

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

MARIANA LOUZADA DE TOLEDO

**PARTICIPAÇÃO SOCIAL COMO DIRETRIZ DA
ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CENTRO DE
REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS):
POSSIBILIDADES E DASAFIOS**

MESTRADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

São Paulo - SP

2015

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

MARIANA LOUZADA DE TOLEDO

**PARTICIPAÇÃO SOCIAL COMO DIRETRIZ DA
ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CENTRO DE
REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS):
POSSIBILIDADES E DASAFIOS**

MESTRADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

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

São Paulo - SP

2015

Banca Examinadora

Agradecimentos

O início e a conclusão deste mestrado só foram possíveis porque contei com o apoio de grandes pessoas, por isso preciso agradecer...

À minha família, Almir, meu pai, Graça, minha mãe e Livinha irmã, por admirarem e incentivarem minha busca constante por conhecimentos.

Ao Hugo, por se empolgar comigo ao longo deste mestrado, por me levar na rodoviária de madrugada para ir a São Paulo assistir as aulas, pela paciência e pelas broncas que me fizeram forte, pela revisão deste texto e pelo nosso amor.

À minha família extensa, avós, tias, tios, primas e primos que ajudaram nos meus momentos difíceis e torceram sempre por mim.

Aos amigos da Assistência Social onde trabalhei, por motivarem a realização desta pesquisa.

À amiga Camila, que ajudou a dar corpo para este trabalho. À querida Aninha, que me acalentou mesmo à distância. À comadre Ana Lúcia, por acreditar mais em mim do que eu mesma. À guerreira feminista-marxista Fabi, por me inspirar a ir além. Ao amigo André, por me ensinar serenidade e equilíbrio no meio do furacão. Ao amigo Anderson, por me ajudar a virar a chave da gratidão e a cuidar da fogueira.

Aos amigos do NEXIN, com aprendi tanto.

Às psicólogas que se dispuseram a participar da pesquisa, pela confiança em compartilhar suas alegrias e angústias.

Aos professores Abigail Torres e Odair Furtado, pelas grandes contribuições feitas no exame de qualificação.

À professora Bader, pela elegância e sabedoria com que me guiou ao longo deste trabalho.

Muito Obrigada!

TOLEDO, M. L. **Participação social** – uma reflexão sobre possibilidades e desafios da atuação do psicólogo no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)

A presente pesquisa tem como objetivo analisar os sentidos, processos e espaços de participação social nas atividades desenvolvidas pelo psicólogo social no CRAS, considerando que ela é objetivo privilegiado da prática psicossocial. Trata-se de um estudo qualitativo, desenvolvido a partir do referencial teórico-metodológico da psicologia sócio-histórica. O procedimento de coletas de dados se desenvolveu em um município no interior do estado de São Paulo, onde foram entrevistadas três psicólogas que trabalham no CRAS, em média, há sete anos. A partir da fala das entrevistadas, foram identificadas as unidades de sentido para cada uma delas, o que incluiu os afetos e as motivações relacionadas à atuação no CRAS e, mais especificamente, à participação social. A análise teve como referência as leis e normatizações da Assistência Social e do trabalho do psicólogo nesta política pública, bem como estudos que sustentam a importância de estimular a participação social dos usuários com vistas à ampliação da democracia e à transformação da realidade. Os resultados mostram que as psicólogas compreendem que seu trabalho não deve ter foco em ações individuais e que devem priorizar intervenções no coletivo. Elas acreditam que estimular a participação social dos usuários faz parte dos objetivos do trabalho, porém indicam a falta de autonomia no planejamento e execução das atividades como um fator que limita esse direcionamento.

Palavras-chave: Participação Social; Psicologia e Assistência Social; Psicologia e CRAS.

TOLEDO, M. L. **Participação social** – uma reflexão sobre possibilidades e desafios da atuação do psicólogo no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)

This research aims to analyze the senses, processes and spaces for social participation in the activities developed by social psychologist at CRAS, considering it is privileged goal of psychosocial practice. This is a qualitative study, developed from the theoretical and methodological framework of socio-historical psychology. The procedure of data collection has developed into a municipality in the state of São Paulo, were interviewed three psychologists working in the CRAS, on average, seven years ago. From the speech of the interviewees, the meaning units were identified for each of them, which included the affections and motivations related to performance in the CRAS and more specifically social participation. The analysis was to reference the laws and norms of Social Welfare and the work of psychologists in this public policy and studies that support the importance of stimulating the social participation of users in order to expand democracy and the transformation of reality. The results show that the psychologists understand that their work should not focus on individual stocks and should prioritize interventions in the collective. They believe that encourage social participation of users is one of the objectives of the work, but indicate the lack of autonomy in the planning and execution of activities as a factor limiting this direction.

Keywords: Social Participation; Psychology and Social Assistance; Psychology and CRAS.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	08
1) PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS	14
1.1 – Contribuições da psicologia sócio-histórica.....	14
1.2 – A dimensão psicossocial da participação.....	20
1.3 – Procedimentos metodológicos.....	27
2) REFLETINDO SOBRE O PROBLEMA DA PESQUISA: A PARTICIPAÇÃO SOCIAL E O TRABALHO DO PSICÓLOGO NO CRAS	31
3) PARTICIPAÇÃO SOCIAL	42
3.1 – Delimitação teórica.....	42
3.2 – Participação social na política pública de Assistência Social.....	49
3.2.1 – Potencial político-emancipatório da Assistência Social no território.....	49
3.2.2 – Conselhos de Assistência Social e participação dos usuários.....	56
3.2.3 - Participação social na gestão local da Assistência Social.....	65
4) O TRABALHO DO PSICÓLOGO NO CRAS E A PARTICIPAÇÃO SOCIAL	70
4.1 – Quem são os participantes da pesquisa.....	70
4.2 – Categorias de análise.....	73
4.2.1 – O que faz o psicólogo no CRAS.....	73
4.2.2 – Sentidos da participação social no CRAS.....	87
4.2.3 – Fatores limitantes do trabalho no CRAS.....	95
4.2.4 – Prazeres no cotidiano do CRAS.....	105
CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
REFERÊNCIAS	116
Anexo A - Roteiro das entrevistas	126
Anexo B - Transcrição das entrevistas	128

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa visa discutir a participação social no âmbito do trabalho do psicólogo que atua no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), órgão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil. O interesse pelo tema surgiu e se consolidou ao longo dos sete anos em que a autora desta pesquisa atuou como psicóloga em uma unidade do CRAS, a partir do ano 2006 até o ano 2013, período inicial de implantação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) em um município no interior do estado de São Paulo.

Diversos questionamentos foram provocados no cotidiano laboral que motivaram a realização desta pesquisa. Qual a relação entre a assistência social e outras políticas públicas? Qual o sentido da inserção da psicologia na política pública de assistência social e como o psicólogo tem ocupado esse espaço? Como o psicólogo pode intervir eticamente no contexto estatal? Como psicólogos e assistentes sociais que compõem as equipes mínimas dos serviços socioassistenciais articulam suas especificidades teóricas, metodológicas e políticas? Que práticas psicológicas podem levar à transformação da vida dos usuários do CRAS?

Foi possível à autora desta pesquisa perceber ao longo do exercício profissional na Assistência Social que existe uma expectativa da gestão municipal e dos profissionais que atuam na interface com o CRAS de que os conhecimentos e as técnicas da psicologia sirvam a “acalmar” o sofrimento e aliviar os conflitos da grande parcela da população que padece das mazelas que a questão social impõe. Os munícipes, na maioria das vezes, procuram o atendimento psicológico do CRAS para suprir déficits das políticas de saúde e educação, além de buscarem alívio para a culpa e o desvalor que a desigualdade social faz parecer individual, manifestados como depressão, alcoolismo, violência doméstica, entre outros. Por outro lado, foi possível perceber nos psicólogos que atuam nessa política pública o esforço de construir uma prática comprometida com a transformação social, entendendo ser ela o norte de sua ação na política pública de Assistência Social. Dessa forma, a atuação do psicólogo parece se dividir em duas esferas – a individual/privada e a coletiva/social.

No decorrer da experiência profissional da autora deste trabalho e dos estudos teóricos sobre a Assistência Social, desenvolveu-se a compreensão de que uma das possibilidades do psicólogo enfrentar a dicotomia entre minimizar os sofrimentos individuais e atuar no coletivo com compromisso ético-político está no fomento da participação social dos usuários. As legislações sobre o SUAS e as regulamentações pertinentes à ação do psicólogo na Política Nacional da Assistência Social (PNAS) destacam a participação social como um dos objetivos do trabalho na área. Também a psicologia sócio-histórica e a psicologia comunitária têm embasado esse direcionamento de atuação profissional (Araújo, 2014). Contudo, paralelamente, a prática e a literatura apontam a dificuldade de efetivação do fomento e os diferentes significados que a participação social tem assumido para os envolvidos nesta política pública.

A PNAS, como está posta hoje, começou a ser desenhada na Constituição Federal de 1988, que definiu a Seguridade Social como política pública, em um tripé formado pela Saúde, Previdência Social e Assistência Social. Em 1993, com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), essa política foi regulamentada. Em 2003, o Conselho Nacional da Assistência Social (CNAS), à semelhança do Sistema Único de Saúde (SUS), criou o Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e, em 2004, aprovou a atual versão da PNAS.

O texto da PNAS consta do anexo I da Resolução n. 145/04 do CNAS, onde é destacado ser direito do cidadão e dever do Estado a segurança da vivência familiar e do convívio comunitário, *“sendo uma das necessidades a ser preenchida pela política de assistência social”*, com estímulo das relações, dada a natureza humana:

Isto supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações. É próprio da natureza humana o comportamento gregário. É na relação que o ser cria sua identidade e reconhece a sua subjetividade.

A definição de usuário no texto da PNAS confere destaque à subjetividade, aos vínculos afetivos, ao pertencimento e à sociabilidade:

Constitui o público usuário da Política de Assistência Social, Cidadãos e grupos que se encontram em situações de

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

De acordo com o texto da PNAS, o atendimento à população é dividido em dois níveis: o da proteção social básica e o da proteção social especial. O primeiro oferece serviços através do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), tendo como objetivos “*prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários*”. O segundo nível é realizado pelo Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), com o objetivo de reestruturar o grupo familiar “*no sentido de fortalecê-lo para o exercício de suas funções de proteção básica ao lado de sua auto-organização e conquista de autonomia*”.

Conforme se extrai do texto da PNAS, esta está definida com sete eixos estruturantes nos quais deve ser pautada a execução da política pública no SUAS: (1) matricialidade sociofamiliar; (2) descentralização político-administrativa e territorialização; (3) novas bases para a relação entre Estado e sociedade civil; (4) financiamento; (5) controle social e o desafio da participação dos usuários; (6) política de recursos humanos; e (7) a informação, o monitoramento e a avaliação. Para efeito dessa pesquisa, vale destacar: (a) territorialização, justificada na PNAS pelo fato de respeitar as especificidades culturais da população e facilitar a articulação de uma rede local de desenvolvimento; (b) novas bases para a relação entre Estado e sociedade civil, que coloca a sociedade civil como parceira do Estado na condução da política pública, tanto na oferta de serviços quanto no controle social, sem excluir a responsabilidade estatal de garantir as diretrizes e os meios concretos para a participação social; (c) controle social e desafio da participação dos usuários.

Cabe aqui anotar que a LOAS e a Constituição Federal são citadas na PNAS para afirmar que as políticas públicas devem ser influenciadas e

controladas pela população organizada, principalmente através da participação nos Conselhos e Conferências.

E é importante pontuar que a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada pela Resolução n. 109/2009 do CNAS, afirma que as ações desenvolvidas no CRAS não devem possuir caráter terapêutico, reforçando outra forma de atuação que vise o enfrentamento de problemas sociais, porém sem definir esta “outra forma de atuação”.

Neste contexto normativo de estruturação e definição de princípios e diretrizes da PNAS, conclui-se pela adequação de o psicólogo que atua no CRAS o fazer com o objetivo de fomentar a participação social, promovendo junto aos usuários práticas pertinentes a esse objetivo. Essa atribuição ao profissional da psicologia é recente, iniciada com a implementação do SUAS.

Antes do SUAS, a psicologia tinha uma atuação reconhecida em serviços que hoje se enquadram na proteção social especial, como medidas socioeducativas, serviços de acolhimento institucional para crianças e idosos, serviços de proteção a vítimas de violência, entre outros. A PNAS é inovadora para os psicólogos ao institucionalizar sua atuação nas equipes de referência dos serviços da proteção social básica.

A inserção do psicólogo nas equipes de referência dos equipamentos da PNAS está prevista na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB/RH), aprovada pela Resolução n. 269/2006 do CNAS, que, inicialmente, definiu a equipe da Proteção Social Básica contendo dois profissionais com ensino superior, sendo obrigatório um assistente social e, preferencialmente, um psicólogo. Em 2011, com a aprovação da Resolução n. 17/2011 do CNAS, houve a ratificação da composição da equipe mínima com a inovação de ser obrigatória a atuação do psicólogo e do assistente social.

A institucionalização da psicologia na política pública de assistência social abre possibilidade para novos posicionamentos em relação à população atendida e também às questões institucionais e políticas da própria atuação do psicólogo, demandando dos profissionais novas práticas e referências teórico-metodológicas voltadas à ação participativa e coletiva.

Neste quadro, a presente pesquisa tem como objetivo geral colaborar com o aprofundamento das reflexões psicossociais sobre participação social sobre as possibilidades e os impedimentos de sua exequibilidade como diretriz

da prática do psicólogo no CRAS, a partir de pesquisas com profissionais que a incorporam em sua prática profissional.

Para tanto, define como objetivos específicos: (1) analisar os sentidos da participação social para os psicólogos que atuam no CRAS; (2) conhecer as formas de operacionalizar a participação social nas atividades desenvolvidas pelos psicólogos no CRAS; (3) avaliar se as atividades desenvolvidas no CRAS influenciam ou não a participação do usuário no território.

Para atingir esses objetivos, esta pesquisa analisou as leis, resoluções e outros documentos sobre participação social, Assistência Social e o trabalho do psicólogo no CRAS. Como a temática dessa dissertação é relativamente nova para a seara psicológica, essa pesquisa dialogou com os estudos produzidos por teóricos do serviço social, das ciências sociais, além da psicologia. Contou ainda com reflexões importantes de três psicólogas que trabalham no CRAS e que foram entrevistadas para este trabalho.

Uma vez que discorreremos nesta introdução sobre a evolução da regulação da Assistência Social a partir da Constituição Federal, formulando considerações sobre a instituição e estruturação normativa do SUAS e da PNAS, bem como tendo traçado, a evolução e as possibilidades de atuação do psicólogo no CRAS, cabe aqui apresentar como o presente estudo está estruturado.

A dissertação está organizada em quatro capítulos além desta introdução e das considerações finais. No próximo capítulo apresentamos pressupostos teórico-metodológicos que sustentam estas reflexões. Este item está subdividido em três tópicos, no primeiro, *contribuições da psicologia sócio-histórica*, abordamos os principais temas da teoria desenvolvida por Vigotski; no segundo, explanamos sobre a *dimensão psicossocial* da participação social; e no terceiro tópico, apresentamos os *procedimentos metodológicos* de coleta e análise dos dados da pesquisa.

No capítulo dois – *Refletindo sobre o problema de pesquisa* – buscamos demonstrar que a participação é objetivo privilegiado da psicologia social, das normativas relacionadas à PNAS e à atuação do psicólogo no SUAS. Para isso, fazemos uma análise histórica da psicologia como profissão no Brasil, seus espaços de atuação e sua inserção nas políticas públicas, discorreremos

sobre a teorização da psicologia social e a consolidação de sua relevância social e política, etambém tratamos de legislações e regulamentações sobre a participação social como posta no SUAS e na PNAS.

O capítulo três – *Participação social* – está dividido em dois itens. O primeiro contempla uma reflexão crítica sobre o conceito de participação social e os diferentes sentidos que ele assumiu no atual contexto democrático brasileiro. O segundo é subdividido em três partes, que abordam as possibilidades de participação social que podem ser estimuladas no trabalho do CRAS, quais sejam: o potencial político-emancipatório e transformador da participação social fomentada no território vivido pelos usuários do CRAS; a participação social nos Conselhos de Assistência Social; e a participação social na gestão local do CRAS.

No capítulo quatro, apresentamos as categorias de análise das entrevistas realizadas com psicólogos que trabalham no CRAS. Ele está dividido em quatro temas: *o que faz o psicólogo no CRAS; participação social; fatores limitantes do trabalho no CRAS e prazeres no cotidiano do CRAS.*

Para finalizar, sintetizamos as reflexões desenvolvidas ao longo da dissertação para, a partir do diálogo com os profissionais entrevistados, com os teóricos estudados e com as regulamentações pertinentes à Assistência Social, a fim de apontarmos possibilidades de fomento da participação social no trabalho do psicólogo no CRAS.

1) PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

1.1- Contribuições da psicologia sócio-histórica

A presente pesquisa se insere na produção acadêmica do Núcleo de Estudos da Dialética Exclusão Inclusão(NEXIN), que adota o marxismo como referência de análise das questões sociais e a psicologia sócio-histórica de Vigotski como referência no que concerne a dimensão psicossocial. Dessa forma, analisa as políticas públicas e a participação social atravessadas pelas relações de poder e de classe, considerando o sujeito histórico em sua dimensão racional, afetiva e social.

Vigotski, cientista russo, produziu estudos fundamentais nas áreas de psicologia, pedagogia e arte nas primeiras décadas do século XX. Nesse período, as diversas teorias psicológicas eram categorizadas em dois pólos distintos: uma corrente científico-natural materialista e outra idealista ou espiritualista. Um modelo de ciência negava o aspecto subjetivo do fenômeno psíquico, outro desconsiderava a dimensão concreta, a disputa entre os dois modelos foi denominada crise da psicologia. Vigotski (2007) considerava as duas concepções reducionistas e propôs o desenvolvimento de uma teoria psicológica que permitisse conhecer as funções psicológicas superiores (pensamento, memória, percepção, atenção) de modo mais consistente e abrangente.

Motivado pelos debates científicos presentes na União Soviética após a revolução de 1917, Vigotski (2007) encontrou no materialismo histórico e dialético a possibilidade de superar a crise da psicologia e desenvolveu a psicologia sócio-histórica. Para ele, o desenvolvimento do psiquismo humano acontece a partir da interação dialética do homem com o contexto onde vive, superando o determinismo biológico e o condicionamento do meio, o autor explica que o ser humano se constitui como tal na medida em que modifica a natureza e ao mesmo tempo é modificado por ela em um processo constante. O autor não desvaloriza a base biológica do psiquismo, porém compreende que a cultura é parte constitutiva da natureza humana.

Vigotski (2007) explica que o homem transforma o meio em que vive a partir da atividade, e para o aprimoramento desta, o homem desenvolve

instrumentos. Em uma relação dialética, o ambiente modificado e os instrumentos criados também transformam o homem. O autor afirma que de modo semelhante ao que acontece com os instrumentos e a natureza, os signos são utilizados para transformar questões psicológicas, como lembrar, relatar, escolher, ter outras. Ele denomina de função mediadora o papel que os instrumentos e os signos possuem de afetarem o meio e as funções psicológicas, dessa forma eles fazem a mediação do homem com ele mesmo, com outros homens e com o contexto histórico-cultural. A cultura e a história humana não são impressas automaticamente no homem, elas são internalizadas através da mediação dos instrumentos e signos. A linguagem é um mediador entre a cultura e o pensamento, por exemplo.

Bock (2011) reafirma que para conhecer a realidade, o método materialista histórico e dialético baseia-se em uma concepção materialista, que compreende que a realidade material existe independente das ideias; baseia-se em uma concepção dialética, que concebe a contradição como característica constitucional de tudo o que existe e a transformação constante da realidade acontece a partir da contradição e sua superação; por último, baseia-se em uma concepção histórica, que entende que a sociedade e a história só podem ser analisadas a partir de uma visão materialista e dialética, que a sociedade e os homens não são orientados por leis naturais, mas sim históricas, resultado da ação humana sobre a realidade e, por tanto, possíveis de serem transformadas.

Em outras palavras, a psicologia sócio-histórica compreende que o ser humano se constitui como tal a partir das relações que estabelece com os outros à sua volta e com a realidade concreta onde está inserido. Concebe o homem como um ser criativo, que em uma relação dialética é capaz de interferir nos rumos de sua história ao mesmo tempo em que é formado por ela. (AGUIAR e OZELA, 2006; BOCK, 2011)

Para a psicologia sócio-histórica, objetividade e subjetividade, individualidade e coletividade são inseparáveis e estão em relação constante, construindo-se mutuamente. Nessa concepção, o fenômeno psicológico não é abstrato nem pertence ao mundo das ideias, ele é constituído na sociedade, a subjetividade depende das condições objetivas em que se vive.

O fenômeno psicológico é entendido como construção no nível individual do mundo social. A subjetividade é concebida como algo que se constituiu na relação com o mundo material e social, mundo este que só existe pela atividade humana. Subjetividade e objetividade se constituem uma à outra sem se confundir. A linguagem é a mediação para a internalização da objetividade, permitindo a construção de sentidos pessoais que constituem a subjetividade. Por tanto, o mundo psicológico existe em relação dialética com o mundo social. Conhecer o fenômeno psicológico significa conhecer a expressão subjetiva de um mundo objetivo/coletivo; um fenômeno que se constitui em um processo de conversão do social em individual; de construção interna dos elementos e atividades do mundo externo. (BOCK, 2011, p. 23)

Em termos metodológicos, Vigotski (2007) critica os pressupostos baseados no positivismo norte-americano que predominava nas pesquisas em psicologia de sua época. Para o autor, as funções psicológicas superiores não poderiam ser analisadas a partir de experimentos baseados em métodos que utilizavam a estrutura de estímulo-resposta, esse método seria capaz exclusivamente de avaliar diferenças quantitativas de estímulos e respostas de animais diversos e de seres humanos em estágios distintos de desenvolvimento. Ele afirma que a abordagem de estímulo-resposta concebe o homem como um ser determinado pela natureza e que apenas reage a ela, enquanto os resultados de suas pesquisas apontavam que o comportamento humano transforma a natureza.

Para superar a visão naturalística da história, Vigotski (2007) utilizou-se da abordagem dialética e apontou três princípios metodológicos para orientar a pesquisa na psicologia. O primeiro é analisar processos e não objetos, o que significa compreender que o estudo é inserido em um processo histórico, então a pesquisa deve tentar reconstruir o estágio original de um determinado comportamento, entendendo-o como um processo dinâmico e não como um objeto estático. O segundo princípio é priorizar a explicação do fenômeno em detrimento da descrição, ele considerava que muitas pesquisas apenas descreviam o fenômeno sem buscar explicar suas origens, o poderia levar a um resultado equivocado, pois fenômenos completamente distintos podem ter descrições semelhantes. Por último, ele coloca o problema do comportamento fossilizado, que refere-se ao fato de que um comportamento após um longo

processo de desenvolvimento pode se manifestar de modo automatizado, o pesquisador deve buscar compreender os processos de mudanças que levaram àquele comportamento fossilizado. Para o autor, estudar um fenômeno não significa estudar o passado, mas sim estudar os processos de mudança pelo qual o fenômeno passou.

Baseada nas ideias de Vigotski, Lane (1994) aponta como ponto de partida para a pesquisa em psicologia social a análise da linguagem, afirmando que é através dela que o indivíduo transmite sua visão de mundo. Ela propõe que o discurso fruto da interação com o pesquisador seja analisado através das categorias que surgirem da própria fala do sujeito, esgotando os significados tanto do que foi explícito quanto do que não foi, ou seja, que se busque o subtexto.

Vigotski (2008) explica que pensamento e palavra estão em constante relação, onde o desenvolvimento de um provoca alterações no outro e vice-versa. Nas palavras do autor:

(...) A relação entre o pensamento e a palavra é um processo vivo; o pensamento nasce através das palavras. Uma palavra desprovida de pensamento é uma coisa morta, e um pensamento não expresso por palavras permanece uma sombra. A relação entre eles não é, no entanto, algo já formado e constante; surge ao longo do desenvolvimento e também se modifica. (p. 189-190)

Vigotski (2008) afirma que o pensamento é gerado pelos desejos, necessidades, interesses e emoções, resumindo, é gerado pela motivação. Ele mostra que para compreender o pensamento de uma pessoa é necessário compreender a base afetivo-volitiva que sustenta esse pensamento. E completa que a compreensão direta do pensamento de uma pessoa por outra não é possível, ela só pode se realizar de modo indireto, através da mediação dos sentidos e significados das palavras expressas.

Para Vigotski (2008), o significado é um fenômeno tanto da fala quanto do pensamento, ele é um critério para a existência da palavra, porém como o significado é uma generalização ou um conceito, ele também é um ato do pensamento. Em outras palavras:

(...) O significado das palavras é um fenômeno de pensamento apenas na medida em que o pensamento ganha corpo por meio da fala, e só é um fenômeno da fala na medida em que esta é ligada ao pensamento, sendo iluminada por ele. É um fenômeno do

pensamento verbal, ou da fala significativa – uma união da palavra e do pensamento.” (p. 151)

Vigotski (2008) continua ao explicar que os significados são dinâmicos e evoluem ao longo do desenvolvimento, o que faz com que a relação entre pensamento e palavra se modifique constantemente. Para o autor, o significado é uma das zonas do sentido. O sentido, por sua vez, “é a soma de todos os eventos psicológicos que a palavra desperta em nossa consciência. É um todo fluido e dinâmico, que tem várias zonas de estabilidade desigual.” (p. 181) Vigotski (2008) completa ao explicar que a palavra ganha sentido no contexto em que aparece, se o contexto é alterado, o sentido também é. Por outro lado, o significado continua estável ao longo das mudanças do sentido.

Aguiar (2001), também com Vigotski como referência, explica que através da análise da palavra é possível entender os aspectos cognitivos, afetivos e volitivos que constituem a subjetividade, portanto a palavra com significado torna-se a unidade de análise na pesquisa. Ela destaca ainda que os sentidos que os indivíduos atribuem às palavras são sociais e históricos, resumindo a concepção de Vigotski sobre as duas dimensões da palavra.

Através da atividade, o ser humano transforma a natureza e também se transforma, os processos de recriação social e pessoal são constituídos por significados, toda ação humana tem uma dimensão interna e outra externa, as duas se relacionam partindo de significados. Nas relações, o que é internalizado não é o gesto em si, mas sua significação, que irá compor a cultura. Os significados se compõem historicamente e socialmente, apesar de serem mais estáveis do que os sentidos, eles se transformam na história. Como eles permitem a comunicação e a socialização das experiências humanas, a medida que esta se modifica, a relação entre a palavra e o pensamento também é alterada. (AGUIAR, 2006)

Os significados são compostos por uma dimensão simbólica e uma dimensão emocional e através de um trabalho de interpretação é possível chegar a aspectos mais profundos e instáveis, que são as zonas de sentido. Para Aguiar e Ozella (2006), a pesquisa deve compreender o processo no qual o sentido é constituído, o que representa o novo, as possibilidades de criação do sujeito, ainda que ele não o tenha apresentado de modo explícito ou intencional. Nessa perspectiva, não há separação entre pensamento e afeto,

considera-se que para conhecer o pensamento é preciso revelar os desejos, necessidades e interesses que o guiam. Os autores destacam que para compreender os sentidos e, conseqüentemente, o sujeito, é preciso considerar a relação dialética entre afeto e signo, assim como a noção de necessidades e motivos.

Considerando a relação dialética e indissociável já descrita entre subjetividade e objetividade, entre emoção e pensamento, Sawaia (2009) explica que Vigotski apresenta a emoção como base motivadora das ações humanas. Baseada neste autor, Sawaia (2009) defende que quem pretende provocar ações transformadoras que visem a superação da desigualdade social deve trabalhar com as emoções, pois elas tanto são a base que sustenta a submissão e as relações de poder quanto são o substrato que impulsiona o enfrentamento das determinações sociais.

O estudo sobre as emoções humanas está presente ao longo de toda a obra de Vigotski, relacionando-se com os demais conceitos analisados e assumindo diferentes sentidos de acordo com o contexto que o autor está em debate. Vigotski não demonstra uma definição única sobre as emoções, mas as apresenta como um organizador interno dos comportamentos, como algo que estimula ou inibe nossas reações.

Vigotski (2004) explica que as emoções são sempre provocadas por um estímulo, que pode ser interno ou externo, em seguida o corpo tem diversas reações reflexas, motoras e secretoras. Essas reações somáticas são percebidas pela pessoa e servem como novo estímulo às emoções. Esse ciclo é influenciado pelas relações e pelo contexto onde o sujeito está inserido na mesma medida em que os comportamentos determinados pelas emoções influenciam o contexto e as relações.

As emoções não podem ser compreendidas em si mesmas, mas sim em relação ao modo como influenciam e modificam o comportamento humano num determinado contexto. Vigotski (2004) assinala três modos de relação entre o sujeito e o meio: aquele em que o indivíduo domina ou exerce influência sobre o meio, a força maior é do indivíduo e as emoções provocadas são de realização; aquele em que o meio domina ou exerce maior influência no indivíduo, a força maior é do meio e as emoções geradas são de insatisfação e

frustração; e aquele em que há equilíbrio entre ambos, as forças são iguais e as emoções são de satisfação.

Sendo a emoção propulsora do comportamento humano, ela deixa de ter um caráter meramente biológico, de preservação da espécie, como defendiam alguns dos interlocutores de Vigotski, para assumir uma função socialmente orientada, que segundo Magliolino (2010, p. 93) é “de regulação dos estados internos à orientação do comportamento e (trans) formação da personalidade.”

Magliolino (2010), em sua tese de doutorado defende que para Vigotski, as emoções não dependem da vontade e não podem ser totalmente controladas. Ela explica que Vigotski utiliza-se das ideias de Espinosa para afirmar que as emoções não são dissociadas da consciência, que são um fenômeno psíquico condicionado pelas experiências afetivas que vivemos nas relações com outros corpos, o que pode aumentar ou diminuir nossa potência de agir. Magliolino (2010) explica ainda que Vigotski emprega ideias de Marx para explicar que esse processo de afetar e ser afetado é marcado pela história, pela ideologia, por uma consciência que emerge da/na experiência da vida e que, por tanto, não pode ser integralmente controlado.

Sawaia (2000, p. 10) complementa que para Vigotski, a emoção não pode ser analisada isoladamente, pois “abarcas as funções psíquicas em seu conjunto, portanto, seu papel na configuração da consciência só pode ser analisado pela conexão dialética que estabelece com as demais funções e não por suas qualidades intrínsecas”. Tendo compreendido que afetividade e pensamento se interconstituem através da relação entre as pessoas e delas com a cultura e a história e que os afetos se configuram socialmente pela mediação dos significados, passamos a analisar o tema dessa dissertação – participação social – a partir de sua dimensão psicossocial.

1.2– A dimensão psicossocial da participação

Como já apresentado acima, partimos do referencial adotado pelo NEXIN, núcleo de pesquisa que estuda a dialética exclusão/inclusão com ênfase na afetividade. Baseado na psicologia sócio-histórica, as pesquisas desenvolvidas ali visam subsidiar uma práxis comprometida com a transformação social, por meio de estudos que superam dialeticamente a cisão razão/emoção,

indivíduo/sociedade, objetividade/subjetividade. Sawaia (2006), coordenadora do núcleo, elege a análise do sofrimento ético-político, como eixo fundamental para o enfrentamento das questões ligadas à dialética exclusão/inclusão. A autora explica que o sofrimento ético-político é derivado da desigualdade social, que fixa “um estado físico e mental que diminui a potência de agir em prol do bem comum”, e “corrói o sistema de resistência social. Age rompendo o nexo entre o agir, o pensar e o sentir.” (Sawaia, 2006, p. 50)

Para enfrentar a exploração e a servidão, Sawaia (2006) exalta a importância de trabalhar com a comunidade no sentido de torná-la um sistema relacional e de provocar um sentimento de pertencimento. Ela considera que uma comunidade onde as pessoas debatem e elaboram projetos de modo que todos possam participar em algum nível, desenvolve solidariedade, cidadania e alteridade, tornando-se uma comunidade mais resistente à exploração. Sawaia (2006) considera que a participação social é uma alternativa para superar a paralisia e a impotência causadas pelo sofrimento ético-político, pois restabelece os nexos entre subjetividade/objetividade, pensar/agir. E mais, a autora considera o bloqueio social à participação dos cidadãos como um sofrimento ético-político.

Brandão (2008), em sua tese de doutorado desenvolvida no NEXIN, apresenta tal perspectiva:

O psicológico não constitui uma dimensão divorciada do social, mas, ao contrário, constrói-se pela conversão dos fatos sociais e intersubjetivos. A intersubjetividade torna-se intra-subjetiva, mas isso não ocorre na imediatez. O psiquismo, como toda atividade humana, distintamente do que acontece com os outros animais, é mediado e dotado de significação. O homem não apenas modifica o mundo a si mesmo pelo trabalho, como defendera o marxismo clássico, mas também confere significado a tudo que é obra de sua ação. (...) (p.142)

O autor também defende a tese de que para entender a participação social, é necessário compreender as dimensões cognitiva e afetiva envolvidas nos processos de transformação das relações de poder:

Uma vez resgatada a afetividade como constituidora e constituinte do sujeito e, por este motivo, entendida como processo humano indissociável do agir (ética) e do pensar (consciência), podemos também compreender que toda práxis crítico-transformadora, incluindo aí a participação em todas as suas dimensões (social,

política, comunitária), só pode também se instituir como expressão do pensamento e do afeto. (p. 148)

Brandão (2008) explica que estamos acostumados a acreditar que o poder é uma prerrogativa de quem o exerce e, assim, o Estado e aqueles que o representam são vistos como poderosos e a população é vista como despotencializada. Ele utiliza-se das ideias de Gramsci para contrapor esse pensamento:

(...) a sociedade civil, com seus movimentos, sindicatos e organizações, é, ao lado do aparelho estatal, protagonista na tarefa de governar. Quando indivíduos se associam e se organizam em grupos e instituições sociais nada mais fazem do que exercer o seu direito legítimo de exercer a gestão democrática da sociedade. (p. 174)

Sawaia (2001) alerta que nem toda forma de participação leva à autonomia. O desequilíbrio de poder atualmente posto na sociedade disponibiliza para o sujeito possibilidades de participação social associadas à subjugação do outro e com sua eficácia resumida ao sucesso financeiro. São elas: a narcísica e anônima; a compulsiva e imperativa; e a participação interesseira-neoliberal.

Essas ideias podem ser exemplificadas na pesquisa realizada por Urnau (2013), que indicou como um fator de desconfiança das pessoas em relação à participação social a concepção de que quem participa tem algum interesse pessoal, espera levar vantagem individual ou vai usar o grupo para se autopromover – os moradores da comunidade analisada acreditavam que as lideranças tinham uma participação interesseira-neoliberal.

Sawaia (1997; 2001) apresenta a participação social como uma característica humana, fundada no desejo de liberdade, de felicidade e de justiça. Participar envolve uma dimensão subjetiva, mobiliza afetos que impulsionam à ação transformadora. A necessidade de estar junto com outros, compartilhando ideias, desejos, e emoções é o que potencializa o homem a agir no sentido de buscar melhorias para sua condição de vida. A autora sugere que quando essa vontade não está evidente, torna-se preciso questionar quais os fatores sociais estão impedindo a participação.

Também para Constanzo (2007), a participação é inerente ao ser humano, é uma forma de realização de características humanas como a

necessidade de interação com outras pessoas e de se vincular afetivamente, a possibilidade de se expressar, criar e desenvolver o pensamento reflexivo. A autora afirma que a participação não é apenas um instrumento para resolver os problemas, mas sim uma condição da existência humana, que se constitui na alteridade e na relação com outras pessoas.

Sawaia (2001) explica que a subjetividade e a afetividade foram abordadas de modo negativo na história das ideias, foram vistas como se impedissem a realização plena da humanidade e, portanto, deveriam ser controladas ou anuladas a fim de garantir uma participação mais racional na sociedade. A autora defende que a subjetividade e a afetividade são constituintes da sociedade, bem como são constituídas por ela, e que elas são dimensões constituintes da participação social.

Sawaia (1997) demonstra, através de pesquisas realizadas com mulheres que participavam de movimentos sociais, que a participação se configurou como um tempo e um espaço para se emancipar do cotidiano e exercer a cidadania subjetiva. Essas mulheres encontraram na participação o reconhecimento de suas necessidades e desejos, o que resultou no reconhecimento de sua integridade humana e de seu poder de ação. O grupo ofereceu para as participantes, nas palavras da autora, “amparo subjetivo e objetivo para agir”.

Ainda no mesmo artigo, Sawaia (1997) demonstra que a participação nos movimentos reivindicatórios de bairro foi motivada mais pelo desejo de participação subjetiva, de busca por um lugar para tratar das necessidades e emoções, do que baseado em lutas por garantia de direitos. A intimidade partilhada e a identificação entre os pares despertou a capacidade de reconhecer os próprios sentimentos e desenvolver a potência de ação necessária para satisfazer suas necessidades. Nesse sentido, a dimensão política da participação passa pela potência de ação e pela legitimidade subjetiva da mesma, que se realiza pela valorização do direito de ser ouvido e reconhecido como integrante de um coletivo capaz de opinar sobre o “bem comum”.

A participação nos movimentos não é processo exclusivamente racional. Nem sempre o avanço da crítica social e o conhecimento da legislação resulta em poder de ação em favor de si e do outro. O aprendizado de uma regra não conduz necessariamente à ação, pois

o compromisso político não é uma questão de opção puramente cognitivo-instrumental. Ele é vivido como necessidade do eu, como desejo. Mesmo quando o indivíduo age em nome do bem comum, a ação implica em exercício da motivação individual, portanto a vontade e a afetividade são suas dimensões fundamentais. (1997, p.155)

Sawaia (2001) define participação como potência de ação, o que consiste em ser afetado pelo outro em um processo contínuo de bons e maus encontros, que possibilita tomar para si a causa dos próprios afetos.

Eleger a potência de ação como alvo da práxis participativa equivale a adotar como objetivo o fortalecimento do sujeito em perseverar na luta contra a escravidão e não, apenas, o aprimoramento de sua eficácia de negociador, defensor de seus direitos e de militância como alvo da participação, mesmo porque estes últimos dependem do primeiro. (p. 126).

Brandão (2008, p. 193), concordando com Sawaia, destaca o papel da afetividade na participação social ao afirmar que a postura participativa e transformadora das pessoas acontece a partir do “(...) fortalecimento das relações afetivas entre os sujeitos, entendidas não apenas como a expressão em momentos de lazer, mas como espaços impreteríveis de formação humana.”

Alencar (2010) baseia-se em Sawaia (2002) para afirmar que é fundamental, ao se trabalhar com a participação social, analisar os aspectos subjetivos que motivam um sujeito a se comprometer com a vida da comunidade. Ao considerar a função e o sentido da participação social para as pessoas no território, torna-se possível construir processos participativos que tenham características ativas e transformadoras, além de evitar que eles se convertam em instrumentos de dominação.

Há, portanto, nessa perspectiva, ao contrário de outras que tentam negar ou controlar as emoções, uma afirmação dessa afetividade, pois se considera ser ela o motor da ação. Uma ética participativa ontológica seria então aquela que apontaria para um horizonte onde a participação é também desejo, alegria, entusiasmo. Essa participação pode estar presente tanto nas ações comunitárias quanto na potência dessa ação. (ALENCAR, 2010, p. 47)

Como já dito, Sawaia (2008) reconhece o sofrimento ético-político como revelador da qualidade da participação que a sociedade reserva cuja gênese é a desigualdade social. A autora mostra a importância desse viés analítico ao afirmar que:

É o indivíduo que sofre, porém, esse sofrimento não tem a gênese nele, e sim em intersubjetividades delineadas socialmente. (...) Sem o questionamento do sofrimento que mutila o cotidiano, a capacidade de autonomia e a subjetividade dos homens, a política, inclusive a revolucionária, torna-se mera abstração e instrumentalização. (p. 99)

Baseada em Vigotski, Sawaia (2009b, p. 366) apresenta a afetividade como constitutiva da condição humana, como a dimensão ético-política das transformações que podem levar à superação das desigualdades sociais. Para a autora, considerar os afetos na intervenção profissional não significa “cair na estetização das questões sociais, ou solipcismo, mas sim um meio de atuar no que há de mais singular da ação política emancipadora.”

Bordenave (2008) também afirma que a participação é um imperativo fundamental do ser humano e é um caminho para a satisfação de outras necessidades, como a de autoafirmação, autorrealização, autoexpressão, interação, criação e reconhecimento. A participação tem uma base afetiva, que refere-se ao prazer de construir com outros, e uma base instrumental, que refere-se à percepção de que é mais eficiente produzir em conjunto do que sozinho. As duas bases devem estar em equilíbrio para que a participação social traga mais qualidade de vida para a população.

Ora, a enumeração das contribuições da participação poderia levar a um conceito puramente instrumental, com o perigo de que se veja nela algo para ser dirigido, manipulado ou explorado quanto a seus resultados utilitários. No entanto, se procurarmos a motivação dos participantes de uma atividade comunitária qualquer, notaremos neles uma satisfação pessoal e íntima que com frequência vai muito além dos resultados úteis da participação. Ocorre que a participação não é somente um instrumento para a solução de problemas, mas, sobretudo, uma necessidade fundamental do ser humano, como o são a comida, o sono e a saúde. (BORDENAVE, 2008, p.16)

Guizardi e Pinheiro (2012) escreveram um ensaio no qual apresentam a política como inerente à condição humana e o espaço público como adequado para a realização dela através da participação. As autoras esclarecem que a participação nos Conselhos é importante no processo de democratização das políticas públicas, contudo o caráter político e democrático não se esgota nos espaços institucionalizados.

Isto porque partimos do entendimento de que a dimensão política da existência humana não se situa num momento exclusivo e delimitado por dispositivos institucionais. O caráter político das ações humanas

inscreve-se na necessidade de escolher e afirmar determinados valores em detrimento de outros, o que constitui o cerne de toda atividade implicada na produção do mundo propriamente humano e das relações que o configuram. 1(P. 424)

O que esses estudiosos têm apontado é a dimensão psicossocial da participação. Participar não é uma atividade imposta de fora, pela utilidade, é uma necessidade, é inerente ao homem como animal social, ou político como diria Aristóteles. Contudo, essa mesma sociedade aliena a participação e a insere na lógica mercantilista e da governamentalidade, contribuindo para que o tema seja percebido com desconfiança, como se quem participa o fizesse por interesses individualistas ou como se sua participação fosse insignificante para interferir no coletivo. Nesse sentido, Sawaia (2001) explica que:

(...) participação deixa de ser um imperativo categórico que obriga à renúncia de necessidades e desejos particulares como condição para viver em sociedade. A participação não vem de fora, é uma necessidade do sujeito. É paixão que leva os homens a se comporem com outros homens, o que significa que só por contingências históricas nega-se o caráter participativo da subjetividade, como, por exemplo, no capitalismo, em que, pela mediação de forças sociais, a subjetividade é apropriada e devorada pela lógica do lucro, sustentando formas de não participação ou pseudo participação como o individualismo e a participação em prol dos interesses do outro. (SAWAIA, 2001, p. 123)

Sawaia (2001) sugere três estratégias para gerenciar a participação. A primeira é considerar os afetos ao planejar uma ação participativa. É preciso analisar, por exemplo, quais os afetos que motivam a participação em uma determinada situação e quais os nexos que eles estabelecem com o pensamento e as outras funções psicológicas. A segunda estratégia refere-se a planejar as atividades participativas que se estendam ao longo do tempo, que considerem as necessidades imediatas e também um projeto de futuro. A participação deve propiciar bons encontros no presente, com profundidade emocional e que tenha continuidade ao longo do tempo. A terceira é multiplicar os espaços de intervenção participativa, deve considerar tanto a dimensão pública quanto a privada, pois não existe oposição entre necessidades individuais e coletivas, os bons encontros aumentam a potência de ação dos sujeitos.

¹ Grifo das autoras.

Portanto, a participação social é entendida na presente pesquisa como questão política fundamental, que é vivida e motivada pela mediação das intersubjetividades e emoções construídas no espaço público. Como fenômeno psicossocial, ela é influenciada pela não legitimidade da classe trabalhadora frente ao Estado, que acaba por ter diminuída a capacidade de participar e não reconhece o próprio poder de influenciar nas decisões sobre o meio onde vive. A PNAS tenta romper com a descrença e a despotencialização de seus usuários em relação à participação nas questões coletivas, porém ao priorizar a participação nos espaços institucionalizados, corre o risco de se restringir à participação através de representantes e perder a participação direta ou instrumentalizá-la, conforme veremos no capítulo três.

1.3– Procedimentos metodológicos

O procedimento de coleta de dados aconteceu em um município do interior do estado de São Paulo, que possui cinco CRAS e um CREAS. O município é considerado de grande porte pela classificação da PNAS e tem nível de gestão plena (ver quadros I e II). Segundo o IBGE (2012) possui 146.995 habitantes. Os CRAS tem como previsão que cada equipe seja composta por dois profissionais de nível médio, dois assistentes sociais e dois psicólogos, porém no período da coleta dos dados apenas duas delas estava com o quadro completo. Esses servidores foram admitidos através de concurso público, na área da psicologia o contrato é de vinte horas semanais, na área do serviço social, o contrato é de trinta horas semanais. Os auxiliares de limpeza, em sua maioria, são participantes do PEAD, programa social onde o usuário recebe cursos de capacitação profissional e um auxílio financeiro e tem como condicionalidade prestar serviço em diversos setores da prefeitura. O serviço de segurança é prestado pela guarda municipal e o número de profissionais varia de acordo com as características do prédio.

No município pesquisado, a política de Assistência Social está vinculada à Secretaria de Saúde através de um departamento específico, fato causa descontentamento entre os profissionais, que reclamaram da falta de independência do setor; da dificuldade em superar o caráter residual desta política, uma vez que a Saúde tem prioridade na gestão da secretaria; da falta

de clareza e autonomia na gestão dos recursos financeiros; da relação hierárquica criada entre as políticas de Saúde e Assistência Social.

O projeto de pesquisa foi apresentado verbalmente e por escrito, à diretora do Departamento de Assistência Social, ela pediu que fossem feitas algumas alterações na redação para que ficasse claro que o departamento não se responsabilizaria por nenhum recurso material que eventualmente se fizesse necessário para a coleta de dados. No projeto original não havia qualquer solicitação nesse sentido, entretanto a especificação foi feita. A diretora informou que concordava com realização da pesquisa, porém, a autorização só poderia ser concedida após a apreciação do projeto pelo setor jurídico da prefeitura. A partir do parecer favorável, ela autorizou o desenvolvimento do trabalho e o contato com os profissionais. O processo entre os primeiros contatos com o Departamento e o aceite final, durou dois meses, de setembro de 2013 a novembro de 2013 e envolveu diversos contatos telefônicos e reuniões.

As entrevistas foram agendadas e realizadas em março de 2014, no CRAS onde cada um dos profissionais trabalha. O contato inicial com as profissionais aconteceu por telefone, eles aceitaram prontamente participar da pesquisa, a única dificuldade foi encontrar um horário disponível na agenda muito cheia do CRAS, duas entrevistas iniciaram no horário do expediente e se estenderam para além dele, a outra profissional foi ao CRAS fora do horário de trabalho apenas para participar da pesquisa. As gravações tiveram duração média de uma hora e quarenta minutos, porém cada entrevista durou cerca de três horas, a partir da chegada da pesquisadora, os entrevistados começaram a contar sobre a situação da Assistência Social no município e sobre o CRAS em que atuam antes do início da entrevista propriamente dita e continuaram depois que o roteiro de pautas havia se encerrado e o gravador já havia sido desligado.

Todos os participantes receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido através do qual foram orientados quanto aos objetivos da pesquisa, ao sigilo de suas identidades e ao uso dos dados para fins acadêmicos e eventuais publicações. Os nomes das entrevistadas, os nomes dos CRAS e projetos são fictícios para evitar a identificação das profissionais.

Atualmente, todos os psicólogos que atuam nos cinco CRAS do município pesquisado foram contratados a partir de dois concursos públicos, um realizado em 2006, quando teve início a implantação do serviço, e outro em 2011, quando as equipes foram ampliadas. Nosso intuito foi escolher para participar da coleta de dados os profissionais que atuaram desde a implantação do serviço e puderam acompanhar as transformações pelas quais passou a Assistência Social ao longo dos oito anos do SUAS no município. Dessa forma, foram escolhidas as três psicólogas que estão há mais tempo no setor e que atuam em unidades diferentes. Elas trabalham no mesmo CRAS desde que foram contratados pelo município, em média há sete anos.

O procedimento para a coleta de dados foi a realização de uma entrevista semidirigida, que foi gravada e posteriormente transcrita. Minayo (2010) considera a entrevista como uma conversa com finalidade, onde o pesquisador conversa com o entrevistado deixando-o a vontade para expressar-se sobre o tema investigado.

Segundo Triviños (2011), esse tipo de entrevista parte de perguntas básicas, elaboradas a partir das teorias e hipóteses previamente levantadas, mas que também permite que novos questionamentos aconteçam a partir de novas ideias que apareceram das respostas do informante. Mantendo o foco principal, o pesquisador abre espaço para que o entrevistado expresse suas experiências e influencie diretamente o conteúdo da pesquisa.

Com o objetivo de apreender o que os profissionais pensam e sentem sobre a participação social dos usuários do CRAS, bem como de conhecer sua implicação no fomento da participação, foi elaborado um roteiro com as principais questões que seriam investigadas. O roteiro seguiu as orientações de Minayo (2010), foi concebido no formato de tópicos para nortear a conversa, as questões seguiram um delineamento prévio do objeto da pesquisa e foram apresentadas aos entrevistados de modo a aprofundar a comunicação e não limitá-la, permitiu o surgimento da opinião e reflexão dos sujeitos sobre os fatos e as relações que compõem o objeto de pesquisa, foi flexível o suficiente para que os participantes se expressassem sobre o tema levantando novos questionamentos e reflexões.

Para a análise das entrevistas, seguimos as indicações de Aguiar (2006), que sugere realizar várias leituras das mesmas com o objetivo de nos

aproximar e apropriar do conteúdo delas. Dessas leituras alguns temas foram destacados seja pela frequência em aparecerem nas falas dos entrevistados, pela ênfase que eles demonstraram, pela carga emocional manifestada, pelas ambivalências ou contradições. A partir dos temas levantados, identificamos os indicadores para a construção das categorias de análise descritas no capítulo quatro.

Passamos agora a analisar a história da psicologia social no Brasil e a inserção dos psicólogos nas políticas públicas, para compreender como a perspectiva crítica apontada por ela contribui para a atuação do psicólogo no SUAS. Ainda no próximo capítulo, apresentamos as legislações e regulamentações que sustentam a participação social como questão fundamental de ser potencializada nas ações do CRAS.

2) REFLETINDO SOBRE O PROBLEMA DA PESQUISA – A PARTICIPAÇÃO SOCIAL E O TRABALHO DO PSICÓLOGO NO CRAS

Neste capítulo pretendemos fundamentar a participação social como diretriz para a atuação do psicólogo no CRAS. Para tanto, iniciamos com um histórico da psicologia como ciência e profissão, bem como sua inserção nas políticas públicas, mostrando que, apesar da tradição individualista e elitista da profissão e apesar do campo de intervenção novo que o SUAS abre para os psicólogos, existe um conjunto de estudos e práticas consolidados ao longo da história da psicologia que podem fundamentar uma atuação dos psicólogos na Assistência Social comprometida com a transformação social. Em seguida, abordamos as normatizações que sustentam a referida política pública, a fim de mostrar como a participação social tem sido referenciada em sua implementação.

A psicologia como profissão no Brasil foi regulamentada em 27 de agosto de 1962, através da Lei 4.119, que dispõe sobre os cursos de formação e atribuições do psicólogo. Jacó-Vilela (2007) explica que a psicologia social é disciplina obrigatória nos currículos desde a regulamentação da profissão e do curso de psicologia. Na época, existia uma hegemonia da psicologia social cognitivo-experimental que, baseada em teorias norte-americanas, afirmava-se como uma ciência neutra e apolítica, tendo Aroldo Rodrigues como principal difusor no Brasil. Em contraposição a esse modelo, a autora conta que, na década de 1970, começam a surgir movimentos na psicologia brasileira que se questionam sobre a relevância da profissão no enfrentamento da problemática social do país e que destacam o caráter político da atuação do psicólogo, sendo referência nesta perspectiva crítica os trabalhos de Silvia Lane.

Yamamoto (2009) também mostra que na primeira década da regulamentação da profissão, a categoria já fazia questionamentos sobre a relevância social da própria atuação. Ele destaca as pesquisas de Mello (1975) e de Botomé (1979), que apontam que na década de 1970 os psicólogos tinham uma atuação predominantemente clínica, focada em atender questões de foro íntimo de uma classe social mais rica. Os dois pesquisadores citados

por Yamamoto questionaram a falta de uma intervenção da psicologia que beneficie a grande maioria da população que não pode pagar pelo atendimento clínico.

A psicologia foi reconhecida como profissão apenas dois anos antes do início da ditadura militar no Brasil. Nesse momento histórico deflagrou-se o acirramento de duas forças: de um lado havia uma vertente conservadora, a serviço da manutenção do poder nas mãos da classe dominante, e de outro lado, uma vertente progressista, que lutava por justiça social. Bock (2009) explica que a psicologia se instituiu na sociedade brasileira com uma perspectiva naturalizante do homem e do seu desenvolvimento psíquico, sem um posicionamento crítico diante dos problemas sociais. Por outro lado, a autora coloca que tendências progressistas minoritárias também estiveram presentes no desenvolvimento da profissão e destaca como exemplo de posicionamento comprometido com a construção de uma sociedade igualitária as experiências em psicologia comunitária, na década de 1970 e na saúde pública, na década de 1980.

As críticas mundiais da década de 1970 à perspectiva individualizante e à predominância de uma prática clínica da psicologia fizeram com que, na década de 1980, começassem a surgir práticas em novos espaços, com a perspectiva de uma intervenção no coletivo que fosse capaz de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa.

Na mudança dos rumos da psicologia, Silvia Lane defendeu que a Psicologia Social deveria estar comprometida com a realidade brasileira e latino-americana, que a teoria e a prática deveriam caminhar juntas para rever conceitos e métodos de intervenção no sentido de reconhecer o caráter histórico dos fenômenos sociais e o ser humano como sujeito ativo, capaz de redirecionar os rumos de sua própria história. Silvia Lane, além de orientar pesquisas baseadas nos princípios descritos acima, também contribuiu com a psicologia social a partir da participação em diversas associações. Sempre se posicionando a favor da produção de um saber latino americano que contribuísse para superar os problemas de cada país, Lane foi membro fundador da Associação Latino Americana de Psicologia Social (ALAPSO) e participou ativamente dos encontros da Sociedade Interamericana de Psicologia (SIPI), cujo Encontro do Peru, em 1979, resultou na proposta de

criação de associações nacionais de psicologia social. Lane se dedicou à criação da Associação Brasileira de Psicologia Social (ABRAPSO) e na 32ª reunião da Sociedade Brasileira pelo Progresso da Ciência (SBPC), em julho de 1979, a associação foi fundada tendo Lane como presidente. (SAWAIA, 2006)

Em meados de 1980, as práticas psicológicas desenvolvidas em contextos diversos, com foco em problemas sociais e em dinâmicas comunitárias, conquistaram lugar de destaque em encontros científicos. É exemplo dessa afirmação a criação na ABRAPSO, em 1989, e do Grupo de Trabalho em Psicologia Comunitária, ao lado de outros com temas que se cruzam como o Grupo de Trabalho de Gênero e o de Trabalho e Saúde. Na década de 1990, a temática ganha espaço na Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia (ANPEPP) com a instituição do Grupo de Trabalho de Psicologia Comunitária. (QUINTAL DE FREITAS, SCARPARO E SARRIERA, 2003)

Segundo esses autores, os Grupos de Trabalho constituídos nos encontros da ANPEPP, a partir desse período, mostram a importância da construção de uma psicologia voltada para transformação da realidade em que vive a maioria dos brasileiros, são eles: Psicologia Comunitária; Subjetividade, Conhecimento e Práticas Sociais; Cotidiano e Práticas Sociais; Comportamento Político; Psicologia Sócio-histórica e Contexto Brasileiro de Desigualdade. Esses grupos visam construir pressupostos teóricos para fundamentar ações dos psicólogos que se baseiam nas seguintes propostas:

a) enfatizando a práxis psicossocial como potencialidade emancipadora; b) propondo-se a subsidiar políticas públicas para a superação das desigualdades sociais; c) propondo análises para lidar com os impactos psicossociais do desemprego, da violência, da pobreza, dentre outros; d) todos, comprometendo-se com a defesa dos direitos humanos; e) discutindo novos modelos metodológicos e operativos para as intervenções psicossociais; e f) defendendo “saberes militantes” em contraposição aos processos de alienação, individualismo e autoritarismo. (QUINTAL DE FREITAS, SCARPARO E SARRIERA, 2003, P.172)

Como foi possível perceber, na década de 1980, a perspectiva crítica em psicologia social ganha espaço em pesquisas nas universidades, em congressos científicos e em intervenções em novos espaços. Em 1984, Silvia Lane e Wanderley Codo publicam o livro Psicologia Social – o Homem em

Movimento, que Furtado (2009) considera como um marco no nascimento de uma psicologia social brasileira crítica, militante, compromissada com a construção de uma práxis social.

Furtado (2009) aponta Ignacio Martín-Baró como outro exemplo de pensamento crítico na Psicologia Social. O jesuíta e psicólogo espanhol usou a psicologia como instrumento de luta pela liberdade do povo e foi assassinado por soldados do governo em El Salvador em 1989. Martín-Baró desenvolveu pesquisas sobre a classe trabalhadora e colocou os resultados de sua produção científica à disposição dos trabalhadores, com o intuito de fundamentar a ação política dos mesmos.

Ignacio Martín-Baró e Sílvia Lane trazem contribuições importantes no sentido de consolidar uma psicologia latino-americana comprometida com a libertação dos povos do continente. Eles defendem que toda prática psicológica deve ser comprometida com transformações que tornem a sociedade mais justa. Lane (2006-2011) destaca que é um grande desafio construir uma Psicologia Social onde a teoria e a prática sejam indissociáveis e que é através da interlocução entre a atuação do psicólogo em comunidades e a produção de pesquisas sobre o comportamento político que pode haver transformações na vida das populações marginalizadas da América Latina. Para que essa transformação se concretize, Martín-Baró (2001) aponta três tarefas, tanto teóricas quanto práticas, que devem ser atendidas pela psicologia: (1) a recuperação da memória histórica, que se refere a resgatar elementos do passado que serviram na defesa das classes exploradas e que podem ser úteis na luta atual; (2) desideologização da experiência cotidiana, que busca resgatar a experiência de grupos e pessoas a fim de construir uma consciência própria da realidade; (3) potencializar as virtudes populares, que evidencia aquelas características que permitiram ao povo sobreviver apesar de toda dominação e sofrimento.

Yamamoto (2000 e 2009) explica que a ampliação da prática psicológica para além dos consultórios a partir da década de 1980 é consequência da confluência de três fatores. O primeiro, como já vimos, é a crítica e os debates teóricos e metodológicos feitos dentro da profissão. O segundo fator refere-se à crise econômica que se intensifica naquele período e, conseqüentemente, diminui a demanda por profissionais autônomos. Por último, a Constituição de

1988, que redefine a responsabilidade do Estado em relação à implementação de políticas públicas e aumenta os locais onde o psicólogo pode atuar. Para o autor, a partir da inserção da psicologia nas políticas públicas, o psicólogo passa a ter uma intervenção consistente junto à maioria da população brasileira. A questão passa a ser, então, de que forma e com qual objetivo essa atuação se dará.

Na década de 1990, o grupo que assume a direção das entidades representativas da psicologia coloca de maneira abrangente para a categoria as críticas, que já estavam presentes nas universidades e congressos científicos, contra a perspectiva individualizante e a-histórica de atuação do psicólogo. Araújo (2010) conta que este grupo colocou na agenda política de tais entidades a construção de um projeto profissional direcionado a intervir na realidade social brasileira e a transformá-la. Explica ainda que a inserção dos psicólogos nas políticas públicas é uma das formas que esse grupo propôs para construir o compromisso social da profissão. Para incentivar que a atuação da psicologia nas políticas públicas respondesse aos interesses da maioria da população, o Conselho Federal de Psicologia criou o Banco Social de Serviços em Psicologia, que durou de 2003 a 2005, e o Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP), inaugurado em 2005, cujas atividades continuam na atualidade.

Segundo Yamamoto (2007), atuar com compromisso social significa aumentar a abrangência de atuação do psicólogo, desenvolver teorias e metodologias para atender as novas camadas populacionais e realizar uma prática que aponte para a transformação social.

A psicologia, que se desenvolveu na tensão entre um modelo conservador, utilizado para adaptar as pessoas à ordem social vigente, e um modelo crítico, calcado na transformação social, tem, atualmente, um lugar garantido nas políticas públicas. A abrangência da profissão aumentou em razão do posicionamento que se alcançou para a psicologia social na sociedade:

Trata-se de uma vertente fecunda que se coloca, sobretudo se, de fato, as tendências apontarem para uma intervenção mais decisiva no setor público, para uma cobertura das parcelas mais amplas da população - enfim, se a psicologia define seu campo privilegiado de ação como sendo o terreno do bem-estar social. (YAMAMOTO, 2000, p. 228)

A psicologia volta-se ao conhecimento acumulado pela psicologia social crítica, com experiências de ação fora dos consultórios, com jovens, na saúde mental, e, especialmente, pela psicologia comunitária que aponta que a ação do psicólogo não se restringe ao psiquismo individual, visando a readaptação do indivíduo à sociedade, mas também a sua potencialização como sujeito político.

Sawaia, em texto publicado em 1996, afirma que a psicologia social, ao entrar na comunidade, delimita sua atuação na luta contra a exclusão e tem como objetivo

(...) colaborar com a criação desses espaços relacionais, que vinculam os indivíduos a territórios físicos ou simbólicos e a temporalidades partilhadas num mundo assolado pela ética do 'levar vantagem em tudo' e do 'é dando que se recebe'. Esses espaços comunitários se alimentam de fontes que lançam a comunidades e buscam na interlocução da fronteira o sentido mais profundo da dignidade humana. (Sawaia, 2009, p. 51)

Com a consolidação da psicologia social e seus fundamentos, bem como com o amadurecimento da compreensão de ser imprescindível a atuação do psicólogo nas políticas públicas, especialmente, de assistência social, fez-se necessário desenvolver mecanismos para que a contribuição do psicólogo fosse efetivada pelas instâncias de Estado e governo. Essa efetivação seria percebida e realizada a partir da concreta participação dos usuários dos serviços na elaboração e decisão da política pública de assistência social.

Os anseios da psicologia social por participação ganham possibilidade de legitimidade nas políticas públicas com a Constituição Federal de 1988, quando a participação da população nas decisões e ações estatais passa a ser fundamento do Estado brasileiro. A Constituição Federal estabelece em seu artigo 1º a república como forma de Estado e a democracia como forma de governo. Na república o exercício do poder público é outorgado a quem do povo seja eleito direta ou indiretamente pelo povo. Na democracia o poder público é entendido como emanado do povo, sendo exercido em nome do povo por representantes ou diretamente. A partir do fundamento democrático, há previsões de participação popular por meio de plebiscito (prévia consulta

popular sobre ação ou decisão governamental), referendo (posterior consulta popular sobre ação ou decisão governamental) e iniciativa de lei.

Outra expressão do fundamento democrático é a necessidade de permanente interlocução entre Estado e sociedade em todos os níveis de governos e nas mais diversas áreas de atuação do poder público. A instituição e atuação de colegiados compostos por representantes da sociedade e dos governos, via de regra denominados "Conselhos", é um momento de concretização democrática na medida em que viabiliza a interlocução entre sociedade e governo, bem como viabiliza a participação popular na formulação e aplicação das decisões e ações estatais.

Está previsto na Constituição brasileira, no que é pertinente à Assistência Social devida pelo Estado, a participação da sociedade na administração dessa política pública. A Assistência Social compõe as ações de Seguridade Social, que também incluem ações relativas à Saúde e à Previdência Social. Neste conjunto de ações é obrigatória a administração democrática, nos termos do artigo 194, VII, da Constituição Federal, devendo a gestão ser partilhada entre trabalhadores, empregadores, aposentados e governo. Em específico para a Assistência Social, é diretriz constitucional a participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis de governos, federal, estadual e municipal, nos termos do artigo 204, II, da Constituição Federal.

Após a conquista constitucional e com muita luta de setores da sociedade civil, em 1993 é promulgada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que delimitou os preceitos dessa política pública. A questão da participação social é abordada em diferentes momentos, enfatizando o controle social através dos Conselhos que estão vinculados ao órgão gestor de Assistência Social em nível municipal, estadual e federal. Cada órgão gestor tem como obrigatoriedade prover a infraestrutura material, humana e financeira necessária para o funcionamento do seu respectivo Conselho. É função dos Conselhos organizar as Conferências de Assistência Social, onde sociedade civil organizada e poder público deliberam de modo ampliado sobre as diretrizes da política e dos serviços prestados.

A PNAS, conforme texto do anexo I da Resolução n. 145/04 do CNAS, destaca que a participação social no SUAS deve acontecer, prioritariamente, através dos Conselhos e Conferências:

Na conformação do Sistema Único de Assistência Social, os espaços privilegiados onde se efetivará essa participação são os conselhos e as conferências, não sendo, no entanto, os únicos, já que outras instâncias somam força a esse processo.

Se por um lado, a PNAS incentiva a participação por meio de entidades previamente organizadas, por outro, reconhece a dificuldade dos usuários ocuparem esses espaços. A crítica aparece no texto do anexo I da Resolução n. 145/04 do CNAS, tratando como desafio a participação dos usuários nos Conselhos, com a afirmação de que a concepção de assistência social como caridade e favor produziu usuários vitimizados e tutelados por entidades acostumadas a falar em nome deles e que, por isso, eram pouco participativos nas instâncias de deliberação sobre seus direitos. Neste quadro, é proposto no texto da PNAS que se desenvolva uma metodologia de trabalho que resgate a capacidade participativa dos usuários e os habilite para exercer o controle social.

Tendo em vista a dificuldade de potencializar a participação dos usuários nos Conselhos, a Conferência Nacional de Assistência Social de 2009 elegeu como tema: “Participação e Controle Social”. O objetivo era “aprofundar, de maneira participativa e crítica, o processo de avaliação da Política Pública de Assistência Social, na sua trajetória de afirmação como direito social, com a participação efetiva dos usuários”.

A participação social também aparece como aspecto prioritário no trabalho do psicólogo no CRAS na publicação do CREPOP, órgão vinculado ao Conselho Federal de Psicologia (CFP), trabalho este intitulado Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS (2007). De acordo com a publicação, um dos princípios que devem nortear a prática do psicólogo no CRAS é:

Atuar para favorecer processos e espaços de participação social, mobilização social e organização comunitária, contribuindo para o exercício da cidadania ativa, autonomia e controle social, evitando a cronificação da situação de vulnerabilidade. (p. 26)

Ainda de acordo com o documento, uma das diretrizes para atuação do psicólogo no CRAS é:

colaborar com a construção de processos de mediação, organização, mobilização social e participação dialógica que impliquem na efetivação de direitos sociais e na melhoria das condições de vida presentes no território de abrangência do CRAS. (p. 34)

Em 2014, o Governo Federal instituiu, por meio do Decreto n. 8.243/2014², a Política Nacional de Participação Social (2014) e com ela lançou o Plano de Ação do Compromisso Nacional pela Participação Social – Guia Prático Orientador (2014) para incentivar os entes federativos a planejarem suas ações de modo participativo. No documento Guia Prático Orientador é ressaltado o direito da população a influenciar o governo, através de representantes ou diretamente, e a participação social é entendida como o conjunto de processos e mecanismos criados para este objetivo.

Há, portanto, um direito reconhecido aos cidadãos e cidadãs de influenciarem seus governos, por representantes ou diretamente, e é entendido como participação social o conjunto de processos e mecanismos criados para esta finalidade. Constituições estaduais, leis orgânicas e outros atos normativos também costumam reforçar essa concepção da participação social como um direito. (p. 7)

O que vimos com as considerações acima é que a atuação do psicólogo e suas contribuições no que pertinente à participação social estão amadurecendo e conquistando espaços estruturais na elaboração e execução da política pública de Assistência Social. Ao conhecermos as legislações e regulamentações pertinentes à Assistência Social e ao trabalho do psicólogo nesta política pública, pode-se afirmar que a participação social é um dos objetivos centrais. Neste contexto, é de rigor que sejam analisadas as críticas aos modos de realização da participação social e aos mecanismos institucionais que viabilizam sua realização, bem como se faz necessário conhecer quais são as propostas para potencializar a participação social dos usuários.

² O referido decreto presidencial entrou em vigor na data de sua publicação, em 26.05.2014, contudo, o Congresso Nacional sustou o decreto presidencial por meio do Decreto Legislativo n. 1.491/2014, aprovado pela Câmara dos Deputados em 28.10.2014. Até a impressão desta dissertação, o referido decreto legislativo aguardava tramitação do Senado Federal, para sua manutenção ou não.

Nas legislações analisadas, a participação social é abordada com sentidos diferentes. É valorizada a participação da população de modo institucionalizado, representada por um grupo organizado nos espaços já abertos para o debate, como os Conselhos e Conferências. A valorização da participação social institucionalizada é evidente na legislação e também pode ser percebida em âmbito acadêmico, vez que existem muitas pesquisas sobre Conselhos e Conferências, o que é positivo para aperfeiçoar estes mecanismos, porém, cabe destacar que não há muitas pesquisas sobre outros modos de participação social que podem ser fomentados a partir de políticas públicas, fato que justifica também o desenvolvimento da presente pesquisa.

Nesse sentido é o estudo de Amâncio, Serafim e Dowbor (2011) sobre a literatura produzida no Brasil acerca da participação social. As autoras perceberam que as pesquisas focam os espaços participativos centralizados, como Conselhos, Conferências e Orçamento Participativo, mas não abordam as questões políticas no microterritório. Como consequência, as análises abordam os níveis macro territoriais e setoriais da política pública, ou seja, as pesquisas discutem como a participação se configura em nível municipal, estadual ou federal nas políticas de saúde, educação, assistência social, entre outras. As autoras apontam para a carência de pesquisas que foquem a participação no microterritório.

Partimos do princípio explicitado por Nogueira (2004, p. 71) de que o “Estado é um construtor de cidadania e seu principal fiador”. São as leis e execuções estatais que limitam ou ampliam a efetividade dos espaços de participação social. Para o autor, o Estado deve ser ao mesmo tempo ativo e passivo, o que implica em construir mecanismos para que a sociedade interfira no seu direcionamento. Um Estado que se pretende democrático deve incentivar a democracia participativa sem que ela substitua ou se sobressaia a democracia representativa. Nas palavras do autor: “a convivência justa, civilizada e democrática não é concebível fora de um Estado, ainda que não possa se viabilizar exclusivamente a partir dele e ‘dentro’ dele”.

Pereira (2010) considera que o maior desafio da Assistência Social é superar o status de política pública para amenizar ou erradicar a pobreza, para colocar-se como política pública de cidadania, com o objetivo de enfrentar as desigualdades sociais. Nesse sentido, Dallaruvera (2009) defende que a

principal função dos trabalhadores do SUAS é potencializar o protagonismo dos usuários:

Nas ações cotidianas, em nossa prática profissional, devemos nos comprometer com a construção de espaços democráticos de discussão e organização junto aos usuários para que se “empoderem”, obtenham informações significativas e percebam a importância de sua organização na garantia de acesso aos direitos prescritos nas legislações em vigor. Estamos tratando do processo de politização do atendimento, isto é, tornar inerente ao atendimento que fazemos o debate sobre direitos, democracia e democratização e participação popular.” (p. 33)

Sabe-se que o CRAS tem como objetivo a prevenção de situações de risco através do fortalecimento de vínculos comunitários e que está inserido nos territórios considerados socialmente mais vulneráveis. Assim, pode-se considerá-lo um espaço privilegiado para o fomento da participação social, o que pode trazer como consequência tanto transformações locais como transformações na sociedade mais ampla. Bordenave (2002, p. 58) corrobora com esse argumento ao afirmar que a participação das pessoas na própria comunidade é um estágio importante para o desenvolvimento da cidadania em nível mais amplo, pois a “*participação comunitária consiste num microcosmos político social suficientemente complexo e dinâmico de forma a representar a própria sociedade ou nação.*”

Assim, se o trabalho do psicólogo na Assistência Social pretende contribuir com a promoção de uma transformação nas condições de vida dos usuários, é fundamental que a potencialização da participação social seja objetivo de suas atividades. Entre a participação institucionalizada e a participação que visa a transformação da realidade cotidiana no território, torna-se importante analisar as diferentes possibilidades de participação que podem ser fomentadas pelo trabalho do psicólogo no CRAS e a sua viabilidade, o que se desenvolverá no capítulo 3, logo a seguir com aprofundamento da pesquisa sobre a participação social.

3) PARTICIPAÇÃO SOCIAL

3.1 – Delimitação teórica

Participação social é uma expressão polissêmica. Para delimitar o significado que será a referência neste trabalho é preciso compreender o movimento que o conceito fez em diferentes momentos históricos. Como pano de fundo estão dois projetos distintos de Estado: o projeto democratizante, onde o poder de decidir sobre os rumos do país deve ser compartilhado entre os cidadãos; e o projeto neoliberal, sob forte influência de forças econômicas internacionais, que pretende um Estado mínimo, estimulando a participação como forma de responsabilizar a população por ações de competência estatal.

Lavalle (2011) discorre que o ideário da participação ganha força no Brasil a partir da década de 1960 como uma categoria prática, referindo-se à intervenção de atores populares em questões de interesse coletivo, com um sentido emancipatório das camadas populares. O termo utilizado nesta época era participação popular, que não estava relacionado com as eleições, nem com sentido liberal de que toda a população deve participar independente da classe social em que está inserida. Dois movimentos influenciaram esse sentido do termo. Um foi o da teologia da libertação, que apontava para a emancipação e autonomia das camadas populares, onde participar era estratégia para a conquista de pleitos distributivos, de acesso a serviços públicos, da efetivação de direitos sociais. Em última instância, era ferramenta na luta por justiça social. Outro movimento de influência refere-se ao papel dos grupos políticos de esquerda, onde a participação popular assumia uma perspectiva mais dilatada, comprometida com a organização da população para construir uma sociedade sem exploração.

Na década de 1980, a partir da Constituinte, o termo ganha outro contorno e passa a denominar-se participação cidadã. A luta pela democracia e a liberalização política depositou na participação conteúdos democráticos e liberais. A expressão era presente para muitos dos envolvidos na Constituinte devido à forte influência dos movimentos sociais. Contudo, aquele era um espaço com forças políticas antagônicas que tentavam construir um norte comum para o país, o que prejudicou a preferência por um compromisso com

os segmentos populares, ou com uma posição de classe, que foi entendido como incompatível com o caráter universal que a nova Constituição precisava assumir. O discurso daqueles que defendiam a participação popular foi reelaborado, assumiu características mais abstratas e menos distributivas. Com a Constituição de 1988, a expressão passou a indicar um direito do cidadão, além da participação nas eleições. (Lavalle, 2011)

Heringer (2002) explica que na década de 1980 dois fenômenos importantes e, de certa forma, paradoxais justificaram a inclusão da participação social na pauta política. Um, no Brasil, dos movimentos sociais, sindicatos e ONGs que se organizaram para lutar tanto pela democratização do país quanto pela garantia de amplo acesso a diferentes serviços públicos, como moradia, saúde e educação. Outro, no plano internacional, com o financiamento de projetos de organizações como Banco Mundial e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para os países em desenvolvimento passando a ser condicionado à descentralização e à participação da comunidade nas políticas públicas. Esse segundo fenômeno está ligado ao pressuposto de que o Estado é ineficiente na gestão dos serviços públicos e que, conseqüentemente, a sociedade seria melhor gestora, fiscalizadora e até executora desses serviços. Contudo, Heringer (2002) alerta para o fato de que a descentralização não está acessível para todos os aspectos das políticas públicas e que apenas alguns deles estão disponíveis para a participação da população.

Dagnino (2004b) apresenta mais uma faceta que a participação assumiu na década de 1990 – a participação solidária. Este novo sentido estava ligado ao projeto neoliberal de um Estado mínimo, que enfatizou a responsabilidade social e o trabalho voluntário, fazendo com que a participação perdesse seu caráter político e coletivo, e ganhasse uma perspectiva privatista e individualista. A autora afirma que a idéia de enfrentar a desigualdade social e a pobreza baseando-se apenas na solidariedade fez com que a participação perdesse espaços públicos de debate, portanto, perdesse espaços significativos de politização.

O que se extrai da evolução do conceito de participação é que trata-se de um conceito que está em disputa e exposto à manipulação de forças

opostas na atual democracia³ brasileira. Para melhor compreender o contexto de disputa e manipulação do referido conceito, é importante abordar as noções de sociedade civil e de cidadania que, compondo o ideário democrático ao lado da participação, também passaram por um deslocamento de sentido semelhante na disputa política.

Durante o período de luta pela redemocratização no Brasil, na década de 1980, o conceito de sociedade civil englobava todos os que não eram o governo. Reivindicando abertura política e ampliação de políticas públicas, os setores populares compostos por sindicatos e associações de bairro foram extremamente relevantes, porém perderam a centralidade à medida que novos canais de participação social foram se abrindo. Surgiram novas formas de associativismo⁴, as forças políticas organizadas passaram a disputar o poder institucionalizado no Estado através das eleições, abriu-se a possibilidade de ocupar os cargos eletivos e os espaços institucionalizados de controle social. O conceito de sociedade civil passou a limitar-se, principalmente, às ONGs, ao terceiro setor e às fundações empresariais, que ganharam destaque sob o argumento da responsabilidade social. O Estado e as agências internacionais passaram a contratar essas organizações, complementando ou substituindo funções estatais, para prestar serviços aos grupos sociais dos quais elas se intitulavam representantes.

³ “Democracia se opõe a heteronomia, ao governo externo à vontade do cidadão e alheio ao seu consentimento, quer a autodeterminação seja entendida como autonomia individual na esfera privada quer como autodeterminação do corpo político na esfera pública – nos termos da tradição liberal e republicana, respectivamente. Por sua vez, democracia sempre esteve associada a um princípio plebeísta ou de inclusão, oposto ao governo dos poucos e à monarquia. Mesmo nas formulações minimalistas da democracia, o princípio plebeísta é incontornável, embora restrito ao voto como um único ato periódico que compromete o cidadão à aquiescência passiva perante os governantes. Nesse registro, a participação é valiosa em si porque realiza a autodeterminação e a inclusão, independentemente dos conteúdos específicos que eventualmente possam assumir.” (Lavalle, 2011, p. 37)

⁴Sherer-Warren (2001) descreve as principais formas de associativismo no Brasil: a) Associações comunitárias; b) Grupos de mútua-ajuda; c) Associações de classe; d) Associativismo de base religiosa; e) Organizações não governamentais (ONGs): desenvolvem atividades educacionais, políticas, de apoio material ou logístico para a melhoria da vida de grupos sociais que não recebem a atenção devida pelo Estado, como mulheres, adolescentes, negros, entre outros. São entidades públicas, porém, não são estatais. A possibilidade das ONGs firmarem parceria com o Estado para realizarem serviços que são de responsabilidade dele gerou severas críticas e o risco das ONGs passarem instituições que lutam por cidadania para instituições assistencialistas; f) Organizações de defesa da cidadania: são grupos que lutam para garantir direitos de segmentos específicos da população, diferenciam-se das ONGs por não possuírem registro em cartório e terem mais autonomia em relação ao Estado.

Essas organizações não representam, de fato, uma parcela da sociedade civil, mas sim exprimem a visão de mundo de sua equipe diretora. Os conceitos de sociedade civil e sociedade política se misturaram e contribuíram para a criação de um novo espaço público, onde os representantes da sociedade civil e os representantes do poder público se encontram para gerir as demandas sociais, são exemplos os Conselhos, Conferências, Fóruns e Redes de Articulação (Dagnino, 2004a, Gohn, 2004).⁵

Com a criação desse novo espaço público, na década de 1990, o conceito de sociedade civil se amplia, uma vez que se expandem as possibilidades de articulação entre a população e o poder público para interferir na forma como o Estado gerencia as demandas sociais. Mas cabe uma crítica, no sentido de que o incremento da participação social nas políticas públicas brasileiras aponta uma contradição, na medida em que é um avanço democrático, pois reconhece novos atores na cena política, contudo, existe um risco desses grupos assumirem a função para a qual o poder público foi eleito, diminuindo as responsabilidades estatais e responsabilizando os indivíduos por sua condição. (DAGNINO, 2004 b; GOHN, 2004; URNAU, 2013)

Nos anos de 1990, o conceito de cidadania também foi ressignificado, ganhando o sentido de civilidade e de responsabilidade social. Não mais se refere apenas aos direitos sociais, mas principalmente aos deveres de todos, passando a responsabilizar os cidadãos, e abre a possibilidade de parcerias entre governo e sociedade na execução de políticas públicas. Para Gohn (2004), essa mudança conceitual representa um ganho, porque o Estado passa a reconhecer que existem outros atores no cenário político, porém indica também um risco, que é a possibilidade da sociedade civil assumir funções para as quais os governantes foram eleitos e as quais a população financia com o pagamento de impostos.

A disputa conceitual descrita se concretiza nas políticas públicas com três temas que passam a ser considerados sinônimos de democracia e solução mágica para todos os problemas da política brasileira: participação social, descentralização política e administrativa e territorialização. A Constituição de 1988 lançou os marcos legais para que a população se comunicasse com os

⁵A questão da representatividade da sociedade civil será discutida na seção sobre Conselhos (3.2.2)

governantes e influenciasse no planejamento, execução, fiscalização e avaliação das políticas públicas em espaços legitimados socialmente. A efetivação desses espaços aconteceu na década seguinte, quando movimentos que participaram da luta contra a ditadura defendendo um projeto democratizante para o país puderam se organizar em partidos políticos e levar esses ideais para dentro de Estado através das eleições de partidos de esquerda para o legislativo e para os executivos municipais e estaduais. As experiências de Orçamento Participativo e a criação dos Conselhos Gestores de Políticas Públicas são exemplos disso. (Campos, 2010; Dagnino 2004a; Heringer, 2002, Milani, 2008; Urnau, 2013)

A participação, a descentralização política e administrativa e a territorialização passaram a ser valorizadas também por aqueles que defendiam um projeto neoliberal, pois representavam a possibilidade de isentar o Estado de garantir os direitos sociais à população. Dagnino (2004a) nomeia de confluência perversa a crise discursiva que resulta de dois projetos políticos presentes no Brasil e na América Latina atualmente – um neoliberal e outro democratizante e participativo. O projeto democratizante tem como marco o restabelecimento da democracia formal, que possibilitou que as reivindicações da sociedade fossem levadas ao Estado, e a concepção de que o governo e a população deveriam trabalhar conjuntamente para o fortalecimento da democracia. O projeto neoliberal ganha mais espaço no Brasil a partir de 1989, com a eleição presidencial de Fernando Collor de Mello e a abertura para a ideia de que o Estado deve diminuir suas responsabilidades sociais e transferi-las para a sociedade civil. Apesar das direções opostas, os dois projetos necessitam de uma sociedade civil ativa e propositiva para serem implementados, o vocabulário comum aos dois escamoteia as distinções e divergências entre eles, confundindo os procedimentos e mecanismos institucionais utilizados. Assim, dificulta que a população compreenda a qual ideal a participação está vinculada, tornando-se perversamente o seu contrário.

Reforçando esta crítica, serão apresentadas a seguir concepções de autores que reconhecem a participação social como elemento fundamental na construção de uma sociedade mais justa e na transformação da realidade vivida pela maioria da população, na medida em que conquistar os espaços de poder e neles atuar para influenciar no Estado e no governo.

Segundo Bordenave (2002), o verbo participar pode se apresentar com três sentidos distintos, quais sejam: fazer parte de, ter parte de e tomar parte de. Ele considera que a participação pode ser ativa ou passiva e que somente ao tomar parte de algo, o sujeito que participa assume um caráter ativo. A participação ativa, portanto, refere-se a tomar parte de uma atividade que vise o bem coletivo, refere-se a interferências do cidadão nas lutas sociais, econômicas e políticas da sociedade em que vive.

Bordenave (1994) distingue participação em associações e participação social:

Às vezes pensa-se, erroneamente, que participação social é apenas a soma das associações de que se é membro ativo. Se as pessoas estão afiliadas a várias sociedades, clubes, irmandades, etc., há quem diga – elas têm muita participação social. Participação social, todavia, ou participação em nível macro, implica em ter uma visão mais larga e ter algo a dizer na sociedade como o todo. A sociedade global não é um conjunto de associações. O cidadão, além de participar em nível micro na família e nas associações, também participa em nível macro quando intervém nas lutas sociais, econômicas e políticas de seu tempo. A macro participação, isto é, a participação macrossocial, compreende a intervenção das pessoas nos processos dinâmicos que constituem ou modificam a sociedade, quer dizer, na história da sociedade. (p.24)

Alencar (2010) define participação social como a intervenção organizada e responsável dos vários setores da população com o intuito de resolver as dificuldades coletivas e de propiciar o bem comum.

Sherer-Warren (2001) defende que participação social é um modo de se exercer cidadania. Isso implica dizer que o cidadão deve garantir direitos e cumprir deveres sociais, conviver em sociedade e reconhecer o outro como cidadão. Ao compreender que a cidadania deve ser construída no sentido de realizar a justiça social, a participação nas coisas públicas torna-se um pressuposto para a construção da cidadania. Explica que a articulação dos movimentos sociais com a sociedade civil, com o Estado e com o mercado pode se apresentar com três dimensões distintas: a crítico/contestatória, que envolve protestos, manifestações públicas e denúncias; a solidarística/cooperativa, que organiza ações de solidariedade para enfrentar questões emergenciais, como os desastres naturais e a fome; a propositiva/utópica, que visa apresentar propostas para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Góis (2003), alerta para a necessidade de diferenciar participação de mobilização. Para ele, a participação social é uma condição inerente à atividade social do cidadão em benefício dele mesmo e de sua coletividade, é uma potencialização do indivíduo. Por sua vez, a mobilização refere-se à condições criadas em coletivo para afiançar a participação e o empoderamento do coletivo, é uma potencialização social.

Brandão (2008) identificou em sua tese de doutorado seis concepções sobre a participação social que conferem importância à transformação da realidade e à dimensão afetiva/relacional, quais sejam: a) como direito à informação por parte do cidadão; b) como ato de incluir-se em uma coletividade; c) como construção de ações para melhorar a qualidade de vida em uma comunidade; d) como compromisso entre os sujeitos de uma coletividade; e) como expressão emotiva entre sujeitos de igual dignidade; f) como forma de poder/potência.

Para Dagnino (2002), participação refere-se ao conflito de forças entre o Estado resistente a compartilhar seu poder de decisão sobre as políticas públicas e os setores da sociedade civil insistindo em participar dessas decisões. Jacobi (2002) reforça essa concepção ao afirmar que a grande dificuldade do poder público em fomentar a participação da população refere-se à resistência da gestão pública em romper as relações de poder existentes e abrir mão da concentração de poder já consolidada.

Na mesma direção, Demo (2009) explica que participação diz respeito à partilha de poder. Para que a gestão da sociedade seja exercida de modo democrático, é preciso que o poder seja redistribuído. Quando um segmento ocupa um espaço, este deixa de ser ocupado por outro segmento, por isso, um processo só é participativo se houver alguma mudança na estrutura das desigualdades sociais. Assim, o autor define participação como conquista:

(...) Dizemos que *participação é conquista* para significar que é um *processo*, no sentido legítimo do termo: infindável, em constante vir-a-ser, sempre se fazendo. Assim, participação é em essência autopromoção e existe enquanto conquista processual. Não existe participação suficiente, nem acabada. Participação que se imagina completa, nisto mesmo começa a regredir. (p. 18)

Diniz (2010) refere-se a processos participativos e espaços de participação como elementares para a participação significar empoderamento das classes populares:

“(...) Nos processos participativos, a organização política das classes populares consolida espaços de poder e permite a ampliação da visão de mundo, com o salto do senso comum para o senso crítico. Espaços de participação são espaços de poder, de mudanças sócio-políticas, porque são espaços possíveis de enfrentamento das contradições e conflitos de classe.” (p. 270)

Nesta dissertação, defende-se, portanto, o conceito de participação social relacionado ao projeto político democratizante, em que classes populares (cidadãos, usuários de serviços públicos, destinatários de políticas públicas) atuam de forma determinante na administração pública, isto é, exercem parcela do poder ao compor espaços de participação dos quais resultarão influência nas decisões governamentais.

Uma vez tomada esta posição conceitual de participação social e conhecendo ser objetivo do CRAS desenvolver potencialidades dos usuários, sustenta-se que devem estar presentes nas atividades cotidianas tanto dos trabalhadores quanto dos usuários do CRAS ações de fomento de participação transformadora da realidade, por primeiro, para influenciar na gestão cotidiana da Assistência Social no território, por segundo, para desenvolver capacidade crítica na atuação e avaliação dos mecanismos de controle social.

Para tanto, a participação social não pode se resumir apenas à forma institucionalizada através dos Conselhos, mas deve acontecer também de modo capilarizado nas diversas ações nos territórios. Por isso, esta a pesquisa avança para o estudo das possibilidades de participação social que podem ser fomentadas no contexto da PNAS, em especial na proteção social básica, quais sejam: fomento da participação em ações coletivas visando melhorias no território; a participação nos Conselhos e Conferências; e participação na gestão da Assistência Social no território.

3.2 – Participação social na política pública de Assistência Social

3.2.1 – Potencial político-emancipatório da Assistência Social no território

Neste item pretende-se demonstrar que a participação social estimulada pelas políticas públicas presentes no território, e mais especificamente pela Assistência Social, é um caminho profícuo para a transformação social e, portanto, que esse deve ser o norte da atuação política dos psicólogos que atuam no CRAS.

Demo (2009) explica que toda política social possui três eixos, o sócio-econômico, que se refere ao trabalho e à renda; o assistencial, que oferta à população aquilo que ela não é capaz de fazer por si mesma; e por último, o eixo político, que é centrado na participação social. É pelo eixo político que a maioria da população recupera o poder e a voz que historicamente lhe foi retirado.

Como já foi apresentado mais acima (item 3.1.), Demo (2009) define participação social como partilha de poder entre os diferentes segmentos sociais, em um processo que é de luta e conquista constante das camadas populares. Assumindo uma postura democrática, o mesmo autor defende que os objetivos da participação social nas políticas públicas são: autopromoção; realização de cidadania; implementação de regras democráticas de jogo; controle do poder; controle da burocracia; negociação; e consolidação de cultura democrática.

Sobre a autopromoção, Demo (2009) afirma que toda política pública deve ser centrada no interesse de seus destinatários, deve abrir espaço para que eles interfiram na sua gestão de modo que sejam capazes de superar o assistencialismo e de se autopromover. Quanto a realização de cidadania, defende que a participação deve impulsionar que os cidadãos tenham consciência das injustiças sociais e que criem estratégias para interferir no rumo da história. Em relação à implementação de regras democráticas de jogo, alerta que é através da participação social se aprende a viver em democracia, elegendo, exigindo prestação de contas, cobrando melhorias e formando representantes autênticos da comunidade.

Demo (2009) continua sua explanação comentando que, com a participação social, o controle do poder não é exercido apenas pelas leis, mas também pela população que escolheu seu representante. Sobre o controle da burocracia, esclarece que a população organizada é capaz de exercer pressão sobre a gestão pública para que a burocracia seja usada em seu favor e não

contra. Também expõe que a negociação é um objetivo da participação social, pois, os conflitos e divergências podem ser tratados como oportunidades equalizadas entre os diferentes interesses presentes na sociedade. Por fim, destaca que a experiência da participação social gera a consolidação da democracia como cultura.

Milani (2008) defende que a participação social nas políticas públicas apresenta-se com dois sentidos. O primeiro é apaziguar as crises sociais, pois ao abrir a possibilidade da sociedade civil deliberar sobre o rumo das políticas locais, as relações entre governo e sociedade podem ser revistas e as demandas da população podem ser ouvidas e atendidas. O segundo é a ressignificação do conceito de público. Ao se abrir a possibilidade de discutir os rumos das ações públicas no território, o aspecto político pode se sobressair ao econômico e as decisões podem ser colocadas em debate. Assim, a população que é marginalizada socialmente por sua condição econômica, pode tomar o centro das decisões políticas. O autor ainda completa que a participação pode se apresentar de três diferentes maneiras nas políticas sociais: (1) como controle da qualidade de serviços prestados; (2) como expressão de prioridades acerca de bens públicos futuros; (3) como forma de politizar as relações sociais no processo de constituição de espaços públicos para a formulação de políticas públicas locais.

A abertura das políticas públicas para a participação social depende da pressão da população e também da disposição dos gestores, que muitas vezes limitam o alcance do processo democrático. Arantes (2002) explica que os gestores de políticas públicas, ao planejar uma ação participativa, podem utilizar quatro tipos de participação social: (1) informativo, que usa a participação com o intuito de coletar informações; (2) reativo, que tem o foco em uma questão concreta que provoque uma reação popular; (3) exploratório, que objetiva investigar aspectos da comunidade para delimitar o problema e os recursos locais para solucioná-lo; e (4) ativo, onde a comunidade participa do delineamento do problema, do planejamento, da execução e avaliação das ações. Percebe-se que os três primeiros tipos de participação são instrumentais, onde a população é utilizada para os interesses do governo, apenas no último tipo a participação é completa e demonstra uma valorização da opinião popular pelos gestores.

Gohn (2004) defende o fomento da participação no território como possibilidade de construção de uma sociedade democrática. Ela afirma que a participação da sociedade civil não pode limitar-se aos espaços criados pelo poder público, como os Conselhos, e que a qualificação das experiências participativas nos espaços institucionalizados depende das estruturas organizadas pela própria sociedade civil, o trabalho de base deve nutrir a atuação nos espaços criados pela esfera governamental e um não pode eliminar nem substituir o outro. Para a autora, a sustentação de que a participação local é fundamental está nas seguintes afirmações:

- a. Uma sociedade democrática só é possível via o caminho da participação dos indivíduos e grupos sociais organizados.
- b. Não se muda a sociedade **apenas**⁶ com a participação no plano local, micro, mas é a partir do plano micro que se dá o processo de mudança e transformação na sociedade.
- c. É no plano local, especialmente num dado território, que se concentram as energias e forças sociais da comunidade, constituindo o poder local daquela região; no local onde ocorrem as experiências, ele é a fonte do verdadeiro capital social, aquele que nasce e se alimenta da solidariedade como valor humano. O local gera capital social quando gera autoconfiança nos indivíduos de uma localidade, para que superem suas dificuldades. Gera, junto com a solidariedade, coesão social, forças emancipatórias, fontes para mudanças e transformação social.
- d. É no território local que se localizam instituições importantes no cotidiano de vida da população, como as escolas, os postos de saúde etc. Mas o poder local de uma comunidade não existe a priori, tem que ser organizado, adensado em função de objetivos que respeitem as culturas e diversidades locais, que criem laços de pertencimento e identidade sociocultural e política. (P. 24)

As lições trazidas acima dão sustento para o posicionamento defendido nesta dissertação, no sentido de ser fundamental nas ações do CRAS atividades eivadas com ânimo de estimular a participação social para potencializar a população do território. Nesse papel potencializador, o trabalho no CRAS não substituirá a importância de coletivos e movimentos sociais no

⁶ Grifo da autora.

contexto democrático. O trabalho no CRAS, realizado para estimular a participação social, somará à importância dos movimentos, organizações e associações. Ademais, é pertinente rememorar o que analisado acima, no sentido de que a Assistência Social, enquanto política de Estado, está exposta ao jogo de forças muitas vezes antagônicas que a democracia atual suporta. Sem pretender a maior importância e mesmo exposto a variantes possíveis nas esferas de governos e ao longo do tempo, há de se ressaltar ser nodal no aperfeiçoamento da democracia e da sociedade que a participação social seja promovida por meio do CRAS. Este equipamento estatal, com localização estratégica nos territórios mais vulneráveis, tem especial importância na articulação com as organizações locais da sociedade civil e no incentivo à organização popular.

Esse papel articulador no território tem relevância sensível na política pública de Assistência Social, o que se percebe na medida em que a NOB/SUAS traz elenco de princípios que norteiam a execução da política, constando do artigo 6º, XI, o dever de garantir a participação democrática, nos seguintes termos:

garantia incondicional do exercício do direito à participação democrática dos usuários, com incentivo e apoio à organização de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares, potencializando práticas participativas

Na Assistência Social, a contradição entre os sentidos da participação social (democratizante/neoliberal) apresenta nuances específicas. Até a criação do SUAS, essa política pública foi balizada pela noção de bem-estar ou caridade. Os trabalhos desenvolvidos na área tinham características voluntaristas e clientelistas, o que colocava o usuário como espectador passivo a espera de pessoas com boa vontade e conhecimento para atender suas necessidades. Atualmente, a concepção de participação encontrou um terreno propício para imputar usuário a responsabilidade por modificar sua condição de vida. (Urnau, 2013)

Também é relevante considerar que a participação dos usuários na implantação da política pública de Assistência Social foi muito pequena, diferente da participação dos usuários da política pública da Saúde na implantação do SUS. Para Pereira (2010), a consolidação de processos

participativos no SUAS pode ampliar o sentido político das intervenções na área e favorecer a superação da dimensão tutelar da Assistência Social.

Por haver uma compreensão de favor e caridade no histórico de atendimento das demandas dos usuários da Assistência Social, ficou prejudicada a compreensão de ser um direito os serviços prestados como política pública devida pelo Estado, e não se pode esperar de um único segmento social a transformação mágica desse cenário. Há, sim, uma responsabilidade estatal em viabilizar mudanças, com espaços adequados e incentivando a participação, onde os usuários contribuam explicitando suas demandas e sugestões aos governantes e exerçam pressão para que elas sejam atendidas, e os trabalhadores do SUAS cooperem através da própria organização política, dos conhecimentos produzidos e do incentivo à mobilização e organização dos usuários. Mesmo assim, é preciso estar alerta para as intenções políticas escamoteadas em cada novo espaço participativo.

Paiva et al (2010b) defendem que fomentar a participação social dos usuários do SUAS estimula o caráter político e de desenvolvimento social da Política de Assistência Social:

Dotar as medidas de proteção social de conteúdos e estratégias que deflagrem a efetiva autonomia dos sujeitos é princípio fundamental para avançar na contramarcha dos processos de subalternização política, de exploração econômica e de dominação sociocultural. O fomento à participação popular como instrumento de politização e de desenvolvimento social é parte da recente experiência latino-americana em países de maior dinamicidade política popular, onde a prerrogativa de participação direta – para além das insuficientes estratégias representativas – protagoniza as reformas políticas, sociais e econômicas na perspectiva de construção da ampliação da democracia, em tradução dos valores como a justiça, o protagonismo popular, a equidade e a responsabilidade pública governamental a orientarem a atuação do Estado e classes trabalhadoras. (P. 257)

Paiva et al (2010b) fazem uma crítica incisiva à forma de participação social proposta na PNAS. Elas afirmam que as estratégias de participação ali colocadas não avançam em relação ao controle social já previsto na Constituição Federal e por isso não cumprem a função de superar democraticamente o histórico de precarização e focalização dos serviços socioassistenciais. As autoras alertam que o controle social tem sido apresentado como possibilidade de romper com o autoritarismo na área da pobreza e da desigualdade social, porém a história tem demonstrado que o

controle social tem sido usado de modo perverso por governos autoritários, que criam obstáculos para que a população consiga efetivamente participar da gestão e da formulação de políticas públicas. As pesquisadoras mostram que além do problema do uso perverso dos gestores, o controle social da Política de Assistência Social fica prejudicado pela dificuldade da população em ocupar esse espaço devido às consequências objetivas e subjetivas da pobreza. Sendo assim, elas defendem a necessidade do trabalho nesta área fomentar o protagonismo popular para lutar pela conquista de direitos sociais:

(...) A dura realidade da vida, que a torna mais embrutecida e penosa a cada dia, faz com que a ausência de condições materiais para participação dos usuários – que ocupam seu cotidiano na tentativa de garantir a sua reprodução material, social e a de sua família – seja percebida como uma fatalidade. Portanto, os óbices para a participação são também tidos como inevitáveis ou incontornáveis; nada mais cômodo. A indignação com a desigualdade e injustiça é metamorfoseada em resignação. Se a dificuldade de reproduzir a vida não gera condições automáticas para conscientização e mobilização, capazes de nutrir de convicção e estímulo a expectativa para a participação, aí sim é mais urgente e necessário o trabalho da política de assistência social na perspectiva do protagonismo popular, se pretendemos dotar de possibilidades a luta contra a desigualdade e a favor da garantia de direitos sociais plenos e universais.” (P. 251)

Em outro trabalho, Paiva et al (2010a) defendem que para a população interferir nas políticas públicas de forma efetiva e democrática faz-se necessário criar novos espaços de participação, “espaços baseados na participação direta do povo nas comunidades, espaços distintos dos existentes, cuja lógica restringe a participação aos representantes de entidades representativas⁷.” (p. 255)

Para Paiva et al (2010a), as políticas públicas têm um potencial político-emancipatório, que se concretiza em dois processos. Primeiro, pela politização das reivindicações sociais, o Estado deve atender as demandas da população, garantir a satisfação das necessidades humanas apresentadas e garantir a efetivação dos direitos sociais. Segundo, pela possibilidade de intensificar processos político-organizativos da maioria da população, que depende das políticas públicas para terem suas necessidades atendidas. Para as autoras:

Reconquistar o mundo como próprio, devolver a riqueza aos que produzem os excedentes expropriados que multiplicam injustamente o capital, constituir espaços que possibilitem a reconstrução da identidade de classe desses sujeitos que hoje encontra-se

⁷ Grifo das autoras.

desfigurada, pode compor a agenda da proteção social no Brasil. (P. 257)

Campos (2010) afirma que a perspectiva de territorialização colocada na atual PNAS confere maior controle do poder público sobre os usuários da assistência social e, ao mesmo tempo, provoca a formação de uma população ativa e envolvida com os assuntos do território onde vive. Para o autor, é inquestionável que a experiência política no território em que o CRAS está localizado pode despertar curiosidades que estimulam a participação social em espaços mais amplos da sociedade. Contudo, completa o autor, a descentralização, a territorialização e a participação por si só não garantem a democratização das políticas públicas, é preciso também criar as condições materiais para o desenvolvimento da democracia:

A transformação social da condição de assistido, de beneficiário para o status de cidadão protagonista envolve abordagens, intervenções, processos que contemplem desde o atendimento às necessidades mais básicas aos estímulos e investimentos públicos para dotá-los dos meios e habilidades para o exercício político. Isso envolve, sem disfarce e sem preconceitos, renda mínima, habilitação profissional, alfabetização e apoios materiais para participar dos espaços onde a política se desenvolve. (Campos, 2010, pp. 240-241).

Uma vez em mente a opinião dos autores citados, deve-se reconhecer que há um potencial político-emancipatório na Assistência social no território. O trabalho que estimula o usuário para a participação social é um modo adequado para realizar esse potencial. As críticas acertadas sobre o histórico de a Assistência Social ter sido compreendida como benevolência servem para marcar que há muito a ser conquistado por uma política pública de Assistência Social que tenha como princípio provocar o protagonismo dos usuários. Provocar nos usuários a participação social no território, de modo que além de usuário seja agente em espaços coletivos diverso é trabalho viável e significativo de eficácia dessa política pública.

3.2.2 – Conselhos de Assistência Social e participação dos usuários

O projeto democrático desenhado na Constituição brasileira combina estruturas de democracia representativa, como eleições livres, estruturas de democracia direta, como plebiscito, e de democracia participativa, como

Conselhos e Conferências. Pretende-se, através desses mecanismos, universalizar direitos e expandir a concepção de política como atividade coletiva que visa decidir sobre o cotidiano da vida em sociedade. Democracia representativa, direta e participativa não se sobrepõem, mas se complementam em um processo contínuo de colisão de forças políticas para a construção do caráter democrático das políticas públicas (Raichelis, 2009). Na Assistência Social, os Conselhos são o mecanismo democrático onde a população consegue interferir de maneira mais direta na política pública, é também a forma de participação social mais incentivada e divulgada nas legislações e normas da área, como na LOAS, na PNAS, no SUAS e na NOB/SUAS.

A LOAS, no artigo 30, I, coloca que a participação da sociedade civil é fundamental para a gestão da Assistência Social, tanto que define como condição para que os Municípios, os Estados e o Distrito Federal recebam o financiamento previsto na Lei, que o respectivo Conselho esteja em funcionamento e com composição paritária entre sociedade civil e governo. Os Conselhos fiscalizam o Fundo de Assistência Social (este que recebe e distribui verbas de financiamento) e aprovam o Plano de Assistência Social (este que delimita como a política será efetivada por cada ente federativo), ou seja, a instalação e funcionamento dos Conselhos condicionam a implementação e efetivação de programas, projetos e serviços da Assistência Social.

De acordo com a NOB/SUAS, artigo 119, os Conselhos de Assistência Social são instâncias de caráter permanente e deliberativo do SUAS, compostos por representantes da sociedade civil e do governo de modo paritário. Eles estão vinculados ao órgão gestor de Assistência Social em cada ente federativo – União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Em suas funções, “os Conselhos normatizam, disciplinam, acompanham, avaliam e fiscalizam a gestão e a execução dos serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social prestados pela rede socioassistencial”.

Para Campos (2006), a participação da população nas instâncias de controle social pode apresentar três configurações distintas: (1) como processo político, o que pressupõe governantes dispostos a compartilhar o poder e a estimular a participação da sociedade, e também pressupõe uma sociedade civil politicamente ativa, interessada em participar das políticas sociais; (2) como processo técnico, o que envolve o desenvolvimento de competências

para fiscalizar as atividades do governo e avaliar a qualidade e a efetividade dos serviços oferecidos à população; (3) como processo ético, que implica no compromisso de diminuir as desigualdades e promover a justiça social.

Para que um Conselho atenda as três dimensões acima e efetive o controle social da política de Assistência Social, Campos (2006) define que ele deve contemplar as seguintes características: (1) ter representatividade sociopolítica; (2) ser mobilizado e mobilizador; (3) dispor de infraestrutura, recursos materiais, financeiros e humanos; (4) ter acesso às informações sobre recursos financeiros, rede de serviços e planejamento das atividades; (5) praticar uma política de capacitação regular para os conselheiros, rede socioassistencial, trabalhadores e usuários.

A instalação dos Conselhos é em si o indicativo de um pressuposto democratizante na gestão da Assistência Social. Contudo é necessário esforço normativo e prático constante para que essas instâncias sejam, de fato, democráticas, com equilíbrio nas relações de poder entre os representantes da sociedade civil e do governo. A composição paritária não garante a igualdade das duas partes de interferir no planejamento, execução e avaliação desta política pública. Sendo assim, a NOB/SUAS explicita no artigo 121, XVII, que os Conselhos têm como atribuição precípua “estimular e acompanhar a criação de espaços de participação popular no SUAS”, e no artigo 125 esclarece que é de fundamental importância para garantir o controle social e o acesso aos direitos socioassistenciais, estimular a participação e o protagonismo dos usuários nos espaços de deliberação da Assistência Social, como Conselhos e Conferências. Essa normativa define, no artigo 127, estratégias para estimular a participação dos usuários no SUAS:

I - a previsão no planejamento do conselho ou do órgão gestor da política de assistência social;

II - a ampla divulgação do cronograma e pautas de reuniões dos conselhos, das audiências públicas, das conferências e demais atividades, nas unidades prestadoras de serviços e nos meios de comunicação local;

III - a garantia de maior representatividade dos usuários no processo de eleição dos conselheiros não governamentais, de escolha da delegação para as conferências, e de realização das capacitações;

IV - a constituição de espaços de diálogos entre gestores, trabalhadores e usuários, garantindo o seu empoderamento.

A LOAS, no artigo 17, II, determina que os representantes da sociedade civil no Conselho Nacional são 9 (nove) e devem ser escolhidos “dentre

representantes dos usuários ou de organizações de usuários, das entidades e organizações de assistência social e dos trabalhadores do setor, escolhidos em foro próprio sob fiscalização do Ministério Público Federal.”

Faz-se importante destacar que a LOAS prevê que os usuários estejam representados no Conselho diretamente ou através das organizações de usuários, e não por meio das entidades e organizações de assistência social e dos trabalhadores. Ou seja, entre os 9 (nove) componentes do Conselho Nacional que sejam representantes da sociedade civil, deve haver usuários ou organizações de usuários. A composição da sociedade civil se completará com representantes de entidades e organizações assistenciais, bem como com representantes de trabalhadores do setor.

Esse destaque é justificado pela baixa participação dos usuários e por muitas vezes as entidades e organizações assistenciais se colocarem como representantes do segmento populacional que atendem, postura esta equivocada. As entidades e organizações têm interesses próprios e quem as representar no Conselho deve fazê-lo com compromisso com a categoria. Daí caber uma crítica: a representatividade feita por essas entidades apresenta um dilema ético, uma vez que o Conselho irá discutir e fiscalizar o financiamento de projetos e serviços prestados pelas próprias entidades – em última instância, elas deliberam sobre o próprio financiamento e não sobre as demandas dos usuários.

Dada a baixa participação dos usuários nas instâncias deliberativas da Assistência Social, o CNAS instituiu a Resolução 24/2006, que flexibiliza a definição de quem pode ser considerado representante dos usuários e representante das organizações de usuários, com o intuito de ampliar as possibilidades de ocuparem o lugar já garantido nos Conselhos:

Art. 1º Definir que os Usuários são sujeitos de direitos e público da PNAS e que, portanto, os representantes de usuários ou de organizações de usuários são sujeitos coletivos expressos nas diversas formas de participação, nas quais esteja caracterizado o seu protagonismo direto enquanto usuário.

§ 1º Serão considerados representantes de usuários, pessoas vinculadas aos programas, projetos, serviços e benefícios da PNAS, organizadas sob diversas formas, em grupos que têm como objetivo a luta por direitos. Reconhecem-se como legítimos: associações, movimentos sociais, fóruns, redes ou outras denominações, sob diferentes formas de constituição jurídica, política ou social.

§ 2º Serão consideradas organizações de usuários aquelas juridicamente constituídas, que tenham, estatutariamente, entre seus

objetivos a defesa dos direitos de indivíduos e grupos vinculados à PNAS, sendo caracterizado seu protagonismo na organização mediante participação efetiva nos órgãos diretivos que os representam, por meio da sua própria participação ou de seu representante legal, quando for o caso.

Apesar dos grandes avanços democráticos no âmbito da Assistência Social, Koga (2006) considera que a participação dos usuários nos mecanismos deliberativos é insatisfatória e eles são sub-representados pelas entidades sociais, pelos trabalhadores e pelo poder público. Ela considera que isso se deve ao histórico de negação de direitos desses usuários, que teve como consequência o não reconhecimento do direito de participar do direcionamento da política da qual são beneficiários. A autora vislumbra que o amadurecimento dos processos participativos no SUAS pode incentivar os usuários a lutar pelo direito à Assistência Social, e observa que este direito muitas vezes é considerado como favor e o uso dos serviços pode chegar a ser causa de vergonha ou desvalor.

Paz (2009) também concorda que a participação dos usuários nos Conselhos é muito pequena e que precisa aumentar para a garantia dos direitos socioassistenciais. Para a pesquisadora, a falta de protagonismo dos usuários nessas instâncias possui várias causas: (1) os grupos que compõem a sociedade civil são muito diferentes e defendem interesses muitas vezes divergentes; (2) existe uma preponderância das entidades de assistência social, que historicamente desenvolvem serviços do Estado e com frequência ocupam as vagas destinadas aos usuários; (3) há uma desigualdade de organização, de informações e recursos para que a participação aconteça de modo equânime e satisfatório.

Campos (2009) complementa que a presença dos usuários nos Conselhos e Conferências é “minúscula” em relação à presença das entidades, fato que demonstra uma relação de assistencialismo e dependência entre os dois segmentos. Ele justifica que a população desvalorizada social e economicamente foi condicionada a procurar “canais clientelísticos” para resolver suas demandas, o que dificulta a auto representação na esfera política:

O assistencialismo, por combinar caridade com os pobres e indiferenças com os fatores causais da pobreza, além de funcionar como estratégia de reprodução social das parcelas empobrecidas,

reproduz também subalternidade social, pois o assistido, nessa modalidade de proteção social, não é reconhecido (nem se reconhece) como sujeito de direitos e, por isso, não participa de uma comunidade de semelhantes (...) (P. 21)

Para o autor, nos Conselhos, há limitações à atuação da sociedade civil como um todo, não só dos usuários, em decorrência da ainda rígida hierarquia estatal, da dificuldade governamental em ouvir a população pobre, da cultura que delega incondicionalmente aos governantes os poderes de decisão sobre a coisa pública e da vinculação das ações assistenciais à caridade e à filantropia. Neste contexto, Campos (2009, 2010) considera que os usuários, ao ocuparem seus lugares nos Conselhos, correm o risco de ter sua ação neutralizada através da cooptação de suas lideranças disfarçada por uma “inclusão subalterna” e através da desconsideração de sua representatividade. Os discursos que valorizam a participação deste segmento podem esconder uma nova forma de tutela do Estado ou das entidades da Assistência Social sobre os usuários. O autor conclui que apesar dos vícios deste sistema representativo e dos riscos postos, a participação da população deve continuar sendo incentivada e viabilizada para o aprimoramento desta política pública.

Avritzer (2010) desenvolveu uma análise comparativa sobre a participação em Conselhos em vinte e cinco cidades brasileiras. A pesquisa mostrou que nas capitais, entre todos os atores sociais envolvidos – representantes do poder público, prestadores de serviços, trabalhadores e usuários – a participação dos usuários, quantificada através da fala, do debate e da proposição, é a que predomina nos Conselhos de Saúde. Por outro lado, nos Conselhos da Assistência Social, a participação dos usuários é a que menos aparece.

O autor justifica a baixa participação dos usuários da Assistência Social nos Conselhos por dois motivos. O primeiro é histórico, a mobilização no processo Constituinte, que é um marco na participação social, e a mobilização durante a implantação dos Conselhos foram muito maior na área da Saúde. O segundo refere-se às características dos usuários, que na Assistência Social, comumente, é um cidadão com menores renda, escolaridade e consciência do serviço como direito. Já na Saúde, o usuário que participa dos Conselhos é um cidadão com maiores renda e escolaridade, que toma parte para melhorar a oferta dos serviços no bairro onde vive.

Segundo Avritzer (2010), os estudos sobre participação social no Brasil iniciam-se na década de 1980, com a análise das associações de bairro no início da redemocratização. Estes trabalhos apontavam para uma dinâmica horizontal entre os participantes, uma forte influência da Igreja Católica, bem como uma relação de autonomia e dependência em relação ao Estado. Ao mesmo tempo em que esses grupos reivindicavam serviços públicos, não aceitavam a interferência do Estado na organização deles. O autor aponta ainda para uma pluralização das experiências de participação local em função de legislações sobre Conselhos Municipais, na década de 1990, e da aprovação do Estatuto da Cidade, no início da década de 2000. Para ele, outro momento importante na dinâmica da participação foi a expansão do Partido dos Trabalhadores, que, a partir de 1988, é eleito para governar grandes cidades e inaugura formas específicas da sociedade civil interferir na gestão pública (entre elas, a experiência mais exitosa foi a do Orçamento Participativo, que iniciou em Porto Alegre e foi replicada em diversas cidades).

Conhecida a baixa atuação dos usuários nos Conselhos, importante trazer a crítica feita por Pinheiro (2010), que destaca que o controle social sobre as políticas públicas não deve acontecer apenas nos Conselhos, apesar de essa ser uma esfera privilegiada. O controle social não pode se restringir a canais institucionalizados. As lutas e os debates travados no âmbito dos movimentos sociais, sindicatos, organizações de categorias profissionais, entre outros também compõem o cenário democrático do controle social. Para o autor, o poder público não deve se eximir de sua responsabilidade de prover as condições necessárias para que a população se aproprie das instâncias de controle social, portanto, precisa investir em capacitação, ter transparência na produção e divulgação das informações, e atender as demandas sociais.

Almeida e Tatagiba (2012) também reconhecem que a vontade política dos governantes é uma variável significativa na qualidade democrática dos Conselhos. Porém, destacam que esses mecanismos já conquistaram tamanha consistência normativa e relevância social que nenhum governo pode desconsiderar os Conselhos na implementação e na gestão da política pública. Por mais que um governo limite a participação dos Conselhos, eles possuem o poder de vetar certas decisões governamentais, de interferir nos convênios e suspender o repasse de recursos. As autoras referidas destacam que a

existência dos Conselhos tem uma função pedagógica importante na convivência democrática entre sociedade civil e Estado. Em relação à primeira, essas instâncias exigem uma participação mais qualificada, com expansão dos conhecimentos acerca da gestão pública e com a construção de novos referenciais que combinem necessidades privadas, governamentais e populares. Em relação ao segundo, os Conselhos provocam a publicização das ações, da prestação de contas e das diretrizes da gestão.

Para Almeida e Tatagiba (2012), os Conselhos são mecanismos nas políticas públicas que possuem característica plural e híbrida, por serem compostos por representantes da sociedade civil e do Estado. O encontro desses dois setores sociais no mesmo espaço deliberativo permite que interesses diversos, e muitas vezes divergentes, influenciem o planejamento e a execução das políticas públicas, o que possibilita mais justiça e legitimidade nas decisões ali tomadas.

Apesar de representarem um avanço no processo de democratização das políticas públicas, Almeida e Tatagiaba (2012) explicam que os Conselhos possuem limites específicos, como a característica setorial e fragmentada, a burocratização e a dependência do governo. Para superar os limites postos, elas defendem uma alteração no cotidiano dos Conselhos, de modo que o debate político se sobressaia às rotinas burocráticas da gestão e à defesa de interesses corporativos. Para as autoras os Conselhos não são capazes de eliminar a desigualdade e implantar a cidadania plena, mas tem um papel importante no jogo de forças políticas e podem “desafiar consensos dominantes em nome da afirmação dos direitos, não circunscrevendo suas ações às tarefas administrativas de gestão.” (p. 74)

Raichelis (2009) afirma que a relevância dos Conselhos Municipais de Assistência Social está associada à capacidade organizativa da sociedade civil no município, o que significa que a participação institucionalizada nesses mecanismos funciona melhor quando é combinada com outras formas de mobilização política. Para inserir determinadas pautas na agenda dos Conselhos ou para fazer cumprir decisões que estão sendo negligenciada pelos gestores públicos é preciso que a sociedade civil exerça pressão junto com seus representantes. A autora sustenta que os Conselhos não podem ficar limitados ao próprio desenho institucional e devem criar novas possibilidades

de interlocução com movimentos e organizações que lutam por direitos sociais e que defendem esta política pública.

Para que os usuários sejam capazes de participar dos espaços de controle social, Raichelis (2009) afirma que é essencial incentivar o trabalho nos territórios do CRAS através dos diversos serviços socioassistenciais e dos grupos socioeducativos. Essas atividades podem contribuir para que os usuários dos serviços, programas e benefícios aprendam a se posicionar democraticamente e participativamente junto às associações de bairro, conselhos locais e nas articulações com os movimentos sociais, o que pode compor um processo educativo para a atuação da população nos Conselhos e Conferências. O controle social deve ser discutido em todos os espaços onde a Assistência Social se realiza, seja nos CRAS, CREAS, nos projetos estatais ou não estatais. Pois, como defende a professora:

Sabemos que a participação é algo que se aprende e se experimenta na relação com pares, no enfrentamento dos conflitos e na construção de processos cooperativos, na reflexão crítica sobre a realidade vivida e compartilhada por meio do debate e organização coletivos. Não vai haver ocupação espontânea de um novo lugar político de **sujeito de direitos** dos usuários dos serviços socioassistenciais se não houver um investimento político-pedagógico no cotidiano em que se desenvolve o trabalho social. (P. 19)

Nas palavras de Raichelis (2009, p. 19), os trabalhadores são “agentes públicos mediadores de direitos”. Nesse processo de aprendizagem para os usuários do SUAS, os trabalhadores tem papel fundamental tanto na requalificação do setor estatal quanto na organização política de trabalhadores e de usuários para participar das instâncias de controle social.

Apesar de todo avanço na legislação, os espaços de participação institucionalizada da sociedade brasileira são marcados pelo autoritarismo, conservadorismo e burocracia, o que conduz a gestão das políticas públicas a mecanismos de coerção, focalização e centralização. Neste quadro, e conhecendo que qualquer política social inserida no capitalismo⁸ é insuficiente na proposição de uma nova ordem social, em função da própria natureza desigual desse sistema, podemos afirmar que, baseado nos autores apresentados, é dever que o trabalho na Assistência Social objetive capacitar o usuário a se situar e compreender seu potencial enquanto titular de direitos,

⁸ Para aprofundamento sobre políticas sociais e capitalismo, ver: BEHRING, E. R. e BOSCHETTI, I. Política social: fundamento e história. São Paulo: Cortez, 2008.

dentre os quais o de ser diretamente representado nos Conselhos e que esses mecanismos democráticos devem promover ações que estimulem o protagonismo popular.

3.2.3 – Participação social na gestão local da assistência social

A participação institucionalizada nos Conselhos é uma das possibilidades da sociedade civil contribuir com a gestão da Assistência Social. Já os debates no território através das ações dos CRAS, dos movimentos sociais e outras articulações abrem mais possibilidades. Contudo, os governos que pretendem ampliar suas possibilidades democráticas precisam reconhecer a participação social como direito humano, método de administração pública e política de Estado.

O Plano de Ação do Compromisso Nacional pela Participação Social⁹, lançado em 2014 pelo Governo Federal, propõe que todos os entes federativos utilizem a participação na gestão pública:

Por isso, convém insistir na ideia de que a participação social não é apenas um tema, um conteúdo de política pública, mas também um método, um jeito de fazer a própria gestão governamental. Nesse modo participativo, o agente governamental permanece com a responsabilidade decisória naquilo que é sua competência por força de lei, mas garante à sociedade o direito de participar da construção dessa decisão trazendo informações, ideias, opiniões e propostas que serão legitimamente levadas em consideração. (p.14)

A NOB/SUAS confirma essa ideia quando, no artigo 14, coloca que “a participação social deve constituir-se em estratégia presente na gestão do SUAS, por meio da adoção de práticas e mecanismos que favoreçam o processo de planejamento e a execução da política de assistência social de modo democrático e participativo.”

A referida normatização, como visto acima no item 3.2.1, enfatiza também que, para garantir o aprimoramento dos serviços do SUAS, a população precisa ser estimulada a participar através de movimentos sociais, coletivos de usuários, comissões de bairros entre outros. A gestão contribui para o aprofundamento da democracia e para a qualidade dos atendimentos ao provocar debates nos espaços citados e ao trabalhar considerando os problemas e estratégias apontados pelos coletivos organizados.

⁹ Conferir no Capítulo 2 a nota de rodapé n. 1.

Para Nogueira (2004), a década de 1990 foi marcada pela idéia de que os métodos de administração pública precisavam ser modernizados. A administração implementada valorizou o modelo empresarial e entregou o Estado ao mercado. Ao mesmo tempo, atualizou o sistema burocrático, aumentou o controle social e incluiu instrumentos de participação e de descentralização na gestão das políticas públicas. Essas mudanças foram fundamentais para que uma cultura democrática encontrasse ressonância nos serviços públicos. Para o autor, nesse período, o Brasil assumiu um compromisso com o regime democrático, criou espaços e procedimentos que ampliaram a liberdade e os direitos, contudo, não aconteceram mudanças significativas nos hábitos democráticos, ou seja, as eleições se sobressaem à participação política, os mecanismos democráticos são mais formais do que práticos, “o sistema político evoluiu como uma democracia sem sociedade e sem Estado: não teve como dar origem a nenhum dinamismo superior com o qual pudessem ser alteradas as estruturas de poder, as práticas políticas e as escolhas governamentais.” (P. 39)

Nogueira (2004) sustenta que criar formas permanentes de participação, por diversas vezes, mostra-se contraproducente. O que provocaria uma transformação do Estado seria a efetivação de valores e procedimentos democráticos dentro da estrutura burocrática, de modo a levá-la a decidir considerando as opiniões e demandas da população, reduzindo concentração de poder nos técnicos e gestores e criando formas mais eficazes de controle de fora do governo ou a partir da base.

Nogueira (2004), por outra perspectiva, alerta que as reformas da década de 1990 tiveram como consequência a desvalorização do Estado perante o cidadão e a desorganização dos instrumentos técnicos e administrativos. Houve um movimento comum nos países da América Latina que passaram por longas ditaduras, sendo o Estado conclamado para unificar a nação e viabilizar a abertura democrática, porém, após essa conquista, a importância do Estado passa a ser minimizada em favor da sociedade. Para tanto, foi necessário despolitizar o processo de abertura estatal e tornar a participação e a descentralização esvaziada dos ideais democráticos. Nesse contexto, a concepção de participação deixou de ser um ideal democrático para ser um recurso gerencial. A defesa da participação como estratégia de gestão atende

tanto as expectativas governamentais quanto as demandas de coletivos civis. A criação de instâncias de participação traz consequências como ampliação de direitos sociais, melhoria de comunicação entre os gestores e o povo, apresenta parâmetros mais precisos para a atuação do governo e promove a cidadania ativa, ou seja, é democratizante e inclusiva. Contudo, ressalta o autor, que essas mesmas instâncias também são utilizadas para manipular a participação, impedindo que ela “atrapalhe” os planos da gestão, e para manter a condição de subalternidade da população, aproveitando de suportes técnicos e científicos para dificultar a intervenção da sociedade civil.

Nogueira (2004) defende como aspectos positivos da implementação de uma gestão participativa: (1) articular uma nova relação ente governantes e governados, na medida em que abre o Estado para o cidadão e faz com que os governantes escutem a sociedade; (2) consolidar a democracia e a república, ao dividir o poder de decisão entre setores sociais e governamentais, o bem comum e os interesses de todos podem ser considerados; (3) fomentar parcerias entre organizações públicas e sociedade civil; (4) superar a burocracia na construção de resultados mais efetivos de transformação social; (5) viabilizar mudanças administrativas que sustentem uma gestão democrática; (6) criar novos processos decisórios na gestão pública; (7) estimular o desenvolvimento de novos conhecimentos técnicos e científicos que permitam à gestão pública considerar as demandas da maioria dos cidadãos.

Nogueira (2004) aprofunda sua análise especificando requisitos para implementar uma gestão democrática: (1) que a comunidade tenha uma cultura ético-política forte, o que implica em educação cidadã, valorização das instituições políticas, conhecimento de direitos e deveres, e compreender que a participação não se encerra no voto; (2) que as decisões do governo sejam transparentes, o que exige que os projetos sejam claros e que a comunicação com a população seja eficiente.

Nogueira (2004) aponta ainda para o risco de manipulação que é inerente aos processos participativos. Muitas reuniões são convocadas, mas os processos decisórios não estão disponíveis à participação, elas têm a função meramente instrumental de legitimar o que já foi decidido em outro espaço. Existem muitas formas de fazer com que uma gestão pareça participativa sem

de fato ser, como exemplos o autor cita: (1) levar para discussão questões extremamente técnicas, o que faz com que a população não tenha conhecimento suficiente para responder ou fique desinteressada; (2) utilizar linguagem incompreensível para a maioria dos interlocutores; (3) deixar as decisões mais importantes ou que demandam maior debate para o final, quando a população precisa deixar a reunião por ter outros compromissos ou por estar cansada; e (4) agendar reunião em local ou horário que os interessados não possam comparecer.

Para que o protagonismo do usuário seja efetivado, é necessário que o mesmo possa ser concebido como “sujeito do próprio processo de garantia de direitos. Para tanto, infere-se que a gestão da política de assistência social deve promover, fortalecer e implementar estratégias de ação que de fato concretizem o princípio da participação ativa do usuário.” (ANDRADE, 2009, p.99).

Em consonância com essa propositura, Rizotti (2011) defende que os trabalhadores do SUAS, para incentivar a participação dos usuários na gestão do trabalho na Assistência Social, devem organizar o cotidiano de trabalho no sentido de: (1) adotar uma postura democrática para ampliar os espaços decisórios e cindir com práticas disciplinares; (2) superar a situação de subalternidade dos usuários e realizar atividades que os valorizem como sujeitos de direitos; (3) publicizar informações de modo que os usuários possam dialogar sobre os dados com os trabalhadores e a gestão; (4) articular as demandas de modo coletivo e articulá-las com outras políticas setoriais, movimentos e organizações populares; (5) reconhecer e definir um projeto de intervenção nas disputas políticas postas na sociedade.

Demo (2009) faz várias afirmações incisivas sobre a questão. Por uma perspectiva, defende que não é o Estado que funda a sociedade, mas sim o contrário, e sendo a sociedade a fundadora do Estado, “o caminho de redenção do Estado não está na sua própria burocracia, mas nos seus avalistas, desde que democraticamente organizados”, pois, se assim não for “o Estado, de instrumento de serviço público, passa a fim de si mesmo.” (P. 99).

Demo (2009) continua sua exposição por outra perspectiva, dirigindo-se diretamente ao trabalhador da política pública, e sustenta que quem pretende trabalhar com a participação social precisa ter coragem para fazer uma

autocrítica, reconhecer suas próprias tendências impositivas e estabelecer um diálogo claro com os destinatários da política pública em que trabalha, deixando de considerá-los como objeto ou clientela. É necessário desvelar o embuste de que a qualidade do Estado depende dele mesmo. A verdade é que a qualidade do Estado depende da capacidade organizativa da população.

Com base em nosso referencial teórico de que a participação é inerente ao humano, que ela é da ordem da totalidade das funções psicológicas e da dialética social/subjetivo, bem como referenciados na análise da literatura sobre o tema, defendemos que a participação deve ser o norte da ação do psicólogo no CRAS. Vejamos agora o que as psicólogas entrevistadas estão fazendo nesta direção.

4) ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA: O TRABALHO DO PSICÓLOGO NO CRAS E A PARTICIPAÇÃO SOCIAL

4.1 - Quem são os participantes da pesquisa

Para compreender como a participação social aparece no cotidiano dos psicólogos que atuam no CRAS, contamos com a ajuda valerosa de três psicólogas que atuam neste serviço. Elas demonstraram grande envolvimento e compromisso com as atividades que desenvolvem neste equipamento público e destacam que a intervenção do psicólogo deve estar voltada mais para o coletivo do que para o individual. O prazer em trabalhar na política de Assistência Social e na relação com os usuários ficou evidente na fala das três profissionais, assim como o orgulho em contribuir para que eles se tornem mais conscientes sobre o contexto no qual eles estão inseridos e em colaborar para que eles encontrem mecanismos superar as dificuldades vividas. Elas apontam inúmeras dificuldades no dia a dia do trabalho, como problemas com a gestão, a falta de recursos e o excesso de trabalho, porém elas fazem questão de explicitar que isso não afeta a vontade de continuar atuando no CRAS em que cada uma está lotada.

A estabilidade e a satisfação em trabalhar no CRAS culminou com a escolha que elas fizeram de mudar de residência. Quando passaram no concurso público, elas moravam em outros municípios da região e após alguns anos no trabalho, elas se mudaram para o município onde atuam, duas delas estão residindo em bairros pertencentes à área de abrangência do CRAS onde trabalham.

É interessante destacar que as psicólogas atuam no mesmo CRAS desde que iniciaram o trabalho na prefeitura e manifestaram durante as entrevistas a vontade de continuar ali. Isso contribui para a criação de vínculos sólidos com o território e com a continuidade das atividades desenvolvidas, superando assim o caráter fragmentado e descontínuo tão comum na política de Assistência Social.

Vamos conhecer um pouco mais sobre nossas entrevistadas.

Amanda tem trinta e cinco anos, formou-se em psicologia em uma universidade pública em 2001. Ela trabalha no CRAS Girassol há cinco anos e

seis meses. Dentre as três entrevistadas, ela é a única que já teve experiência profissional anterior em um CRAS e manifestou orgulho de ter participado da mudança da concepção da Assistência Social vista como assistencialismo para uma política de direitos, da concepção do usuário como “coitadinho” para uma pessoa com potencialidades e desejos. Ouvi-la contando sobre seu trabalho com alegria, rindo de satisfação com o conteúdo crítico que consegue introduzir nas reuniões socioeducativas e com as mudanças que ajudou a fazer na vida dos usuários foi muito prazeroso. A entrevista em si foi um momento de reflexão e transformação para Amanda. O momento mais evidente desta afirmação foi quando, depois de desligado o gravador, ela disse que voltaria a coordenar um grupo que durante a entrevista ela havia informado que deixaria de participar devido à falta de tempo que é consequência do excesso de outras demandas impostas pela gestão e que ela considera que não deveriam ser prioridade do trabalho no CRAS. O sentido e o contentamento que ela encontrava ao trabalhar com o grupo foram avivados durante nossa conversa e fizeram com que ela revisse a prioridade das demandas que tem e avaliasse que deveria dizer não para outras atividades que ela considerava menos transformadoras e abrir espaço na agenda para manter o grupo.

Nossa segunda entrevistada foi Joana, que tem trinta e seis anos e se formou em outra universidade pública em 2004. Ela atua no CRAS Violeta há sete anos e seis meses, este é seu primeiro emprego em política pública, antes havia atuado em sindicato e em consultório. Ela já gostava do trabalho com grupos e, no início, quando o trabalho na proteção social básica ainda era estranho à psicologia, coordenar as reuniões socioeducativas no CRAS foi uma atividade com a qual ela se identificou e que faz com prazer até hoje. No momento em que a entrevista foi realizada, sua equipe era a que tinha menos técnicos de nível superior dentre os cinco CRAS do município, contando apenas com ela e uma assistente social. Joana estava bastante sobrecarregada, ela participava de todos os grupos socioeducativos que aconteciam no CRAS, realizava visitas domiciliares, atendimentos familiares, além das outras demandas do serviço. Apesar do excesso de atividades cotidianas, Joana destacou a importância de uma iniciativa dos trabalhadores dos CRAS do município que acontece mensalmente, onde eles refletem sobre a prática e discutem estratégias para enfrentar em conjunto as dificuldades do

trabalho, porém, ela lamentou que esse espaço não seja tão valorizado como deveria por outros colegas. Ela demonstrou grande preocupação com a dimensão objetiva da realidade vivida pelos usuários, consciente das relações de classe inerentes ao sistema capitalista, ela se cobra que as atividades desenvolvidas tenham consequências mais concretas na vida daqueles com quem trabalha, ficou evidente que ela está refletindo e procurando possibilidades para atuar no CRAS com a perspectiva de transformar essa realidade, apesar de reconhecer que as limitações que a política pública tem para atingir esse objetivo. Ela valoriza muito a relação que tem construído com as pessoas do território, isso lhe confere sentido em enfrentar as dificuldades do trabalho e continuar lutando para que seja possível concretizar as diretrizes postas pela PNAS.

Beatriz tem quarenta e cinco anos, formou-se em uma universidade particular em 1994. Ela está no cargo há sete anos, tem experiência profissional nas políticas públicas de Educação e de Saúde e afirma que entre elas a que mais gosta de trabalhar é na Assistência Social. Ela valoriza muito a relação de horizontalidade e parceria que construiu com a equipe do CRAS Hibisco. Beatriz descreve que a Assistência Social no município está passando por um remodelamento, onde novos serviços estão sendo criados sem a contratação de novos profissionais, o que implica o remanejamento de técnicos e a desestruturação de equipes, antes do início da gravação da entrevista ela contou que a gestão tem insistido para que ela aceite trabalhar em um projeto da prefeitura em uma comunidade rural, ela disse que não vai aceitar, apesar das vantagens pessoais que lhe foram oferecidas, porque teria que deixar o CRAS e desfalcaria a equipe. A união com a equipe é também a principal estratégia de Beatriz para enfrentar as dificuldades no cotidiano do trabalho. Para ela, os grupos socioeducativos são o *lócus* privilegiado para a realização do trabalho do psicólogo no CRAS, a mudança na visão política que os usuários atingem é o que dá sentido para que ela continue atuando ali. Durante o processo reflexivo que se constituiu essa entrevista, ela fez uma síntese sobre sua atuação nas políticas públicas e avalia trabalhar com elas é desgastante porque o profissional se sente impotente, constantemente seu trabalho é barrado por questões de gestão, de desvio de recursos e da dificuldade dos gestores de compreender que a população, normalmente

pobre, tem o direito que lhe seja prestado um serviço de qualidade. A impotência dos profissionais em transformar essa realidade faz com que eles adoeçam e tenham que criar as mais variadas estratégias de sobrevivência e enfrentamento para que possam continuar realizando seu trabalho.

4.1 - Categorias de análise

4.2.1 - O que faz o psicólogo no CRAS

Todas as nossas entrevistadas se formaram em psicologia antes da criação do SUAS, período em que havia muito pouco material publicado sobre a atuação do psicólogo na proteção social básica, portanto não tiveram contato acadêmico com o tema. Para trabalhar no CRAS elas precisaram criar uma nova prática, usando como referências as legislações pertinentes e os conteúdos de disciplinas que tinham relação com os objetivos do CRAS. Sobre as referências psicológicas que ajudaram na invenção do fazer psicológico na Assistência Social, nossas entrevistadas apontaram a psicologia social, a psicologia comunitária, teorias sobre processos grupais, a psicologia humanista de Carl Rogers e a teoria sistêmica, sem seguir uma linha reta, elas foram costurando com as diferentes teorias o novo campo de atuação do psicólogo.

Amanda foi a primeira de nossas entrevistadas a ter contato com o CRAS, ainda quando trabalhou em outro município. Ela conta que naquele momento, a Assistência Social se limitava à “cesta básica e repasse de recurso” e com a inserção da psicologia nesse cenário, ela propunha que a política pública deveria oferecer “algo além da cesta, uma oportunidade de encontro, de conversa”. Ela evidencia que, no início, não havia clareza do que o psicólogo faria ali, mas anuncia uma postura diferente da tradição deste setor, que passa a reconhecer outras demandas dos usuários, “precisávamos aprender com eles quais eram as outras necessidades além da necessidade do alimento”.

Historicamente, a Assistência Social era executada por profissionais do serviço social, a inserção da psicologia nesse cenário trouxe uma nova forma de ver os destinatários desta política. Para Amanda, a medida que a psicologia consegue reconhecer as necessidades subjetivas dos usuários, ela provoca os demais trabalhadores da equipe a fazerem o mesmo, o que não significa

desconsiderar a existência de necessidades concretas que precisam ser supridas por essa política pública.

[...] eu acho que a razão da nossa presença, a presença de um profissional que tem como diferencial essa coisa da escuta, um compromisso com a reflexão, uma escuta diferenciada, pra além do que só está sendo dito naquele momento, a escuta ampliada é um convite pra permitir que outros profissionais escutem de uma maneira mais ampla, é um convite pra que a gente perceba o simbólico do usuário que vem, porque antes só era visto mesmo uma necessidade concreta de alimento, uma carência que era só da ordem...é...só do objetivo e mais do que isso só era visto a carência, não era visto o que essas pessoas já traziam, não era visto o que elas tinham, o que elas traziam enquanto estratégias de enfrentamento, e elas ficaram um tempo solitárias naquilo. (AMANDA)

Ela afirma nas entrelinhas que antes da chegada dos psicólogos, os usuários não eram considerados em sua integralidade, que o psicólogo contribui para superar a dicotomia entre objetivo/subjetivo, carência/potência, dependência/autonomia. Nesse sentido, os questionamentos de quem é o usuário, quais são suas necessidades e o esclarecimento de que, mesmo precisando de ajuda estatal para garantir os mínimos necessários para a sobrevivência, essas pessoas também tem potencialidades, a psicologia contribui para quebrar o preconceito institucional com o qual os usuários são tratados nesta política pública. Ela cita como exemplo uma situação em que a usuária foi rotulada negativamente como “sem vergonha” por que pegava cesta básica em mais de uma instituição e não aceitou uma possibilidade de emprego que lhe foi ofertada. Nesse caso a “escuta da psicologia” permitiu perceber os motivos que levavam a mulher a precisar das várias doações, sua família era numerosa, as cestas eram insuficientes para alimentar a todos, algumas delas precisavam ser vendidas para pagar contas, o motivo por não ter aceitado o trabalho referia-se à deficiência da política pública de educação que não oferecia creche para os filhos dela. Ou seja, a psicologia ajudou a construir um olhar menos preconceituoso e mais positivo sobre os destinatários da Assistência Social.

Além de contribuir para a mudança na forma de ver o usuário, Amanda considera como objeto da ação do psicólogo no CRAS, o trabalho de fortalecimento de vínculos descrito na PNAS. Ela acredita que a valorização desse trabalho é consequência da inserção da psicologia na Assistência Social

e vem ampliar a noção de vulnerabilidade que antes era usada para definir o foco dessa política pública.

[...] dá visibilidade pra outras coisas que não eram escutadas, eu acho que o pico disso hoje em dia é essa nova concepção de fortalecimento de vínculos, que eu acho que vem também, vem agregado do olhar do psicólogo na assistência, porque ele vai falar de vínculo, vai falar de outras coisas que precisam ser cuidadas, de outras vulnerabilidades que precisam ser cuidadas pra além da vulnerabilidade financeira e de outras riquezas também que são além das riquezas materiais. (AMANDA)

Pudemos perceber que ela aponta como função da psicologia contribuir para que a política pública valorize a dimensão subjetiva dos seus destinatários, considera também que os psicólogos, ao entrar no CRAS, ajudam os demais membros da equipe a ampliar seu olhar sobre o usuário, passando a considerar não apenas suas necessidades materiais, mas também suas potencialidades, vínculos afetivos e desejos. Para atingir esse objetivo, Amanda aponta como principal instrumento da psicologia a “escuta”.

No atendimento direto à população, ela explica que o papel da psicologia é:

[...] ajudar a pessoa a se ver competente pra resolver seus problemas.

[...] a pessoa se vê forte, não sou eu que estou fortalecendo a pessoa, mas eu estou ajudando ela a se ver como ela é, eu sinto que eu estou ajudando nisso

[...] aí ela encontra a força que ela precisa dentro dela para reagir a algumas situações, para resistir a algumas opressões, algumas violações de direitos e realmente conseguir superar algumas restrições que existem na vida delas. (AMANDA)

Nessa definição da atuação aparece uma contradição, ao mesmo tempo em que ela faz uma leitura crítica da realidade, reconhecendo que a população atendida vivencia opressões e violações de direitos, Amanda aponta que o papel da psicologia é ajudar essas pessoas encontrarem estratégias internas e individuais para superar essa condição. Da mesma forma em que há o reconhecimento de que as condições concretas compõem quem esse sujeito é, como ele se sente e age, há também uma expectativa de que o psicólogo ajude essa pessoa a se ver como realmente é para assim conseguir enfrentar os

problemas que são sociais, como se houvesse uma essência positiva no sujeito. Existe uma divergência entre a leitura da realidade e a prática profissional. Ela reconhece que a culpa e o sofrimento que o usuário sente tem origem no contexto em que ele está inserido, mas sua atuação leva a crer que a responsabilidade em superar esse contexto está no fortalecimento do próprio indivíduo a partir do reconhecimento de um potencial interno. A função da escuta psicológica tem um caráter terapêutico, de fortalecimento individual.

A justificativa para essa contradição aparece em seguida, quando ela explica que o serviço público tem poucos recursos para oferecer à essa população. Sendo assim o que ela reconhece que está ao alcance dela fazer é oferecer uma crença na potencialidade dessas pessoas e uma mudança de olhar que implica em estabelecer uma relação onde o usuário deixa de ser tratado como um “coitadinho”.

[...]é mostrar a situação em que ela está, o contexto, lançar luz sobre isso, mostrar o contexto que ela está vivendo, que é desfavorável a ela, que ela não fez aquele contexto sozinha, que as vezes ela não tem condição de sair sozinha, mas que ela não é culpada por aquilo e apresentar pra ela os recursos, as vezes são poucos os recursos que tem dentro do serviço público, apresentar pra ela essa rede de apoio e realmente acreditar que é possível ela superar aquela situação e ter uma transformação de olhar. Às vezes é pouco o que a gente pode dar de concreto, o pouco o que a gente pode apresentar de caminho e recurso concreto, mas é muito essa diferença de olhar, de apresentar o contexto, de mostrar que ela não é culpada, contextualizar que ela não é a única responsável pela situação que ela está, porque o individualismo faz isso, faz a gente se achar responsável sozinho por cada ato, mas isso é grave, é uma mentira, é um engano, e eu acho que isso vai empurrando a pessoa mais ainda pra uma situação de exclusão, ela fica se sentindo cada vez mais violentada e ainda acha que a responsável pela situação é ela, isso é terrível, é violento, é uma violência que a gente não pode praticar enquanto Estado” (AMANDA)

Isso mostra que por mais que a psicologia possa contribuir com uma ampliação a respeito das necessidades e potencialidades dos usuários, ela irá se configurar como uma prática transformadora apenas se houverem os recursos estruturais necessários para que o CRAS trabalhe nesta perspectiva. Caso contrário, a política pública vai ficar na dependência da relação individual que um determinado técnico consiga estabelecer com o usuário, no sentido de valorizá-lo. Colocar o profissional no território em contato com as demandas da Assistência Social sem dotá-lo dos recursos necessários

e responsabilizá-lo pela transformação da qualidade de vida dos usuários faz com que apenas se desloque a culpa, que antes pesava sobre o usuário e agora também pesa sobre os técnicos. Além da falta de recursos, o excesso de trabalho, a interferência da gestão desrespeitando decisões dos técnicos e a falta de acesso aos recursos disponíveis para o trabalho são outras questões que podem dificultar que as práticas cotidianas consigam superar as questões apontadas de modo coletivo e não mais individualizado.

Além da escuta psicológica, Amanda destaca a intervenção nos grupos socioeducativos como outra possibilidade importante no trabalho do psicólogo no CRAS. Nesse caso a estratégia utilizada é valorizar o saber do usuário para a partir disso discutir com os grupos visões preconcebidas do que é ser mulher, do que é família, entre outros temas visando a construção de outras possibilidades de se colocar em sociedade e questionar os preconceitos vivenciados pela população.

Amanda considera que os motivos pelos quais a população busca atendimento e a postura com a qual se direciona aos trabalhadores no CRAS mudaram bastante desde a implementação. Ela avalia que os usuários tem reconhecido a Assistência Social menos como favor ou caridade e mais como política pública de garantia de direitos. Amanda conta que atualmente, os usuários reconhecem o CRAS

[...] como um lugar de garantia de direitos, de busca de informação, as pessoas já procuram de uma maneira diferente do que antes, é...não vem mais chorando, não precisa vir com a roupa rasgada, porque isso não vai ser considerado, a gente fica feliz quando vem com a melhor roupa, a gente não vai achar que não está precisando quando vem com cara de miserável, agora não vem só pedir o recurso material, já vem pedir ajuda quando está tendo algum conflito familiar, pra saber o que a gente pode orientar, o que tem disponível pra ele, então eu já vejo uma mudança de postura, de confiança, de como busca essa referência, não precisa mais estar tão vitimizado, vem contar as vitórias, sem medo de ser feliz, de ser cortado do bolsa família, vem contar que está fazendo um bico, que está conseguindo dar aula, que está conseguindo fazer outras coisas, eu vejo uma diferença nesse sentido. (AMANDA)

Ela atribui essa mudança ao fato dos profissionais da equipe não tratarem os usuários como vítimas e não possuírem uma visão assistencialista sobre os serviços prestados.

A politização da população também aparece entre os objetivos do trabalho do psicólogo no CRAS, Amanda considera que a população conseguiu alargar sua compreensão sobre a relação da sociedade com o Estado. Ela percebe que houve uma introjeção de elementos da democracia a medida que o usuário passou a reconhecer que é representado por instituições como Ministério Público, Prefeitura, Câmara de Vereadores e passou a analisar as possibilidades e limites de cada instituição no atendimento das demandas da população. Esse fato ajuda com que os usuários diminuam sua dependência direta da pessoa do prefeito ou de um vereador e se reconheçam como sujeito de direitos, superando um posicionamento passivo, assistencialista na reivindicação do atendimento de suas necessidades.

Eu sinto nas reuniões...eu ouvi algumas falas assim, porque tinha um político muito populista e elas estavam colocando toda a potência delas nesse político, e a gente fez um jogo, que era até proposto pelo governo federal mesmo, um jogo do controle social, então tinha várias formas e eles colocavam muitas fichas, muito investimento na fala com o prefeito e depois a gente foi vendo, entre eles mesmos, eles foram falando olha, não põe muita ficha nele não, porque ele ouve, ele encaminha e não acontece nada, ele também não tem tanto poder, ele depende de um monte de gente, ele não é deus, ele não vai conseguir fazer isso que a gente está falando e também ele não está tão interessado nisso, então não é bem por aí, então vamos tentar distribuir melhor essas fichas, as apostas. (AMANDA)

O fomento da participação social como estratégia de intervenção só aparece após o questionamento direto sobre o assunto, o que indica que não é prioritário, apesar de Amanda explicitar que é uma ferramenta importante no trabalho do psicólogo no CRAS.

Joana, a segunda entrevistada, não fala muito durante a entrevista e parece menos entusiasmada com seu trabalho no CRAS. A primeira resposta que ela nos dá parece automática, como se ela repetisse o que está descrito nas regulamentações sobre o PAIF: “[...] a gente trabalha com um objetivo, que eu vejo que é o acompanhamento das famílias, nessa questão de fortalecimento de vínculos, de fornecer esse apoio mesmo, o foco é a família, a proteção às famílias em situação de vulnerabilidade.”

Joana considera que a estratégia de trabalho com as famílias deve ter início no próprio núcleo familiar, mas não pode ficar restrito a ele. Ela aponta que é necessário que a intervenção se amplie para as relações da família com a comunidade e a política: “trabalhar sua identidade, trabalhar as relações

entre os membros da família e depois isso ir se ampliando, o meu papel na comunidade, o meu papel na política, então eu acho que isso seria interessante, é uma estratégia.”

Aos poucos, ela vai delimitando a atuação com os grupos socioeducativos como *locus* privilegiado do trabalho do psicólogo. Joana conta que no início, alguns colegas tinham uma atuação mais clínica, fazendo até psicodiagnóstico no CRAS. Ela critica esse tipo de intervenção e diz que trabalhar com os grupos foi a primeira possibilidade que ela vislumbrou para não repetir o modelo clínico na Assistência Social.

Eu já tinha uma tendência a mais pra ir pra essa área dos grupos, mas assim, eu via muito psicólogo realizando quase que um trabalho de clínica nos CRAS e quando as pessoas não podiam ou quando descobriam que esse trabalho tinha um outro foco assim, acabava até acontecendo alguns protestos, ou pessoas sendo transferidas de uma área pra outra, tinha gente que fazia até diagnóstico, vinha com uma visão da clínica. (JOANA)

Joana reconhece que essa visão clínica entre os psicólogos já mudou e que mesmo quando faz o atendimento individual, chamado de “escuta psicológica” o foco não é terapêutico. Ela coloca que a *teoria sistêmica* a ajudou a encontrar uma prática adequada ao CRAS, que segundo ela é trabalhar com as famílias e a comunidade, com o foco nas relações estabelecidas e não no desenvolvimento individual. Ela destaca que a ação do psicólogo deve ter foco no *coletivo* e não no indivíduo.

E pra mim particularmente eu fui tendo contato também com algumas outras teorias também, por exemplo, com a visão sistêmica, as interações, as relações de uma família, de um sistema, de uma comunidade, de não ficar mais esse foco no indivíduo, ter um outro olhar, e outra coisa que muda também é assim, utilizar mais também os recursos que partem da comunidade, não chegar com essa coisa que de repente é mais própria de uma visão mais científica que a gente vai trabalhar com uma pessoa que não tem ciência dela mesma, tratando aquela pessoa como um objeto, eu acho que isso aí já mudou bastante.

Na verdade eu acho que isso daí tem muito a ver com o propósito mesmo, que é essa parte de cidadania mesmo, que é o trabalho do psicólogo não ficar restrito a uma questão que é individual, dentro de uma visão sistêmica é importante ele poder participar e ter acesso a várias ferramentas que dentro de uma rede ele dispõe para exercer a cidadania. (JOANA)

Assim como Amanda, Joana também considera que o psicólogo pode contribuir para superar o preconceito institucional contra a população atendida.

Ela acrescenta que valorizar os recursos e as potencialidades dos usuários e não impor uma ideia preconcebida de como eles deveriam viver é a base para que o trabalho do psicólogo possa provocar mudanças significativas na vida deles.

Eu acho que a visão dos psicólogos sobre a população já mudou bastante, agora eles já conseguem entender melhor os recursos que os usuários tem, que a comunidade tem, ou pelo menos assim, perceber que pra que uma mudança real aconteça tem que ser a partir dessa base e não de você levar alguma coisa ou impor um saber. (JOANA)

Como já foi explicado anteriormente, o CRAS de Joana conta apenas com dois técnicos de nível superior, sendo ela e uma assistente social. As duas profissionais realizam visitas domiciliares, atendimentos individuais e familiares. Joana participa de todos os grupos socioeducativos que acontecem no CRAS, revezando a coordenação deles com a assistente social. No total são dez grupos, sete com os beneficiários dos programas de transferência de renda ligados ao CRAS Violeta, um com um projeto de orientação familiar com crianças e seus pais criado por iniciativa da psicóloga e um com um grupo de costureiras que está se organizando para montar uma cooperativa.

Joana acredita que o trabalho do psicólogo no CRAS pode contribuir para transformar a realidade vivida pelos usuários. Contudo, em diversos momentos da entrevista, ela demonstra preocupação com a dimensão objetiva da vida e com o contexto socioeconômico no qual os usuários estão inseridos, ela pondera que a intervenção do psicólogo não consegue atingir esse aspecto:

Eu acho que os grupos sócioeducativos podem ser uma boa ferramenta para se atingir essa finalidade, mas dentro de um certo alcance porque como eu falei, tem muitas coisas que independem desse trabalho e desse propósito, são situações que são de outra ordem, dessa divisão de classes, da divisão de poder própria do capitalismo, e a gente tem pouca condição de intervir nisso. (JOANA)

Devido à impotência diante da situação concreta vivida pelos usuários, Joana, ao contrário das outras duas entrevistadas, demonstra resistência em expressar as consequências positivas do trabalho no CRAS. Para ela relatar algumas conquistas foi preciso questioná-la diretamente durante a entrevista, como no exemplo da organização das mulheres artesãs, quando ela relata ações de participação da população. O CRAS Hibisco foi procurado por um grupo de mulheres que desejavam utilizar as máquinas de costura de um

projeto que havia sido desativado no bairro, a partir de então, Joana e sua colega assistente social tem servido como articuladoras na organização dessas mulheres, que já se configuram como uma associação e pretendem formar uma cooperativa. Elas não se furtam de servirem também de mediadoras entre essas mulheres e a gestão da Assistência Social, responsável por fornecer os materiais necessários para a produção artesanal delas. Joana considera que é importante orientar essas mulheres no sentido de fortalecer as reivindicações coletivas. Joana reconhece que o trabalho desenvolvido não será suficiente para provocar uma mudança na vida dessas mulheres do ponto de vista financeiro. Porém, a intervenção do CRAS traz outros ganhos, como a experiência de organização coletiva, a autonomia da mulher, a articulação em rede, o acesso a informações, o direito de se apropriar de espaços e bens produzidos socialmente. Vejamos o que a psicóloga diz:

Mariana: Você acha que essa iniciativa tem a ver com o trabalho do CRAS?

Joana: Eu reconheço que de repente se a gente...se não fosse pelo CRAS estar mais junto, ou fazer algumas articulações, como isso de participar de Vitrine Social, de se reunir e discutir, refletir depois, seria muito mais difícil pra elas continuarem também se organizando.

[...]

Mariana: Algum desses grupos trouxe como resultado alguma melhoria pro bairro ou solução pra alguma demanda da comunidade?

Joana: Na verdade, por exemplo, essa cooperativa mesmo, tem algumas críticas sobre isso da geração de renda e tal, eu não vejo que isso daí poderia gerar uma renda que poderia conduzir a uma autonomia, eu não vejo que pode ser dessa forma, mas assim, algumas iniciativas acabam também modificando um pouco aquele contexto, o fato da pessoa se perceber ali em outras condições, de poder colaborar com o orçamento familiar, de poder se articular em rede, tem um shopping aqui que foi construído e eu nunca fui e de repente eu estou ali vendendo os meus produtos, talvez eu nunca fosse entrar nesse shopping, mas agora eu estou ali...então em algumas coisas assim a gente vê...também essa parte de informação que o CRAS de certa forma colabora pra que chegue até a comunidade algumas oportunidades também, de cursos, assim de um contato com a rede e que talvez a comunidade se não fosse através da gente, por essas articulações talvez seria muito mais difícil.

Porém, no mesmo sentido que Amanda, Joana acredita que os grupos socioeducativos são, dentre as atividades que o psicólogo desenvolve no

CRAS, o melhor espaço para fomentar a reflexão crítica sobre temas relacionados ao cotidiano dos usuários. Ela acredita que as discussões que são provocadas ali repercutem no posicionamento deles e pode trazer transformações para o território.

Cada grupo tem as suas características peculiares...o ação jovem, por exemplo, que é o grupo que eu estou mais a frente, o fato do incentivo pro estudo ou algumas questões que são trabalhadas como o relacionamento familiar ou algumas outras questões que são trabalhadas, como família, consumismo ou uso de drogas, que são algumas realidades que eles vivenciam aqui no bairro, ainda a gente não tem como medir isso quantitativamente mas eu vejo que acaba sendo uma mudança de postura ou de participação e que acaba influenciando no contexto comunitário. (JOANA)

Beatriz, nossa terceira entrevistada, acredita que a riqueza do trabalho no CRAS está na possibilidade de unir a perspectiva da psicologia com a perspectiva do serviço social durante as atividades rotineiras. A intervenção conjunta foi a que a ajudou a se reconhecer nesse novo campo de atuação e a demarcar a função do psicólogo no CRAS de “trabalhador social”.

[...] a realidade que eu encontrei aqui foi diferente, quando comecei era só eu e a assistente social, a equipe toda era uma equipe de duas, mas ela tinha essa abertura de a gente dividir tudo e a gente ainda continua assim, é visita, é reunião... e é legal porque os usuários tem essa referência das duas, é legal porque quando uma está de férias eles vem e tratam dos mesmo assuntos, perguntam, tem essa referência de que a gente é uma equipe, não é essa coisa separada de que psicólogo é só para alguns assuntos.

[...] eu sempre briguei muito por isso o psicólogo no CRAS é um trabalhador social também, então a gente está aqui para fazer todos os atendimentos que for possível, é óbvio que tem alguns que são da demanda do assistente social, alguns relatórios específicos, mas a maioria eu faço junto com ela, então tem a minha visão, tem a visão dela, mesmo nos grupos, uma está coordenando, mas a outra está atenta para o que está acontecendo e aí a gente faz a reunião juntas. (BEATRIZ)

Para ela, uma das contribuições do psicólogo no CRAS está em acrescentar uma escuta e um olhar diferenciados em relação ao usuário, durante o trabalho conjunto com o assistente social. A escuta está associada ao acolhimento e à ajuda. O olhar refere-se ao reconhecimento da subjetividade, das potencialidades e dos desejos do usuário. Para Beatriz, ao acrescentar a escuta e o olhar diferenciados do psicólogo no planejamento e

na execução das atividades do CRAS, torna-se possível desenvolver a autonomia da população atendida.

[...] mas do que eu acho que do que eu tenho de função para fazer no CRAS eu acho que são acompanhamentos nos grupos socioeducativos, nas visitas junto com a assistente social, nas escutas, nas orientações, isso eu acho que tenho que fazer no CRAS, quando eu sento para fazer um relatório com a assistente social e a gente discute a questão da família e a gente pode planejar o trabalho, que a gente sabe que já não é lá essas coisas perto do que a gente sabe que tem que fazer com essa família, a gente já faz o mínimo, mas o fato da família saber que ela vai chegar aqui e vai ter alguém que vai ouvir, que vai ter alguém que vai estar acolhendo o que ela está falando e tentando ajudar minimamente, eu acho que isso é minha função.

[...] O psicólogo consegue trabalhar mais imaginação, a criatividade, um projeto de futuro, de conseguir resgatar nele que é possível ele pensar em um projeto de futuro, mostrar que é possível ele querer, que é possível ele ser o dono do caminho que ele vai conduzir, muitas vezes eles se acham conduzidos, que eles tem que ser conduzidos, que é o caminho mesmo, que não tem outra saída, é as condições que eles tem [...] (BEATRIZ)

Beatriz, assim como as duas primeiras entrevistadas, também apresenta os grupos socioeducativos como espaços privilegiados do trabalho do psicólogo que visa a transformação social. As três psicólogas reconhecem que atuação do psicólogo no CRAS deve estar focada no desenvolvimento coletivo e não no atendimento individual. Porém ela conta que tem sido pressionada a deixar de fazer os grupos para dar mais atenção às demandas individuais. Para não perder essa possibilidade de intervenção, Beatriz e a equipe tem lutado juntas para conseguir atender as demandas individuais que vem da gestão e não deixar de realizar os grupos.

Do que a gente acha que deve ser o objetivo do nosso trabalho, o mínimo que a gente está conseguindo é através dos grupos, porque é onde a gente está tendo contato com eles e está conseguindo discutir essas coisas, porque nos outros atendimentos você não consegue discutir isso, você pontua alguma coisa daquela família, mas para pensar num todo, num coletivo, tem que ser nos grupos. E aí quando eles estão tentando tirar isso a gente tem que lutar, a gente está numa briga ferrenha, eu falo que se tem que fazer essas outras coisas eu faço, mas do grupo eu não vou abrir mão. (BEATRIZ)

Ela também aponta o grupo como uma possibilidade de superar o viés clínico do trabalho. Isso acontece através das discussões temáticas com os participantes, que provocam o desenvolvimento do pensamento crítico e político.

[...] então tem espaço no grupo pra falar o que ele pensa e ouvir dos iguais a eles outras opiniões, porque uma coisa é eu falar dentro da minha idade e do papel que eu estou exercendo dentro do grupo, eu não quero taxar aqui que eu é que estou falando a verdade, que eu é que sei, eu quero que vocês discutam, meu papel é facilitar um debate, é trazer informações mas fazer com que eles reflitam. A preocupação nossa quando vai montar um planejamento é trazer algumas informações, mas fazer com que eles pensem em cima disso [...]

Foi muito legal quando a gente fez a dinâmica do coração pra eles colocarem o que eles ouviam dos dependentes, dos alcoolistas, dos drogados, qual era a imagem que se tem e o que é feito, o que a sociedade faz pra ajudar a não ter isso, e aí eles falaram que a própria sociedade reforça, não tem tratamento, não dá apoio, trata como marginal, então a própria sociedade reforça aquele rótulo, aí eu viro pra eles e falo, mas a sociedade é quem? (risos) Aí eles ficam assim...eu falo somos nós que pensamos assim. Outra vez que a gente fez uma discussão sobre gênero e foi uma coisa absurda de ver adolescente de quinze anos falando que não faz nada em casa porque isso é coisa de mulher mesmo [...] (BEATRIZ)

Beatriz reconhece avanços na postura da população que busca o CRAS, desde o início da implementação até os dias atuais. Ela avalia que os usuários já reconhecem que o CRAS oferta outros serviços além dos recursos materiais e vem buscar orientações sobre questões familiares e comunitárias. Os temas debatidos nos grupos provocam reflexões fora do espaço institucional, o que se desdobra em novas demandas para os profissionais. Ela acredita também que os usuários estão mais politizados.

[...] fala eu vim trazer fulano porque ele está precisando de tal coisa e eu sei que aqui pode ajudar, então isso eu acho que é o nosso retorno positivo, é você ver que você consegue lançar uma semente que talvez não seja onde você queria chegar ainda, mas que isso é uma coisa lenta mesmo, mas que quando o usuário vem e se posiciona, quando você traz um assunto que tem desdobramento porque depois vem alguém da família pra conversar de um assunto que você nem sabia que estava acontecendo na família e depois a pessoa vem e fala, eu vim por causa daquilo que você falou na reunião e eu vim te trazer...eu fico muito feliz quando eu sei que eu falo alguma coisa pra pessoa e pelo menos desperta nela, quando eu falo olha, não é bem assim, isso que está acontecendo não precisava ser assim, ou então eu chego e a pessoa fala ah porque fulano prometeu tal coisa e eu chego e falo não é bem assim, pra tudo acontecer tem um porque, tem uma lei, tem um senão então não pode ir aceitando tudo o que as pessoas vão falando, então a pessoa meio que desperta e fala nossa mas aquilo tudo não era verdade, eu acho que também é minha função mostrar pra pessoa que ela tem que acordar [...] (BEATRIZ)

A contradição entre o foco no trabalho individual e o foco no trabalho coletivo está presente no discurso de Beatriz assim como no de Amanda. Ao mesmo tempo em que ela valoriza as reflexões críticas que acontecem nos

grupos, ela também apresenta um exemplo individual para mostrar uma transformação que aconteceu a partir da intervenção do CRAS:

[...] às vezes você vê famílias numa situação que está se arrastando...como eu falei nesse caso da uma dinâmica que a gente fez do histórico da vida,uma pessoa que estava em depressão...talvez não tenha sido aquilo, não sei se foi coincidência, mas a pessoa deu uma mudada, chegou aqui e falou eu vou parar com essa história de medicamento porque eu estava ficando muito dopada e eu percebi que eu vou ter que reagir por minha conta,aí mudou o visual, o jeito de se vestir, veio procurando emprego, arregaçou as mangas porque tinha quatro filhos, um filho de cada pai e aí dependendo de pensão de um e de outro pra sobreviver, ela falou eu já estou dando um jeito na minha vida, já arrumei alguém que fique com as crianças e eu vou a luta,eu vou trabalhar e era uma coisa que a gente vinha falando pra ela resgata isso em você, você não pode ser dependente dos outros, você tem que cuidar de você, ninguém vai cuidar da sua saúde, ninguém vai deixar você bonita se não for você mesma, ninguém vai cuidar da sua casa, a responsabilidade de deixar sua casa limpa e arrumada dentro das possibilidades que você tem é sua, e aí você vê que a pessoa deu uma acordada, veio e mudou, alguma coisa deu o start, deve ter uma pontinha daquilo, porque não é possível...isso é fruto de um trabalho mais longo do CRAS, a reunião é um pedaço disso.

A partir da percepção de nossas entrevistadas sobre a própria atuação no CRAS, reconhecemos a importância do psicólogo no sentido de ampliar a forma como a política pública e a equipe do CRAS veem o usuário. As entrevistadas demonstram contribuir para que o usuário seja reconhecido em sua integralidade, que sejam vistas suas potencialidades além de suas carências, superando assim o preconceito institucional do qual historicamente tem sido vítima. Vale ressaltar que elas reconhecem que a população atendida sofre com o preconceito institucional não apenas na Assistência Social, mas também em outras políticas públicas.

Elas apontam ainda que a psicologia contribui para que a alteração da noção de vulnerabilidade na qual a Assistência Social se baseia para definir suas ações. A medida que a PNAS reconhece outras necessidades que não são apenas da ordem material como foco da intervenção estatal, as psicólogas elegem o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários como atribuição da psicologia, apesar de não ser exclusividade desta categoria profissional.

A escuta psicológica é apontada como ferramenta de trabalho pelas três entrevistadas. Elas explicitam no discurso que a escuta não tem função terapêutica e individual, que essa seria uma atribuição da intervenção

psicológica na política pública de Saúde. Porém, nas entrelinhas, a descrição e os exemplos de escuta são dicotômicos. Por um lado, demonstram transformações individuais, onde o usuário encontrou em si mesmo a possibilidade de superação dos problemas vividos. Por outro, indicam um espaço de reconhecimento e acolhimento onde pode se desenvolver a conscientização acerca das determinantes sociais que provocam sofrimento ético-político. Existe uma cisão entre a leitura de realidade que as psicólogas fazem, que considera a dimensão social e política como causa dos sofrimentos apresentados pelos usuários e a estratégia de enfrentamento desses sofrimentos, que exige do indivíduo encontrar nele mesmo a força para superar a questão.

É unanimidade entre nossas entrevistadas que os grupos socioeducativos são espaço privilegiado de atuação do psicólogo que visa a transformação social. Assim como o fortalecimento de vínculos, o trabalho com grupos não é uma atribuição exclusiva do psicólogo. Na fala das psicólogas ficou evidente que os grupos são um espaço de troca entre os profissionais e a população e dos usuários entre si, elas respeitam a visão da população sobre os temas discutidos, mas provocam reflexões no sentido de esclarecer as determinantes sociais e históricas das condições em que eles vivem. Sendo assim, elas consideram o grupo como o melhor lugar para estimular a potencialização, a politização e o protagonismo dos usuários, defendendo a necessidade de se superar o viés clínico.

Amanda, Joana e Beatriz tem dificuldade em identificar o que é o resultado das suas ações no CRAS. Contudo, elas identificam que os usuários estão mais politizados, compreendendo melhor como funciona nossa democracia e começam a compreender a Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado. Uma mudança significativa que elas apontaram foi em relação aos motivos que levam os usuários a buscar o CRAS, no início das atividades, eles se apresentavam vitimizados pedindo um favor, atualmente eles se apresentam mais conscientes da amplitude de serviços oferecidos no CRAS, não buscam apenas o repasse de recursos, mas apoio para superação de questões familiares e comunitárias também.

4.2.2 – Sentidos da participação social no CRAS

O fomento da participação social como estratégia de intervenção só aparece após o questionamento direto sobre o assunto com Amanda e Joana, somente Beatriz se refere espontaneamente ao tema. Porém, todas as entrevistadas, uma vez questionadas, enaltecem a importância de trabalhar a participação social nas atividades do CRAS, e mais, nas entrelinhas do discurso das psicólogas foi possível analisar o sentido da participação para elas.

Após ser questionada, Amanda apresenta durante a entrevista diversas definições e possibilidades de participação social. A primeira refere-se à participação nas atividades do CRAS, especialmente nas reuniões socioeducativas. Esta tem uma função psicossocial, de oferecer reconhecimento ao usuário, oferecer uma “oportunidade de fala” faz com que ele se sinta aceito e valorizado tanto pelo profissional como pelos outros participantes do grupo. Ela considera que encontrar esse espaço respeitoso e acolhedor de troca de experiências faz com que os usuários sintam “esperança” e “melhorem a autoestima”, com isso eles participam das atividades, demonstram prazer em estarem presentes e valorizam o espaço institucional. Na medida em que o usuário pode se expor e ser compreendido pelos demais em um espaço protegido, esse tipo de participação também possibilita a superação de preconceitos que o usuário sofre no próprio bairro e promove o “fortalecimento de vínculos” familiares e comunitários. Amanda acredita que experimentar esse acolhimento e reconhecimento nos grupos fortalece coletivamente os usuários e os estimula a participar também de outros espaços na comunidade, como atividades religiosas e grêmios esportivos.

[...] então é muito bacana perceber que eles realmente querem essa oportunidade e se apropriam dela com muita alegria, com muita satisfação de participar das decisões de se colocar, então quando eles têm a possibilidade eles usam, você vê que a autoestima melhora, eles podem realmente acreditar e contar pra todo mundo que eles acreditam no potencial deles.

[...]Eles falam que depois que começaram a ir no grupo de convivência eles começaram a ir também pra outras atividades, pra comunidade religiosa deles, que eles começaram a participar de grêmios, começaram a ir no conselho municipal do idoso, eles tem um representante desse grupo no conselho e com certeza quando ele se vê capaz de falar e vê que a palavra está sendo esperada, está

sendo bem vinda em algum lugar, dá pra acreditar que essa palavra pode ser bem vinda em outros lugares [...] (AMANDA)

Além de ser um espaço de convivência e fortalecimento de vínculos, os grupos socioeducativos são também espaços para fomentar um debate político, analisando criticamente a condição vivida por aqueles que o frequentam. Nesse sentido abre uma possibilidade de organização para enfrentar coletivamente os problemas que não são individuais, como participar de Conselhos e de associações de moradores. A psicóloga conta um exemplo significativo onde a participação no grupo possibilitou uma reflexão crítica a respeito de uma condição vivida por todos os participantes e possibilitou um movimento deles no sentido de transformar essa condição, apesar de ainda não ter conseguido chegar nesse objetivo final, o movimento já iniciou.

[...] teve um PEAD que queria montar um sindicato dos PEADs. [...] esse programa é uma falácia, na verdade, (risos) enfim, é um nó que a gente tem aqui no município esse programa que fica sendo uma mão de obra barata, a gente fala isso na reunião e com certeza isso faz eles ficarem mais atentos e participarem de outros grupos, eles tem contado isso pra a gente, da atuação na comunidade, se candidatar na associação de moradores ou então de falar pra associação vir falar com a gente na reunião, fazer esse meio de campo pra a gente se comunicar, ajeitar a rede, a gente tem feito isso. (AMANDA)

Essa fala demonstra uma criticidade com o próprio trabalho e uma ação que visa despertar a crítica nos destinatários da Assistência Social, apontar o programa social como exploração de mão de obra. Assim ela aponta que a política pública tem sim como objetivo e como possibilidade de intervenção despertar o senso crítico e fazer a crítica a partir de dentro.

A psicóloga conta ainda sobre a ideia de criar um Conselho Gestor do CRAS, para ser um canal constantemente aberto para os moradores do território interferirem na gestão local da Assistência Social. Porém explica que esse é um projeto antigo que não foi implementado ainda devido às várias dificuldades que enfrenta no trabalho.

Participação social no CRAS é...dar voz pra população falar, pra que eles possam realmente ser ouvidos, que participem das decisões, a gente tem aqui um projeto que era de um diretor que tinha uma visão bem ampla, que a gente não conseguiu implementar até hoje, que era

o conselho diretor do CRAS, que a população viesse decidir junto com a gente o que deveria ser feito, que viesse decidir com relação a recurso, à reunião, com relação ao trabalho da gente. (AMANDA)

Como foi possível perceber, o primeiro sentido apontado para participação é o de reconhecimento e fortalecimento de vínculos. O segundo é o da crítica à ao próprio serviço. O terceiro sentido apontado por Amanda é o de articulação com outras instituições presentes no território como associações de bairro, grêmios, comunidades religiosas, ONGs e projetos sociais. O quarto sentido é dar voz política para que os usuários sejam reconhecidos nas esferas de negociações públicas. O último sentido refere-se à participação nos Conselhos.

É interessante observar sobre esse último sentido é o mais destacado por ela, que compreende que deve estimular a participação dos usuários nos Conselhos, Amanda conta que tem inclusive um representante de um grupo do CRAS no Conselho do Idoso, contudo, reconhece que o fomento a esse tipo de participação social tem sido negligenciado nas atividades do CRAS. Amanda justifica dizendo que considera fundamental a participação dos trabalhadores nesses espaços, para que a partir de um conhecimento prático sobre o funcionamento dos Conselhos, possa incentivar a participação da população. Porém, devido ao excesso de trabalho ela não tem conseguido participar, o que causa na psicóloga um sentimento de culpa.

Pois é, eu me sinto em dívida, eu me sinto em dívida em relação a isso, porque não tenho participado, porque a gente enquanto profissionais tem uma escala pra participar pelo menos do conselho da assistência. A gente toma conhecimento das outras reuniões e a gente tem pedido pra participar, pra passar pra população. [...] Só que fica difícil estimular que a população participe se eu não vou, se eu nunca fui, se eu nem sei como é, o que está sendo tratado...eu tenho muita dificuldade...eu acredito que a gente só leva o outro até o lugar que você já foi, e como eu não fui, como eu não tenho participado, eu acho muito difícil só falar vai lá. (AMANDA)

Joana, quando questionada sobre a participação social, demonstra saber dos vários sentidos que o termo pode ter e pede que especifiquemos. Ela fala da participação nas atividades do CRAS, nas associações de bairro (sentido transformador do território) e nos Conselhos (participação institucionalizada). Explicado que falávamos sobre o sentido de transformação da realidade vivida, ela afirma que esse sentido é o propósito do trabalho do CRAS, que o

psicólogo não pode se restringir às questões individuais e que deve contribuir para que o usuário tenha acesso aos recursos disponíveis para que ele possa exercer a cidadania.

Joana acredita que é preciso cuidar das condições concretas de vida para que os usuários do CRAS participem de maneira mais intensa das atividades ali realizadas e sejam capazes de expandir a participação no sentido do desenvolvimento de cidadania. Ela coloca que se as condições mínimas de sobrevivência não estiverem garantidas não é possível estimular a participação, pois necessidades mais básicas e urgentes consomem a disposição em participar.

[...] tem muitas coisas que dependem também de outros fatores, na verdade não dá pra só querer que alguém se torne cidadão se as condições mínimas de sobrevivência não são atendidas, a gente esbarra em questões que são muito maiores, por exemplo, até o fato de exercer cidadania, uma pessoa que não tem emprego ou que está com outras situações ali, às vezes não dá pra trabalhar essas questões sem que o básico seja olhado. Sem que ela tenha garantia das condições básicas de sobreviver. (JOANA)

Para estimular a participação social, Joana acredita que esta deveria ter como consequência gerar resultados mais concretos para a população. A inclusão em programas de transferência de renda tem a frequência nos grupos socioeducativos como uma de suas condicionalidades no município pesquisado. Ela considera que o valor do benefício recebido não supre as necessidades materiais da família e portanto, não significa o resultado concreto que ela avalia que estimularia a participação social.

Eu vejo que essa estrutura, a organização, de repente eles estarem sentindo também que alguma coisa na vida deles está passando a ser diferente, ter um resultado prático, ou saber que participar do Bolsa Família por esse outro trabalho que é, que não é simplesmente suprir essa necessidade financeira e tal e que nem supre... pra que eles sentissem que realmente estavam mudando na forma de olhar pra eles, pra família e pra comunidade, na casa deles, na vida, na situação, vai ter mais oportunidade, eu acho que se tivesse um resultado prático seria mais fácil de participar. (JOANA)

Joana sustenta que é papel do psicólogo no CRAS construir com a população as condições necessárias para que ela participe dos Conselhos e Conferências. Isso inclui discutir previamente os temas que serão abordados nas instâncias de controle social citadas, adequar a linguagem usada nesses espaços à linguagem da população e fornecer os meios concretos para que os

usuários cheguem nesses lugares. Ela conta um exemplo de atividades que o CRAS fez nesse sentido.

[...] Uma vez a gente conseguiu um ônibus pra levar os usuários até a conferência e foi a vez que teve a maior participação, foi a conferência da assistência social. A gente veio realizando um trabalho de preparo de participação, conversando a respeito da cidadania, a respeito das necessidades, a gente fez algumas dinâmicas pra que eles levantassem as necessidades deles pra que fosse levado pra conferência, foi feito todo um preparo e aí nesse dia a gente tinha conseguido articular com a rede e realmente foi muita gente. Mas uma coisa que acontece também é ainda uma discrepância na linguagem, porque pra dizer que numa conferência de assistência social existe uma participação mesmo da comunidade isso eu acho que não dá muito bem pra dizer.

[...] Interesses políticos, alguns que querem ser candidatos, alguns que usam dessa ferramenta pra se promover, pra algum benefício próprio, e o interesse as vezes não é bem aquele de ajudar a população. Outra coisa também que eu acho que acontece é assim, a gente ...dessa vez que teve conferência, a gente buscou trabalhar os temas que seriam conversados na própria conferência e tal e já fazer uma ponte com essa linguagem pra linguagem da comunidade e eu acho que facilitou um pouco esse entendimento, essa participação ali na hora, mas os termos são muito técnicos pra comunidade. (JOANA)

Como o CRAS não tem acesso direto aos recursos financeiros da Assistência Social, para conseguir o ônibus para levar a população do bairro ao local da Conferência, os trabalhadores do CRAS precisaram articular com a rede disponível no território. Essa ação tem um aspecto positivo, pois demonstra a iniciativa dos profissionais e a boa relação entre o equipamento público e a comunidade na qual está inserido. Porém, se a participação dos usuários nos Conselhos e Conferências está preconizada em toda regulamentação da Assistência Social, como LOAS, PNAS e NOB/SUAS, a gestão deveria facilitar os meios para a população acessar esses espaços. Da forma como aconteceu, o fomento da participação social fica limitado à iniciativa dos técnicos do CRAS, eximindo a gestão e o Conselho de suas responsabilidades. Apesar das dificuldades, Joana descreve a situação com satisfação.

É, eu acredito que sim...eu acho que isso foi uma iniciativa nossa que propiciou pra população exercer de uma forma mais prática a cidadania.

Bom, não tem como avaliar até que grau, ou que repercussão mesmo isso tem pra comunidade, mas assim, a gente sente que atinge alguns objetivos, de pelo menos estimular ou conseguir, criar uma forma de acesso da população num espaço de decisão importante, e isso traz uma certa satisfação. (JOANA)

Joana participa das reuniões do Conselho da Assistência Social, em um revezamento, onde a cada reunião comparecem representantes de dois CRAS, que se comprometem a repassar as informações discutidas para os demais. A iniciativa do revezamento surgiu no encontro mensal dos trabalhadores do CRAS, a partir do reconhecimento da necessidade de participar do Conselho e da sobrecarga de trabalho que dificultava a presença em todas as reuniões. No início da atuação no CRAS, já participou do GT sobre Assistência Social do CRP.

Beatriz também participa do Conselho da Assistência Social e participou do GT do CRP. Ela lembra que o debate principal do GT, quando ela começou a trabalhar no CRAS era sobre que fazia o psicólogo nesse novo espaço público, as discussões tentavam diferenciar o trabalho do psicólogo com o do assistente social. Como já foi dito anteriormente, a psicóloga considera que o diferencial está no olhar de cada ciência para o usuário e não em uma atividade específica de cada área. Ela explica que na unidade em que atua, essa discussão não teve relevância porque a equipe realiza as atividades em dupla composta por psicólogo e assistente social. Por outro lado, de um modo geral, no município pesquisado essa era uma questão importante, pois havia uma hierarquia, como se o serviço social fosse mais importante do que a psicologia. Essa divergência entre as ciências era agravada pelo fato de que o contrato dos psicólogos era de vinte horas semanais e dos assistentes sociais era de trinta horas semanais na época.

Essa diferença era discutida nas reuniões do CRP, até que alguém gritou e falou eu não aguento mais discutir isso aqui nas reuniões do CRP, a gente tem que parar com isso, mas era uma coisa que era fato, a gente ouvia isso, que a gente trabalhava pouco, que trabalhava menos, que não tinha função no CRAS, porque muitos ainda achavam que determinados atendimentos só era para o psicólogo quando os assistentes sociais achavam que devia ir pro psicólogo, aí ou era uma escuta mesmo, uma visita era só quando o assistente social achasse que deveria (BEATRIZ)

Para Beatriz, a participação que pode ser fomentada pelo psicólogo no CRAS é através dos debates nos grupos socioeducativos. O estímulo à participação nos Conselhos e Conferências também acontece nos grupos. Esse é o espaço para o reconhecimento de direitos e para pensar em

estratégias de reivindicação, para conhecer as regras do jogo democrático e aprender a participar dele.

Sim, eu acredito que sim porque quando a gente faz isso a gente está fazendo com que eles se apoderem dos direitos que eles tem, é nesses espaços que eles vão poder fazer valer o direito. Então a gente sempre fala isso, sozinho a gente não vai conseguir nada, a gente precisa estar junto, a gente precisa discutir junto, a gente precisa colocar que é uma questão que é de um grupo, que não é de uma pessoa, que é de direito de todos e que não é de um. [...] Quando a gente discutiu com eles a questão do controle social numa reunião, foi muito interessante porque eles falaram nossa eu nem imaginava que a gente poderia fazer isso e assim de mostrar que são várias possibilidades de você fazer valer o seu direito e de cobrar e tanto que muitas vezes as pessoas acham que é ir lá no prefeito e cobrar, e muitas vezes não é isso, ele não vai poder dar conta e dizer que sim ou que não e se você for sozinho ele pode simplesmente dizer não, mas se você se mobilizar com outras pessoas, ele sabe que aquelas pessoas sabem dos direitos delas, ele vai ter que dar uma resposta à altura, se não porque não e se sim se tiver que ser. (BEATRIZ)

Ela exemplifica que nos grupos socioeducativos os usuários relatam situações que demonstram que eles estão mais politizados e lutando por direitos coletivos. Ela manifesta alegria ao perceber que o grupo está menos vulnerável à manipulação de forças políticas tradicionais que usavam a população para conquistar interesses particulares.

[...] eles contaram num grupo que eles se mobilizaram para questão de saúde, para cobrar que tivesse médico frequente no PSF, fizeram abaixo assinado pra reclamar do atendimento que não estava sendo adequado, e reclamaram a questão da falta de ônibus também. E é muito legal quando você vê que vem alguém com um discurso meio atravessado e o grupo já fala, é mas não é bem assim...eles já percebem quando a pessoa está falando aquilo por interesse próprio, que não é pela coletividade, é ficar com o olhar mais atento para uma pessoa que está querendo se valer de um cargo ou de uma função só pra se beneficiar, eles já estão mais atentos, no sentido de se despertar olha, a gente está sendo enganado não é assim que funciona, prometeu, quis comprar meu voto e eu não vendi, isso já saiu num grupo também, teve gente que falou que fulano fez algumas promessas que eu sei que não são promessas verdadeiras, que ele não vai poder fazer isso, isso é importante que eles saibam.

[...] De deixar de ser ingênuo mesmo, porque as vezes era aquilo de uma ingenuidade de achar que ele vai ter alguma coisa porque o outro vai dar em troca e aí é bem isso, não existe uma troca, existe uma coisa que é de direito, e se é de direito é pra todo mundo, não tem que ter só pra mim, tem que ter pra todo mundo que precisar, e aí tem que se unir no sentido de cobrar pra todo mundo, porque essa coisa do assistencialismo era muito de sorte de quem chegou primeiro, de quem pediu, de quem tem alguém que indique, que é conhecido. (BEATRIZ)

As entrevistadas demonstram que acreditam que estimular a participação social dos usuários é função do psicólogo no CRAS e que reconhecem ser esse um meio eficaz para levar à transformação da realidade vivida por eles. Elas reconhecem ainda a necessidade delas participarem para que a partir da experiência possam estimular a participação da população.

Elas explicitam que devem estimular a participação social nos sentidos apresentados nos capítulos anteriores dessa dissertação, quais sejam, fomentando o potencial político-emancipatório e transformador no território, participando das instâncias de controle social e interferindo na gestão do CRAS. Elas têm uma concepção democratizante do Estado. As psicólogas demonstram trabalhar com ela no sentido da politização e transformação da realidade vivida pelos usuários, no sentido de conferir legitimidade à eles, no sentido de participar das atividades e da gestão do CRAS, no sentido do fortalecimento de vínculos e no sentido de incentivar e preparar os usuários para participar dos Conselhos e Conferências. Elas também apontam a participação social como possibilidade de articulação com outras instituições presentes no território, como associações de bairro, grêmios, comunidades religiosas, ONGs e projetos sociais. Elas reconhecem também a dimensão psicossocial da participação, que perpassa todas as atividades coletivas desenvolvidas.

As entrevistadas colocam os debates nos grupos socioeducativos como o principal espaço de fomento da participação social. Os grupos são utilizados como lugar de reconhecimento de direitos, para pensar em estratégias de reivindicação, para conhecer as regras do jogo democrático e para aprender a participar dele.

Apesar das possibilidades reconhecidas e empreendidas pelas entrevistadas em relação ao fomento da participação social, elas consideram que investem no tema muito menos do que gostariam e deveriam. Elas apontam dificuldades severas que limitam e muitas vezes impedem a dedicação à própria participação social e o estímulo da participação dos usuários do CRAS. Detalhamos essa questão na seção seguinte.

4.2.3 –Fatores limitantes do trabalho no CRAS

São muitos os fatores que limitam a prática do psicólogo no CRAS, que fazem com que os profissionais que ali atuam tenham dificuldade de concretizar ações voltadas ao coletivo e acabem conseguindo maior sucesso em transformações individuais.

A questão da autonomia no trabalho perpassa todas as dificuldades apontadas pelas três entrevistadas. Na fala de Amanda, esse tema aparece de maneira bastante contraditória. Ela destaca que tem autonomia, que os gestores não interferem em sua rotina e nem no conteúdo do que é discutido nos grupos socioeducativos. Ela justifica ainda que os gestores apoiam nas capacitações profissionais que ela deseja participar, fato que é muito positivo quando comparado a outra experiência em prefeitura que ela já teve. Por outro lado, ao longo da entrevista, ela descreve situações onde a gestão interfere no trabalho, impedindo que ela desenvolva atividades que considera fundamentais, como estimular a participação social dos usuários, participar de reuniões com a rede socioassistencial do município e das reuniões dos Conselhos.

A limitação imposta pela gestão aparece no discurso de Amanda de diversas maneiras, como na falta de transparência na administração dos recursos do CRAS, o que acaba por não permitir autonomia dos profissionais no planejamento do uso dos recursos materiais disponíveis.

[...] na questão dos recursos porque nós não temos visto como que ele está sendo administrado, tem pouca transparência em como esses recursos tem sido gastos e ao mesmo tempo a gente tem muita autonomia. Eu não sei como tem sido gerida essa questão de recurso, eu tenho dúvidas se é desonestidade, se é ingerência, se é incompetência mesmo dos gestores, mas eu tenho autonomia de trabalho, eu consigo ter uma liberdade no que eu estou fazendo, e eu tenho tido também algumas oportunidades de capacitação, algumas pagas pela prefeitura e outras pagas com recursos próprios, mas que eles permitem que eu saia para me capacitar. (AMANDA)

A opção da gestão por não aumentar o número de profissionais do CRAS, apesar do aumento populacional e da ampliação de serviços ofertados pela Assistência Social é outra limitação da autonomia dos trabalhadores. Isso faz com que eles fiquem sobrecarregados e não consigam executar o que eles

mesmos consideram prioridade. Para esse excesso de trabalho, a gestão sinaliza a possibilidade de terceirizar as atividades socioeducativas e deixar os técnicos apenas nos atendimentos individuais e fazendo atividades mais burocráticas, como relatórios, por exemplo. Todavia, Amanda considera que os grupos são o espaço onde é possível estimular a participação social no sentido político do termo, desenvolvendo uma leitura crítica da realidade e criando estratégias coletivas para melhorar a qualidade de vida no território. Assim, a opção de terceirizar essas atividades limita a autonomia dos profissionais em trabalhar em uma perspectiva crítica.

[...] a gente está tendo uma dificuldade aqui no município de falta de profissionais, porque o trabalho que a gente faz de acompanhamento familiar está restrito por causa da falta de funcionários, e a prefeitura alega que tem responsabilidade fiscal, que não pode contratar mais funcionários e a população crescendo e a gente não tendo mais como fazer o trabalho da maneira como a gente gostaria. A gente não consegue fazer o trabalho de prevenção, geralmente a gente trabalha apagando fogo, a gente já chega depois que o leite entornou, mas é...e eles estão apontando para a possibilidade de contratar educadores e esses educadores vão poder fazer as reuniões socioeducativas, mas eu não sei se esse educador vai ter a visão ampliada que a gente está tendo, se vai conseguir influenciar...(AMANDA)

Apesar de ter autonomia no planejamento de sua rotina de trabalho, Amanda reclama que, com frequência, ela é interrompida por demandas urgentes da gestão da Assistência Social. É solicitado que ela realize atendimentos, visitas domiciliares ou faça relatórios, o que a impede de seguir seu planejamento inicial e faz com que ela gaste muito do tempo e dos recursos do trabalho com atividades que são individuais e não são prioritárias, fazendo com que não seja possível desenvolver as atividades voltadas para o coletivo, que ela considera prioridade no trabalho do CRAS.

Para Amanda, a relação com a equipe é um aspecto positivo do trabalho, os objetivos e as dificuldades de atingi-los são compartilhados pelos trabalhadores. Porém esse espaço de diálogo e planejamento também é invadido por demandas externas que tem que devem ser cumpridas. Nesses momentos, a reflexão e a definição de estratégias conjuntas para o trabalho também ficam prejudicadas contra a vontade dos técnicos.

Vejam agora o que Joana nos conta sobre as dificuldades enfrentadas no cotidiano do CRAS. Nas entrelinhas do que ela nos contou, também identificamos questões que tem relação com a falta de autonomia no trabalho. Para ela, isso acontece, principalmente, devido à falta de estrutura para que as atividades possam ser desenvolvidas.

A primeira falta de estrutura apontada por Joana refere-se à vigilância socioassistencial. Esse setor é vinculado à gestão da Assistência Social e é responsável por produzir informações sobre as vulnerabilidades e riscos presentes no território. A partir desses dados, o CRAS pode avaliar seu trabalho e planejar as atividades de modo a atender as reais necessidades da população. O setor de vigilância socioassistencial do município foi criado há alguns meses, após quase oito anos de implementação dos CRAS, o que dificulta o diagnóstico necessário para um atendimento mais efetivo.

A questão do espaço físico é outra dificuldade de estrutura referida por Joana. O CRAS Violeta não possui sala para atendimento coletivo, então os grupos socioeducativos são realizados na varanda do equipamento. Os participantes ficam expostos às intempéries climáticas, ao barulho externo e à falta de privacidade. A psicóloga considera que esse desconforto prejudica a participação social.

[...] aí o único espaço que a gente tem é essa varanda aqui fora, então o barulho é muito forte, às vezes passa trem, etcetera e tal, chove, faz sol, eles ficam expostos ali, as vezes é muita gente e não dá pra escutar direito...nessa última quinta por exemplo, eles tiveram uma reunião com o Instituto Juventude, que pelo que tudo indica o Instituto está com uma iniciativa de vir pro Jardim Violeta também, aí a gente não tinha mesmo espaço pra uma apresentação, pra uma projeção e aí a gente teve que dividir a turma em duas pra caber nessa outra sala que tinha o recurso do computador e aí acaba sendo bem tumultuado, aí uma turma tem que esperar...essas coisas acabam desgastando, desestimulando um pouco a participação dos usuários. (JOANA)

A terceira dificuldade de estrutura para trabalhar refere-se à falta de profissionais de nível superior no CRAS em que Joana atua. Como já dissemos, a equipe é composta por ela e uma assistente social, fato que as deixa muito sobrecarregadas.

O excesso de trabalho é devido à falta de profissionais e também às demandas urgentes enviadas ao CRAS pela gestão. Joana afirma que isso impede que o propósito de atuar no coletivo não seja efetivado, pois a maioria

dessas demandas é individual. O excesso de trabalho faz com que os técnicos não tenham autonomia para priorizar as demandas, causando sentimento de culpa e frustração.

[...] mas ainda é aquela velha questão de chegar uma demanda, aliás na maior parte das vezes a gente tem que ficar apagando fogo e não trabalhar de acordo com esse propósito, no caso, ficar atendendo outras demandas que não sejam essas específicas de acompanhamento da família, de sair dessa situação de não autonomia.

[...] a gente conversou na reunião passada que o foco do trabalho no CRAS teria que ser o PAIF, o acompanhamento mesmo das famílias e aí a gente viu assim que na verdade a gente não estava conseguindo acompanhar mesmo da forma que tinha que ser, estabelecendo metas, estando junto, se certificando que algumas metas já tinham sido atingidas e depois a gente viu assim que muitas coisas não estavam nem cabendo no nosso horário porque muitas outras coisas chegaram pra ser feitas e talvez não fosse estabelecido uma prioridade. (JOANA)

A interferência negativa da gestão é percebida também por Joana em relação aos projetos que são oferecidos no território. Os técnicos do CRAS não conseguem o apoio necessário para realizarem as atividades que consideram relevantes. Enquanto isso, a gestão financia entidades socioassistenciais para realizar projetos sem consultar a população ou os técnicos. Ela faz a crítica sobre a necessidade de ouvir o usuário e oferecer projetos e cursos que realmente tenham a ver com as necessidades deles.

Aqui no bairro tinha um projeto Renascer e aí eles colocaram algumas máquinas de costura aqui no centro comunitário e esse projeto vinha a trabalhar com a questão de prevenção de gravidez na adolescência, e aí os jovens não aderiram a esse projeto, porque foi uma coisa de cima pra baixo, ninguém quis essa coisa da costura [...] (JOANA)

A falta de recursos para as atividades desenvolvidas no CRAS cria expectativa da população em relação aos técnicos do CRAS. O não atendimento dessas expectativas frustra os trabalhadores, ferindo o vínculo e a credibilidade deles diante da população. Joana exemplifica falando sobre o trabalho com as mulheres artesãs:

[...] ao mesmo tempo o CRAS parece que fica entre a cruz e a espada, porque ao mesmo tempo que faz essa intermediação, as vezes se espera que algumas coisas que são faladas sejam cumpridas, então quando acontece de não ter essa verba que estava se esperando pra tal dia é o CRAS que dá a cara ali [...]

Na verdade a gente não promete nada, há muito tempo que a gente não fala nada, mesmo quando a gente já sabe que pode haver algum recurso, a gente tenta não levantar nenhuma expectativa até que a coisa aconteça mesmo, mas elas tem essas reuniões com a diretoria da assistência social e aí ficam esperando e quando não acontece é desgastante.

[Sobre o sentimento mobilizado nessa situação] Ah muito mal, né? Na verdade, dá a sensação de que a gente é enganador.

[...] dentro desse pouco recurso que a gente tem a gente ainda consegue ter uma boa relação com a comunidade e ainda transmitir uma confiança, um apoio, então quando acontecem essas coisas é bem ruim porque acaba desgastando nossa relação com a comunidade, com a equipe. (JOANA)

Joana apresenta a falta de condições dignas de existência dos usuários como um obstáculo às ações do CRAS. Ela defende que para haver participação é preciso cuidar das condições concretas de vida para que a população participe de maneira mais intensa das atividades ali realizadas e sejam capazes de expandir a participação no sentido do desenvolvimento de cidadania, pois as necessidades mais básicas e urgentes se sobrepõem à disposição de participar.

Apesar das mudanças que aconteceram na Assistência Social na última década, Joana avalia que o assistencialismo ainda é uma prática presente nesta política pública. Isso direciona os profissionais para o atendimento de demandas individuais e atrasa o andamento das ações que visam as famílias e o território num sentido mais amplo.

Precisamos pontuar que Joana reconhece uma possibilidade de enfrentar as dificuldades descritas acima. Ela reconhece que a responsabilidade pelos limites no trabalho não é apenas da gestão municipal e avalia que a reunião mensal dos trabalhadores do CRAS seria um caminho para superar coletivamente os fatores que impedem que os profissionais concretizem suas práticas conforme preconizam as regulamentações da Assistência Social e conforme os profissionais entendem que devem fazer. Todavia, Joana lamenta que o espaço já aberto para o encontro entre eles não seja valorizado pelos demais como é por ela.

Tem a parte da gestão, mas tem a parte dos servidores também, que se tivesse um diálogo seria menos provável que isso acontecesse. Tem algumas iniciativas com relação a isso, por exemplo, esse espaço de todos os CRAS pra se reunir pelo menos uma vez por mês e nesse espaço algumas questões são suscitadas, mas ainda ou por

falta de esclarecimento ou mesmo por questões políticas a gente ainda não consegue caminhar nesse sentido. (JOANA)

Beatriz também descreve dificuldades no trabalho relacionadas à falta de autonomia. Ela inicia a entrevista com uma crítica à gestão que é considerada assistencialista. Ela avalia que os avanços legais na Assistência Social não foram suficientes para impedir que se usasse a política pública para manipular a população em troca de vantagens pessoais. O que mais a incomoda é que os profissionais do CRAS tem sido usados para fazer assistencialismo a partir da distorção de suas atribuições.

[...] porque todo mundo falava que esse governo era um governo que era mais assistencialista, de benefício para o cidadão, que ele dava muita coisa em troca, a gente achou que não teria mais como fazer isso, fazeresses favores, porque não é favor agora, porque é política de direito então eles vão ter acesso ao que é de direito deles, mas de alguma forma foi sendo deturpado sabe, não escancaradamente como era antes, porque eles vão ter que prestar conta, mas estão fazendo assistencialismo. Eles estão usando a estrutura do CRAS, os funcionários do CRAS pra fazer esse assistencialismo, é isso que está fazendo com que a gente adoença, porque você está vendo que estão querendo te usar para fazer um serviço que você sabe que não é o seu. (BEATRIZ)

Outra questão que Beatriz coloca em relação à gestão refere-se à falta de entendimento sobre as atribuições do psicólogo na política pública de Saúde e na política pública de Assistência Social. Ela explica que essa questão fora enfrentada há alguns anos, quando os CRAS foram criados, mas que já havia sido superada. A psicóloga mostrou-se surpresa com o retorno desse assunto, pois esse posicionamento desconsidera o trabalho que vem sendo construído pelos psicólogos que atuam nos CRAS há quase oito anos.

[...] quando colocaram sobre a falta de psicólogos para fazer os atendimentos de saúde ela colocou, mas nós temos a estrutura do CRAS com psicólogos lá, a gente tem que fazer uso dessa estrutura, como se os psicólogos do CRAS devessem fazer atendimentos de saúde e como se nós não estivéssemos fazendo nada. [...]

Aí vem alguém e fala que eu tenho que ir pra fazer grupo com dependente químico ou eu vou ter que fazer atendimento clínico, que eu vou ter que atender demanda que é da saúde...e aí você tem que falar mas isso é da saúde, não é da assistência social, parece que retrocedeu, você tem que começar de novo lá de baixo a mostrar de novo o que você como psicólogo tem que fazer na assistência...então todo aquele conhecimento que você tem de psicologia social, de psicologia comunitária, que a gente também está engatinhando, e aí te cortam. (BEATRIZ)

A falta de compreensão por parte da gestão sobre o que o psicólogo faz no CRAS traz de volta a hierarquia entre os profissionais da equipe, com

submissão do psicólogo ao assistente social. Beatriz avalia que esse argumento justifica o desmonte das equipes.

[...] A gente vê que se fala muito da equipe, que se coloca que tem outros atores na assistência, mas ao mesmo tempo podam a nossa participação. Parece que tem um descompasso, no nível nacional está se abrindo para a atuação de outras profissões, como psicologia, sociologia, mas no nível municipal está tendo um retrocesso, porque acaba que vai aumentando o trabalho e as equipes vão se dividindo, aí as equipes ficam só com um psicólogo, mas eles falam ah um psicólogo só está bom porque não tem tanta demanda, porque o importante é ter dois assistentes sociais, porque todo horário em que o CRAS está aberto tem que ter um assistente social, o psicólogo não precisa. (BEATRIZ)

Beatriz valoriza muito a realização do trabalho em dupla com a assistente social e considera a realização dos grupos socioeducativos como uma ferramenta de trabalho importante. Ela manifesta preocupação com a pressão que a gestão está fazendo para que ela deixe de fazer as atividades em equipe e para que a coordenação dos grupos seja terceirizada. A interferência sobre o trabalho dos técnicos acontece ainda com pedidos da gestão para que eles atendam pessoas que eles não consideram que tem o perfil para o atendimento.

[...] no momento eu vejo que a gestão está tentando quebrar isso, eles falam não que precisa ir duas, porque tem duas fazendo grupo juntas? Ah não estão dando conta da demanda porque vocês estão fazendo a atividades juntas, então separa, só uma faz...só que assim, a gente se faz de surda e continua dentro do esquema nosso... enquanto a gente aguentar nós vamos manter resistência contra esse tipo de atitude porque as vezes é aquilo encaminhar alguém pra você fazer um atendimento que você sabe que a pessoa não está dentro do perfil e aí porque eles estão mandando você tem que colocar?

Beatriz, que mais defende a preocupação em trabalhar com as demandas coletivas, no sentido da politização dos usuários e da transformação da realidade vivida por eles, coloca que a inserção de demandas individuais vindas da gestão, as ameaças de terceirização e de desmonte dos CRAS através da remoção de técnicos, esse objetivo está impedido de se efetivar. A psicóloga se questiona se o educador social que a gestão quer que coordene os grupos terá a mesma metodologia e concepção crítica que os psicólogos e assistentes sociais tem.

Eu acho que até pela dificuldade que a gente tem de fazer o trabalho que realmente é nosso, pela dificuldade de a gente ter que ficar apagando fogo, de fazer atendimento emergencial, de não poder estar fazendo esse trabalho preventivo que seria de estar mais

próximo com eles, de fomentar mais esse trabalho de grupo, de poder estar mais junto, de poder trocar mais, porque as vezes mesmo nas reuniões a gente tenta, mas tem uma limitação, o tempo acaba, tem que sair. E ainda tem essa coisa que vieram falar que isso não é nosso, que outra pessoa pode fazer, que a gente está deixando de fazer o trabalho porque quer ficar com o grupo e isso é um embate que eu percebo que aqui a gente bate o pé que não quer deixar, aí já falaram, se vocês querem fazer o grupo, vocês se virem, mas tem que dar conta das outras demandas.

[Sobre a expectativa da gestão] É atender as demandas individuais, é mostrar serviço de que você está indo pros lugares, quando a gente fala tem que a gente não vai em determinada reunião porque tem o grupo aqui, eles falam, mas nossa, isso aí outra pessoa pode fazer. E a minha preocupação é se essa pessoa tem esse mesmo foco do que é um grupo, do que vai ser discutido, de como o tema deve ser abordado, porque não é só passar a informação, passar uma informação qualquer um passa. Eu brinco que as vezes os adolescentes vem e falam o professora, chamam de professora, eu falo assim, de alguma forma a gente é educador, a nossa postura é de gerar uma educação, não é só transmitir uma informação e pronto, isso você põe um vídeo lá e passa, pronto a reunião era essa, ou distribui um folheto...será que essa pessoa que eles estão querendo trazer pra fazer isso vai ter essa postura? (BEATRIZ)

Assim como Joana, Beatriz aponta a falta de local adequado no CRAS para realizar os grupos como um fator que dificulta a participação dos usuários. Até 2013, o CRAS em que ela trabalha possuía uma sala grande com ar condicionado para as atividades coletivas. Porém, em 2014, o CRAS foi transferido para um prédio sem as condições adequadas para o trabalho. Ela reclama ainda a falta de outras estruturas para fazer um trabalho satisfatório, como carro e materiais para as reuniões, por exemplo. Essas faltas fazem com os profissionais se sintam frustrados e desvalorizados.

[...] por mais que você fale que você precisa de um carro pra fazer visita, que você precisa de material pra poder fazer as reuniões e que você se frustra quando você se programa pra fazer e de repente não acontece por falta do material, por falta de espaço, aí tem uma coisa que as pessoas pensam assim, o espaço tem que se adequar ao trabalho que você vai fazer e não você que tem que adequar o trabalho ao espaço que você tem, parece que quando designam um espaço pra você, parece que eles fazem isso desconsiderando tudo o que você falou que você faz, desconsiderando que não dá pra fazer o trabalho naquele espaço, e tem também aquela coisa de pobre pra pobre, parece que você pode dar um espaço ruim porque a pessoa é pobre, tem que ter o mínimo de dignidade no trabalho, quando você vai fazer um grupo, uma dinâmica você tem que ter um espaço adequado, ventilado, tem coisa que é injusto, a gente coloca o usuário num espaço pra fazer reunião num lugar abafado, sem ventilador, sem ar condicionado, eu brinco com eles, ah estamos juntos (risos) porque nós estamos em uma sauna coletiva, vamos todo mundo perder umas gramas porque já estamos aqui na sauna (risos). (BEATRIZ)

Beatriz aponta duas possibilidades de superação das dificuldades enfrentadas, uma associando-se aos usuários e outra à equipe. Com os usuários, ela aproveita o momento dos grupos para mostrar que os trabalhadores estão na mesma condição que a população, ou seja, desconsiderados e subjugados pelos gestores, sem ter suas necessidades reconhecidas. Beatriz deixa claro para os usuários que, apesar de ser uma representante do Estado, ela não compartilha das mesmas ideias da gestão municipal. Ela convoca os usuários a lutarem, assim como a equipe do CRAS, por melhores condições de atendimento. É possível questionar se essa é uma estratégia de mobilização ou uma postura que acaba por responsabilizar a população pela condição ruim do serviço prestado.

[...] eu não escondo o que eu penso não, eu falo pra eles que eu sou funcionária pública, mas eu não defendo os mesmos ideais da gestão, eu não sou paga pela figura que está lá, eu sou paga pela população, é a ela que eu sirvo, então se as coisas estão erradas eu falo, isso pelo menos eu tenho garantido não vou ser mandada embora porque não estou falando nenhuma mentira, eu não faço nenhuma calúnia, mas eu falo o que é verdade, eu falo pra eles, o lanche é esse, não é lá essas coisas mas é o que a gente pode, vamos usufruir do que a gente tem, não deixem passar o mínimo que vocês tem mas se vocês não gostam do lanche, vamos lutar, vamos reclamar, não adianta só a gente que é funcionário reclamar, o lanche é pra vocês, não é pra mim, a voz da população tem muito mais força e eu falo isso pra eles. Então o tempo todo eu estou devolvendo isso pra eles, nós estamos tentando ajudar, mas vocês também têm que ajudar no sentido de reclamar, de batalhar, devamos fazer! [...]

Eu sempre procuro mostrar pra eles que a gente está próximo do que eles estão sentindo, aí eu acho que não fica aquela coisa de que quando eles vem, eles estão pedindo um favor, de que está dependendo do outro... a gente fala que a gente é um instrumento, a gente faz a ponte para eles terem acesso ao que eles precisam e que muitas vezes a gente não faz mais porque estamos na mesma situação que eles e não tem o que oferecer, eu justifico, a gente está aqui, mas vamos sonhar que um dia a gente vai estar num lugar melhor, refrigerado, que a gente vai poder fazer o grupo numa boa, sem estar passando esse calor. Às vezes eu agradeço, eu falo eu sei que vocês tem que vir porque senão vai perder o benefício, mas que bom que a gente ficou aqui junto, sofrendo junto nesse calor, mas uma hora as coisas vão melhorar, eu procuro passar isso pra eles porque senão parece que botaram a gente naquela sala quente por desconsideração. Na verdade é uma desconsideração, mas não é da nossa equipe, é da gestão, eu sempre procuro passar que a gente se preocupa, que a gente queria fazer melhor, mas que falta recurso, e aí eu falo, vocês têm que se unir à gente pra brigar por algo nesse sentido, a gente precisa estar unido. (BEATRIZ)

A outra possibilidade que Beatriz apresenta para superar as dificuldades descritas é através da equipe do CRAS. Os trabalhadores discutem a postura que deve ser adotada e a sustentam coletivamente, mesmo com as pressões da gestão. As dificuldades encontradas geram frustração e tensão, enfrentá-las, seja em parceria com os usuários ou com a equipe, provoca um prazer manifestado pelos risos ao longo da fala.

Então o que a gente tem feito, ah quer que faça visita, a gente faz a visita, só que no relatório a gente coloca a nossa posição, se está fora do perfil a gente escreve e se tiver que atender mesmo assim, a gente escreve que atendemos em solicitação e escreve quem solicitou, o que foi dito a gente informa também, a gente coloca munícipe nos informou que fulano prometeu... (risos) e a gente vai fazendo, eu não vou escrever mentira por isso que as vezes causa esse desconforto porque não gosta de ouvir verdades. Eles mandam papel escrito assim estamos encaminhando para cadastro no PEAD, aí você olha e fala mas nós temos uma fila enorme de gente esperando e que estão precisando e aí a gente tem que colocar uma pessoa que está fora do perfil só porque ela é indicada, porque é conhecida, porque alguém mandou, mas a gente coloca, até porque agente vai falar o que para a pessoa que está aqui na nossa frente com o encaminhamento na mão? Então a gente coloca, mas junto anexa o relatório informando que a pessoa está fora do perfil e que foi incluída a pedido de fulano. (BEATRIZ)

Podemos compreender que as entrevistadas tem autonomia na escolha do conteúdo e da forma que irão trabalhar nos atendimentos individuais e nos grupos. Porém, elas não tem autonomia para seguir o planejamento das atividades. Isso se dá por diversos motivos, como número reduzido de profissionais, excesso de demandas, falta de espaço físico adequado para grupos, falta de materiais para desenvolver o trabalho, concepção assistencialista, interferência da gestão nas prioridades de atendimento do CRAS, falta de conhecimento da gestão sobre o trabalho do psicólogo na Assistência Social e a consequente confusão com as práticas psicológicas na Saúde.

As psicólogas apontam como estratégias de enfrentamento a essas limitações à participação social: a organização coletiva dos trabalhadores do CRAS, a participação nos Conselhos, a união da equipe e a relação com os usuários.

Apesar das dificuldades apontadas, as psicólogas entrevistadas encontram várias fontes de satisfação nas atividades do CRAS. É o que analisamos no próximo item.

4.2.4 –Prazeres no cotidiano do CRAS

Todas as nossas entrevistadas evidenciam o prazer de trabalhar na Assistência Social e especificamente no CRAS onde elas estão desde que iniciaram as atividades no município onde se realizou a pesquisa. De formas diferentes, as três psicólogas citam como fonte de satisfação no trabalho - a relação com a população e a possibilidade de ajudar o usuário a melhorar sua qualidade de vida, seja de modo individual, familiar ou coletivo.

Amanda participou da implementação do SUAS em dois municípios diferentes. Ela descreve com prazer suas vivências e contribuições nessa transição, onde a Assistência Social deixa de ser resumida ao repasse de recursos materiais e passa a ser reconhecida como política pública que considera o usuário em sua integralidade.

[...] a gente conversava e era muito gostoso estar participando dessa virada, eu acho que eu cheguei na melhor parte (risos) na melhor parte da assistência social, no momento da virada (risos) (AMANDA)

Para Amanda, o que confere sentido para o trabalho é ajudar os usuários a reconhecerem suas potencialidades. Perceber que os usuários se apropriam e valorizam os espaços de troca e acolhimento construídos no CRAS trazem muita satisfação.

Olha, eu amo! Eu costumo dizer que tem um salário que é pra além do salário que a gente ganha, que é a satisfação de estar fazendo algo que é realmente é...que faz sentido, né? Faz sentido pra mim ajudar a pessoa a se ver competente pra resolver seus problemas. [...] (AMANDA)

Amanda também descreve como um aspecto positivo de seu trabalho, a possibilidade de contribuir para que a população atendida no CRAS tenha uma visão crítica sobre o contexto social, econômico e político no qual está inserida. Isso se dá principalmente nos grupos socioeducativos, onde ela se sente com liberdade para expor sua visão de mundo e considera que os usuários se sentem a vontade para fazer o mesmo.

[...] de apresentar o contexto, de mostrar que ela não é culpada, contextualizar que ela não é a única responsável pela situação que ela está, porque o individualismo faz isso, faz a gente se achar responsável sozinho por cada ato, mas isso é grave, é uma mentira, é um engano, e eu acho que isso vai empurrando a pessoa mais ainda pra uma situação de exclusão, ela fica se sentindo cada vez mais violentada e ainda acha que a responsável pela situação é ela, isso é terrível, é violento, é uma violência que a gente não pode praticar

enquanto Estado. E eu gosto de estar contra essa correnteza. (risos)
(AMANDA)

A relação com os colegas de trabalho é outro aspecto que faz com que Amanda goste de trabalhar no CRAS Girassol. Ela explicita que eles tem visão semelhante quanto aos objetivos do trabalho na proteção social básica e combinam em relação às rotinas e metas estabelecidas no trabalho. Porém, a despeito dessas concordâncias, eles ainda não conseguem superar coletivamente as dificuldades impostas.

Ao contrário de Amanda, Joana apresenta ambiguidade afetiva, sofre e se alegra, destacando os grupos socioeducativos como fonte de prazer no trabalho. Ela explica que gosta do contato direto com a população, mas se sente sobrecarregada com o excesso de atividades.

Os grupos...eu me sinto bem enquanto eu estou ali com a população, com esse envolvimento, com os temas, na experiência com o grupo, com a comunidade, é um sentimento positivo, mas eu sinto que há uma sobrecarga muito grande, são tantos grupos, olha tem o BPC, PEAD, famílias do Bolsa, Renda Mínima, Renda Cidadã, Ação Jovem, Projeto Florescer, tem a Terapia Comunitária...ah! Tem a cooperativa que a gente também trabalha...foi passado recentemente que a gente tinha que cuidar. (JOANA)

Joana relata sentimentos contraditórios também quando fala de sua satisfação com o trabalho e refere-se às promessas que a gestão faz à população. Aos olhos dos usuários, os técnicos do CRAS são a extensão da gestão no território, se um compromisso não é atendido, a culpa recai sobre os trabalhadores. Sem autonomia para resolver a questão posta, Joana descreve que se sente frustrada ao mesmo tempo em que demonstra satisfação por coordenar os grupos

[...] ao mesmo tempo o CRAS parece que fica entre a cruz e a espada, porque ao mesmo tempo que faz essa intermediação, às vezes se espera que algumas coisas que são faladas sejam cumpridas, então quando acontece de não ter essa verba que estava se esperando pra tal dia é o CRAS que dá a cara ali...
(JOANA)

Contradição semelhante aparece quando Joana manifesta-se em relação ao alcance das políticas públicas. Ela reconhece a crítica de que a Assistência Social, enquanto política pública, tem muitas limitações e não é implementada

da maneira como é prevista na legislação. Por outro lado, ela reconhece a importância do que consegue realizar no trabalho.

O CRAS, apesar de todas as dificuldades, tem essa parte também da cidadania. Ah, muitas pessoas falam, isso é uma antiga discussão que na verdade a gente pensa que está trabalhando, mas que na verdade a gente está mantendo uma ordem, só que eu não penso que isso tem que sustentar uma postura comodista de que está tudo assim e que não vai mudar, as vezes eu me vejo nesse fluxo que é independente de mim e que quando chega esse monte de demanda eu me sinto muitas vezes levada por uma correnteza pra um lugar que eu não quero ir, sabe? Porque eu percebo que a gente está caminhando muitas vezes até na contra mão do que deveria ser feito, mas ao mesmo tempo tem várias outras iniciativas também que eu vejo esse outro lado, no caso de conseguir realizar esse trabalho de facilitar pra que algumas portas se abram, pra que as pessoas tenham mais acesso, pra que elas tenham mais autonomia, que elas estejam mais próximas de garantir seus direitos. (JOANA)

Joana sente o desgaste de trabalhar no CRAS há bastante tempo.No entanto, os afetos que vem da relação com a população atendida, com a equipe e dos resultados conquistados conferem sentido em continuar trabalhando ali.

Joana: Apesar de estar há um tempo nessa caminhada no CRAS e ver muitas coisas que a gente não concorda, eu não consigo perder o encanto com a comunidade e nem mesmo com a equipe, auxilia um tanto você conseguir se articular bem com a equipe, já vi muitas coisas tomando um rumo melhor na vida das pessoas que a gente atende, isso mantém a chama acesa apesar de tudo.

Mariana: Tem um sentido ainda você estar aqui?

Joana: Tem, eu reclamo, mas é uma maneira de até exigir que algumas coisas cheguem no lugar ou que algumas questões sejam vistas.Eu não me frustro,eu não gostaria de trabalhar em outro lugar, eu gosto de trabalhar aqui. Na verdade eu não acordo achando ruim de vir pra cá, eu já acordo bem, feliz de estar aqui, eu penso nossa, hoje tem aquele grupo, tem que atender aquela família!Que nem esses diaseu lembrei que a gente ficou de dar entrevista na rádio pra divulgar as atividades do CRAS e eu já fico pensando nas coisas que seriam importantes de trabalhar, nas estratégias que poderiam ser usadas, sabe?

Mariana: Você tem um envolvimento afetivo forte com o seu trabalho...

Joana: Assim, eu não gosto muito de misturar as coisas(risos), mas assim, eu vejo que o trabalho tem um significado forte na minha vida.As vezes eu reclamo de algumas questões que são de gestão, que são de estrutura, mas eu gosto muito da relação com a comunidade e que é essa relação que não deixa o sonho escurecer, que não deixa o trabalho perder a cor. (JOANA)

Beatriz também, como Joana, apresenta afetos contraditórios, mas entre elas há uma diferença quanto aos motivos de alegria e sofrimento. Beatriz encontra satisfação na boa relação com a equipe. Ela destaca não

discriminação do trabalho do psicólogo, a relação horizontal e as atividades desenvolvidas em conjunto com a assistente social como aspectos positivos do cotidiano do CRAS.

[...] a realidade que eu encontrei aqui foi diferente, quando comecei era só eu e a assistente social, a equipe toda era uma equipe de duas, mas ela tinha essa abertura de a gente dividir tudo e a gente ainda continua assim, é visita, é reunião... e é legal porque os usuários tem essa referência das duas, é legal porque quando uma está de férias eles vem e tratam dos mesmo assuntos, perguntam, tem essa referência de que a gente é uma equipe, não é essa coisa separada de que psicólogo é só para alguns assuntos. (BEATRIZ)

Ainda sobre a equipe, Beatriz destaca a que os colegas tem ideais parecidos em relação à Assistência Social e seus usuários. Ela conta com prazer que a visão semelhante e a união da equipe faz com que eles enfrentem juntos as dificuldades do trabalho e consigam superá-las. Um exemplo disso é o fato de Beatriz não ter aceitado uma proposta feita pela gestão para mudar de trabalho.

[...] eu acho que isso é muito importante de ser colocado, de que a gente está aqui fazendo uma coisa que é função nossa, a gente não está fazendo favor nenhum e a equipe toda tem essa visão, então eu acho que isso é muito legal, porque juntou ideais parecidos, então por isso que flui legal o trabalho, por isso que a gente não permitiu o desmonte da equipe como aconteceu em outros CRAS, aí a gente se agarrou não aqui a gente enfrenta tudo junto, se é sim é sim, se é não é não. As próprias propostas que foram feitas pra mim eu falei, eu não vou porque se eu aceitar isso é como se eu tivesse traindo meus colegas aqui e aí eu estou indo contra o que a gente já falou... (BEATRIZ)

Assim como Amanda, Beatriz também valoriza a liberdade que tem para se expressar durante as atividades desenvolvidas no CRAS. Ela faz críticas incisivas à gestão e explicita o contexto social e político no qual a Assistência Social e a população estão inseridas. Ela fala com satisfação sobre como se sente ao fazer isso: “Eu às vezes me sinto meio anarquista de falar algumas coisas (risos).”

Beatriz estimatambém a relação de confiança e liberdade que conseguiu construir com os grupos socioeducativos. Ela exemplifica com situações em que os participantes se expressam a vontade sobre temas que poderiam causar constrangimento:

É legal sentir que eles tem liberdade de se expressar no grupo, teve gente que falou que foi chato porque fecharam o lugar no centro da

cidade onde eles podiam fazer o uso de bebida e de droga, então tem espaço no grupo pra falar o que ele pensa e ouvir dos iguais a eles outras opiniões, porque uma coisa é eu falar dentro da minha idade e do papel que eu estou exercendo dentro do grupo, eu não quero taxar aqui que eu é que estou falando a verdade, que eu é que sei, eu quero que vocês discutam, meu papel é facilitar um debate, é trazer informações mas fazer com que eles reflitam. (BEATRIZ)

Beatriz demonstra satisfação com o resultado alcançado com sua intervenção no CRAS. A psicóloga reconhece que o trabalho não tem a abrangência que gostaria devido às dificuldades já apresentadas, porém destaca com orgulho que os usuários estão mais críticos em relação ao assistencialismo comum neste setor da política pública.

[...] muitos eu acho que já estão mais atentos a isso de que é preciso cobrar uma coisa que é de direito deles, eu acho que essa é a parte mais legal do trabalho, de você começar a ver que talvez está longe de ter o que todo mundo deveria ter, mas eles já não são mais tão ingênuos de acreditar que é assim que tem que ser, de que vai ter que ser em troca de alguma coisa, de que o outro está fazendo porque ele é bonzinho. (BEATRIZ)

Beatriz já trabalhou nas políticas públicas de Saúde e de Educação, mas atuar na Assistência Social é onde ela encontra mais sentido. O que a aborrece é a falta de autonomia e não sobre o trabalho em si, que apesar das dificuldades já relatadas e da baixa remuneração que a Assistência Social tem em relação às outras possibilidades profissionais do psicólogo, ela deseja continuar trabalhando no CRAS Hibisco.

Eu falo que nunca foi no sentido de remuneração porque nessa área social é onde o psicólogo tem a menor remuneração, tem tantas outras áreas, como a organizacional, clínica, outras áreas que financeiramente seriam tão melhores, mas eu não consigo me enxergar ali, porque parece que eu tenho que estar onde as pessoas estão precisando pensar...ter o apoio de alguém que se disponha a fazer aquilo. Eu me sinto satisfeita no que eu faço, tanto que quando eu falei na reunião que eu queria sair e todo mundo ficou falando que eu estava doente e eu falei gente, mas não é no trabalho, as pessoas vieram me perguntar se eu queria sair daqui e ir pra outro lugar, e eu falei não é a equipe, não é o serviço que eu faço, muito pelo contrário, eu não quero deixar de fazer o que eu faço. O que está ruim é como a política de assistência social está sendo conduzida no município, a forma como eles querem interferir no nosso trabalho. Trabalhar no CRAS é o que eu gosto de fazer! (BEATRIZ)

No final da entrevista, Beatriz reflete sobre sua experiência nas três políticas públicas em que atuou. Ela encontra semelhança nos desafios encontrados nos três trabalhos, que refere-se à impotência para superar a

politicagem e os desrespeitos em relação à população destinatária de cada política pública. A falta de autonomia para atuar de acordo com os princípios ético-políticos da psicologia e promover transformações sociais faz com que ela se sinta frustrada. Contudo, o compromisso com os usuários faz com que ela busque estratégias para não se acomodar com as limitações postas. Ora batendo de frente com a gestão, ora se unindo com a equipe, ora se associando aos usuários do serviço, ora refletindo sozinha, Beatriz segue considerando que vale a pena continuar trabalhando nas políticas públicas.

Tem uma coisa que me angustia muito como profissional é saber que a população pode ter mais e não consegue porque tem essas coisas menores que barram, que é essa questão dos desvios, do dinheiro que não pode usar porque é usado pra outra coisa, de querer que faça o trabalho para eles aparecerem, porque não é esse trabalho de formiguinha que aparece...nesse trabalho ninguém tem interesse, né? A gente serve a uma pessoa que tem interesse que a sociedade continue do jeito que está, só que a nossa idealização é outra, é que a sociedade se transforme, então agente vive num embate de querer transformar e ao mesmo tempo a gente fica limitado, eles não querem deixar que a gente faça isso. Só que na verdade foi pra isso que a gente veio fazer o trabalho, e isso é o mais legal! É uma briga e as vezes é uma briga interna porque você sabe que está fazendo o que não deveria, que você queria fazer mais coisas que não te deixam fazer. De certa forma, eu passei por isso nas três políticas do mesmo jeito, então eu também tenho que trabalhar comigo quem a limitação da política pública, tem isso também de que você não está ali pra fazer o que você acredita que tem que fazer, mas aquilo que eles querem que você faça. Então é sempre esse embate e aí quando eu falei isso na reunião e eles acharam que eu queria sair daqui, eu falei, mas não é isso. Aí eu pensei deixa eu me acalmar, me aquietar e tentar fazer o que eu acredito dentro do que eu posso fazer. De repente é isso mesmo, eu vou devagarinho, vou ter que ir engolindo essas coisas e comendo pelas bordas que uma hora eu chego onde eu quero chegar. (BEATRIZ)

Apesar das dificuldades e sofrimentos descritos, as psicólogas demonstram que faz sentido trabalhar no CRAS, de maneiras diferentes, todas fizeram questão de evidenciar a satisfação que sentem em trabalhar nesta política pública. O prazer é descrito a partir de três fontes, a primeira é a possibilidade de despertar a criticidade e a politização dos usuários em relação à condição em que eles vivem; a segunda é a relação com os usuários e o território e a terceira é a relação com a equipe. Elas reconhecem a importância do trabalho realizado para os destinatários da Assistência Social e estar ao lado desta população contribuindo para o desenvolvimento de suas potencialidades e para o enfrentamento das opressões vividas faz os olhos das nossas psicólogas brilharem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa se insere no conjunto de produções acadêmicas na área da psicologia que vem crescendo intensamente nos últimos dez anos, que pretende estudar a relação entre psicologia e Assistência Social, e mais especificamente na proteção social básica. Desde o início da implementação do SUAS, psicólogos, assistentes sociais, gestores e usuários tem se questionado sobre como a psicologia pode contribuir com o trabalho realizado no CRAS. A atuação do psicólogo no CRAS foi discutida de maneira abrangente em muitos trabalhos (Macedo, 2007; Botarelli, 2008; Nery, 2009; Araújo, 2010; Urnau, 2013; Araújo, 2014, entre outros), nessa pesquisa nos propusemos estudar uma possibilidade específica de atuação do psicólogo no CRAS – o fomento da participação social dos usuários e sua possibilidade de transformação social.

Compreendemos que essa intervenção não é exclusiva da psicologia, porém fizemos esse recorte devido à dificuldade, apresentada nos trabalhos em tela, de delimitar ações específicas da psicologia e do serviço social e também para possibilitar a análise no curto período que é o mestrado.

Iniciamos com uma reflexão sobre a Assistência Social e seus marcos regulatórios a partir da Constituição Federal de 1988, passando pela LOAS, PNAS e SUAS, para mostrar a que a concepção atual desta política pública sai da esfera da caridade e entra na esfera do direito. Os usuários passam a ter garantido como dever do Estado, o direito à segurança de sobrevivência, que inclui rendimento e autonomia, segurança de acolhida e segurança de convívio. Configuram-se, então direitos para além das necessidades materiais mínimas para a manutenção da vida, configuram-se direitos ligados ao respeito, à subjetividade e às relações humanas.

Tomamos a psicologia sócio-histórica como referência teórica e metodológica. Lane (2006, p. 55) explica seus fundamentos:

(...) 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.

Partindo desse princípio, compreendemos que a participação social tem que ser considerada nas políticas públicas em sua dimensão psicossocial. O que implica em reconhecer os condicionantes sociais e históricos da opressão vivida pela maioria da população e considerar a afetividade como fator inerentemente humano, que pode diminuir ou aumentar a capacidade da população fazer frente às referidas opressões.

Na continuidade desse estudo, apresentamos como a participação social é preconizada nas legislações e normativas da Assistência Social e da atuação da psicologia no SUAS. Diversos sentidos de participação social são apresentados nos referidos documentos, mas todos apontam para a importância de fomentar a participação para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, bem como sua qualidade de vida e autonomia.

Para analisar a participação social nas políticas públicas, consideramos que no atual estágio da democracia brasileira existem dois projetos disputando o Estado e os conceitos ligados a ele – um democratizante e outro neoliberal. No jogo de forças entre um projeto e outro, o fomento da participação social pode servir aos dois. Por isso interessa marcar nossa posição de estimular a participação social com vistas a ampliar a democracia e a influência da população sobre o Estado e o governo. As entrevistadas desta pesquisa se posicionam nesta direção democrática, reconhecem que o trabalho do psicólogo no CRAS deve estimular a participação social e se voltar para intervenções coletivas, porém apontam inúmeras dificuldades para efetivar esse direcionamento.

Nessa perspectiva, dialogamos com diversos teóricos que apontaram três possibilidades de participação social que podem ser fomentadas nas políticas públicas – uma visando organização e transformação do território, outra institucionalizada através dos Conselhos, e outra na gestão local da Assistência Social, bem como com três posicionamentos ético-políticos: conservador, reformista e revolucionário.

As participantes dessa pesquisa, que trabalham em CRAS de um município do interior do estado de São Paulo, nos contaram sobre seu cotidiano, as atividades desenvolvidas, a relação com a equipe, com os usuários e com a gestão, suas angústias e alegrias. As psicólogas reconhecem a importância e a possibilidade do fomento da participação social no âmbito do

CRAS, mas exemplificam maior efetividade no fomento à participação institucionalizada nos Conselhos e Conferências. A participação com sentido político-emancipatório e transformador do território e a participação na gestão do CRAS aparecem com menor intensidade, ou muitas vezes, como um ideal a ser alcançado e não como concretização de uma prática. A concepção de participação que elas apresentaram é democratizante, porém não é revolucionária, na comparação entre elas, existe uma gradação de sentidos que vai do político/transformador ao político/adaptador. As limitações cotidianas das políticas públicas justificam esse posicionamento.

Elas destacam os grupos socioeducativos como espaços privilegiados de fomento da participação social. Nos grupos, as psicólogas discutem sobre as determinantes sociais, culturais e históricas das dificuldades vividas pela população, além de estimular a criação de estratégias coletivas de enfrentamento das demandas apresentadas. Porém, mais do que o trabalho com os grupos socioeducativos, é a escuta a grande atribuição do psicólogo no CRAS. Elas apresentam uma contradição ao se referirem à escuta psicológica, por um lado, afirmam que a realizam não da perspectiva clínica, pois reconhecem que o sofrimento apresentado pelo usuário do serviço tem causa na questão social. Por outro lado, ao exemplificarem as intervenções, o caráter terapêutico torna-se evidente, como por exemplo, ao buscarem como estratégia de enfrentamento para uma demanda, uma saída individual.

Elas explicitam que o foco da intervenção do psicólogo no CRAS deve ser no coletivo e não no individual, por isso a realização dos grupos socioeducativos e o fomento da participação social são reconhecidos como possibilidades de intervenção. No entanto, elas justificam que não conseguem atuar no coletivo e estimular a participação social da maneira como gostariam devido às diversas dificuldades encontradas no cotidiano do CRAS. As principais dificuldades encontradas são o número reduzido de profissionais, o excesso de trabalho, a interferência da gestão, incompreensão sobre as atribuições do psicólogo no CRAS e falta de material e espaço físico adequado à realização das atividades coletivas. Essas limitações fazem com que os trabalhadores não tenham autonomia no planejamento e desenvolvimento de suas atividades. As entrevistadas apresentam como possibilidade de enfrentamento e superação destas dificuldades a participação em coletivos de

resistência e usam como estratégia de enfrentamento reuniões mensais com todos os trabalhadores dos cinco CRAS do município, participação em Conselhos, união com a equipe e com os usuários do CRAS. Todas elas já participaram do Grupo de Trabalho sobre psicologia e Assistência Social promovido pelo CRP, mas não demonstraram ser um espaço significativo para superação destas dificuldades.

Joana, uma das psicólogas entrevistadas, coloca mais uma questão fundamental, a de que se as condições mínimas de sobrevivência não estiverem garantidas, não é possível estimular a participação social, pois necessidades mais básicas e urgentes consomem a disposição em participar. Isso faz lembrar ao psicólogo que a participação depende de condições políticas e sociais para se efetivar, e portanto, deve-se ter três dimensões de ação: a singular (subjativa), a particular (cotidiano) e a social, dimensões que se negam e se superam sem perder o norte do enfrentamento da desigualdade social.

As entrevistadas apontaram como função do psicólogo no CRAS, ampliar a percepção que os trabalhadores da Assistência Social têm sobre o usuário, considerando as potencialidades além das necessidades. Elas se veem responsáveis por ajudar a superar o preconceito institucional vivido pelos destinatários desta política pública. Elas entendem que no sentido do fortalecimento de vínculos, contribuindo com a concepção de que a Assistência Social não deve se restringir apenas às vulnerabilidades materiais, mas que deve também lidar com as consequências subjetivas delas.

As entrevistadas demonstraram prazer em trabalhar no CRAS e contaram que não desejam deixar esse local de trabalho. Como fonte de satisfação elas indicaram a boa relação com a equipe e com os usuários, além da possibilidade de contribuir para o desenvolvimento da concepção crítica e política dos usuários.

Nossa pesquisa permite defender que o psicólogo no CRAS pode incentivar as diversas formas de participação social e deve fazê-lo, mesmo com alcance local e muitas vezes reformista, mas que tenha como norte a transformação social. Defendemos que a dimensão psicossocial é fundamental e que considera-la não significa negligenciar a dimensão política e social que perpassa as necessidades dos usuários do CRAS. Considerar a dimensão

psicossocial, pelo contrário, permite lidar com os afetos que dificultam o enfrentamento da questão política e social, bem como com os afetos que potencializam tal enfrentamento, possibilita ainda superar o individualismo e ampliar a compreensão para os problemas que são coletivos.

O psicólogo pode trabalhar na formação de lideranças que sejam, de fato, representativas das demandas da comunidade, considerando o sentido do comum e a politização dos usuários para evitar a cooptação das mesmas. Para possibilitar a vivência de liderança e participação, o psicólogo pode abrir espaços na rotina do CRAS para que a população participe da gestão local da Assistência Social, o que tem função pedagógica de preparar o usuário para ocupar outros espaços de participação e gestão como também de aproximar as atividades do CRAS às reais necessidades dos usuários, democratizando a política e o espaço público. O psicólogo pode ainda fomentar novas maneiras de interferir na coisa pública a partir de experiências organizativas no território, contribuindo para ampliação do debate democrático. A proposta é que o trabalhador da política pública de Assistência Social seja de fato estimulador da capacidade organizativa da população, ou seja, de forma mais ampla, que ele seja fomentador e provocador da participação social para a transformação da realidade.

Assim, entendemos que a participação social como ideia reguladora (1) da ação política de fortalecimento da pressão popular; (2) de intersubjetividades orientadas pelo sentimento de comum, pela ideia de democracia e de justiça; (3) de subjetividade em que participação significa potência de ação e de crítica, esta última concebida como politização, conscientização e perda da ingenuidade.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Iraci. Modelo de gestão e o protagonismo do usuário na implementação do SUAS. In: PRATES, Jane Cruz (ORG). **O Sistema Único de Assistência Social**: as contribuições à fundamentação e os desafios à implantação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

ALENCAR, HeleniraFonsêca de. Participação social e estima de lugar: caminhos traçados por jovens estudantes moradores de bairros da Regional III da cidade de Fortaleza pelos mapas afetivos. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Psicologia. Fortaleza, Ceará, 2010.

ALMEIDA, Carla e TATAGIBA, Luciana. Os conselhos gestores sob o crivo da política: balanços e perspectivas. In: Serviço Social & Sociedade, n. 109, p. 68-92. São Paulo: Cortez, jan./mar. 2012.

AMÂNCIO, Júlia; SERAFIM, Lizandra; DOWBOR, Monika. Microterritorialidade e controle societal. In: Lua Nova, São Paulo, n. 84: pp. 353-364, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: Informação e documentação: Referências e Elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10520: Informação e documentação: Citações em documentos: Apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ARANTES, Paulo Tadeu Leite e PALERMO, Frank. Participação pública: cidadãos, participantes, líderes, seguidores e agentes. In: GOMES, Elaine Cavalcante e MUNIZ, José Norberto. Participação social e gestão pública: as armadilhas da política de descentralização. Belo Horizonte: Universidade Federal de Viçosa, 2002. pp 10-17.

AVRITZER, Leonardo. Introdução. In: AVRITZER, Leonardo (org.). A dinâmica da participação local no Brasil. São Paulo: Cortez, 2010.

BEHRING, Elaine R. e BOSCHETTI, Ivanete. Política social: fundamento e história. São Paulo: Cortez, 2008.

BOCK, Ana. A psicologia sócio-histórica: uma perspectiva crítica em psicologia. In: Bock, Ana, GONÇALVES, Maria da Graça M. e FURTADO, Odair (orgs.). Psicologia sócio-histórica: uma perspectiva crítica em psicologia. São Paulo: Cortez, 2001.

BOCK, Ana. Psicologia e sua ideologia: 40 anos de compromisso com as elites. In: BOCK, Ana. (org) Psicologia e o compromisso social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2009, pp. 15-28.

BORDENAVE, Juan E. D. O que é participação. 8ª edição. São Paulo: Brasiliense, 2008.

BRANDÃO, I. R. Afetividade e participação na metrópole: uma reflexão sobre dirigentes de ONGs da cidade de Fortaleza (tese de doutorado). São Paulo: PUC-SP, 2008. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=7951> Acessado em 08 de março de 2012.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em 02 de fevereiro de 2013.

BRASIL. Decreto nº 8.243/2014. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm Acesso em 30 de março de 2014.

BRASIL. Plano de ação do compromisso nacional pela participação social – Guia técnico orientador. Disponível

em http://www.participa.br/articles/public/0007/2606/Guia_T%C3%A9cnico_Orientado_r.pdf. Acesso em 23 de maio de 2014.

BRASIL. Resolução n. 145/04 do Conselho Nacional da Assistência Social, que aprova a Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Disponível em <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2004/CNAS%202004%20-%20145%20-%2015.10.2004.doc/view>. Acesso em 30 de abril de 2014.

Brasil. Resolução n. 269/2006 do Conselho Nacional de Assistência Social, que aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. Disponível em http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/gestaodotrabalho/arquivos/Norma%20Operacional%20de%20RH_SUAS.pdf/download. Acesso em 20 de abril de 2014.

BRASIL. Resolução n. 109/2009 do Conselho Nacional da Assistência Social, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Disponível em <file:///C:/Users/User/Downloads/CNAS%202009%20-%20109%20-%2011.11.2009.pdf>. Acesso em 20 de abril de 2014.

Brasil. Resolução n. 17/2011 do Conselho Nacional de Assistência Social, que ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. Disponível em [file:///C:/Users/User/Downloads/CNAS%202011%20-%20017%20-%2020.06.2011%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/CNAS%202011%20-%20017%20-%2020.06.2011%20(2).pdf). Acesso em 26 de abril de 2014.

CAMPOS, R. H. F. Introdução: a psicologia social comunitária. In: Campos, R. H. F (org.). Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia. 15ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

CAMPOS, Edval Bernardino. Assistência Social: do descontrole ao controle social. In: Serviço Social & Sociedade, n. 88, ano XXVI, pp. 101-121, novembro, 2006.

CAMPOS, Edval Bernardino. O protagonismo do usuário da assistência social na implementação e controle social do SUAS. In: BRASIL. Caderno de Textos: subsídios para debates: participação e controle social no SUAS/ Conselho Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Brasília, DF: CNAS/MDS, 2009, pp. 17-24.

CAMPOS, Edval Bernardino. Usuários da Assistência Social: entre a tutela e o protagonismo. In: PAZ, R.; PAULA, R.; STUCHI, C. (org.) Assistência social e filantropia: marco regulatório e o cenário contemporâneo de tensões entre o público e o privado. São Paulo: Giz Editorial, pp. 225-248, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA E CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS. Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS. Conselho Federal de Psicologia (CFP): Brasília, CFP, 2007. (re-impressão 2008)

CONSTANZO, Alba Z. Participación y empoderamentocomunitario: rol de las metodologías implicativas. In: CONSTANZO, Alba Z. et al (org). Psicología comunitaria em Chile: evolución, perspectivas y proyecciones. Pp. 373 – 401. Santiago de Chile: RIL Editores, 2007.

COUTO, B. R. O Sistema Único da Assistência Social – SUAS: na consolidação da assistência social enquanto política pública. In: GUARESCHI, N. & RODRIGUES, L. Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas. 2ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

Dagnino, E. Sociedade civil e espaços públicos no Brasil. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

DAGNINO, Evelina. Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa. In: Política & Sociedade, n. 05, pp. 139-164, outubro de 2004a.

DAGNINO, Evelina. Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando? In: MATO, D. (coord.). Políticas de ciudadanía y sociedade civil em tempos de globalización. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, pp. 95-110, 2004b.

DALLARUVERA, O trabalhador do SUAS e o protagonismo do usuário: bases para uma atuação democrática e participativa. In: BRASIL. Caderno de textos: participação e controle social no SUAS. Brasília: CNAS/MDS, 2009. Pp. 33-38.

DEMO, P. Participação é conquista. São Paulo: Cortez, 2009, 6ª edição.

DINIZ, Tânia Maria Ramos de Godoi. Sobre a participação: desafios para o seu exercício na atualidade. In: PAZ, R.; PAULA, R.; STUCHI, C. (org.) Assistência social e filantropia: marco regulatório e o cenário contemporâneo de tensões entre o público e o privado. São Paulo: Giz Editorial, pp. 265-281, 2010.

FURTADO, O. Psicologia para fazer a crítica, crítica para fazer a psicologia. In: BOCK, A. (org) Psicologia e o compromisso social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2009, pp. 241-254.

GUARESCHI, P. A. Relações comunitárias – relações de dominação. In: Campos, R. H. F (org.). Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009, 15ª edição.

GUIZARDI, Francini Lube e PINHEIRO, Roseni. Participação política e cotidiano da gestão em saúde: um ensaio sobre a potencialidade formativa das relações institucionais. In: Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, n. 22 [2]: pp. 423-440, 2012.

GOHN, Maria da Glória. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. In: Saúde e Sociedade v.13, n.2, pp.20-31, maio-ago 2004.

HERINGER, Rosana Rodrigues. Estratégias de descentralização e políticas públicas. In: GOMES, Elaine Cavalcante e MUNIZ, José Norberto. Participação

social e gestão pública: as armadilhas da política de descentralização. Belo Horizonte: Universidade Federal de Viçosa, pp 75-82, 2002.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
<<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow>> Acesso em 15 de julho de 2012.

JACOBI, P. R. Políticas sociais e os desafios da participação cidadina. In. Revista Ciência & Saúde Coletiva. São Paulo, v. 07, nº03, pp.443-454, 2002.

JACÓ-VILELA, A. M. O estatuto da psicologia social - contribuições da história para psicologia social. In: MAYORGA, C. e PRADO, M. Psicologia social – articulando saberes e fazeres. Belo Horizonte: Autêntica, 2007, pp. 37-54.

LANE, S. T. M. Linguagem, pensamento e representações sociais. In. CODO, W. & LANE, S. T. M (org.) Psicologia social: o homem em movimento. São Paulo: Brasiliense, 1994, 13ª edição.

LANE, S. T. M. Consciência/alienação: a ideologia no nível individual. In. CODO, W. & LANE, S. T. M (org.) Psicologia social: o homem em movimento. São Paulo: Brasiliense, 1994, 13ª edição.

LANE, S. e SAWAIA, B. (orgs) Novas veredas da psicologia social. São Paulo: Brasiliense; Educ, 2006.

LAVALLE, Adrián Gurza. Participação: valor, utilidade, efeitos e causas In: PIRES, Roberto Rocha (org.). Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação. Diálogos para o desenvolvimento, volume 7. Brasília: Ipea, 2011.

MAGIOLINO, Lavínia Lopes Salomão. Emoções humanas e significação numa perspectiva histórico-cultural do desenvolvimento humano: um estudo teórico da obra de Vigotski. Tese de doutorado. Universidade Estadual de Campinas. Campinas/SP, 2010.

MARTÍN-BARÓ, I. Para uma psicologia da libertação. In. GUZZO, R. S. L & LACERDA JÚNIOR, F. (org.) Psicologia social para América Latina: o resgate da psicologia da libertação. Campinas, SP:Alínea, 2011, 2ª edição.

MILANI, Carlos R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e européias. In Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42 (3), pp. 551-79, maio/junho 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 12ª edição. São Paulo: Hucitec, 2010.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. Um Estado para a sociedade civil: temas éticos e políticos da gestão democrática. São Paulo: Cortez, 2004.

PAIVA, Beatriz et al. Família e participação popular: antinomias do desenho da política de assistência social na América Latina. Comunicação Oral (Resultado de Investigação). In: XIX SEMINARIO LATINOAMERICANO DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL. Guayaquil/Ec: ALAIETS (Asociación Latinoamericana de Enseñanza e Investigación en Trabajo Social), 2009. Disponível em: <http://www.iela.ufsc.br>

PAIVA, Beatriz; CARRARO, Dilceane; ROCHA, Mirella. Participação popular e Assistência Social na América Latina teses, contextos e dilemas. In: PAZ, R.; PAULA, R.; STUCHI, C. (org.) Assistência social e filantropia: marco regulatório e o cenário contemporâneo de tensões entre o público e o privado. São Paulo: Giz Editorial, pp. 249- 263, 2011.

PAIVA, Beatriz et al. Participação popular e assistência social: contraditória dimensão de um especial direito. In Revista Katálysis, Florianópolis, v. 13 n. 2, pp. 250-259, jul/dez. 2010b.

PAZ, Rosângela D. O. da – Representação e representatividade: dilemas para os conselhos de assistência social. In: BRASIL. Caderno de Textos: subsídios para

debates: participação e controle social no SUAS/ Conselho Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Brasília, DF: CNAS/MDS, 2009, pp. 25-30.

PEREIRA, Tatiana Dahmer. Política Nacional de Assistência Social e Território: enigmas do caminho. IN: Revista Katálysis, Florianópolis, v. 13 n. 2 pp. 191-200, jul/dez 2010.

QUINTAL DE FREITAS, M; SCARPARO, H e SARRIERA, J. Para onde caminha a psicologia (social) comunitária no Brasil? Um balanço a partir dos frutos da sua trajetória. In: YAMAMOTO, O. e Gouveia, V. Construindo a psicologia brasileira: desafios da ciência e prática psicológica. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003, pp. 167-183.

RAICHELIS, Raquel. A trajetória e o significado do controle social na política de assistência social: a diretriz constitucional em debate. In: BRASIL. Caderno de textos: participação e controle social no SUAS. Brasília: CNAS/MDS, 2009. Pp. 13-20.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. A Aliança estratégica entre os trabalhadores e os usuários do SUAS. In: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: Uma contribuição Necessária. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, Editora Brasil, 2011.

SAWAIA, B. B. A legitimidade subjetiva no processo de participação social na era da globalização. In. CAMINO, L., Lhullier, L. A. & Sandoval, S. (org.) Estudos sobre comportamento político: teoria e prática. Florianópolis: Letras Contemporâneas, 1997.

SAWAIA, B. B. Participação social e subjetividade. In. SORRENTINO, M (org.) Ambientalismo e participação na contemporaneidade. São Paulo: EDUC, 2001.

SAWAIA, B. B. Psicologia social: aspectos epistemológicos e éticos. In: LANE, S. e SAWAIA, B. (orgs) Novas veredas da psicologia social. São Paulo: Brasiliense; Educ, 2006.

SAWAIA, B. B. Dimensão éticoafetiva do adoecer da classe trabalhadora. In: LANE, S. e SAWAIA, B. (orgs) Novas veredas da psicologia social. São Paulo: Brasiliense; Educ, 2006.

SAWAIA, B. B. A emoção como locus de produção do conhecimento: uma reflexão inspirada em Vigotski e no seu diálogo com Espinosa. In: III Conferência de pesquisa sócio-cultural. Campinas 2000. Disponível em: <http://www.fae.unicamp.br/br2000/indit.htm>. Acesso em 30 de abril de 2013.

SAWAIA, B. B. 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. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

SAWAIA, B. B. Comunidade: a apropriação científica de um conceito tão antigo quanto a humanidade. In: Campos, R. H. F (org.). Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009, 15ª edição.

SAWAIA, B. B. "Psicologia e desigualdade social: uma reflexão sobre liberdade e transformação social". In: Psicologia & Sociedade, vol. 21, nº 03, pp. 364-372, 2009.

SCHERER-WARREN, Ilse. Movimentos sociais e participação. In. SORRENTINO, M (org.) Ambientalismo e participação na contemporaneidade. São Paulo: EDUC, 2001.

TRIVIÑOS, Augusto. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2011.

URNAU, Lílian Caroline. Psicologia e proteção social na Amazônia: diálogos com famílias de um garimpo.(Tese de doutorado). Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

VIEIRA, Emanuel Meireles. Atividade comunitária e conscientização: uma investigação a partir dos modos de participação social.(Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Fortaleza, Fortaleza, 2008.

VIGOTSKY, L. S. A formação social da mente:o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores.São Paulo: Martins Fontes, 2007, 7ª edição.

VIGOTSKY, Lev Semenovich. Psicologia Pedagógica. Tradução do russo e introdução de Paulo Bezerra. 2 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

VIGOTSKY, L. S. Pensamento e Linguagem. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

YAMAMOTO, O. Questão social e políticas públicas: revendo o compromisso da psicologia. In: BOCK, A. (org) Psicologia e o compromisso social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2009, pp. 37-54.

ANEXO A

Roteiro das entrevistas

Dados Preliminares:

- Idade
- Ano/Local de formação
- Tempo no cargo
- Composição da equipe atualmente

Roteiro:

- Fale sobre seu trabalho no CRAS.
- O que você considera que é ou deve ser o objetivo do trabalho do psicólogo no CRAS?
- Fomentar a participação social do usuário pode ser um norte para o trabalho do psicólogo no CRAS? Em que sentido?
- O que você entende por participação social?
- Como os outros atores (usuários, equipe, gestão) da PNAS vêm a questão da participação social no CRAS?
- Conte sobre alguma atividade você desenvolveu relacionada à participação social.
- O que pode facilitar a participação social dos usuários?
- O que pode prejudicar a participação social dos usuários?
- Você considera que o desejo e o exercício da participação social podem gerar uma transformação no âmbito social/comunitário?
- Quais os tipos de participação social você considera possível desenvolver no seu trabalho:
 - a) Institucionalizada nos Conselhos e Conferências;
 - b) Voltada à transformação/autonomia da comunidade;
 - c) Participação dos usuários no planejamento, execução e avaliação das atividades desenvolvidas no CRAS.
- Você se considera ma pessoa participativa? Relate experiências pessoais de participação social.

- Atualmente, existe algum trabalho que você desenvolve no CRAS que seja significativo no sentido da participação social dos usuários?

ANEXO B

Transcrição das entrevistas

Entrevista 1

Dados Preliminares:

- Nome: Amanda
- CRAS Girassol
- Idade: 35
- Ano/Local de formação: 2001, Universidade Federal Fluminense
- Tempo no cargo: 5 anos e 6 meses
- Composição da equipe atualmente: 2 assistentes sociais, 2 psicólogos e 2 auxiliares administrativos, 1 auxiliar de limpeza
- Experiência anterior em políticas públicas

Pesquisadora: Conte um pouco como é trabalhar aqui.

Entrevistada: Olha, eu entrei já no CRAS, em um outro espaço físico, mas sempre nesse trabalho nessa prefeitura...e tem sido desafiador...na questão dos recursos porque nós não temos visto como que ele está sendo administrado, tem pouca transparência em como esses recursos tem sido gastos e ao mesmo tempo a gente tem muita autonomia. Eu não sei como tem sido gerida essa questão de recurso, eu tenho dúvidas se é desonestidade, se é ingerência, se é incompetência mesmo dos gestores, mas eu tenho autonomia de trabalho, eu consigo ter uma liberdade no que eu estou fazendo, e eu tenho tido também algumas oportunidades de capacitação, algumas pagas pela prefeitura e outras pagas com recursos próprios, mas que eles permitem que eu saia para me capacitar. Isso é um ponto muito positivo que eu vejo em trabalhar aqui, eu já fui funcionária pública em outras prefeituras e não é assim...

Pesquisadora: Você já teve outra experiência de trabalho em política pública?

Entrevistada: Já. Trabalhei três anos em um CRAS em um município de pequeno porte no estado do Rio de Janeiro e estava bem no iníciozinho da lei, eu comecei em 2004 junto com uma mudança muito grande e foi muito bacana, eu vi plantões sociais de filas, e a assistência social ser só cesta básica e

repassa de recurso e ir mudando aos poucos esse conceito, eu fui estudando o que a lei estava preconizando e vi que era uma coisa muito mais rica. Era isso que eu falava nas primeiras reuniões, que ainda não chamava desse nome sócio-educativas. E no dia que era a entrega da cesta, no dia que eu entrei ainda antes da mudança que deu uma diferenciada no trabalho, eu dizia que a gente queria conversar porque a gente queria oferecer algo além da cesta, uma oportunidade de encontro, de conversa, que nós precisávamos aprender com eles quais eram as outras necessidades além da necessidade do alimento, a gente conversava e era muito gostoso estar participando dessa virada, eu acho que eu cheguei na melhor parte (risos) na melhor parte da assistência social, no momento da virada (risos)

Pesquisadora: Como você vê o trabalho do psicólogo entrando nessa virada da política de assistência social?

Entrevistada: É...eu acho que a razão da nossa presença, a presença de um profissional que tem como diferencial essa coisa da escuta, um compromisso com a reflexão, uma escuta diferenciada, pra além do que só está sendo dito naquele momento, a escuta ampliada é um convite pra permitir que outros profissionais escutem de uma maneira mais ampla, é um convite pra que a gente perceba o simbólico do usuário que vem, porque antes só era visto mesmo uma necessidade concreta de alimento, uma carência que era só da ordem...é...só do objetivo e mais do que isso só era visto a carência, não era visto o que essas pessoas já traziam, não era visto o que elas tinham, o que elas traziam enquanto estratégias de enfrentamento, e elas ficaram um tempo solitárias naquilo. No outro município em que eu trabalhei, por exemplo, o que eu escutava muito é que elas eram todas sem vergonha porque pegavam cesta básica em mais de um lugar, só que muitas vezes era uma família numerosa, de mais de dez pessoas dentro de casa e uma cesta básica não dava pra nada, e ela recebia da assistência, e claro que ela ia fazer inscrição no centro, ia fazer inscrição na igreja, e ela tinha que vender alguns itens pra comprar outras coisas importantes e pagar contas e ela não era sem vergonha, ela era muito competente pra lutar pela sobrevivência da família, pra arcar com aquilo e não era considerado aquilo que eles tinham também de competência dos vínculos deles, não era visto a potência que eles tinham, a potência dos vínculos que eles tinham, era um debate simplesmente da carência financeira,

eu estou dando emprego pra essa pessoa, mas essa pessoa não quer, mas não via que ela era uma mãe amorosa e que não queria se afastar dos filhos e o emprego era num lugar distante, quem ia ficar com aquelas crianças? Não se escutava isso que estava sendo dito, sabe? Ela não era só uma sem vergonha que não queria trabalhar, ela precisava saber primeiro com quem iam ficar os filhos e por isso ela não foi, ela não estava conseguindo enxergar uma estratégia pra aquilo num primeiro momento.

Pesquisadora: Você acha que o trabalho do psicólogo dá visibilidade pra esse outro lado?

Entrevistada: Exatamente, dá visibilidade pra outras coisas que não eram escutadas, eu acho que o pico disso hoje em dia é essa nova concepção de fortalecimento de vínculos, que eu acho que vem também, vem agregado do olhar do psicólogo na assistência, porque ele vai falar de vínculo, vai falar de outras coisas que precisam ser cuidadas, de outras vulnerabilidades que precisam ser cuidadas pra além da vulnerabilidade financeira e de outras riquezas também que são além das riquezas materiais.

Pesquisadora: E como você se sente trabalhando nisso?

Entrevistada: Olha, eu amo! Eu costumo dizer que tem um salário que é pra além do salário que a gente ganha, que é a satisfação de estar fazendo algo que é realmente é...que faz sentido, né? Faz sentido pra mim ajudar a pessoa a se ver competente pra resolver seus problemas. Tem um jargão que eu gosto muito na terapia comunitária que é quem tem problema tem solução e as vezes a pessoa chega pra mim com aquele estigma do problemático, daquele que não tem nada, mas saber que ela tem solução, que ela tem como acessar os recursos, que ela já tem usado alguns recursos pra fazer frente àquele problema é muito bacana, a pessoa se vê forte, não sou eu que estou fortalecendo a pessoa, mas eu estou ajudando ela a se ver como ela é, eu sinto que eu estou ajudando nisso, sabe? Porque parece que tem uma distorção no olhar, tem uma distorção muito grande e eu sinto que eu estou ajudando ela a se olhar no espelho mais real, ajudando a perceber que tem sim coisas pra melhorar, tem coisas pra cuidar, mas que tem sim coisas boas, nisso ela se vê mais bonita, mais competente, mais capaz e aí ela encontra a força que ela precisa dentro dela para reagir a algumas situações, para resistir a algumas opressões, algumas violações de direitos e realmente conseguir

superar algumas restrições que existem na vida delas. Esse trabalho...eu gosto muito! (risos)

Pesquisadora: É possível definir qual o objetivo desse trabalho do psicólogo no CRAS?

Entrevistada: Nas minhas palavras, seria exatamente isso, é fazer...ajudar a pessoa a reconhecer nela o que ela tem recursos, ou que ela pode acessar o recurso que ela precisa pra mudar a situação que ela está vivendo, mostrar pra ela que a situação é difícil, que a correnteza é contrária a ela, que na situação de desigualdade social a correnteza é contrária, que os recursos que as vezes não dependem dela e são poucos, que ela tem poucas opções, que ela tem poucas escolhas, que ela vai ter que nadar contra uma correnteza que é forte, que está arrastando ela pra desistir, pra se culpar, pra assumir um fracasso que não é só dela, pra assumir uma dificuldade que não é só dela, uma situação que foi imposta pra ela e mostrar isso, acho que eu não consigo dizer isso em poucas palavras, mas é mostrar a situação em que ela está, o contexto, lançar luz sobre isso, mostrar o contexto que ela está vivendo, que é desfavorável a ela, que ela não fez aquele contexto sozinha, que as vezes ela não tem condição de sair sozinha, mas que ela não é culpada por aquilo e apresentar pra ela os recursos, as vezes são poucos os recursos que tem dentro do serviço público, apresentar pra ela essa rede de apoio e realmente acreditar que é possível ela superar aquela situação e ter uma transformação de olhar. Às vezes é pouco o que a gente pode dar de concreto, o pouco o que a gente pode apresentar de caminho e recurso concreto, mas é muito essa diferença de olhar, de apresentar o contexto, de mostrar que ela não é culpada, contextualizar que ela não é a única responsável pela situação que ela está, porque o individualismo faz isso, faz a gente se achar responsável sozinho por cada ato, mas isso é grave, é uma mentira, é um engano, e eu acho que isso vai empurrando a pessoa mais ainda pra uma situação de exclusão, ela fica se sentindo cada vez mais violentada e ainda acha que a responsável pela situação é ela, isso é terrível, é violento, é uma violência que a gente não pode praticar enquanto Estado. E eu gosto de estar contra essa correnteza. (risos)

Pesquisadora: Você acha que fomentar a participação social dos usuários pode contribuir nessa transformação?

Entrevistada: Muito, muito, às vezes eu percebo que quando a gente devolve a voz para as pessoas que participam do serviço, olha a gente está te ouvindo, o que você tem pra falar sobre esse assunto...e tem algumas situações que você vê claramente como que eles se sentem validados com aquela oportunidade de fala, é como se estivesse engasgado há muito tempo aquela possibilidade de fala. Tinha reuniões do PEAD que demoravam pra acabar porque era um grupo numeroso e todos queriam uma oportunidade de fala, todos queriam uma oportunidade, agora eu quero falar mais uma coisa, eu quero falar que eu concluí um curso, então eu quero falar pra todo mundo que o curso tal é bom, entendeu? Eu consegui concluir e eu quero dizer que o curso é bom, e ele queria ser reconhecido como alguém que...porque é difícil sair do trabalho, porque os chefes não querem que eles saiam para fazer o curso, eles querem que eles fiquem trabalhando, e eu concluí e o curso é bom, vai lá também que já uma oportunidade, que já tem alguém falando que vai me contratar e eu estou com esperança, então é muito bacana perceber que eles realmente querem essa oportunidade e se apropriam dela com muita alegria, com muita satisfação de participar das decisões de se colocar, então quando eles tem a possibilidade eles usam, você vê que a auto-estima melhora, eles podem realmente acreditar e contar pra todo mundo que eles acreditam no potencial deles. Na terapia comunitária teve uma vez que foi uma história muito legal de um senhor que ia sempre e que ele ficava caladinho, e aí um dia ele resolveu falar, e ele falou, olha, eu quero só falar pra vocês que eu tenho problema, eu tenho um problema neurológico que me faz andar com dificuldade e eu não bebo, muita gente acha que eu bebo, mas eu não bebo e então eu quero falar pra vocês que eu não bebo e tal, que eu me trato e ele usou o espaço das estratégias pra falar isso, que ele estava se cuidando, que ele cuidava da saúde dele embora muita gente não acreditasse. E ele nunca mais voltou, acho que ele se sentiu bem, se sentiu compreendido. Na terapia comunitária é um dos poucos grupos que não tem a obrigação da frequência, então tem gente que vai por um tempo e volta depois de um ano e aí tem gente que vai pra falar que eu consegui emprego e agora eu estou feliz, estou fazendo o que eu gosto, mas eu queria vir porque eu estava com saudade, eu queria vir pra comemorar, eu queria contar pra vocês isso, isso e isso, ou também vai pra chorar uma morte, depois de um ano eu voltei só pra falar que

o meu pai morreu e eu queria chorar aqui, eu queria contar isso aqui, entendeu? Porque é um lugar de acolhimento, é um lugar que dá pra chorar pela morte, porque sabe que tem uma rede ali, que tem outras pessoas que vão ouvir com atenção, enfim, bacana isso. (risos)

Pesquisadora: Você acha que participar desses grupos influencia na maneira como o usuário da assistência social participa de outros grupos na comunidade?

Entrevistada: Sim, eu acho que sim, eu acho que sim porque tem gente que fala assim, no grupo de idosos eles falam muito que melhoraram, esse grupo não é só o CRAS que faz, eles são um grupo de convivência e a gente participa com muita alegria. Eles falam que depois que começaram a ir no grupo de convivência eles começaram a ir também pra outras atividades, pra comunidade religiosa deles, que eles começaram a participar de grêmios, começaram a ir no conselho municipal do idoso, eles tem um representante desse grupo no conselho e com certeza quando ele se vê capaz de falar e vê que a palavra está sendo esperada, está sendo bem vinda em algum lugar, dá pra acreditar que essa palavra pode ser bem vinda em outros lugares, isso já foi o relato de alguns deles, que eles já começaram a participar em alguns lugares, teve um PEAD que queria montar um sindicato dos PEADs.

Pesquisadora: E criou?

Entrevistada: Não, ele queria criar, mas não teve como, eu não sei como que seria isso, porque não é um trabalho formal, então...esse programa é uma falácia, na verdade, (risos) enfim, é um nó que a gente tem aqui no município esse programa que fica sendo uma mão de obra barata, a gente fala isso na reunião e com certeza isso faz eles ficarem mais atentos e participarem de outros grupos, eles tem contado isso pra a gente, da atuação na comunidade, se candidatar na associação de moradores ou então de falar pra associação vir falar com a gente na reunião, fazer esse meio de campo pra a gente se comunicar, ajeitar a rede, a gente tem feito isso. Eu tenho um tio que ele é historiador, ele trabalha pra ONU, e ele ficou impressionado, eu contando o que eu fazia, como era a rotina de trabalho, os grupos, que a gente falava muito sobre esses assuntos, aí ele falou, mas peraí, mas isso eu faço no meu trabalho! A prefeitura paga pra vocês fazerem isso? Paga pra você falar isso? Eu falei: sim! (risos) Sim! (risos) Isso é pra você ter noção da importância do

que a gente fala e do que é permitido aos usuários falarem. Foi com eles também que eu aprendi algumas coisas que eu também não sabia, que me livra também, que liberta da alienação acadêmica, por exemplo, com as adolescentes, eu trabalhando a questão de entender porque que estava aumentando a questão da gravidez na adolescência, então a gente queria prevenir, então a gente começou a falar de método contraceptivo e o que eu escutei delas quando eu permiti que elas falassem um pouco mais sobre o assunto, o que que elas achavam, porque será, eu perguntei pra elas uma pergunta que era minha, porque será que engravida, então vocês estão sabendo de todos os métodos, sabem como prevenir, então porque será que engravida? Ah eu engravidei porque eu quis, porque eu já estava há um tempo com o meu namorado, eu amo ele, eu quis engravidar, e olha que eu demorei um ano pra conseguir engravidar, viu? Ela já estava angustiada e era capaz dela querer fazer tratamento pra engravidar, ela tinha certeza que ela queria ficar grávida, e eu estava trabalhando no sentido de uma gravidez indesejada, partindo do meu referencial, de meninas que tinham engravidado sem querer, só que elas vieram com uma outra ideia...eu passei a ver que pra elas a gravidez era um projeto de vida, de repente era a única coisa que elas estavam enxergando pra sair de uma situação, elas estavam querendo mesmo engravidar e não era um descuido, elas me ensinaram que não era bem por aí.

Pesquisadora: E você acha que é possível trabalhar nessa perspectiva de ajudar o usuário a transformar sua condição de vida, sua comunidade?

Entrevistada: Sim, aí mudou o meu foco, porque enquanto eu estivesse falando só de método contraceptivo não estava fazendo o menor sentido pra elas aquela conversa, aí a conversa foi pra outro lado, foi pra esse lado de outras possibilidades de planejamento da vida, do que que elas pretendiam, de que outros papéis elas poderiam ter além de ser mãe, na família, do que elas podiam querer pra vida delas, que ela podiam ter infinitas possibilidades, que não era só aquela que elas estavam enxergando.

Pesquisadora: Quando você falou sobre o seu tio historiador, quando ele questionou: mas a prefeitura paga pra vocês fazerem isso? Por será que vem esse espanto? Porque será que isso é tão diferente?

Entrevistada: Ele diz que onde ele está, ele estava na Inglaterra, ele já ficou bastante tempo na Inglaterra, meu tio já trabalhou no México, foi pra lugares

que eu não conheço, mas diz que isso é muito incomum, que só as ONGs fazem esse trabalho, é como se o governo estivesse contra, tivesse outra corrente, tivesse a parte disso, eu não sei se na Europa que ele morou bastante tempo...o Estado mínimo...eu não sei dizer porque realmente eu não estou por dentro, eu não entendi muito bem porque o governo não está voltado pra isso, mas aí as ONGs vem e fazem esse tipo de trabalho, que é terceirizado, talvez, porque não tem funcionário público fazendo. É um perigo acontecer isso aqui também no Brasil, a gente está tendo uma dificuldade aqui no município de falta de profissionais, porque o trabalho que a gente faz de acompanhamento familiar está restrito por causa da falta de funcionários, e a prefeitura alega que tem responsabilidade fiscal, que não pode contratar mais funcionários e a população crescendo e a gente não tendo mais como fazer o trabalho da maneira como a gente gostaria. A gente não consegue fazer o trabalho de prevenção, geralmente a gente trabalha apagando fogo, a gente já chega depois que o leite entornou, mas é...e eles estão apontando para a possibilidade de contratar educadores e esses educadores vão poder fazer as reuniões sócio-educativas, mas eu não sei se esse educador vai ter a visão ampliada que a gente está tendo, se vai conseguir influenciar...porque eu já vi um pouco dessa terceirização em um dos programas do governo federal que era o Projovem e vi que o educador não tinha a visão que a gente tinha, por mais que a gente tivesse a obrigação de estar com eles acompanhando o trabalho, era muito difícil, então os adolescentes queriam fazer um passeio e aí vamos ver que tipo de passeio, o que que eles estão querendo, aí eles falavam, ah eles estão querendo ir pro shopping e sem nenhuma visão crítica disso, de que tipo de lugar a gente poderia oferecer pra que eles conhecessem, era mais do mesmo, entende? E aí eles falavam, vamos fazer o que eles querem, eles não tinham como problematizar as demandas dos adolescentes, por mais que eu quisesse influenciar esse educador eles não tinham formação, eles não questionavam aquela situação, então ficava muito difícil. É... o trabalho empobrecia bastante.

Pesquisadora: Você acha que pode ser esse questionamento, essa visão crítica que o seu tio se espantou de ter aqui?

Entrevistada: Sim, sim, por isso que ele se espantou de ter esse trabalho e eu fico toda orgulhosa. (risos) E aí eu acho que o perigo é a gente ficar só em

funções de coordenação, encaminhamento, confecção de relatório e deixar que outras pessoas façam esse trabalho com a população e a gente realmente não ter contato mais direto com a população, com os grupos nesse espaço coletivo, eu fico preocupada com isso, a nossa direção está sempre apontando a possibilidade de delegar isso para outras pessoas pra a gente ficar só fazendo relatório, alguns atendimentos que eles mandarem e eu acho que empobreceria muito o nosso trabalho e empobreceria muito também esse contato com a população, oportunizar que eles falem, que eles estejam participando, a participação popular ficaria empobrecida assim.

Pesquisadora: O que a gente poderia definir como participação social o CRAS?

Entrevistada: Participação social no CRAS é...dar voz pra população falar, pra que eles possam realmente ser ouvidos, que participem das decisões, a gente tem aqui um projeto que era de um diretor que tinha uma visão bem ampla, que a gente não conseguiu implementar até hoje, que era o conselho diretor do CRAS, que a população viesse decidir junto com a gente o que deveria ser feito, que viesse decidir com relação a recurso, à reunião, com relação ao trabalho da gente.

Pesquisadora: Porque você acha que não deu pra implantar o conselho gestor até agora?

Entrevistada: Eu acho que...a gente enquanto funcionário não está conseguindo participar completamente, eu tenho a autonomia do meu trabalho em a relação com a população sendo ameaçada pelo excesso de trabalho, eu estou sendo cobrada de priorizar a demanda que vem da direção, de cumprir pró-forma, eu acho que a participação seria a gente poder, nós, os funcionários, estarmos em pleno exercício da participação e poder inclusive dizer que isso é importante, é prioridade, acima de outras coisas que são colocadas pra a gente fazer, que isso é prioridade pra a gente fazer, a gente ainda está caminhando nesse sentido. Parece que a prioridade nessa gestão é atender as demandas que vem do prefeito, que é um prefeito inclusive que diz de participação, que quer atender os pedidos da população, mas não caminha na garantia do direito dessa população, então atende alguma coisa assim, o dinheirinho do gás...demandas pontuais, individuais, é isso, enquanto a gente estiver atendendo demandas individuais e até por questões políticas, a gente

está se afastando desse foco da participação popular enquanto demanda coletiva.

Pesquisadora: Você acha que esse seria um objetivo do trabalho?

Entrevistada: Sim, sim, o objetivo do trabalho não era ficar atendendo demanda individual, a gente está nesse ponto ainda e a gente está com dificuldade de sair disso pra realmente atender e pensar em demandas coletivas, no bem estar do coletivo maior do que o individual, é um desafio, é um desafio a gente não se perder nisso, acho que eu, enquanto profissional, preciso me vigiar, porque várias vezes eu me pego afogada em atender demandas individuais e acabo deixando a participação social, que seria a gente fazer frente, resistência, lutar e abrir caminhos pra todo mundo se beneficiar, a gente se vê patinando nisso.

Pesquisadora: E como é discutir essa questão na equipe, com os outros profissionais que trabalham aqui?

Entrevistada: Bacana, a nossa equipe é bem bacana, eu estou com colegas bem legais nesse sentido, só que eu vejo que eles também estão com essa dificuldade, a gente senta e fala assim, vamos pedir o carro pra a gente fazer visita institucional, pra a gente levar informação pro usuário, vamos participar mais dos conselhos, a gente faz um planejamento e de repente como se fosse construir um castelo na areia aí vem uma onda, aí não vai ter carro, aí desfaz o plano, então vamos ver de outro jeito então, aí a gente vai, vai sozinho, vai com nosso carro próprio, não vai todo mundo, vai ter reunião com a direção nesse dia, aí não deu, a gente tem adiado um pouco mas sempre volta isso nas discussões, aqui a gente se lembra disso semanalmente porque a gente sempre se volta pra isso. A gente fica muito chateado quando tem uma demanda dessas que vai no caminho individual, aí eu vou ter que fazer um relatório pro conselho tutelar sobre a família X, que é importante, que está sendo violada, mas a gente acaba naquele dia reunindo menos com a equipe, parece que a gente não está dando sequencia, mas a gente está tentando, está tentando...

Pesquisadora: O que você acha que poderia ajudar a trabalhar mais com a participação social?

Entrevistada: O que pode ajudar? Eu creio que...o meu sonho de consumo é ter o número de profissionais adequado, é ter uma segunda equipe, por

exemplo aqui no bairro que a gente trabalha pra que a gente possa ter um tempo extra, a gente tem tentado garantir esse tempo pra fazer esse tipo de discussão e implementar, o tempo de reunião de equipe foi o tempo que a gente definiu pra essas visitas institucionais, pra fazer as reuniões da rede, que é o tempo que a gente tem de reunião.

Pesquisadora: Essa reunião é semanal?

Entrevistada: É, a primeira coisa que a gente está tentando fazer é não permitir que tenha outras coisas nesse tempo, é garantir esse espaço, a gente tenta se disciplinar pra isso. Outra imagem que me vem é a de areia movediça que fica só puxando a gente pra fazer as coisas, pra apagar fogo ao invés de cumprir os planejamentos de chamar a população e atuar em conjunto pro bem estar de todo mundo, pra melhoria. Eu acho que o que ajudaria era mais profissionais e essa disciplina nossa mesmo de não permitir isso, de não se deixar pegar, e se tiver que pegar, que pegue nisso, que pegue no individual em prol do coletivo, a gente está deixando pegar no coletivo, acho que nossas escolhas diárias vão precisar ter uma disciplina maior também, mesmo se eles chamarem a atenção, porque tem isso viu? (risos) Tem isso de reclamar na ouvidoria, mas a gente tem que falar não, hoje a gente não vai atender, entendeu? Porque hoje a gente está tratando de outras questões que são para o bem estar coletivo, porque a gente ouviu, são os desdobramentos até do que a gente ouviu na reunião com a população e a gente viu que era bom pra todo mundo e que a gente não está fazendo porque está atendendo de um em um, acho que a gente tem que ter mais momentos desse pra vigiar junto, pra se apoiar.

Pesquisadora: Dos trabalhos que você já fez aqui, no sentido da transformação e da participação social, tem algum que você destaca como sendo especial? Que você sente orgulho ou que te traz boas lembranças?

Entrevistada: Ah, tem alguns...tem um de uma juvenzinha da terapia comunitária e que a princípio eu falava, ah não é usuária da assistência, só que com essa nova concepção de fortalecimento de vínculos a gente vê que é, que é usuária da assistência sim. Ela tinha uma renda mais ou menos em casa, ela só precisava trabalhar pra ter as coisas dela, uma jovem, e aí ela encontrou um emprego no comércio, então era o sonho de consumo, a família estava feliz, era uma jovem boazinha, começou com o emprego, estava trabalhando numa

loja e aí ela veio na terapia comunitária falando assim, olha, eu não consigo gostar de nada do que eu estou fazendo, não gosto do que eu faço e se culpando por isso, vários dos meus amigos queriam o emprego que eu tenho e não tem, estão desempregados e eu estou lá e não estou feliz, satisfeita, eu quero ficar satisfeita, a demanda dela era ficar satisfeita e ela foi participando, participando e ela tocava violão e aí ela levou e eu falei você gosta de música! Ela falou música é o que eu mais gosto na vida! E aí ela começou a falar um pouco mais disso e hoje ela da aula pra uns jovens aqui de uma instituição, ela da aula de violão, essa menina não conseguia emagrecer antes e se culpava porque ela estava gorda e tal, aí hoje ela está no peso que ela quer, ela foi lá comemorar com a gente, que ela está fazendo isso, dando aula de violão pras crianças e ela vê que as crianças gostam da música como ela e ela começou a fazer faculdade de música e ela se encontrou, ela se encontrou ouvindo outras pessoas. Com a ajuda do grupo ela teve coragem, largou o emprego que ela não gostava e está nesse novo, ela está super bem, ela vai no grupo chamar a gente pra ver a apresentação das crianças, agora ela está plena de sentido e isso é muito bacana. Teve um outro juvenzinho que estava comprometido psiquiatricamente até, a família tinha que trabalhar e ele não conseguia, não tinha cabeça pra trabalhar e ele participou um ano com a gente na terapia comunitária, que a gente pode chamar de roda de conversa também porque tem uma discussão do que é terapêutico no CRAS, que não é psicoterapia e nem se pretende a isso, e ele participou com a gente da roda de conversa e ele resolveu começar a prestar concurso, ele ainda não passou e está trabalhando como servente de pedreiro, mas começou a retomar as coisas na vida dele, ele vai a noite pra escola como ouvinte porque ele já se formou, ele já tem o segundo grau. Porque ele está estudando pra concurso e ele quer se atualizar e ele gosta muito de conversar com os professores e aquilo faz muito sentido pra ele, ele gosta de ficar naquele ambiente e os professores deixam ele participar porque ele não consegue estudar sozinho em casa, a mãe tem um comprometimento gravíssimo psiquiátrico, então fala muito na cabeça dele e ele arrumou uma saída, ele foi arrumando uma saída, outros lugares, outras saídas, todo mundo falava que não ia ter jeito, que era um jovem perdido, que estava igual à mãe, que ele não ia conseguir nunca mais se encontrar e eu fico muito feliz de encontra-lo por aí trabalhando, andando de bicicleta, ele estava

bem confuso quanto às possibilidades que ele tinha na vida depois do que tinha acontecido com ele e ele conseguiu encontrar outros espaços, ele começou a estudar de novo, ele viu outras possibilidades, e foi efetivar isso na vida dele.

Pesquisadora: Você está no CRAS Girassol desde o início de sua implantação?

Entrevistada: Sim...

Pesquisadora: Você percebe uma diferença na comunidade, no bairro depois da chegada do CRAS?

Entrevistada: Essa eu tenho dificuldade de responder, porque assim, as pessoas procuram já sabendo mais ou menos o que a gente faz, isso eu posso dizer, de como as pessoas procuram o CRAS, a demanda que vem pro CRAS hoje, como um lugar de garantia de direitos, de busca de informação, as pessoas já procuram de uma maneira diferente do que antes, é...não vem mais chorando, não precisa vir com a roupa rasgada, porque isso não vai ser considerado, a gente fica feliz quando vem com a melhor roupa, a gente não vai achar que não está precisando quando vem com cara de miserável, agora não vem só pedir o recurso material, já vem pedir ajuda quando está tendo algum conflito familiar, pra saber o que a gente pode orientar, o que tem disponível pra ele, então eu já vejo uma mudança de postura, de confiança, de como busca essa referência, não precisa mais estar tão vitimizado, vem contar as vitórias, sem medo de ser feliz, de ser cortado do bolsa família, vem contar que está fazendo um bico, que está conseguindo dar aula, que está conseguindo fazer outras coisas, eu vejo uma diferença nesse sentido. No início eu via muita gente que vinha chorando, sabe? Como se não fosse assim vitimado não ia conseguir nada, e não ia mesmo, em outros tempos da assistência social, aí eu já vejo uma diferença em relação outros tempos. Na comunidade, agora eu estou morando aqui na área do CRAS, então agora eu acho que eu vou perceber melhor, eu vejo um pouco mais disso, porque eu morava em uma cidade distante. Eu vejo muita gente assim, empreendendo, eu não sei se no início tinha menos, se era uma coisa normal do bairro ou se isso tem alguma coisa a ver com a ação do CRAS.

Pesquisadora: Você acha que as pessoas estão mais politizadas?

Entrevistada: Eu sinto nas reuniões...eu ouvi algumas falas assim, porque tinha um político muito populista e elas estavam colocando toda a potência delas nesse político, e a gente fez um jogo, que era até proposto pelo governo federal mesmo, um jogo do controle social, então tinha várias formas e eles colocavam muitas fichas, muito investimento na fala com o prefeito e depois a gente foi vendo, entre eles mesmos, eles foram falando olha, não põe muita ficha nele não, porque ele ouve, ele encaminha e não acontece nada, ele também não tem tanto poder, ele depende de um monte de gente, ele não é deus, ele não vai conseguir fazer isso que a gente está falando e também ele não está tão interessado nisso, então não é bem por aí, então vamos tentar distribuir melhor essas fichas, as apostas. Era um jogo de apostas mesmo, onde você apostava no que ia dar certo, na resposta que ia ter, você poderia contatar o prefeito, você poderia entrar na justiça, você poderia ir ao conselho, tinha um leque de possibilidades até pra tornar público que recursos são esses, era uma maneira de tornar público que tem várias opções e eles começaram a apostar nas outras opções, porque antes era só a mídia e o prefeito, aí eles começaram a distribuir melhor, continuaram falando com a mídia, com o prefeito, mas com outras apostas, isso foi bacana, eu vi isso como uma diferença, porque no início quando eu cheguei era um tal de deixa eu falar com o prefeito pra lá, deixa eu falar com o prefeito pra cá. Ainda tem um pouco disso, mas eu acho que muitas pessoas já despertaram, já perceberam que não é uma coisa pessoal, que não é o cara que vai resolver, não é pra colocar ele nesse lugar de que ele vai resolver tudo, que é a autoridade máxima...

Pesquisadora: Você acha que na prática as pessoas estão buscando outros recursos?

Entrevistada: Sim e tem contado uns pros outros que estão buscando e tem conseguido e contado o caminho que eles tem feito, isso é bacana.

Pesquisadora: E a participação nos conselhos, como é?

Entrevistada: Pois é, eu me sinto em dívida, eu me sinto em dívida em relação a isso, porque não tenho participado, porque a gente enquanto profissionais tem uma escala pra participar pelo menos do conselho da assistência. A gente toma conhecimento das outras reuniões e a gente tem pedido pra participar, pra passar pra população. A reunião dos idosos, por exemplo, a gente precisa passar pra eles os dias das reuniões do conselho do idoso, já tem uma

representação deles lá, mas de repente outros querem ir. Tendo os dias das reuniões definidos, isso é uma coisa simples, eu acho que a gente precisa passar isso pra população. Só que fica difícil estimular que a população participe se eu não vou, se eu nunca fui, se eu nem sei como é, o que está sendo tratado...eu tenho muita dificuldade...eu acredito que a gente só leva o outro até o lugar que você já foi, e como eu não fui, como eu não tenho participado, eu acho muito difícil só falar vai lá. Eu não acho que tenho que ir a todas as reuniões, eu até acho que uma pena ter tanto conselho, eu acho que tinha que ter menos conselhos pra a gente poder concentrar nossas forças ali. Me da preguiça de pensar que tem um do idoso, um da criança, tinha que ter um de questões sociais, eu acho que é desmobilizador ter tanto conselho, de repente é até uma proposta pra conferência a gente reduzir isso, ter o da assistência e a gente poder concentrar as forças, ter um conselho de questões sociais, tem questão que uma conversa com a outra e poderia estar em um conselho só. Então eu não tenho participado, mas é uma meta, eu gostaria de ir, quero ver se realmente eles forem se é bacana e poder dizer pra eles do que eu estou vivendo.

Pesquisadora: Você participa de outras atividades na comunidade? Como moradora?

Entrevistada: Como moradora, eu fiz um ano de nataçãõ (risos) no ginásio da prefeitura, eu adorei, tive que parar porque tive que arrumar um segundo emprego e tive que parar, não tive mais tempo de ir, aí eu comecei a fazer ginástica, que era a noite...filho pequeno, era mais fácil a questão de horários...e tem a igreja, é o esporte e a igreja.

Pesquisadora: E o grupo de trabalho sobre assistência social do CRP, você já participou?

Entrevistada: Olha, até estava pra frequentar de novo, eu estou tentando convencer a minha direção de que é importante participar dessas reuniões no GT da assistência. Tem uma negociação, mas não é impossível, eu tento aproveitar as oportunidades de falar sobre isso, quando surge algum assunto eu digo, pois é, no grupo de trabalho estão discutindo sobre isso, estou tentando criar um bom argumento. Agora estou participando também de um grupo de mulheres, é um grupo em uma clínica de psicologia, ainda está pequenininho, mas estou chamando todo mundo, eu acredito nos grupos,

particpei um ano também em um grupo terapêutico em uma cidade vizinha, em grupo é mais fácil se curar e se fortalecer.

Pesquisadora: Você acha que essas suas experiências com os grupos fora do trabalho te ajudam no trabalho?

Entrevistada: Ajudam, ah muito! Com certeza! Quando eu falo de olhar, eu falo sério, eu acho que o espelhamento que se faz no grupo, que a ação de olhar que se dá não só pela escuta psi, mas se dá no olhar pro outro e conversar e ser reconhecido me ajuda a falar também, eu falo com propriedade, eu vivo isso, acredito nisso pessoalmente e levo isso pro trabalho.

Pesquisadora: Atualmente no CRAS tem algum grupo que você considera que

Entrevistada: seja significativo no sentido da participação social? Que o grupo em si seja mobilizador de transformações pra comunidade?

Sim, tem dois grupos, um que agora eu não vou mais participar por conta de horário, que é o PEAD. É o PEAD e a roda de conversa que a gente conseguiu implementar essa questão da participação. O grupo de idosos, dos grupos que eu faço, eu acho que o grupo de idosos tem uma participação intensa, eles conseguem participar, qualquer assunto que você propõe eles se colocam, eles se posicionam, é muito bacana, essa coisa de ter um motivador pra falar, de fazer uma provocação e deixar eles conversarem sobre aquilo e trazerem as estratégias, o posicionamento deles sobre o assunto, nos grupos que participo eu tento trazer isso em todos.

Pesquisadora: Como funciona o grupo do PEAD?

Entrevistada: O PEAD está sendo terça-feira de manhã duas vezes por mês, na verdade são dois grupos e cada um é uma vez por mês, porque é um grupo muito grande e tem muita resistência dos gestores de liberar porque é em horário de trabalho. O grupo de idosos tem sido uma vez por mês embora eles se encontrem mais vezes em outras atividades, eu não acredito nessa frequência mensal, eu acredito que tem que ser semanal, e o grupo da terapia comunitária. Um grupo que eu não faço parte, mas que tem tido uma participação social muito intensa e tem feito diferença é o Ação Jovem, é muito bacana, eu tenho visto eles falando coisas muito bonitas, eu já participei desse grupo e tem uma menina que eu encontrei e ela falou, ah agora eu sou professora, professora de capoeira, ela não conseguiu o emprego formal que ela está procurando, mas está com muita propriedade, com uma auto-

estima...ela sabe que foi ajudada por esse projeto, que era um projeto social de uma pessoa da comunidade dela e ela faz parte disso agora e isso faz diferença, tem um orgulho de fazer parte, eu acho que o Ação Jovem contribuiu pra isso, esse senso de oportunidade, eu vejo muita diferença, eles tem feito rap, eles tem dançado, eu acho muito bacana.

Pesquisadora: Quando você estava no Ação Jovem teve alguma atividade que você considera mais significativa?

Entrevistada: Eu me lembro de uma atividade que a gente fez com os adolescentes no dia da consciência negra, eles se organizaram, foram até o conselho pra conseguir verba pra organizar o evento...e agora eles estão fazendo um trabalho de reconhecimento dos talentos, então tem um projeto pra esse ano que o assistente social e o outro psicólogo. estão tocando que é de dar visibilidade nos talentos deles, de poder apresentar isso pra comunidade e isso é muito bacana, a gente tinha feito alguma coisa nesse sentido no dia da consciência negra que foi um evento! E eles conseguiram organizar junto o evento e mostrar um pouco os talentos deles, tinham tido oficina de percussão, entendeu? Eu acho muito bacana dar oportunidade de mostrar pra outras pessoas da comunidade o que eles tem de positivo. No grupo de idosos a gente está fazendo um esquema de filmar algumas coisas que eles falam, fazer uns vídeos pequenos e poder mostrar em outros grupos e em eventos da comunidade os idosos falando, eles falam que eles tem muito pra falar e tem pouca gente querendo ouvir e aí a gente usar a fala deles pra ser motivadora em outros grupos é muito legal. A gente pediu uma câmera e não veio, então a gente está gravando na que tem mesmo, do jeito que dá, a gente tem isso como foco, né? Porque a gente vê que faz a diferença se eles veem que a fala deles tem a importância, que os talentos deles são apreciados por outras pessoas, isso é muito bom!

Obrigada pela entrevista!

Entrevista 2

Dados Preliminares:

- Nome: Joana
- CRAS Violeta
- Idade: 36 anos
- Ano/Local de formação: 2004, Universidade Federal de São João Del Rey
- Tempo no cargo: 7 anos e meio
- Composição da equipe atualmente: 1 assistente social, 1 psicólogo, 2 auxiliares administrativos e 1 auxiliar de limpeza

Pesquisadora: Como tem sido trabalhar como psicóloga no CRAS?

Entrevistada: Então, na verdade assim, a gente trabalha com um objetivo, que eu vejo que é o acompanhamento das famílias, nessa questão de fortalecimento de vínculos, de fornecer esse apoio mesmo, o foco é a família, a proteção às famílias em situação de vulnerabilidade.

Pesquisadora: Você já tinha feito algum outro tipo de trabalho que você acha que de alguma forma pode ter te ajudado no trabalho no CRAS?

Entrevistada: Já tinha trabalhado com sindicatos, e já tinha assim é...feito trabalho de consultório, mas assim trabalho de CRAS é novo. Era novo, mas agora já não é mais tão novo (risos) quase oito anos...já da pra ter uma certa bagagem, né? (risos)

Pesquisadora: Como você percebe que o trabalho do psicólogo aqui na prefeitura tem evoluído nesses quase oito anos que você está aqui?

Entrevistada: Como eu percebo o trabalho dos psicólogos? Quantitativamente é meio difícil de perceber, mesmo porque a gente ainda não tem um setor que realmente é responsável por organizar esses dados, na verdade agora é que está se estruturando o setor da vigilância, está dando os primeiros passos, mas assim, essa percepção fica mais o que a gente percebe mais qualitativamente do que quantitativamente.

Pesquisadora: Você acha que mudou alguma coisa nesse período em relação ao trabalho do psicólogo?

Entrevistada: Então eu vejo assim, o próprio psicólogo, eu vou falar da minha experiência, quando eu vim pro CRAS eu tinha muito pouca experiência, eu

não tinha nenhuma bagagem assim mesmo pra lidar com políticas públicas, a nossa formação já não contava com isso, a gente tinha às vezes algumas matérias que nem psicologia social e comunitária, mas essa questão do trabalho com os grupos a gente tinha assim uma base, mas o trabalho do CRAS já é um pouco diferente, nesse sentido não tinha uma formação, e aí eu lembro que logo no início...praticamente a gente chegou na implantação do CRAS, isso aí se confundia muito. Eu já tinha uma tendência a mais pra ir pra essa área dos grupos, mas assim, eu via muito psicólogo realizando quase que um trabalho de clínica nos CRAS e quando as pessoas não podiam ou quando descobriam que esse trabalho tinha um outro foco assim, acabava até acontecendo alguns protestos, ou pessoas sendo transferidas de uma área pra outra, tinha gente que fazia até diagnóstico, vinha com uma visão da clínica.

Pesquisadora: E hoje, como você acha que está essa situação?

Entrevistada: Hoje eu acho que já mudou bastante e o trabalho do psicólogo no CRAS...ainda tem essa parte do atendimento só que no caso é a escuta, a escuta psicológica e eu vejo que mudou um pouco essa visão, né? E pra mim particularmente eu fui tendo contato também com algumas outras teorias também, por exemplo, com a visão sistêmica, as interações, as relações de uma família, de um sistema, de uma comunidade, de não ficar mais esse foco no indivíduo, ter um outro olhar, e outra coisa que muda também é assim, utilizar mais também os recursos que partem da comunidade, não chegar com essa coisa que de repente é mais própria de uma visão mais científica que a gente vai trabalhar com uma pessoa que não tem ciência dela mesma, tratando aquela pessoa como um objeto, eu acho que isso aí já mudou bastante.

Pesquisadora: Você está falando que já mudou a visão dos psicólogos sobre os usuários?

Entrevistada: Eu acho que a visão dos psicólogos sobre a população já mudou bastante, agora eles já conseguem entender melhor os recursos que os usuários tem, que a comunidade tem, ou pelo menos assim, perceber que pra que uma mudança real aconteça tem que ser a partir dessa base e não de você levar alguma coisa ou impor um saber.

Pesquisadora: Você acha que fomentar a participação social dos usuários também tem a ver com o trabalho do psicólogo no CRAS?

Entrevistada: Você fala da participação nas reuniões ou nas associações de bairro, nos conselhos?

Pesquisadora: A participação em questões da própria comunidade, no sentido de transformar a realidade em que eles vivem...

Entrevistada: Na verdade eu acho que isso daí tem muito a ver com o propósito mesmo, que é essa parte de cidadania mesmo, que é o trabalho do psicólogo não ficar restrito a uma questão que é individual, dentro de uma visão sistêmica é importante ele poder participar e ter acesso a várias ferramentas que dentro de uma rede ele dispõe para exercer a cidadania.

Pesquisadora: E você acha que os psicólogos conseguem fazer isso no CRAS?

Entrevistada: Olha, eu acho que ainda está muito distante disso acontecer efetivamente, eu vejo que algumas coisas já tem progredido nesse sentido, mas ainda é aquela velha questão de chegar uma demanda, aliás na maior parte das vezes a gente tem que ficar apagando fogo e não trabalhar de acordo com esse propósito, no caso, ficar atendendo outras demandas que não sejam essas específicas de acompanhamento da família, de sair dessa situação de não autonomia.

Pesquisadora: Você acha que as atividades que você faz hoje em dia no CRAS estimulam essa questão de autonomia e de participação social?

Entrevistada: Olha, eu vejo que muitas atividades sim, eu acredito que fomentem isso sim, muitas iniciativas, dentro dos poucos recursos, mas essa é uma busca constante.

Pesquisadora: Como essa questão é abordada na equipe?

Entrevistada: Eu vejo que algumas pessoas, alguns profissionais não se atem muito ainda a essa demanda ou por uma questão de formação...de repente os assistente sociais já chegam com um certo enfoque que seja um pouco ultrapassado e começa a trabalhar de acordo com essa demanda que vai um pouco pro assistencialismo, mas algumas coisas eu acho que vem mudando, por exemplo, alguns projetos novos, as vezes a gente tem dificuldade de priorizar porque acabam chegando muitas outras demandas. Por exemplo, a gente conversou na reunião passada que o foco do trabalho no CRAS teria que ser o PAIF, o acompanhamento mesmo das famílias e aí a gente viu assim que na verdade a gente não estava conseguindo acompanhar mesmo da forma que

tinha que ser, estabelecendo metas, estando junto, se certificando que algumas metas já tinham sido atingidas e depois a gente viu assim que muitas coisas não estavam nem cabendo no nosso horário porque muitas outras coisas chegaram pra ser feitas e talvez não fosse estabelecido uma prioridade.

Pesquisadora: Essa falta de prioridade é por parte de quem?

Entrevistada: Tem a parte da gestão, mas tem a parte dos servidores também, que se tivesse um diálogo seria menos provável que isso acontecesse. Tem algumas iniciativas com relação a isso, por exemplo, esse espaço de todos os CRAS pra se reunir pelo menos uma vez por mês e nesse espaço algumas questões são suscitadas, mas ainda ou por falta de esclarecimento ou mesmo por questões políticas a gente ainda não consegue caminhar nesse sentido.

Pesquisadora: Que tipo de atividade seria interessante para desenvolver a participação social se vocês tivessem a estrutura adequada no CRAS?

Entrevistada: Uma coisa que seria interessante seria a família...trabalhar sua identidade, trabalhar as relações entre os membros da família e depois isso ir se ampliando, o meu papel na comunidade, o meu papel na política, então eu acho que isso seria interessante, é uma estratégia.

Pesquisadora: Você acha que nos grupos que acontecem atualmente nos CRAS seria possível usar essa estratégia?

Entrevistada: Olha, eu vejo que dá pra discutir essas questões, mas a prática mesmo já é assim um trabalho contínuo nesse sentido, porque tem muitas coisas que dependem também de outros fatores, na verdade não dá pra só querer que alguém se torne cidadão se as condições mínimas de sobrevivência não são atendidas, a gente esbarra em questões que são muito maiores, por exemplo, até o fato de exercer cidadania, uma pessoa que não tem emprego ou que está com outras situações ali, as vezes não dá pra trabalhar essas questões sem que o básico seja olhado, né? Sem que ela tenha garantia das condições básicas de sobreviver.

Pesquisadora: Hoje em dia, quais são os grupos que acontecem aqui no CRAS?

Entrevistada: Hoje a gente trabalha com os grupos dos programas de transferência de renda, no caso, a gente trabalha com o ação jovem, com o renda mínima, o renda cidadã, aí tem os grupos também que a gente realiza em instituições, como o projeto florescer, esse ano tem o grupo também com

as famílias do bolsa família, com o PEAD e com o BPC (risos) e BPC na escola também.

Pesquisadora: Vocês fazem todos esses grupos com uma assistente social e uma psicóloga?

Entrevistada: Isso, duas pessoas, fora todos os outros atendimentos e a terapia comunitária, as visitas domiciliares também... aí a gente tem um horário e algumas coisas a gente consegue ainda fazer porque as reuniões dos grupos são espaçadas, por exemplo a cada quinze dias, fica assim, uma reunião pra trabalhar com um grupo, dali a quinze dias com outro grupo e isso aí tudo tem que se espremer pra caber, né.

Pesquisadora: Como você se sente fazendo essas atividades nos grupos?

Entrevistada: Os grupos...eu me sinto bem enquanto eu estou ali com a população, com esse envolvimento, com os temas, na experiência com o grupo, com a comunidade, é um sentimento positivo, mas eu sinto que há uma sobrecarga muito grande, são tantos grupos, olha tem o BPC, PEAD, famílias do Bolsa, Renda Mínima, Renda Cidadã, Ação Jovem, Projeto Florescer, tem a Terapia Comunitária...ah! Tem a cooperativa que a gente também trabalha... foi passado recentemente que a gente tinha que cuidar.

Pesquisadora: Como é essa cooperativa?

Entrevistada: Aqui no bairro tinha um projeto Renascer e aí eles colocaram algumas máquinas de costura aqui no centro comunitário e esse projeto vinha a trabalhar com a questão de prevenção de gravidez na adolescência, e aí os jovens não aderiram a esse projeto, porque foi uma coisa de cima pra baixo, ninguém quis essa coisa da costura e tal, aí colocaram as máquinas aí e no próprio bairro, algumas mulheres que já vinham mexendo com bordado, que já faziam parte de outros projetos, elas começaram a tomar o espaço, começaram a participar e vinham no CRAS perguntar se elas podiam entrar no projeto mesmo não sendo jovem, e aí assim, são mulheres que se reuniram pra aprender ou pra aperfeiçoar essa parte da costura, do artesanato e aí o Renascer acabou não renovando o contrato e foi pedido pra nós aqui do CRAS acompanharmos esse grupo porque o Renascer não ia mais fazer esse tipo de trabalho.

Pesquisadora: Mas de alguma forma vocês já acompanhavam o grupo, já conheciam essa mulheres?

Entrevistada: Essas mulheres nesse grupo não, a gente conhecia elas da comunidade, mas foi pedido pra que a gente montasse alguma estratégia pra que o grupo não ficasse desamparado já que elas estavam querendo dar sequência ao que elas já estavam desenvolvendo, as próprias mulheres foram pedir isso pra prefeitura e agora a gente está acompanhando esse grupo também.

Pesquisadora: E elas já são uma cooperativa?

Entrevistada: Na verdade elas são uma associação, porque muitas vezes falta o recurso também e o material, a gente foi lá na semana passada e o material que a prefeitura tinha prometido pra elas não tinha chegado e elas estavam meio que paradas. Teve um evento no shopping, o vitrine social, que elas puderam participar e saiu um dinheirinho, foi a primeira vez que elas tiveram um lucro e dividiram entre elas, elas guardaram um pouco mas esse pouco não foi o suficiente pra comprar mais material. Agora no dia 20 vai ter uma reunião no auditório da prefeitura porque elas mesmas quiseram se reunir com as outras participantes das outras entidades pra ver se elas conseguem um espaço fixo no shopping, um quiosque pra expor os trabalhos.

Pesquisadora: Essas mulheres estão com uma iniciativa interessante...

Entrevistada: É mesmo uma iniciativa muito boa!

Pesquisadora: Você acha que essa iniciativa tem a ver com o trabalho do CRAS?

Entrevistada: Eu reconheço que de repente se a gente...se não fosse pelo CRAS estar mais junto, ou fazer algumas articulações, como isso de participar de Vitrine Social, de se reunir e discutir, refletir depois, seria muito mais difícil pra elas continuarem também se organizando.

Pesquisadora: Parece que o trabalho do CRAS dá sustentação e estimula que elas continuem lutando por aquilo que elas querem.

Entrevistada: É, só que ao mesmo tempo o CRAS parece que fica entre a cruz e a espada, porque ao mesmo tempo que faz essa intermediação, as vezes se espera que algumas coisas que são faladas sejam cumpridas, então quando acontece de não ter essa verba que estava se esperando pra tal dia é o CRAS que dá a cara ali...

Pesquisadora: Vocês acabam levando uma mensagem, criando uma expectativa que vocês não tem autonomia pra cumprir?

Entrevistada: Na verdade a gente não promete nada, há muito tempo que a gente não fala nada, mesmo quando a gente já sabe que pode haver algum recurso, a gente tenta não levantar nenhuma expectativa até que a coisa aconteça mesmo, mas elas tem essas reuniões com a diretoria da assistência social e aí ficam esperando e quando não acontece é desgastante.

Pesquisadora: Como você se sente quando tem que falar não em uma situação dessas?

Entrevistada: Ah muito mal, né? Na verdade, dá a sensação de que a gente é enganador...

Pesquisadora: Ainda que isso não seja responsabilidade de vocês...

Entrevistada: Ainda que não seja responsabilidade nossa... dentro desse pouco recurso que a gente tem a gente ainda consegue ter uma boa relação com a comunidade e ainda transmitir uma confiança, um apoio, então quando acontecem essas coisas é bem ruim porque acaba desgastando nossa relação com a comunidade, com a equipe.

Pesquisadora: Você acha que os usuário são participativos nas atividades do CRAS?

Entrevistada: Eu vejo que eles poderiam participar mais sim e que se as condições fossem mais propícias teria mais participação. Por exemplo, a gente está com um problema relacionado ao espaço, então antes a gente podia usar o anfiteatro da creche, mas aconteceu de uma escola ficar sem sala depois de um temporal, os alunos ficaram sem um prédio e aí foram lá pro anfiteatro, e era o único espaço que tinha pra acomodar melhor essas pessoas, então o que que a gente teve que fazer? As reuniões que aconteciam lá tiveram que acontecer no CRAS e aí o único espaço que a gente tem é essa varanda aqui fora, então o barulho é muito forte, as vezes passa trem, etc. e tal, chove, faz sol, eles ficam expostos ali, as vezes é muita gente e não dá pra escutar direito...nessa última quinta por exemplo, eles tiveram uma reunião com o Instituto Juventude, que pelo que tudo indica o Instituto está com uma iniciativa de vir pro Jardim Violeta também, aí a gente não tinha mesmo espaço pra uma apresentação, pra uma projeção e aí a gente teve que dividir a turma em duas pra caber nessa outra sala que tinha o recurso do computador e aí acaba sendo bem tumultuado, aí uma turma tem que esperar...essas coisas acabam desgastando, desestimulando um pouco a participação dos usuários.

Pesquisadora: E o que você acha que poderia estimular a participação deles?

Entrevistada: Eu vejo que essa estrutura, a organização, de repente eles estarem sentindo também que alguma coisa na vida deles está passando a ser diferente, ter um resultado prático, ou saber que participar do Bolsa Família por esse outro trabalho que é, que não é simplesmente suprir essa necessidade financeira e tal e que nem supre... pra que eles sentissem que realmente estavam mudando na forma de olhar pra eles, pra família e pra comunidade, na casa deles, na vida, na situação, vai ter mais oportunidade, eu acho que se tivesse um resultado prático seria mais fácil de participar.

Pesquisadora: Que trabalho você já desenvolveu no CRAS que você considera que tenha estimulado o usuário a se colocar na comunidade de uma forma mais autônoma, com mais cidadania?

Entrevistada: Algumas atividades já facilitaram isso. Por exemplo, a participação em algumas atividades, em conselhos, nas conferências...Uma vez a gente conseguiu um ônibus pra levar os usuários até a conferência e foi a vez que teve a maior participação, foi a conferência da assistência social. A gente veio realizando um trabalho de preparo de participação, conversando a respeito da cidadania, a respeito das necessidades, a gente fez algumas dinâmicas pra que eles levantassem as necessidades deles pra que fosse levado pra conferência, foi feito todo um preparo e aí nesse dia a gente tinha conseguido articular com a rede e realmente foi muita gente. Mas uma coisa que acontece também é ainda uma discrepância na linguagem, porque pra dizer que numa conferência de assistência social existe uma participação mesmo da comunidade isso eu acho que não dá muito bem pra dizer.

Pesquisadora: Por que?

Entrevistada: Porque eu acho que ainda fica muito dividido, sabe? A comunidade não se reconhece ali, eu acho que as vezes a conferência de assistência acaba...como se diz...a gente percebe que muitos interesses acabam concentrados ali...

Pesquisadora: Que interesses?

Entrevistada: Interesses políticos, alguns que querem ser candidatos, alguns que usam dessa ferramenta pra se promover, pra algum benefício próprio, e o interesse as vezes não é bem aquele de ajudar a população. Outra coisa também que eu acho que acontece é assim, a gente ...dessa vez que teve

conferência, a gente buscou trabalhar os temas que seriam conversados na própria conferência e tal e já fazer uma ponte com essa linguagem pra linguagem da comunidade e eu acho que facilitou um pouco esse entendimento, essa participação ali na hora, mas os termos são muito técnicos pra comunidade.

Pesquisadora: Foi muito importante esse trabalho que vocês fizeram...

Entrevistada: É, eu acredito que sim...eu acho que isso foi uma iniciativa nossa que propiciou pra população exercer de uma forma mais prática a cidadania...

Pesquisadora: Como você se sentiu fazendo isso?

Entrevistada: Bom, não tem como avaliar até que grau, ou que repercussão mesmo isso tem pra comunidade, mas assim, a gente sente que atinge alguns objetivos, de pelo menos estimular ou conseguir, criar uma forma de acesso da população num espaço de decisão importante, e isso traz uma certa satisfação. O CRAS apesar de todas as dificuldades, tem essa parte também da cidadania. Ah, muitas pessoas falam, isso é uma antiga discussão que na verdade a gente pensa que está trabalhando, mas que na verdade a gente está mantendo uma ordem, só que eu não penso que isso tem que sustentar uma postura comodista de que está tudo assim e que não vai mudar, as vezes eu me vejo nesse fluxo que é independente de mim e que quando chega esse monte de demanda eu me sinto muitas vezes levada por uma correnteza pra um lugar que eu não quero ir, sabe? Porque eu percebo que a gente está caminhando muitas vezes até na contra mão do que deveria ser feito, mas ao mesmo tempo tem várias outras iniciativas também que eu vejo esse outro lado, no caso de conseguir realizar esse trabalho de facilitar pra que algumas portas se abram, pra que as pessoas tenham mais acesso, pra que elas tenham mais autonomia, que elas estejam mais próximas de garantir seus direitos.

Pesquisadora: Você se lembra de outra situação que você se sentiu fazendo o que deveria fazer, sem ser levada por essa correnteza?

Entrevistada: Na verdade com algumas ferramentas, por exemplo, essa ferramenta da terapia comunitária pode até ser que ela não atenda muita gente numericamente, mas qualitativamente eu vejo que a terapia comunitária é uma

boa ferramenta, é uma luzinha que se acende e que vai se espalhando, então algumas ferramentas eu vejo que são muito boas pra esse propósito.

Pesquisadora: Você acha que os grupos sócio-educativos podem ser uma boa ferramenta também?

Entrevistada: Eu acho que os grupos sócioeducativos podem ser uma boa ferramenta para se atingir essa finalidade, mas dentro de um certo alcance porque como eu falei, tem muitas coisas que independem desse trabalho e desse propósito, são situações que são de outra ordem, dessa divisão de classes, da divisão de poder própria do capitalismo, e a gente tem pouca condição de intervir nisso.

Pesquisadora: Algum desses grupos trouxe como resultado alguma melhoria pro bairro ou solução pra alguma demanda da comunidade?

Entrevistada: Na verdade, por exemplo, essa cooperativa mesmo, tem algumas críticas sobre isso da geração de renda e tal, eu não vejo que isso daí poderia gerar uma renda que poderia conduzir a uma autonomia, eu não vejo que pode ser dessa forma, mas assim, algumas iniciativas acabam também modificando um pouco aquele contexto, o fato da pessoa se perceber ali em outras condições, de poder colaborar com o orçamento familiar, de poder se articular em rede, tem um shopping aqui que foi construído e eu nunca fui e de repente eu estou ali vendendo os meus produtos, talvez eu nunca fosse entrar nesse shopping, mas agora eu estou ali...então em algumas coisas assim a gente vê...também essa parte de informação que o CRAS de certa forma colabora pra que chegue até a comunidade algumas oportunidades também, de cursos, assim de um contato com a rede e que talvez a comunidade se não fosse através da gente, por essas articulações talvez seria muito mais difícil.

Pesquisadora: Atualmente, dos grupos que acontecem no CRAS, tem algum que você destacaria como significativo no sentido de ajudar os participantes a se posicionarem na comunidade de uma forma diferente?

Entrevistada: Cada grupo tem as suas características peculiares...o ação jovem, por exemplo, que é o grupo que eu estou mais a frente, o fato do incentivo pro estudo ou algumas questões que são trabalhadas como o relacionamento familiar ou algumas outras questões que são trabalhadas, como família, consumismo ou uso de drogas, que são algumas realidades que eles vivenciam aqui no bairro, ainda a gente não tem como medir isso

quantitativamente mas eu vejo que acaba sendo uma mudança de postura ou de participação e que acaba influenciando no contexto comunitário.

Pesquisadora: Além dos trabalhos do CRAS, tem algum outro lugar que você participa, algum grupo?

Entrevistada: Participo de grupos de apoio, mas já participei do GT do CRP, e agora a gente tem participado das reuniões do conselho da assistência social dentro do revezamento dos CRAS...

Pesquisadora: Tem alguma outra questão que você considera que seja relevante e que eu não perguntei?

Entrevistada: Apesar de estar há um tempo nessa caminhada no CRAS e ver muitas coisas que a gente não concorda, eu não consegui perder o encanto com a comunidade e nem mesmo com a equipe, auxilia um tanto você conseguir se articular bem com a equipe, já vi muitas coisas tomando um rumo melhor na vida das pessoas que a gente atende, isso mantém a chama acesa apesar de tudo.

Pesquisadora: Tem um sentido ainda você estar aqui?

Entrevistada: Tem, eu reclamo, mas é uma maneira de até exigir que algumas coisas cheguem no lugar ou que algumas questões sejam vistas. Eu não me frustrro, eu não gostaria de trabalhar em outro lugar, eu gosto de trabalhar aqui. Na verdade eu não acordo achando ruim de vir pra cá, eu já acordo bem, feliz de estar aqui, eu penso nossa, hoje tem aquele grupo, tem que atender aquela família! Que nem esses dias eu lembrei que a gente ficou de dar entrevista na rádio pra divulgar as atividades do CRAS e eu já fico pensando nas coisas que seriam importante de trabalhar, nas estratégias que poderiam ser usadas, sabe?

Pesquisadora: Você tem um envolvimento afetivo forte com o seu trabalho...

Entrevistada: Assim, eu não gosto muito de misturar as coisas (risos), mas assim, eu vejo que o trabalho tem um significado forte na minha vida. As vezes eu reclamo de algumas questões que são de gestão, que são de estrutura, mas eu gosto muito da relação com a comunidade e que é essa relação que não deixa o sonho escurecer, que não deixa o trabalho perder a cor.

Muito obrigada pela entrevista!

Entrevista 3

Dados Preliminares:

- Nome: Beatriz
- CRAS Hibisco
- Idade: 45 anos
- Ano/Local de formação: 1994, UNISAL
- Tempo no cargo: 7 anos
- Composição da equipe atualmente: 2 assistentes sociais, 2 psicólogos, 2 auxiliares administrativos e 1 auxiliar de limpeza

Pesquisadora: Como tem sido trabalhar aqui no CRAS?

Entrevistada: Disso que se conhece, mas parece que desconhece a política, o que a gente achou que não tinha condição...porque todo mundo falava que esse governo era um governo que era mais assistencialista, de benefício para o cidadão, que ele dava muita coisa em troca, a gente achou que não teria mais como fazer isso, fazer esses favores, porque não é favor agora, porque é política de direito então eles vão ter acesso ao que é de direito deles, mas de alguma forma foi sendo deturpado sabe, não escancaradamente como era antes, porque eles vão ter que prestar conta, mas estão fazendo assistencialismo. Eles estão usando a estrutura do CRAS, os funcionários do CRAS pra fazer esse assistencialismo, é isso que está fazendo com que a gente adoença, porque você está vendo que estão querendo te usar para fazer um serviço que você sabe que não é o seu. Eu não estive na reunião com a secretária, mas quando colocaram sobre a falta de psicólogos para fazer os atendimentos de saúde ela colocou mas nós temos a estrutura do CRAS com psicólogos lá, a gente tem que fazer uso dessa estrutura, como se os psicólogos do CRAS devessem fazer atendimentos de saúde e como se nós não estivéssemos fazendo nada. Já foi acho que uma batalha difícil de a gente mostrar qual era o nosso papel aqui, quando eu entrei, eu senti que ainda tinha por parte de alguns profissionais, não por parte de alguns colegas próximos, mas o psicólogo tinha algumas poucas demandas que ele podia atender e que o resto era do assistente social, que a gente estava pisando num terreno que era do assistente social, eu ouvi muito isso ah você que me desculpe mas

psicólogo não sei o que...já era um ranço porque a trabalhava metade do período, eu escutava isso, que a gente trabalhava menos, eu não considero que eu trabalho menos, eu trabalho com uma carga horária menor, mas dentro do meu horário eu faço meu trabalho, além do que não fui eu que escolhi a carga horária, isso já estava definido pelo concurso. Essa diferença era discutida nas reuniões do CRP, até que alguém gritou e falou eu não agüento mais discuti isso aqui nas reuniões do CRP, a gente tem que para com isso, mas era uma coisa que era fato, a gente ouvia isso, que a gente trabalhava pouco, que trabalhava menos, que não tinha função no CRAS, porque muitos ainda achavam que determinados atendimentos só era para o psicólogo quando os assistentes sociais achavam que devia ir pro psicólogo, aí ou era uma escuta mesmo, uma visita era só quando o assistente social achasse que deveria e graças a Deus a realidade que eu encontrei aqui foi diferente, quando comecei era só eu e a assistente social, a equipe toda era uma equipe de duas mas ela tinha essa abertura de a gente dividir tudo e a gente ainda continua assim, é visita, é reunião... e é legal porque os usuários tem essa referência das duas, é legal porque quando uma está de férias eles vem e tratam dos mesmo assuntos, perguntam, tem essa referência de que a gente é uma equipe, não é essa coisa separada de que psicólogo é só para alguns assuntos. No inicio tinha muito isso ah eu quero falar só com a assistente social, aí a gente foi trabalhando isso, falava mas que tipo de atendimento você está precisando e aí quando era uma orientação então eu sempre briguei muito por isso o psicólogo no CRAS é um trabalhador social também, então a gente está aqui para fazer todos os atendimentos que for possível, é óbvio que tem alguns que são da demanda do assistente social, alguns relatórios específicos, mas a maioria eu faço junto com ela, então tem a minha visão, tem a visão dela, mesmo nos grupos, uma está coordenando, mas a outra está atenta para o que está acontecendo e aí a gente faz a reunião juntas, e no momento eu vejo que a gestão está tentando quebrar isso, eles falam não que precisa ir duas, porque tem duas fazendo grupo juntas? Ah não estão dando conta da demanda porque vocês estão fazendo a atividades juntas, então separa, só uma faz...só que assim, a gente se faz de surda e continua dentro do esquema nosso... enquanto a gente agüentar nós vamos manter resistência contra esse tipo de atitude porque as vezes é aquilo encaminhar alguém pra você fazer um

atendimento que você sabe que a pessoa não está dentro do perfil e aí porque eles estão mandando você tem que colocar?

Pesquisadora: De onde vem esse tipo de encaminhamento?

Entrevistada: O encaminhamento ou vem direto da direção do departamento ou vem do gabinete do prefeito. Então o que a gente tem feito, ah quer que faça visita, a gente faz a visita, só que no relatório a gente coloca a nossa posição, se está fora do perfil a gente escreve e se tiver que atender mesmo assim, a gente escreve que atendemos em solicitação e escreve quem solicitou, o que foi dito a gente informa também, a gente coloca munícipe nos informou que fulano prometeu... (risos) e a gente vai fazendo, eu não vou escrever mentira por isso que as vezes causa esse desconforto porque não gosta de ouvir verdades. Eles mandam papel escrito assim estamos encaminhando para cadastro no PEAD, aí você olha e fala mas nós temos uma fila enorme de gente esperando e que estão precisando e aí a gente tem que colocar uma pessoa que está fora do perfil só porque ela é indicada, porque é conhecida, porque alguém mandou, mas a gente coloca, até porque a gente vai falar o que para a pessoa que está aqui na nossa frente com o encaminhamento na mão? Então a gente coloca, mas junto anexa o relatório informando que a pessoa está fora do perfil e que foi incluída a pedido de fulano.

Pesquisadora: Alguém questiona isso?

Entrevistada: Até agora ninguém questionou, pelo menos a gente está mantendo uma coerência no nosso trabalho, se um dia for cobrado de que essa pessoa entrou e estava fora do perfil, aí vai ver no relatório que ela entrou colocou independente do que a gente achava e quem realmente inseriu ela e colocou ela para trabalhar é responsável porque sabe da nossa posição e aí cada um compra a briga que consegue comprar. Mas isso é uma coisa desgastante, a gente vai fazer a visita e depois fica a discussão, mas vai ceder material de construção?

Pesquisadora: Na maneira como está estruturado o trabalho no CRAS atualmente, a que serve o trabalho do psicólogo?

Entrevistada: Olha, na verdade, se a gente não tinha uma referência, quem entrar agora fica pior do que a gente estava...porque vem de uma fala de uma chefia maior em uma reunião, que ainda bem que eu não estava na reunião,

porque quando eu fiquei sabendo eu fiquei passada e aí quando eu fui discutir os colegas eles falaram mas se acalma porque ela não vai poder retroceder porque a gente tem outros mecanismos de controle, eu vou lançar mão dos mecanismos que eu tenho, eu vou lançar mão do CRP, do ministério, de uma série de órgãos mas eu não vou fazer. Porque eu falei já basta quando colocaram a gente pra fazer atendimento pra dependência química, que acharam que a gente tinha que atender e quando eu falei que não eu escutei de colegas ah mas você tem que rever sua ética porque eu acho que você é que está fazendo coisas que não deveria, quando eu falei olha mas do que eu acho que do que eu tenho de função para fazer no CRAS eu acho que são acompanhamentos nos grupos socioeducativos, nas visitas junto com a assistente social, nas escutas, nas orientações, isso eu acho que tenho que fazer no CRAS, quando eu sento para fazer um relatório com a assistente social e a gente discute a questão da família e a gente pode planejar o trabalho, que a gente sabe que já não é lá essas coisas perto do que a gente sabe que tem que fazer com essas família, a gente já faz o mínimo, mas o fato da família saber que ela vai chegar aqui e vai ter alguém que vai ouvir, que vai ter alguém que vai estar acolhendo o que ela está falando e tentando ajudar minimante, eu acho que isso é minha função. Aí vem alguém e fala que eu tenho que ir pra fazer grupo com dependente químico ou eu vou ter que fazer atendimento clínico, que eu vou ter que atender demanda que é da saúde...e aí você tem que falar mas isso é da saúde, não é da assistência social, parece que retrocedeu, você tem que começar de novo lá de baixo a mostrar de novo o que você como psicólogo tem que fazer na assistência...então todo aquele conhecimento que você tem de psicologia social, de psicologia comunitária, que a gente também está engatinhando, e aí te cortam. Porque quando tem uma reunião pra discutir assuntos de CRAS, de assistência social, eles falam que é só pra assistente social ir, você vê que tem um certo boicote, eles não abrem pra todos que quiserem ir, aí quando você vê só tem aquela assistente social que eles querem, aquela que está do lado fazendo tudo o que eles mandam. Então ainda é difícil, na gestão passada eu já briguei porque eu escutei isso, que se eu quisesse ir para uma reunião que eu fosse por minha conta e que não poderia assinar a hora extra porque eu estaria fora do horário, se eu quisesse que fosse com o meu carro, que teria uma van para levar mas

que a prioridade era levar as assistentes sociais, só que chegando lá a reunião era para os trabalhadores da assistência, então a gente vê que ainda tem um ranço. A gente vê que se fala muito da equipe, que se coloca que tem outros atores na assistência, mas ao mesmo tempo podam a nossa participação. Parece que tem um descompasso, no nível nacional está se abrindo para a atuação de outras profissões, como psicologia, sociologia, mas no nível municipal está tendo um retrocesso, porque acaba que vai aumentando o trabalho e as equipes vão se dividindo, aí as equipes ficam só com um psicólogo, mas eles falam ah um psicólogo só está bom porque não tem tanta demanda, porque o importante é ter dois assistentes sociais, porque todo horário em que o CRAS está aberto tem que ter um assistente social, o psicólogo não precisa. O mais triste que eu acho é quando você vai falar com um outro colega de trabalho e parece que ele está concordando também, alguém liga aqui e fala assim, a assistente social está aí? Aí a recepcionista fala não só está a psicóloga, aí parece que não serve. Eu já tive casos aqui de chegar alguém e as assistentes sociais já terem ido embora e naquela hora só estar eu e chega uma colega de outro setor perguntado delas, aí recepcionista fala mas a Beatriz está aí, eu fui atender, mas vi que a pessoa ficou sem jeito de falar comigo daquele assunto, aí causou estranheza quando ela falou o nome do usuário e eu sabia de tudo sobre a família, porque aqui a gente troca informação de tudo, a gente atende em conjunto, eu falei eu conheço e falei tudo o que já tinha sido feito, passei o histórico da situação e a pessoa ficou me olhando...como é que ela que é psicóloga sabia de tudo isso? Então eu falei gente, o que é que está acontecendo nos outros CRAS que não funciona assim?

Pesquisadora: E esse colega que se espantou por você saber as informações era psicólogo ou assistente social?

Entrevistada: Era assistente social. E aí um outro uma vez ligou pra passar uma informação e eu atendi, como eu reconheci a voz eu falei sou eu, Beatriz, aí conversando a pessoa me falou uma coisa, e aqui eu recebo uma informação, repasso para os demais, leio um e-mail, repasso para os demais, mas aí a pessoa ligou de novo pra assistente social pra falar a mesma coisa, mas eu já tinha falado, então tem ainda disso, eu acho que isso é triste, porque eu achei que a gente já tinha passado dessa fase de reconhecer o outro como

parte da equipe, fazendo o mesmo trabalho, no mesmo barco, de não estar tomando espaço do outro. Eu vejo que a administração atual reforça isso quando começa a desvalorizar o serviço de um ou de outro, quando começa a falar que a gente tem atender uma demanda que é de saúde, ela falou isso numa reunião e depois veio aqui e falou pra assistente social a mesma coisa, que tem psicólogo aqui, que tem essa estrutura e que não está sendo aproveitada, que não precisa encaminhar pro centro de saúde.

Pesquisadora: Parece que a gestão não entende o que é o objetivo do trabalho do psicólogo no CRAS. Em sua opinião, qual seria esse objetivo?

Entrevistada: Eu acho que dentro da nossa designação, a gente tem um outro olhar, talvez um olhar maior a respeito da subjetividade dos usuários, não que os nossos colegas do serviço social não tenham, mas a gente teve um estudo mais aprofundado sobre as questões da subjetividade, nos estudos deles teve um olhar para a questão do sujeito num contexto material, social, e a gente teve um outro olhar do sujeito como pessoa, de como ele está e que você também tem que considerar dentro do trabalho. Então eu vejo que tem gente que vem e pede, mas eu posso ser atendido por você? Porque parece que a pessoa sente que o psicólogo tem uma outra forma de acolher aquilo que ele vai falar. Por mais que a gente trate que é tudo junto, tem alguns que as vezes vem com isso de se sentir mais a vontade de falar de alguma coisa que é mais íntimo, parece que o psicólogo tem aquela coisa de que parece que ele vai dar conta de ouvir isso e me ajudar. E também nessa questão desse trabalho que alguns tem dificuldade ainda, que é essa coisa de que a gente pode ajudar a pessoa a se entender como sujeito dentro desse contexto que ele está, que é o que eles não se enxergam, a gente fala que eles tem capacidades e eles não acreditam, o psicólogo tem essa facilidade de enxergar a potência da pessoa, aquilo que ele é capaz de fazer mas não consegue ver que é capaz. E eu vejo que nesse sentido a gente pode ajudar até mesmo quando a gente vai fazer um planejamento, quando vai discutir algum tema que vai ser trabalhado, de que forma isso vai ser trabalhado, parece que a gente consegue pegar no cerne do problema daquela pessoa, no que impacta ela num sentido geral. Numa comunidade específica que a gente trabalha, tem uma questão que é material, mas tem também uma questão que está dentro, eu vi de uma dinâmica que a gente fez que a gente foi resgatar o histórico da vida da

pessoa, do que ela tinha como objetivo há algum tempo atrás, do que ela tem hoje e do que ela tem como objetivo pra daqui há cinco anos, a dificuldade que eles tinham pra planejar o que eu quero pra daqui a cinco anos e o voltar pra cinco anos atrás e ver o que tinha, parece que eles ficam muito presos no que não tem, na situação que agora não deixa... então o que era sonho e o que pode ser objetivo é muito difícil pra trabalhar, porque eles estão vivenciando a dificuldade agora, é não ter o alimento, é estar faltando gás, é não ter dinheiro pra pagar as contas. O psicólogo consegue trabalhar mais a imaginação, a criatividade, um projeto de futuro, de conseguir resgatar nele que é possível ele pensar em um projeto de futuro, mostrar que é possível ele querer, que é possível ele ser o dono do caminho que ele vai conduzir, muitas vezes eles se acham conduzidos, que eles tem que ser conduzidos, que é o caminho mesmo, que não tem outra saída, é as condições que eles tem... eu falo assim dentro da filosofia que é o que mais eu me aprofundei na faculdade que é a do Carl Rogers, eu falo, gente, vocês tem potencialidades dentro de vocês que se vocês não soltarem isso vai ser cobrado, então a gente tem que trabalhar isso todo mundo tem, vocês só não descobriram qual é a potencialidade e a gente tem que descobrir qual é, porque senão a gente vai deixar os outros levarem a gente, vamos tomar as rédeas em todos os sentidos, seja de educação, seja de saúde, porque parece que a pessoa vai deixando tudo, ela não cuida mais dela em nenhum sentido.

Pesquisadora: Você está dizendo que seria parte dos objetivos do trabalho do psicólogo ajudar o usuário a sair de uma posição de passividade?

Entrevistada: É, a gente percebe que o usuário se sente como fruto da situação, fruto do meio, fruto da sociedade e ele não vê que faz parte da sociedade e que ele pode mudar. Quando a gente fala vocês tem que se colocar, por mais que vocês achem que não vão ser ouvidos e eu acho que a gente se aproxima muito deles quando está numa situação dessa como profissional que está lutando pra mostrar que eu sei do que eu estou falando, não me trate como uma pessoa ignorante que não sabe o que está fazendo! E eu falo isso pra eles, eu não escondo o que eu penso não, eu falo pra eles que eu sou funcionária pública, mas eu não defendo os mesmos ideais da gestão, eu não sou paga pela figura que está lá, eu sou paga pela população, é a ela que eu sirvo, então se as coisas estão erradas eu falo isso pelo menos eu

tenho garantido não vou ser mandada embora porque não estou falando nenhuma mentira, eu não faço nenhuma calúnia, mas eu falo o que é verdade, eu falo pra eles, o lanche é esse, não é lá essas coisas mas é o que a gente pode, vamos usufruir do que a gente tem, não deixem passar o mínimo que vocês tem mas se vocês não gostam do lanche, vamos lutar, vamos reclamar, não adianta só a gente que é funcionário reclamar, o lanche é pra vocês, não é pra mim, a voz da população tem muito mais força e eu falo isso pra eles. Então o tempo todo eu estou devolvendo isso pra eles, nós estamos tentando ajudar, mas vocês também tem que ajudar no sentido de reclamar, de batalhar, de vamos fazer! Mesmo a participação em algumas atividades...eu falo o que a gente tem pra oferecer está aqui, mas se vocês não agarrarem a chance e não tomarem pra si, as coisas vão ficar do mesmo jeito, não vão melhorar. E essa questão de mostrar que eles tem que ter uma visão maior e tentar enxergar o que está por trás, por exemplo dessa questão política, o que essa questão social está impondo pra eles então eu falo abre o olho, vocês estão sendo manipulados, vocês tem que saber quando é que vocês estão sendo manipulados e quando não estão.

Pesquisadora: Como é falar isso nas reuniões?

Entrevistada: Eu as vezes me sinto meio anarquista de falar algumas coisas (risos). Por exemplo, quando a gente foi falar sobre carnaval, eu fui pesquisar o que é carnaval, eu falei pro pessoal do Ação Jovem, o que é carnaval pra vocês e aí a gente foi resgatar de onde surgiu o tema, foi legal trazer esse conhecimento pra eles, porque eu sinto que eles não tem essa coisa de ir buscar, que é minha. Eu falei porque que muda a data? Porque que a semana santa é em função de carnaval, se é uma data santa, até então eu não sabia. Aí fui pesquisar e descobri que na verdade o carnaval é que segue a data da semana santa e passei pra eles, tudo o que eu descobri eu quero dividir, pode ser que alguns nem se interessem, mas talvez alguém também tivesse essa dúvida, mas não tinha o mecanismo de pesquisa que eu tenho, eu passei isso e passei do tempo e fui falar, vocês sabem o que eles querem passar com essa imagem do carnaval? Porque o carnaval era uma festa do povo e foi se tornando essa coisa que envolve dinheiro que envolve mostrar para outros países, é um engodo porque mostra que o país está todo bonito maravilhoso e passou os quatro dias, o que a gente tem? Aí eu fui fazer eles pensarem, eu fui

resgatar com eles, que imagem vocês acham que a gente passa? Aí um vem e fala, passa que só tem mulher pelada, que toda mulher é fácil. Aí eu falei e é essa imagem que a gente quer passar? Quando a gente entra nisso e quer embarcar na onda deles, a gente está aceitando a imagem que os outros estão querendo que a gente passe. Depois fui discutir a questão da droga, porque que tem a questão da droga, porque que precisa da droga pra se divertir? É legal sentir que eles tem liberdade de se expressar no grupo, teve gente que falou que foi chato porque fecharam o lugar no centro da cidade onde eles podiam fazer o uso de bebida e de droga, então tem espaço no grupo pra falar o que ele pensa e ouvir dos iguais a eles outras opiniões, porque uma coisa é eu falar dentro da minha idade e do papel que eu estou exercendo dentro do grupo, eu não quero taxar aqui que eu é que estou falando a verdade, que eu é que sei, eu quero que vocês discutam, meu papel é facilitar um debate, é trazer informações mas fazer com que eles reflitam. A preocupação nossa quando vai montar um planejamento é trazer algumas informações, mas fazer com que eles pensem em cima disso, por exemplo trazer um filme e depois trazer um roteiro pra eles responderem refletindo qual é a forma deles de pensar, o que eles pensam sobre aquele assunto, porque eu assisto o filme e penso uma coisa, mas no grupo é legal ouvir as várias opiniões e refletir junto. Foi muito legal quando a gente fez a dinâmica do coração pra eles colocarem o que eles ouviam dos dependentes, dos alcoolistas, dos drogados, qual era a imagem que se tem e o que é feito, o que a sociedade faz pra ajudar a não ter isso, e aí eles falaram que a própria sociedade reforça, não tem tratamento, não dá apoio, trata como marginal, então a própria sociedade reforça aquele rótulo, aí eu viro pra eles e falo, mas a sociedade é quem? (risos) Aí eles ficam assim...eu falo somos nós que pensamos assim. Outra vez que a gente fez uma discussão sobre gênero e foi uma coisa absurda de ver adolescente de quinze anos falando que não faz nada em casa porque isso é coisa de mulher mesmo, e aí as meninas que estavam foram se revoltando e eu falei se você quer namora com ele, então olha como ele pensa (risos). Elas foram analisando e os meninos também tem que se repensar, não sou eu que vou dizer pra ele olha você está completamente errado, eu tenho que ajudar ele a repensar a postura dele. Eu acho que é essa nossa função dentro desse trabalho, não é fazer aquele atendimento clínico, as vezes não é só aquele

problema, em alguns casos precisa de atendimento clínico mas não é aqui, aí já é outra demanda.

Pesquisadora: Você está dizendo que o psicólogo tem como função mudar a forma como as pessoas se colocam na sociedade? Você acha que o trabalho no CRAS tem mudado a forma como os usuários se posicionam na sociedade?

Entrevistada: Vejo que a passos pequenos diante do que a gente gostaria, mas tem alguns progressos, não em todos os usuários porque tem aqueles que tem as limitações próprias e aí tem alguma coisa maior que você precisa trabalhar, mas é legal quando você vê alguns com uma fala...que chega aqui e traz uma demanda de outro, fala eu vim trazer fulano porque ele está precisando de tal coisa e eu sei que aqui pode ajudar, então isso eu acho que é o nosso retorno positivo, é você ver que você consegue lançar uma semente que talvez não seja onde você queria chegar ainda, mas que isso é uma coisa lenta mesmo, mas que quando o usuário vem e se posiciona, quando você traz um assunto que tem desdobramento porque depois vem alguém da família pra conversar de um assunto que você nem sabia que estava acontecendo na família e depois a pessoa vem e fala, eu vim por causa daquilo que você falou na reunião e eu vim te trazer...eu fico muito feliz quando eu sei que eu falo alguma coisa pra pessoa e pelo menos desperta nela, quando eu falo olha, não é bem assim, isso que está acontecendo não precisava ser assim, ou então eu chego e a pessoa fala ah porque fulano prometeu tal coisa e eu chego e falo não é bem assim, pra tudo acontecer tem um porque, tem uma lei, tem um senão então não pode ir aceitando tudo o que as pessoas vão falando, então a pessoa meio que desperta e fala nossa mas aquilo tudo não era verdade eu acho que também é minha função mostrar pra pessoa que ela tem que acordar e aí quando ela vem numa fala, numa atitude, num posicionamento, as vezes você vê famílias numa situação que está se arrastando...como eu falei nesse caso da uma dinâmica que a gente fez do histórico da vida, uma pessoa que estava em depressão...talvez não tenha sido aquilo, não sei se foi coincidência, mas a pessoa deu uma mudada, chegou aqui e falou eu vou parar com essa história de medicamento porque eu estava ficando muito dopada e eu percebi que eu vou ter que reagir por minha conta, aí mudou o visual, o jeito de se vestir, veio procurando emprego, arregaçou as mangas porque tinha quatro filhos, um filho de cada pai e aí dependendo de pensão de um e de outro pra

sobreviver, ela falou eu já estou dando um jeito na minha vida, já arrumei alguém que fique com as crianças e eu vou a luta, eu vou trabalhar e era uma coisa que a gente vinha falando pra ela resgata isso em você, você não pode ser dependente dos outros, você tem que cuidar de você, ninguém vai cuidar da sua saúde, ninguém vai deixar você bonita se não for você mesma, ninguém vai cuidar da sua casa, a responsabilidade de deixar sua casa limpa e arrumada dentro das possibilidades que você tem é sua, e aí você vê que a pessoa deu uma acordada, veio e mudou, alguma coisa deu o start, deve ter uma pontinha daquilo, porque não é possível...isso é fruto de um trabalho mais longo do CRAS, a reunião é um pedaço disso. E é frustrante quando você fica no apaga fogo, apaga fogo, de que você não tem condições pra fazer um trabalho legal por conta das pessoas acharem que ah não por mais que você fale que você precisa de um carro pra fazer visita, que você precisa de material pra poder fazer as reuniões e que você se frustra quando você se programa pra fazer e de repente não acontece por falta do material, por falta de espaço, aí tem uma coisa que as pessoas pensam assim, o espaço tem que se adequar ao trabalho que você vai fazer e não você que tem que adequar o trabalho ao espaço que você tem, parece que quando designam um espaço pra você, parece que eles fazem isso desconsiderando tudo o que você falou que você faz, desconsiderando que não dá pra fazer o trabalho naquele espaço, e tem também aquela coisa de pobre pra pobre, parece que você pode dar um espaço ruim porque a pessoa é pobre, tem que ter o mínimo de dignidade no trabalho, quando você vai fazer um grupo, uma dinâmica você tem que ter um espaço adequado, ventilado, tem coisa que é injusto, a gente coloca o usuário num espaço pra fazer reunião abafado, sem ventilador, sem ar condicionado, eu brinco com eles, ah estamos juntos (risos) porque nós estamos em uma sauna coletiva, vamos todo mundo perder umas grammas porque já estamos aqui na sauna (risos). Eu sempre procuro mostrar pra eles que a gente está próximo do que eles estão sentindo, aí eu acho que não fica aquela coisa de que quando eles vem, eles estão pedindo um favor, de que está dependendo do outro...a gente fala que a gente é um instrumento, a gente faz a ponte para eles terem acesso ao que eles precisam e que muitas vezes a gente não faz mais porque estamos na mesma situação que eles e não tem o que oferecer, eu justifico, a gente está aqui, mas vamos sonhar que um dia a gente vai estar

num lugar melhor, refrigerado, que a gente vai poder fazer o grupo numa boa, sem estar passando esse calor. As vezes eu agradeço, eu falo eu sei que vocês tem que vir porque senão vai perder o benefício, mas que bom que a gente ficou aqui junto, sofrendo junto nesse calor, mas uma hora as coisas vão melhorar, eu procuro passar isso pra eles porque senão parece que botaram a gente naquela sala quente por desconsideração. Na verdade é uma desconsideração, mas não é da nossa equipe, é da gestão, eu sempre procuro passar que a gente se preocupa, que a gente queria fazer melhor, mas que falta recurso, e aí eu falo, vocês tem que se unir à gente pra brigar por algo nesse sentido, a gente precisa estar unido.

Pesquisadora: Você acha que estimular a participação social dos usuários também é uma atribuição do psicólogo no CRAS? Estimular que a população se organize para reivindicar melhorias para o bairro onde eles vivem também é uma função do psicólogo no CRAS?

Entrevistada: Sim, eu acredito que sim porque quando a gente faz isso a gente está fazendo com que eles se apoderem dos direitos que eles tem, é nesses espaços que eles vão poder fazer valer o direito. Então a gente sempre fala isso, sozinho a gente não vai conseguir nada, a gente precisa estar junto, a gente precisa discutir junto, a gente precisa colocar que é uma questão que é de um grupo, que não é de uma pessoa, que é de direito de todos e que não é de um. Então eu não vou dar uma cesta básica pra um sendo seria direito de todo cidadão ter o mínimo para sobreviver, eu estou aqui te oferecendo essa cesta básica, hoje você deu sorte porque tinha uma pra você, mas daqui a pouco pode vir outro e que não tenha mais é isso que deveria ser, e aí a gente só vai poder ter direitos iguais quando todo mundo fizer valer, quando todo mundo mostrar que é forte e cobrar, porque enquanto ficar essa busca individual vai ficar isso, um recebe, outro não recebe, tem gente que nem sabe que tem direito, a que tem acesso e aí você não sabendo que tem direito você não cobra. Quando a gente discutiu com eles a questão do controle social numa reunião, foi muito interessante porque eles falaram nossa eu nem imaginava que a gente poderia fazer isso e assim de mostrar que são várias possibilidades de você fazer valer o seu direito e de cobrar e tanto que muitas vezes as pessoas acham que é ir lá no prefeito e cobrar, e muitas vezes não é isso, ele não vai poder dar conta e dizer que sim ou que não e se você for

sozinho ele pode simplesmente dizer não, mas se você se mobilizar com outras pessoas, ele sabe que aquelas pessoas sabem dos direitos delas, ele vai ter que dar uma resposta à altura, se não porque não e se sim se tiver que ser.

Pesquisadora: Alguma vez já teve a partir do trabalho do CRAS alguma mobilização para uma demanda coletiva?

Entrevistada: Diretamente relacionada ao CRAS não, mas eles contaram num grupo que eles se mobilizaram para questão de saúde, para cobrar que tivesse médico frequente no PSF, fizeram abaixo assinado pra reclamar do atendimento que não estava sendo adequado, e reclamaram a questão da falta de ônibus também. E é muito legal quando você vê que vem alguém com um discurso meio atravessado e o grupo já fala, é mas não é bem assim...eles já percebem quando a pessoa está falando aquilo por interesse próprio, que não é pela coletividade, é ficar com o olhar mais atento para uma pessoa que está querendo se valer de um cargo ou de uma função só pra se beneficiar, eles já estão mais atentos, no sentido de se despertar olha, a gente está sendo enganado não é assim que funciona, prometeu, quis comprar meu voto e eu não vendi, isso já saiu num grupo também, teve gente que falou fulano fez algumas promessas que eu sei que não são promessas verdadeiras, que ele não vai poder fazer isso, isso é importante que eles saibam.

Pesquisadora: Você está dizendo que o CRAS está fazendo um trabalho de conscientização dos direitos, da forma de cobrar...

Entrevistada: De deixar de ser ingênuo mesmo, porque as vezes era aquilo de uma ingenuidade de achar que ele vai ter alguma coisa porque o outro vai dar em troca e aí é bem isso, não existe uma troca, existe uma coisa que é de direito, e se é de direito é pra todo mundo, não tem que ter só pra mim, tem que ter pra todo mundo que precisar, e aí tem que se unir no sentido de cobrar pra todo mundo, porque essa coisa do assistencialismo era muito de sorte de quem chegou primeiro, de quem pediu, de quem tem alguém que indique, que é conhecido. As vezes a gente ainda encontra umas pessoas que vem e quando a gente fala das nossas limitações, do que é possível e do que não é possível aí ela fala nossa mas eu conheço fulano, eu conheço ciclano, e eu falo então a senhora tenta por esses meios, porque a nossa disponibilidade está dentro dessa perspectiva, se a senhora tiver outro meio então a gente desconhece e aí muitos eu acho que já estão mais atentos a isso de que é

preciso cobrar uma coisa que é de direito deles, eu acho que essa é a parte mais legal do trabalho, de você começar a ver que talvez está longe de ter o que todo mundo deveria ter, mas eles já não são mais tão ingênuos de acreditar que é assim que tem que ser, de que vai ter que ser em troca de alguma coisa, de que o outro está fazendo porque ele é bonzinho.

Pesquisadora: Como é essa questão dentro da equipe? Todo mundo concorda que esse trabalho de conscientização é trabalho tanto do psicólogo quanto do assistente social?

Entrevistada: Essa equipe é muito assim, aqui todo mundo entende assim, você até vê nas falas de alguns atendimentos que a pessoa sai agradecendo e a gente sempre pontua, não, não estou fazendo mais do que a minha obrigação, eu acho que isso é muito importante de ser colocado, de que a gente está aqui fazendo uma coisa que é função nossa, a gente não está fazendo favor nenhum e a equipe toda tem essa visão, então eu acho que isso é muito legal, porque juntou ideais parecidos, então por isso que flui legal o trabalho, por isso que a gente não permitiu o desmonte da equipe como aconteceu em outros CRAS, aí a gente se agarrou não aqui a gente enfrenta tudo junto, se é sim é sim, se é não é não. As próprias propostas que foram feitas pra mim eu falei, eu não vou porque se eu aceitar isso é como se eu tivesse traindo meus colegas aqui e aí eu estou indo conta o que a gente já falou. Infelizmente é esse discurso que eu cheguei a falar até pra uma pessoa, olha eu não sou hipócrita de dizer uma coisa e fazer outra e não me vendo também, então não é por um cargo, eu estou onde eu estou por um mérito meu, ninguém me colocou aqui, eu cheguei porque fui concursada, foi um mérito, então eu não quero nada que alguém vai me dar em troca de eu ter que me vender por algum favor também.

Pesquisadora: No trabalho do CRAS, o que você acha que pode ajudar os usuários a participar mais da comunidade, a reivindicar os seus direitos e o que você acha que pode dificultar que isso aconteça?

Entrevistada: Eu acho que até pela dificuldade que a gente tem de fazer o trabalho que realmente é nosso, pela dificuldade de a gente ter que ficar apagando fogo, de fazer atendimento emergencial, de não poder estar fazendo esse trabalho preventivo que seria de estar mais próximo com eles, de fomentar mais esse trabalho de grupo, de poder estar mais junto, de poder

trocar mais, porque as vezes mesmo nas reuniões a gente tenta, mas tem uma limitação, o tempo acaba, tem que sair. E ainda tem essa coisa que vieram falar que isso não é nosso, que outra pessoa pode fazer, que a gente está deixando de fazer o trabalho porque quer ficar com o grupo e isso é um embate que eu percebo que aqui a gente bate o pé que não quer deixar, aí já falaram, se vocês querem fazer o grupo, vocês se virem, mas tem que dar conta das outras demandas.

Pesquisadora: O que eles acham que é o trabalho que deve ser feito?

Entrevistada: É atender as demandas individuais, é mostrar serviço de que você está indo pros lugares, quando a gente fala tem que a gente não vai em determinada reunião porque tem o grupo aqui, eles falam, mas nossa, isso aí outra pessoa pode fazer. E a minha preocupação é se essa pessoa tem esse mesmo foco do que é um grupo, do que vai ser discutido, de como o tema deve ser abordado, porque não é só passar a informação, passar uma informação qualquer um passa. Eu brinco que as vezes os adolescentes vem e falam o professora, chamam de professora, eu falo assim, de alguma forma a gente é educador, a nossa postura é de gerar uma educação, não é só transmitir uma informação e pronto, isso você põe um vídeo lá e passa, pronto a reunião era essa, ou distribui um folheto...será que essa pessoa que eles estão querendo trazer pra fazer isso vai ter essa postura?

Pesquisadora: Quem é essa pessoa que eles estão querendo trazer pra fazer as reuniões?

Entrevistada: É o educador social. Eles querem tampar o buraco com algumas oficinas, mas não tem um planejamento de onde eles querem chegar, não tem uma visão mais crítica...isso está sendo um embate, porque a briga está sendo que a gente deixe os grupos. Do que a gente acha que deve ser o objetivo do nosso trabalho, o mínimo que a gente está conseguindo é através dos grupos, porque é onde a gente está tendo contato com eles e está conseguindo discutir essas coisas, porque nos outros atendimentos você não consegue discutir isso, você pontua alguma coisa daquela família, mas para pensar num todo, num coletivo, tem que ser nos grupos. E aí quando eles estão tentando tirar isso a gente tem que lutar, a gente está numa briga ferrenha, eu falo que se tem que fazer essas outras coisas eu faço, mas do grupo eu não vou abrir mão. E aí é triste quando você vê que nas outras equipes as coisas estão se

desmembrando, as pessoas estão indo por interesse próprio, isso eu falei mesmo e é isso, a carapuça sirva pra quem quiser, mas a pessoa se pega no interesse próprio e desfalca o CRAS, porque se eu fosse pensar só no meu interesse, eu já tinha abraçado a causa que ela me propôs, iria ser financeiramente rentável, tomaria conta só daquilo, estaria perto do meu filho, mas não é isso, mas infelizmente as pessoas vão pelo pessoal. Não sei se eu sou muito utópica, mas eu tenho essa coisa da filosofia do trabalho, do qual é a minha função, não me sinto melhor do que os outros pelo curso que eu fiz, que bom que eu tive condição de escolher uma faculdade e conseguir cursar, só que eu devo isso a quem não teve, tudo o que eu sei, que eu penso, eu acho que tenho obrigação de disseminar e fazer as pessoas pensarem. Eu me senti muito feliz porque eu acho que eu não tinha uma equipe melhor pra trabalhar, as coisas foram se encaixando apesar de que não era pra eu vir pra cá, era pra eu ir pra saúde, mas houve uma compatibilidade muito grande com as pessoas daqui.

Pesquisadora: Você já tinha um interesse de trabalhar com a demanda da assistência social?

Entrevistada: Eu acho que eu sempre tive, eu fui fazer psicologia motivada por um trabalho que eu já fazia na APAE, eu tinha muito contato com pessoas com deficiência e aquilo me sensibilizava, eu questionava se era só aquilo que poderia ser dado a elas, elas deveriam ter acesso a tantas outras coisas e porque que não tinham? Então isso me instigava e aí quando eu fui fazer psicologia, eu pensei vou fazer psicologia pra que eu possa contribuir com alguma coisa a mais pra essas pessoas. Eu falo que nunca foi no sentido de remuneração porque nessa área social é onde o psicólogo tem a menor remuneração, tem tantas outras áreas, como a organizacional, clínica, outras áreas que financeiramente seriam tão melhores, mas eu não consigo me enxergar ali, porque parece que eu tenho que estar onde as pessoas estão precisando pensar...ter o apoio de alguém que se disponha a fazer aquilo. Eu me sinto satisfeita no que eu faço, tanto que quando eu falei na reunião que eu queria sair e todo mundo ficou falando que eu estava doente e eu falei gente, mas não é no trabalho, as pessoas vieram me perguntar se eu queria sair daqui e ir pra outro lugar, e eu falei não é a equipe, não é o serviço que eu faço, muito pelo contrário, eu não quero deixar de fazer o que eu faço. O que

está ruim é como a política de assistência social está sendo conduzida no município, a forma como eles querem interferir no nosso trabalho. Trabalhar no CRAS é o que eu gosto de fazer!

Pesquisadora: Você trabalhou em outra política pública antes de trabalhar no CRAS?

Entrevistada: Eu trabalhei na educação e na saúde, e trabalhar na assistência social é o que eu mais gosto de fazer. Eu trabalhei na educação e eu me senti muito mal quando eu vi que eu não poderia fazer aquilo que eu achava que era pra eu fazer, isso foi um dos motivos que fez eu querer sair de onde eu estava. E sempre foi por uma briga, por que na saúde foi numa implantação de CAPS, como aqui no CRAS, eu comecei na saúde nessa coisa de implantação de uma política, eu sempre estou nessa (risos). Tinha que transformar a visão da sociedade sobre aqueles pacientes psiquiátricos, que parecia que eles tinham que ficar isolados, e eu sinto que foi legal porque eu consegui abrir a possibilidade deles poderem participar, de estarem no meio da cidade, de levar eles pra praça, deles poderem entrar numa faculdade. A minha felicidade era ver que eles estavam se abrindo no mundo, pra quem estava só fechado dentro de casa, só tomando remédio psiquiátrico e de repente eles começaram a ver que tinha um outro mundo que eles podiam participar...eu vi que eu fazia parte daquele processo. O trabalho só me entristecia quando eu sabia que a gente tinha condição de fazer mais e de novo essa coisa política, financeira foi barrando, porque não pode, porque não tem dinheiro e aí ouvi da gestora, ah pra quem não tinha nada o que eles tem aqui está bom. Parece que é o que eles pensam aqui também. E eu falava, mas como assim? E eu batia de frente porque eu sabia que podia ter mais, fazer mais e eles não deixavam. Tem uma coisa que me angustia muito como profissional é saber que a população pode ter mais e não consegue porque tem essas coisas menores que barram, que é essa questão dos desvios, do dinheiro que não pode usar porque é usado pra outra coisa, de querer que faça o trabalho para eles aparecerem, porque não é esse trabalho de formiguinha que aparece...nesse trabalho ninguém tem interesse, né? A gente serve a uma pessoa que tem interesse que a sociedade continue do jeito que está, só que a nossa idealização é outra, é que a sociedade se transforme, então a gente vive num embate de querer transformar e ao mesmo tempo a gente fica limitado, eles não querem deixar

que a gente faça isso. Só que na verdade foi pra isso que a gente veio fazer o trabalho, e isso é o mais legal! É uma briga e as vezes é uma briga interna porque você sabe que está fazendo o que não deveria, que você queria fazer mais mas que não te deixam fazer. De uma certa forma, eu passei por isso nas três políticas do mesmo jeito, então eu também tenho que trabalhar comigo que tem a limitação da política pública, tem isso também de que você não está ali pra fazer o que você acredita que tem que fazer, mas aquilo que eles querem que você faça. Então é sempre esse embate e aí quando eu falei isso na reunião e eles acharam que eu queria sair daqui, eu falei mas não é isso. Aí eu pensei deixa eu me acalmar, me aquietar e tentar fazer o que eu acredito dentro do que eu posso fazer. De repente é isso mesmo, eu vou devagarinho, vou ter que ir engolindo essas coisas e comendo pelas beradas que uma hora eu chego onde eu quero chegar. Eu vejo que se a gente não abraçar esse trabalho, a população que a gente atende é muito desfavorecida no sentido de ter alguém que escute, alguém que apóie, de alguém que mostre o caminho. Você vê nos próprios atendimentos que em qualquer política pública que eles vão ser assistidos as pessoas não tratam com o devido respeito, não dão a devida orientação, só falam ah não é aqui, ah você não tem direito, mas ninguém explica, ninguém fala, ninguém mostra o caminho, só falam sim ou não, tratam como se o usuário não pensasse, e é isso que a gente está tentando fazer diferente, fazer com que eles pensem, estamos tentando fazer com que eles questionem, não pode por que? Estamos tentando fazer com que as pessoas sejam mais críticas, mas é difícil...

Boa sorte nessa luta e obrigada pela entrevista!