

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA INSTITUCIONAL

**EFEITOS DO ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO DE  
PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA  
(PAIF) EM VITÓRIA/ES: UMA ANÁLISE COLETIVA**

CHRISTIANE MERCÊS VASCONCELOS

VITÓRIA  
2020

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA INSTITUCIONAL

**EFEITOS DO ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO DE  
PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA  
(PAIF) EM VITÓRIA/ES: UMA ANÁLISE COLETIVA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional - PPGPSI, do Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN, da Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, como requisito parcial para obtenção do grau de mestre em Psicologia Institucional.

**Christiane Mercês Vasconcelos**

**Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Janaína Mariano César**

VITÓRIA  
2020

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

V331e Vasconcelos, Christiane Mercês, 1982-  
Efeitos do acompanhamento do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) em Vitória/ES: uma análise coletiva. / Christiane Mercês Vasconcelos. - 2020. 112 f.

Orientadora: Janaína Mariano César.  
Dissertação (Mestrado em Psicologia Institucional) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Humanas e Naturais.

I. Assistência social. I. César, Janaína Mariano. II. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Humanas e Naturais. III. Título.

CDU: 159.9

---

**CHRISTIANE MERCÊS VASCONCELOS**

**EFEITOS DO ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO DE  
PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA  
(PAIF) EM VITÓRIA/ES: UMA ANÁLISE COLETIVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional, da Universidade Federal do Espírito Santo, do Centro de Ciências Humanas e Naturais da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia Institucional. Orientadora: Dra Janaína Mariano César.

Vitória, 25 de maio de 2020.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Janaína Mariano César  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Orientadora

---

Profa. Dra. Gilead Marchezi Tavares  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Membro interno

---

Profa. Dra. Lilian Rodrigues Cruz  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Membro externo

Dedico a todas as pessoas que lutaram e lutam por uma vida  
coletivamente mais digna.

## AGRADECIMENTOS

À minha mãe Eusabeth e ao meu pai José Benedito (*in memoriam*), os primeiros a estimular a inquietude da curiosidade e a impulsionar a busca por conhecimento, e assim, e de tantos outros modos, contribuíram nas condições para que eu possa estar concluindo mais essa etapa na vida.

Às minhas avós, Dorca e Maria José, que lutam a batalha da vida desde os tempos em que “mulher não precisa saber ler e escrever”. E hoje podem ver suas filhas e netas conquistarem lugares e modos de vida que lhes foram negados para além da condição socioeconômica, mas antes pela condição de serem mulheres.

Ao meu irmão Christian que me incentiva a estudar e sempre está ao meu lado na trajetória da vida, nas adversidades e vitórias. Compartilhamos tantas histórias e experiências de vida juntos, risos, conversas, desavenças, choros, alegrias, angústias... Sabemos que independente do que aconteça, um tem o outro.

Ao meu companheiro Maciel que me encorajou e contribuiu com ações no dia a dia para que pudesse estudar. O seu suporte foi muito importante no processo do mestrado, que se intensificou após a vinda do nosso filho, José Miguel, o rebento que se fez em nossa vida. Há 6 anos optamos por compartilhar a jornada da vida. Tantos aprendizados, desafios e apoios mútuos.

À Gilead, que aceitou inicialmente orientar a pesquisa, fez importantes reflexões desterritorializantes, que deslocaram a pesquisadora-trabalhadora no campo da assistência social, contribuindo na ampliação da visão de mundo.

À Janaina, que aceitou orientar a pesquisa no segundo momento, soube colaborar no caminhar da pesquisa com atenção e competência. Suas contribuições, questionamentos, reflexões me ensinaram muito, tanto quanto seu jeito cuidadoso no trato com as pessoas, característica esta que foi fundamental na finalização deste estudo.

À Lilian por contribuir com a pesquisa desde a qualificação e por aceitar participar da banca de defesa da dissertação.

As amigas que fiz no trabalho que acreditaram e contribuíram no processo do mestrado, em especial Mônica Patrícia e Nilda Lúcia. Os laços de amizade são fundamentais suportes no

caminho da vida.

Às e aos colegas de trabalho que se tornaram coautoras(es) deste estudo, colaborando nas reflexões e problematizações no campo da assistência social.

À SEMAS/PMV por permitir a abertura dos CRAS para a construção da pesquisa.

Às usuárias que entrevistei, pela disponibilidade do encontro e contribuições com a investigação do serviço prestado.

Aos grupos de estudo e orientação no mestrado, com leituras e reflexões tão pertinentes as problematizações das práticas e discursos que nos constituem.

A turma 11 do PPGPSI pelos bons encontros e descontraídos churrascos.

Às professoras e professores do PPGPSI que me deram aula, contribuindo nas mudanças de pensamentos, posturas e discursos na relação com os diversos modos de existência.

Agradeço a toda minha rede de apoio nesse processo de estudo, algumas pessoas citei aqui mas há tantas outras, família, amigas(os), colegas. Cada suporte contribuiu para a construção deste trabalho. Obrigada pelos apoios!

*“Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenha para não apenas falar de minha utopia, mas participar de práticas com ela coerentes”.*

*Paulo Freire*

## RESUMO

A partir da Constituição Federal promulgada em 1988 a assistência social é inserida no campo das políticas públicas, o que representou uma vitória na área da assistência social, que passou a ser arquitetada e executada pelo poder estatal como direito da população, com elementos das lutas sociais por garantias de direitos e do sistema econômico neoliberal, como também atualizações das práticas e concepções conservadoras e normalizadoras. Entretanto, sua implementação faz 15 anos e demanda um melhor entendimento dos serviços ofertados e seus efeitos na vida de usuárias e usuários e nas(os) profissionais também. Esta dissertação teve como objetivo pôr em análise práticas construídas no âmbito da política de assistência social brasileira a partir de uma problematização do modo de relação historicamente estabelecido com seu público alvo. Assim, este estudo investigou os efeitos do acompanhamento familiar, tendo como campo de pesquisa os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de Vitória/ES. Este estudo configurou-se como uma pesquisa-intervenção-participativa, com inspiração cartográfica. Para a produção de dados e análise realizou-se entrevistas com usuárias do serviço em questão. As(os) profissionais, que atuam no PAIF, participaram da construção do desenho da pesquisa e debate dos dados, o que oportunizou, para estes um dispositivo de análise coletiva do trabalho. A pesquisa aponta como análise a presença importante de uma dimensão de apoio nas práticas do trabalho social, para além da concessão dos auxílios e benefícios sociassistenciais, que também são importantes e de direito. Foi considerado a relevância do encontro, da escuta e do pensar junto, que possibilitam a criação e/ou fortalecimento da rede relacional do indivíduo/família, auxiliando no enfrentamento das adversidades da vida, ampliando as possibilidades de ação e autonomia. Tais efeitos nos permitem repensar o trabalho social fazendo um contraponto ao seu caráter tradicionalmente tutelar e assistencialista.

Palavras chave: acompanhamento PAIF, CRAS, assistência social, políticas públicas, pesquisa-intervenção.

## ABSTRACT

From the Federal Constitution enacted in 1988, social assistance is inserted in the field of public policies, which represented a victory in the area of social assistance, which started to be designed and executed by the state power as a right of the population, with elements of social struggles guarantees of rights and the neoliberal economic system, as well as updates to conservative and normalizing practices and concepts. However, its implementation is 15 years ago and requires a better understanding of the services offered and their effects on the lives of users and professionals as well. This dissertation aimed to analyze practices constructed within the scope of the Brazilian social assistance policy based on a problematization of the relationship historically established with its target audience. Thus, this study investigated the effects of family accompaniment, having as reference field the Social Assistance Reference Centers (CRAS) of Vitória / ES. This study was configured as a participatory-intervention-research, with cartographic inspiration. For data production and analysis, interviews were conducted with users of the service in question. The professionals, who work at PAIF, participated in the construction of the research design and debate of the data, which gave them the opportunity to collectively analyze the work. The research points out as analysis the important presence of a dimension of support in the practices of social work, in addition to the granting of social assistance and benefits, which are also important and legal. The relevance of meeting, listening and thinking together was considered, which enable the creation and / or strengthening of the individual / family's relational network, helping to face the adversities of life, expanding the possibilities of action and autonomy. Such effects allow us to rethink social work by countering its traditionally tutelary and assistentialist character.

Keywords: PAIF monitoring, CRAS, social assistance, public policies, research-intervention.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CadÚnico - Cadastro Único do Governo Federal para Programas Sociais

CCTI - Centros de Convivência para Terceira Idade

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centros de Referência Especializado da Assistência Social

Centro Pop - Centro de Referência para Pessoa em Situação de Rua

COMASV - Comissão Municipal de Assistência Social de Vitória

CF 88 - Constituição Federal de 1988

CTRB - Coordenação de Transferência de Renda e Benefícios

GAF - Gerência de Atenção à Família

GT - Grupo de Trabalho

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

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

PAF - Plano de Acompanhamento Familiar

PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PNH – Política Nacional de Humanização

PMV - Prefeitura Municipal de Vitória

PFC - Programa Família Cidadã

PPGPSI - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional

PSB - Proteção Social Básica

PSE - Proteção Social Especial

RF - Responsável Familiar

RMA – Registro Mensal de Atendimentos

SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo

SEMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social

SICON – Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família

SINE – Agência Municipal do Trabalhador

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SUS – Sistema Único de Saúde

UFES - Universidade Federal do Espírito Santo

VMI - Vitória Mais Igual

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>1. O SUAS ENTRE A TUTELA E A AFIRMAÇÃO DOS DIREITOS</b> .....	22
1.1 O FENÔMENO DA CIDADE E A ASSISTÊNCIA AOS POBRES.....	25
1.2 A FAMÍLIA COMO DISPOSITIVO DE INTERVENÇÃO.....	26
1.3 DO ASSISTENCIALISMO À ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO DIREITO.	31
1.4 ACOMPANHAMENTO (OU CONTROLE) FAMILIAR.....	42
1.5 ENTRE A PESQUISA E O TRABALHO: INDAGAÇÕES E APOSTAS NA POLÍTICA PÚBLICA.....	46
<b>2. A CONSTRUÇÃO DE UM PESQUISAR PARTICIPATIVO: EM BUSCA DE UMA CONVERSA COM USUÁRIAS E TRABALHADORAS(ES)</b> .....	50
<b>3. REPENSANDO O ACOMPANHAMENTO PAIF: UMA ANÁLISE COLETIVA A PARTIR DO QUE DIZEM AS USUÁRIAS</b> .....	71
3.1 PRÁTICA DA ESCUTA.....	73
3.2 AMPLIAÇÃO DAS POSSIBILIDADES DE VIDA E AÇÃO.....	79
3.3 O APOIO QUE CIRCULA NO “COM VIVER”.....	85
3.4 O APOIO ÀS(AOS) TRABALHADORAS(ES) NO ACOMPANHAMENTO PAIF.....	89
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	97
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	103
<b>Anexo I</b> .....	110
<b>Anexo II</b> .....	111
<b>Anexo III</b> .....	112

## INTRODUÇÃO

A grande generosidade está em lutar para que, cada vez mais, essas mãos, sejam de homens ou de povos, se estendam menos em gestos de súplicas. Súplica de humilde a poderosos. E vão se fazendo, cada vez mais, mãos humanas, que trabalham e transformam o mundo (Paulo Freire apud BRASIL, 2012, p.108).

No ano de 2004 foi instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e, para a execução desta, implementado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil. Como forma de sistematização e execução da política de proteção social estabelecida na Constituição Federal de 1988 (CF 88) e na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993, o SUAS é realizado de modo descentralizado, com responsabilidades compartilhadas entre governo federal, estadual e municipal (BRASIL, 2005). A PNAS (BRASIL, 2012a) possui a novidade de trazer a responsabilidade nas ações socioassistenciais para o Estado, com o dever de promover a cidadania, garantindo o acesso a direitos e a melhoria na qualidade de vida.

Numa análise do processo histórico de implantação e implementação do SUAS no Brasil, devemos afirmar que se trata de um movimento em torno da construção de uma política pública garantidora dos direitos sociais, que se iniciou muito antes da CF de 1988, mas nela esses direitos foram garantidos, com a participação efetiva da sociedade (SARTÓRIO, 2017, p.59).

O SUAS está em vigor há 15 anos e possui o compromisso ético-político com a autonomia dos sujeitos, ao investir na apropriação do lugar de protagonista na conquista e afirmação dos direitos. A proposta do SUAS está embasada na ideia de atuação no combate ao sofrimento produzido por situações que implicam em relações sociais de opressão, exploração, subalternidade e submissão. Em vista disso, o psicólogo é um dos profissionais que compõe as equipes da política pública de assistência social, com a responsabilidade de proporcionar uma reflexão constante acerca das práticas profissionais, a fim de propiciar novas possibilidades de expressão dos modos de vida das(os) usuárias(os) com estas(es), e a conquista da cidadania (SILVA, 2016). Os modos como as famílias são acolhidas e acompanhadas e a disposição da(o) profissional para uma escuta qualificada devem, portanto, contribuir no processo do trabalho social.

O SUAS se organiza para consolidar a PNAS se dividindo em dois níveis de proteção social, a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE), sendo que esta última é subdividida em média e alta complexidade. A PSE, conforme aponta a PNAS (2004), possui como público-alvo os indivíduos e famílias em risco social, que estão com seus direitos ameaçados ou infringidos e/ou com seus vínculos familiares e comunitários rompidos. As intervenções socioassistenciais desenvolvidas na PSE visam apoiar o enfrentamento das situações de violação de direitos. Uma diretriz do SUAS que perpassa os dois níveis de proteção social é a matricialidade sociofamiliar, norteador suas ações e serviços para o fortalecimento da função protetiva da família. Desse modo, vê-se na política pública de assistência social o acompanhamento sociofamiliar como essencial na prevenção da fragilização ou rompimento dos vínculos familiares, o que contribui na superação da situação de vulnerabilidade e/ou risco social (BRASIL, 2005).

Na PNAS há destaque na responsabilidade familiar, que compõe a rede de apoio na produção de bem-estar dos seus membros (SIERRA, 2011). E assim, perante as demandas sociais, a solidariedade das relações familiares é resgatada e valorizada, entretanto, pode resultar em uma sobrecarga na família ao privatizar responsabilidades estatais, ou seja, "[...] as famílias passam a ser cobradas pelas atribuições que deveriam ser executadas pelo Estado" (SIERRA, 2011, p. 136). Silva (2015) também aponta contradições na PNAS, uma política pública que afirma a condição de sujeito de direitos e reconhece a diversidade das configurações familiares, que vão além dos vínculos de consanguinidade, contudo, ao colocar como um dos objetivos do acompanhamento PAIF o fortalecimento da função protetiva da família e a prevenção de ruptura dos vínculos familiares e comunitários, o que possibilita a superação da vulnerabilidade social vivenciada, a política social mantém valores e perspectivas conservadoras acerca do modo de funcionamento das relações familiares do seu público alvo.

Tal fato pode redundar em um trabalho social com famílias de caráter disciplinador, controlador e moralizante da vida familiar, o que permite inferir que o trabalho com famílias do PAIF, apesar dos avanços, não se afastou totalmente das práticas tradicionais; ao contrário, tais práticas continuam sendo constantemente reatualizadas sob discursos que mascaram o seu verdadeiro significado (SILVA, 2015, p. 5).

Há uma atualização de concepções que alimenta o imaginário de que as famílias

pobres possuem algo de errado nos seus vínculos que precisa ser “consertado” e “colocado no eixo” com a ajuda das intervenções da política social, e com isso, a família é convocada a assumir uma série de funções sem levar em consideração se possui condições e desejo para tal, por exemplo, manter frequência escolar dos filhos e filhas adolescentes acima de 75%, uma das condicionalidades para a manutenção do benefício do Programa Bolsa Família (PBF)<sup>1</sup>. Ressalto que a problematização está para além da concordância ou não com a regra imposta, mas do processo de culpabilização das famílias a partir das determinações governamentais.

A implantação do SUAS, a partir da PNAS instituída em 2004, estabelece o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) como referência local para os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, necessários para concretizar o direito à assistência social. Este equipamento estatal possui como principal e exclusivo o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF). Entre os serviços ofertados pelo PAIF, encontra-se o acompanhamento familiar, que objetiva efetuar ações por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições na perspectiva familiar.

De acordo com o exposto pela política social vigente, o centro das intervenções está na família com seus diferentes arranjos, em concordância com a matricialidade sociofamiliar, um dos princípios que orienta as ações no âmbito da política de assistência social, na busca de formular intervenções que fortaleçam os vínculos familiares e comunitários para a superação das situações de vulnerabilidades vivenciadas. Dessa forma, o Estado “assume” a importância da contribuição da política pública social no processo de “emancipação” das famílias, na qualidade de sujeito coletivo (BRASIL, 2005).

A demanda apresentada pela família, de acordo com a PNAS, possui sua gênese na organização social, de forma que a eficácia do serviço de acompanhamento familiar proposto pelo PAIF é multifatorial, depende de uma série de elementos que agem em conjunto e concomitantemente, por exemplo, o espaço físico, a gestão do

---

<sup>1</sup> Quando a família não cumpre com as condições do PBF, ela sofre sanções, baseadas nos registros do Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON), que podem chegar a suspender o benefício em espécie. (BRASIL, 2020b).

serviço, redes de apoio com outras políticas públicas, recursos materiais e humanos para a realização do trabalho (BRASIL, 2011). Em vista disso, o trabalho em rede é fundamental no trabalho social, que se desenvolve na articulação com os serviços da rede socioassistencial e as outras políticas públicas. Por exemplo, no ano passado os encaminhamentos mais realizados no processo de acompanhamento PAIF<sup>2</sup> foram para os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) e a Agência Municipal do Trabalhador (SINE).

Meu primeiro contato com a política pública social foi na graduação, quando estagiei por 2 anos na Prefeitura Municipal de Vitória (PMV) dentro da Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS). Depois de formada trabalhei nas políticas de proteção social básica e especial. Na proteção social básica (PSB) atuei como psicóloga nos Centros de Convivência para Terceira Idade (CCTI) no município de Serra/ES, na equipe técnica de apoio da gerência dos CRAS do município de Vitória/ES, Gerência de Atenção à Família (GAF). Atualmente, trabalho como técnica do PAIF em um CRAS de Vitória (ES). Na proteção social especial (PSE) tenho experiência como psicóloga dos Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) nos municípios de Ibirapu/ES e João Neiva/ES, e no Centro de Referência para Pessoa em Situação de Rua (Centro Pop) no município de Vila Velha/ES.

A partir desta trajetória profissional, tendo em vista a importância do acompanhamento PAIF conforme apontado na PNAS e a matricialidade sociofamiliar como diretriz norteadora de todas as ações socioassistenciais, e diante a necessidade de se pensar e avaliar o trabalho social, problematizando práticas, discursos e a própria PNAS, este estudo se propôs a investigar efeitos do acompanhamento PAIF com pessoas usuárias dos CRAS de Vitória/ES, incluindo o exercício de uma análise conjunta com as(os) profissionais de nível superior que realizam o serviço. Visamos uma oportunidade para (re)pensar a oferta do serviço, questionando em que medida a política de assistência social fortalece ou diminui a condição de cidadania do seu público alvo como sujeitos de direitos.

---

<sup>2</sup> Com base no relatório dos últimos cinco meses de 2019 do CRAS Claudionor Lopes Pereira, território Maruípe, Vitória/ES.

Ana Heckert (2007) fala da importância da problematização do acolhimento e da escuta, para que estejamos mais abertos às diferenças e singularidades dos sujeitos, pois quando atravessados por posturas judicativas, moralizantes e por certos modelos de relações familiares, a atuação se faz mais na direção do controle do outro, e assim, se anula a alteridade do encontro com a(o) usuária(o), reduzindo-a(o) a representações *a priori*, como a noção de ‘famílias desestruturadas’. Desse modo, o serviço se mantém cego para si mesmo, não se colocando em análise e reforçando o lugar de tutela do público da assistência social. Em vista disso, mesmo que a política de assistência social busque fortalecer a cidadania das famílias, acaba por tutelá-las, mantendo ininterrupto o ciclo de controle dessas.

A questão da escuta pressupõe ou implica o problema da análise do serviço, pois, na medida em que a escuta se lateraliza ou se inclina na direção do acolhimento das singularidades das(os) usuárias(os), estas(es) põem em questão a prática do trabalho social, convocando-a a ser repensada. Nesse sentido, colocar a política social em análise é necessário, porém, estranhá-la se torna mais desafiante quando esta lhe é tão familiar.

Na produção dos dados foram entrevistadas 10 pessoas de 3 CRAS diferentes, no universo dos 12 CRAS existentes atualmente em Vitória. Estas 10 pessoas representam famílias diferentes que passaram pelo acompanhamento PAIF ou ainda estão inseridas neste serviço. Foram um total de 5 entrevistas individuais e uma entrevista grupal com 5 participantes. Os 3 equipamentos públicos escolhidos para o levantamento e convite das pessoas entrevistadas, possuem diferenças culturais e nas dimensões do município, o que contribuiu nas diferentes impressões da cidade, foram eles: CRAS Judite Francisca Venâncio (território II São Pedro), CRAS Maria da Glória Monteiro Alves (território Jucutuquara) e CRAS Adriana dos Santos Alves (território Continental).

Antes da realização das entrevistas foi realizado um momento coletivo com as

técnicas e técnicos que realizam<sup>3</sup> o acompanhamento familiar PAIF no município de Vitória/ES, englobando os 12 CRAS, onde foi apresentada a proposta e os aspectos metodológicos desta pesquisa, além do roteiro semi-estruturado (anexo I) das entrevistas. Dessa forma, também foi oportunizado um espaço para que as(os) presentes no encontro pudessem contribuir na construção das ferramentas metodológicas, bem como conversar sobre as questões motores da pesquisa. Após a realização das entrevistas, foi feito um segundo encontro com as trabalhadoras e trabalhadores do serviço em questão, também dos 12 CRAS do município, que objetivou a devolutiva dos processos de pesquisa de modo a promover um momento de visibilidade, diálogo e análise coletiva sobre o próprio trabalho. A direção da partilha com as(os) profissionais destinava-se não a uma avaliação a respeito das(os) usuárias(os), mas uma oportunidade de, ao acessar questões trazidas por estas(es), realizar uma análise coletiva do cotidiano do trabalho e seus efeitos.

Desse modo, a pesquisa se constituiu *com* as famílias acompanhadas e *com* a equipe de profissionais, e não sobre os mesmos, o que viabiliza uma problematização coletiva do serviço ofertado, e representa uma atitude ético-política no campo da pesquisa.

A pesquisa teve como direção teórico metodológica a Análise Institucional, de corrente francesa e em sua reapropriação no Brasil (PASSOS; ROSSI, 2014), configurando-se como uma pesquisa-intervenção (LOURAU, 1993). A pesquisa-intervenção põe em questão certo modo de pensar a produção de conhecimento e intervenção, assumindo então o compromisso com os efeitos disparados pelo gesto de pesquisar. Em nosso caso, a pesquisa-intervenção possibilitou a investigação das produções de conhecimento e de realidade social no serviço de acompanhamento social às famílias no CRAS. Pesquisar as relações de força e de dominação que atravessam este campo de trabalho, e afetam os movimentos de enfrentamento das

---

<sup>3</sup> No cotidiano do trabalho social e nos documentos de orientação técnica da PNAS e do SUAS usa-se a expressão "profissionais que executam o serviço", para referir-se às(aos) profissionais "da ponta", ou seja, dos equipamentos. Porém, neste texto utilizaremos a palavra "realizam" em vez de "executam", pois as palavras são carregadas de sentidos e as(os) trabalhadoras(es) não só executam o serviço, mas também pensam, refletem e inventam o fazer. "A transformação efetivada pelos trabalhadores a cada experiência é o que permite que a atividade se realize e seja sede de investimentos vitais, fazendo o trabalho desdobrar-se como meio de vida e modulando modos de existência. [...] Sendo assim, pode-se pensar que os trabalhadores estão todo o tempo a gerir, a trabalhar sobre o trabalho, modificando-o e tornando-o possível" (CÉSAR et Al., 2014, p. 164).

famílias nas situações de vulnerabilidades vivenciadas, também intervir no campo de forças presente nos movimentos de afirmação da diversidade dos modos de existência. Nas relações sociais construídas, há um jogo de forças e discursos cristalizados, onde a análise dos lugares de pertença e das práticas efetivadas intervêm nas redes de poder-saber, o que favorece a um estranhamento dos lugares estabelecidos socialmente (NASCIMENTO e COIMBRA, 2008).

A pesquisa, portanto, afirmou-se como pesquisa-intervenção, de caráter participativo, uma vez que profissionais envolvidas(os) no campo investigado foram incluídas(os) no processo de construção dos instrumentos metodológicos, no pensar da metodologia e na análise do material produzido nas entrevistas. "O "objeto" torna-se protagonista na medida em que indica o que deve ser considerado como categorias de análise e núcleos argumentais que selecionam e organizam os dados da pesquisa" (PASSOS e KASTRUP, 2013, p. 396). Através das participações das pessoas envolvidas no campo investigado acerca da elaboração da metodologia e estudo dos dados, ocorre uma ampliação das possibilidades de análises, que vai além da interpretação das informações, proporcionando reflexões e transformações em territórios cristalizados (PASSOS e KASTRUP, 2013).

Nesse modo em que produzir conhecimento não se separa da intervenção e modificação do real, a(o) pesquisadora(or) não se pensa separada de um campo de pesquisa-trabalho. Mas, se encontra nele (a)colhida e sendo gerada. Compreendendo sua implicação (LORAU, 2003; MONCEAU, 2008) com o campo problemático que vai se construindo e com a pesquisa, a pesquisadora encontra-se com o desafio laborioso de se colocar constantemente em análise. Não há, pois, separação entre produção de saber e intervenção social (KASTRUP, 2008). Portanto, as práticas sociais de intervenção junto às famílias inseridas no serviço socioassistencial em questão e com as equipes de profissionais dos CRAS, constitui uma análise de caráter político.

Nesse sentido, o ato de intervir para conhecer os impactos do serviço em questão nas famílias acompanhadas não se resume em coletar informações. A experiência de atentar para o serviço PAIF e a política de assistência social com as(os)

usuárias(os) e trabalhadoras(es)<sup>4</sup> pode disparar movimentos de problematização e transformação. A pesquisa intenta construir com as(os) envolvidas(os) no processo de investigação oportunidade de pensar o serviço em questão. Ela busca assumir para si própria o problema da escuta qualificada investigada no serviço. Desse modo, busca-se o exercício de uma postura ética de afirmação do outro como um legítimo outro (MATURANA e VARELA, 2001).

O primeiro capítulo faz então um resgate histórico da formação das cidades e das práticas e discursos da assistência social dos últimos séculos, uma constituição baseada na caridade, assistencialismo e benemerência. Discutiremos a criação do modelo de família burguês e sua utilização como principal paradigma das intervenções estatais em qualquer constituição familiar. Atualizações dos conceitos e modos de atuar na PNAS que reforçam o lugar de tutela do público alvo e, ao mesmo tempo, a importância da assistência social como política pública na promoção da cidadania.

No capítulo seguinte, será debatido os desafios da participação das usuárias e trabalhadoras(es) do PAIF na construção deste estudo, problematizando a relação hierarquizada e a concepção de neutralidade na produção de conhecimento. E assim, a investigação buscou se constituir como uma metodologia participativa e interventiva, ética e politicamente situada. Ela busca performar o problema da escuta e participação das(os) usuárias(os) na relação com o serviço na relação da pesquisa com as pessoas do campo investigado.

E no terceiro capítulo, virá uma discussão acerca das práticas do trabalho social levantadas na análise conjunta a partir das falas das usuárias, e a importância de uma atuação profissional que auxilie uma ampliação do poder de ação do sujeito através da criação e/ou fortalecimento da rede relacional, isto é, um trabalho social que caminhe na direção da promoção da autonomia e cidadania. O suporte aqui analisado se constitui tanto com as(os) profissionais quanto entre as usuárias(os) e o território.

Ressalto que o fato de ser uma profissional do SUAS, e mais especificamente na

---

<sup>4</sup> Neste texto será primado pelo uso das palavras trabalhadoras e usuárias, isto é, no feminino. Pois, além da maior parte ser mulheres, afirmamos como uma postura ética-política dar visibilidade às questões de gênero envolvidas.

minha atual atividade laboral como técnica de referência do acompanhamento PAIF, perpassa a construção da pesquisa o tempo todo, isto é, na escolha do problema de pesquisa, no direcionamento metodológico e no processo de análise. Há uma satisfação em investigar o campo de trabalho e também dificuldades de desgrudar desse campo para estranhá-lo, ou seja, há resistência para desfamiliarizar práticas e discursos. Afinal, como ser uma estrangeira na minha terra? Foi esse o corpo que a pesquisa me demandava. No decorrer do texto as(os) leitoras(es) perceberão minha implicação com o campo estudado, contudo, no processo de estudo e de ‘desconhecimento’ houve uma ampliação do olhar e das possibilidades de ação para com a área da assistência social. Reafirmo a importância da assistência social como política pública e também a necessidade de frequentes análises de suas ações, para que cada vez mais se atue com as(os) usuárias(os) e não sobre elas(es).

## 1. O SUAS ENTRE A TUTELA E A AFIRMAÇÃO DOS DIREITOS

Ao trabalhar no SUAS, desde que me formei como psicóloga há cerca de 10 anos, reunindo as experiências da complexidade do trabalho nos vários equipamentos socioassistenciais e em uma gerência, observei uma certa dificuldade de dimensionar e analisar os resultados do trabalho, o que às vezes chega a gerar uma sensação de que o trabalho social realizado não possui efetividade transformadora dentro da proposta da política social e de seus enfrentamentos. Pois, na avaliação e problematização do trabalho social há o desafio de ir além das medições quantitativas que o Estado determina e solicita ao serviço, como o Registro Mensal de Atendimentos (RMA), acerca de inclusões e participações nos atendimentos e acompanhamentos familiares.

Diante disso, com a experiência laboral acumulada em diversos setores e abrangência do SUAS e na atividade das avaliações coletivas das frentes de trabalho dos CRAS de Vitória quando estive na gerência, pude registrar, através das falas das(os) colegas trabalhadoras(es), a angústia coletiva acerca dos resultados do nosso trabalho, e assim, senti-me impulsionada a aprofundar os estudos acerca do trabalho social. Construí uma proposta de pesquisa sobre os efeitos do acompanhamento PAIF, que foi submetida ao processo de seleção do PPGPSI da UFES e aceita. Assim, partilharei aqui o caminho percorrido na realização da pesquisa, os referenciais teóricos, a proposta metodológica e as reflexões possíveis.

A cidade de Vitória, capital do Espírito Santo, possui atualmente 79 bairros e faz parte da região metropolitana da Grande Vitória, que praticamente possui metade da população do estado, com cerca de 1 milhão e meio de habitantes, o que acarreta considerável procura pelos serviços públicos da cidade (SERPA, 2012).

Segundo Serpa (2012), no ano de 2009, Vitória foi a capital que mais fez investimentos *per capita* na área de assistência social.

A implementação de políticas sociais, em Vitória (ES), começa nas áreas de educação, saúde, meio ambiente e outras, antes mesmo do processo de municipalização desencadeado pela Constituição de 1988. A criação da Secretaria de Ação Social remonta ao final da década de 1970. (...) Em 1996, teve sua estrutura e escopo de ação ampliados conforme Lei nº 4.294, e, em 1999, passou a chamar-se Secretaria Municipal de Ação Social, Trabalho e Geração de Renda (Lei nº 4.937/99). Em 2005,

com a reforma administrativa feita em toda a Prefeitura, assumiu a denominação da política dada pela Constituição de 1988, tornando-se a Secretaria Municipal de Assistência Social, reformulando também sua estrutura. Mas é pela reforma de 2011 que se adequará à concepção do Suas, organizando sua estrutura de acordo com os níveis de proteção social e funções da assistência social (SERPA, 2012, p. 26).

No ano de 2005, Vitória (ES) possuía 5 CRAS, e em 2011 o município atingiu os 12 CRAS atuais, que abrangem todo o território da capital (SERPA, 2012). Para tanto, "foram realizados estudos com a finalidade de definir uma territorialização mais adequada ao município, com territórios menores, que assegurassem proximidade e capacidade de atendimento às demandas das famílias" (SERPA, 2012). E assim, conforme Serpa (2012), foi apresentada a proposta do estudo de territorialização e aprovada pela Comissão Municipal de Assistência Social de Vitória (COMASV).

O controle social é feito pelo Conselho Municipal de Assistência Social de Vitória (Comasv), criado em 1996, mas que funcionou a partir de 1998. Em 2006 e nos anos seguintes, atualizou-se e inovou, contemplando maior participação de usuários em sua composição e criando as Comissões Locais de Assistência Social (Clas), em cada território de Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Cras) (SERPA, 2012, p. 23).

Atualmente, Vitória (ES) possui um sistema informatizado e em rede de prontuário online dos indivíduos e famílias atendidas pelos equipamentos socioassistenciais, que permite que as(os) técnicas(os) de nível superior desses equipamentos acessarem os dados e os relatos de todo prontuário inserido no Sistema de Informação da Gerência de Atendimento à Família (SIGAF). Um software desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) da capital capixaba, para unificar os registros e a consulta aos mesmos (SERPA, 2012).

Além do PAIF, nos CRAS de Vitória se realiza a inserção e a atualização do Cadastro Único do Governo Federal para Programas Sociais (CadÚnico), a concessão de benefícios eventuais, a inserção e o desligamento em programas de transferência de renda, a pré-habilitação para o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV) voltado para adolescentes, denominado em Vitória/ES de Projovem.

Os programas municipais de transferência de renda concedidos por meio dos CRAS

são: o Vitória Mais Igual (VMI) e o Programa Família Cidadã (PFC), este último possui a parceria com a Inclusão Produtiva. E os benefícios eventuais são: cesta de alimentos, leite especial, vale social, vale foto, auxílio natalidade, auxílio funeral em serviço e auxílio funeral reembolso. Benefícios estes criados pela Lei Municipal nº 6.811 de 17 de dezembro de 2006 e regulamentados pela Resolução Nº 016/2017, onde sua última atualização foi publicada no Diário Oficial do Município de Vitória estado do Espírito Santo em 08 de janeiro de 2019.

Cabe ressaltar, que o município em questão possui nas funções gratificadas para coordenação de CRAS e CREAS profissionais efetivos de diferentes cursos de nível superior (SERPA, 2012), sendo a maioria com formação em serviço social. Em contrapartida, a maior parte dos profissionais dos CRAS são terceirizados, trabalhadoras e trabalhadores de carteira assinada, tanto os de nível fundamental, médio e superior. E atualmente o município de Vitória também conta com técnicas(os) de nível superior contratadas(os) por processo seletivo temporário pela prefeitura, em média uma ou um profissional de serviço social e uma ou um profissional de psicologia por CRAS, contratados em parceria com o governo do estado pelo Programa Incluir.

Vemos então a partir desses dados o aspecto recente da construção do SUAS, tanto na constituição de sua política (PNAS) quanto do início da implantação dos primeiros CRAS em todo Brasil e mais especialmente em Vitória, que também datam de pouco mais de uma década. Esse caráter da existência recente no Brasil de uma política que baliza um Sistema Único de Assistência Social torna mais premente a tarefa de uma avaliação e análise sobre os efeitos disparados pelo trabalho, sobre o que no cotidiano estamos gerando com as pessoas que a política de assistência social atravessa. No entanto, para fins iniciais de situar essa recente construção e a pertinência de uma política social no Brasil, parece ser importante um recuo histórico, no sentido de nos perguntarmos como chegamos neste presente onde estamos situados, os percursos experimentados e os embates ainda necessários nesse processo.

## 1.1 O FENÔMENO DA CIDADE E A ASSISTÊNCIA AOS POBRES

Segundo Lobo (2008), a partir do século XVIII, a população das cidades no Brasil começa a aumentar. Este crescimento demográfico se deve também à migração das famílias do campo para a cidade e ao aumento da imigração europeia, o que provocou o surgimento de práticas governamentais para esse novo lugar em expansão. "Importava civilizar essa gente e eleger a cidade como lugar estratégico, ao mesmo tempo, de defesa, regeneração e controle. A cidade era o lugar da lei que o sertão desconhecia – ela seria o centro de irradiação da ordem para as periferias" (LOBO, 2008, p. 299).

Uma das primeiras atitudes adotada pelo governo foi então realizar o alistamento dos moradores urbanos com o objetivo de selecionar quem poderia servir ao exército. Neste alistamento, dificilmente entrava alguém das classes da elite, mesmo sendo oferecidos privilégios no recrutamento. Uma das formas de escapar a esse alistamento dito voluntário para as classes pobres, era estar trabalhando, sendo “útil”, pois foi sinalizado também com o alistamento o intuito de dar às pessoas “improdutivas” uma utilidade, já que a vadiagem era vista como uma mazela para a sociedade, além disso, a disciplina e a ordem militar eram vistas como modelo de boa diretriz para a população.

Com o surgimento das cidades houve a invenção do urbano, que se constitui como uma nova organização da vida, com os diagnósticos e prescrições médicas, normalização dos comportamentos e teorias de reformas sociais, essa organização urbanística não se coloca como uma contradição à vida no campo e nem como consequência espontânea do crescimento das cidades, mas sim como uma forma de regulação da existência (LOBO, 2008). Para tanto, advém uma série de saberes para a construção do fenômeno urbano: o higienismo, a psicologia, a medicina, a estatística, a sociologia, a arquitetura, a economia, entre outras novas práticas de intervenções na sociedade, na família, nos corpos; saberes que se estruturam como verdades científicas, isto é, que legitimam e engendram um campo de intervenções no controle massivo da população e, ao mesmo tempo, na particularização dos comportamentos (LOBO, 2008).

Lobo (2008) aponta que, dessa forma, há uma estruturação da ordem burguesa

emergente e com isso a solidificação das desigualdades, por exemplo, com questionamentos sobre a proximidade espacial de ricos e pobres, patrões e empregados. “[...] inventar tantas justificativas para as desigualdades sociais por ela própria produzidas, para fazê-la triunfar como ordem natural das coisas” (LOBO, 2008, p. 302). Nessa conjuntura, as políticas sociais não emergem como uma proposta de dissolução das desigualdades, da ordem socioeconômica imposta, mas como mais uma intervenção que trabalhará para sedimentar a normalização da população e moralização das condutas.

Havia um entendimento de que os pobres deveriam ser afastados do convívio urbano, pois eram desobedientes aos preceitos de higiene e colocavam em perigo a saúde dos cidadãos. “O isolamento dos desajustados em espaços educativos e corretivos constituía estratégia segura para a manutenção ‘pacífica’ da parte sadia da sociedade” (ADORNO apud YAZBEK, 2005, p. 220). Os mendigos e indigentes eram direcionados para prisões, hospícios e asilos, e os escravos eram enviados para o trabalho no campo. Assim, havia a concepção de uma “higienização” da cidade e uma associação da classe pobre como classe perigosa (LOBO, 2008). Eis aí as forças que no início do século XIX produziam arranjos de discursos, saberes e práticas geradoras da direção para pensamento e “tratamento” da cidade, da pobreza, dos problemas ditos sociais.

## 1.2 A FAMÍLIA COMO DISPOSITIVO DE INTERVENÇÃO

Historicamente, conforme Donzelot (1980), pelo menos desde o século XVIII, no terreno europeu, as ações de uma economia social possuem como um dos seus principais pilares as famílias, essa menor organização política possível, propondo e realizando intervenções em uma tentativa de moldar as relações familiares, as formas de se alimentar, de morar, os cuidados com os membros, enfim, as condições de vida de modo geral, dentro de padrões estipulados como ‘normais’, a fim de diminuir os maus hábitos que produzem sujeitos “delinquentes”. O que sinaliza uma transformação da família ditada pela economia social, com uma atribuição moral de “fabricar bons cidadãos”, isto é, indivíduos social e economicamente ativos (DONZELOT, 1980).

Inicialmente, as ações de intervenção na família foram justificadas em prol da criança, isto é, a família sofre transformações concentradas em torno dos filhos, com o surgimento de um sentimento moderno em relação à infância na concomitância com a nuclearização familiar. “O sentimento da família, que emerge assim nos séculos XVI-XVII, é inseparável do sentimento da infância. O interesse pela infância, [...], não é senão uma forma, uma expressão particular desse sentimento mais geral, o sentimento da família” (ARIÈS, 2012, p. 143). É importante observar, portanto, que a ascensão do sentimento da infância veio unido às noções de higiene e de saúde, o que gerou uma série de preceitos e conselhos aos pais sobre como cuidar dos filhos. Dessa forma, a vida familiar se concentra na educação e bem-estar das crianças (ARIÈS, 2012).

Donzelot (1980) nos mostra que uma das primeiras mudanças estimuladas no modo de funcionamento das famílias burguesas e mais abastadas foi não deixarem a amamentação e a criação dos filhos a cargo dos serviçais, pois acreditavam que lhes eram passados “maus hábitos” no fluido corporal e na convivência. Assim, os pais precisariam manter constante vigilância. Ou seja, acreditava-se que as más influências e mazelas da sociedade emanavam das classes mais pobres.

Conservar as crianças significará pôr fim aos malefícios da criadagem, promover novas condições de educação que, por um lado, possam fazer frente à nocividade de seus efeitos sobre as crianças que lhe são confiadas e, por outro lado, fazer com que todos os indivíduos que têm tendência a entregar seus filhos à solicitude do Estado ou à indústria mortífera das nutrízes voltem a educá-los. Se a causa do mal é a mesma em toda a parte, se o alvo principal é claramente designado na criadagem, os remédios diferem, justamente, quer se trate dos ricos e dos pobres (DONZELOT, 1980, p. 22).

Com isso, foram elaboradas formas de intervenções diferentes entre as famílias pobres e as burguesas ou abastadas, para então diminuir os efeitos das “promiscuidades” sociais com a urbanização, com foco na preservação das crianças, nas práticas dos preceitos higiênicos e no estabelecimento de vigilâncias constantes (DONZELOT, 1980).

Se voltarmos às análises elaboradas por Lilia Lobo (2008) vemos que os apontamentos de Donzelot, no contexto europeu, não estão distantes de fato do que se deu no contexto brasileiro como direção de tratamento para as pessoas e famílias

mais pobres. A ideia de um mau funcionamento das famílias pobres a ser corrigido, atualiza-se ainda no presente nos diversos critérios e normas determinadas para a inclusão e manutenção das famílias nos programas, serviços e benefícios socioassistenciais, de forma que elas precisam enquadrar o seu modo de funcionamento nos parâmetros estipulados como adequados. Em caso contrário, como observado na prática profissional, os sujeitos e famílias com funcionamentos ditos desviantes ou "anormais" poderão sofrer consequências como suspensão de benefícios e até separações e retiradas de membros da família, medidas de institucionalização em prol desse suposto “descaso/descuido”, desvio familiar.

Além disso, muitas vezes, a institucionalização é usada como primeira opção, ao invés de ser a última, ou seja, de ser utilizada depois que outras intervenções foram realizadas. Ademais, também há os casos em que a família prefere institucionalizar um familiar e as(os) trabalhadoras(es) sociais intervêm para que isso seja repensado e/ou adiado, no intuito do fortalecimento dos vínculos familiares.

Donzelot (1980) também nos conta que a medicina, desde o século XVIII, se debruçou sobre o campo da infância, construindo uma série de procedimentos normalizadores a serem realizados para preservar as crianças de serem ‘desadaptadas’. Para tanto, a mulher passou a ser o ‘braço direito’ do médico no lar, onde este prescreve e ela executa. O que levou a uma maior responsabilização da mulher no campo familiar. Com a parceria do médico, a mulher transformada em mãe tornou-se uma agente vigilante tanto dos filhos como do marido. Este, com as intervenções do Estado, começou a ter gradativamente uma diminuição da autoridade familiar. Antes era o homem que decidia a forma e o modo que sua família viveria, como também o destino de cada membro.

A partir do século XVIII, aparecem várias publicações, guias e dicionários sobre os cuidados a serem dirigidos à criança e práticas de higiene para a família. “O patriarcalismo familiar só é destruído em proveito de um patriarcalismo do Estado” (DONZELOT, 1980, p. 22). Sierra (2011) também aponta que a política social gerou mudanças nas relações de gênero, pois a centralidade na família faz parte do aumento da regulação estatal nas famílias em detrimento do poder do patriarcado, dado que, “[...] o Estado define os princípios a serem valorizados e reproduzidos na família” (SIERRA, 2011, p. 1 e 2).

Inversamente à diminuição da autoridade do homem, a mulher recebeu uma espécie de “promoção”, pois vê seu espaço e poder de influência aumentado na família, a partir da combinação com os médicos e educadores no cuidado familiar. Pois, “as mulheres não tinham seus direitos garantidos por legislação e eram facilmente desprezadas apenas devido à sua condição de gênero” (BENEVIDES et al, 2020, p. 2). No entanto, é preciso ter em conta que essa promoção não significava uma autonomia ou equivalência em relação aos direitos admitidos para os homens, era a "promoção" de "nenhum lugar" para "algum lugar", um certo lugar que parecia mais interessante que as mulheres ocupassem. Nessa conta, também entra a culpabilização da moralidade nas condutas dos membros familiares sobre a mulher, mãe e esposa, que não conseguiu conduzir corretamente seus filhos e filhas para que não ficassem na rua, e seu marido para que não preferisse os bares ou bordéis (DONZELOT, 1980).

É percebido que, a partir das intervenções das políticas sociais hoje, a mulher continua como principal vetor de atuação na família. Os profissionais dos CRAS de Vitória a partir da experiência de trabalho indicam que mais de 90% do que corresponde ao responsável familiar no cadastro social são mulheres, o que influencia, entre outras coisas, no planejamento e na oferta de oficinas com famílias serem “atrativas” ou voltadas para esse público feminino. Como também continuam sendo responsabilizadas pelo controle dos comportamentos dos(as) filhos(as)/sobrinhos(as)/netos(as): se estão frequentando a escola e/ou serviço de convivência, se ficam até tarde da noite na rua, se estão namorando, se engravidam, se fazem uso de substâncias psicoativas, etc. É a mulher majoritariamente que comparece aos equipamentos socioassistenciais para um melhor entendimento acerca da sua família e a realização de pactuações de intervenções com os outros membros familiares.

Donzelot (1980) traz como objetivos convergentes entre o Estado e a família a preocupação com os indivíduos improdutivos, como sendo um desperdício de força vital, o que baseia uma série de intervenções corretivas no âmbito familiar e em uma moralização dos comportamentos. No atual modo de governar, Foucault (2008a) também engrossa o caldo crítico sobre a importância das intervenções nas famílias para que o Estado atinja uma finalidade de vigilância e controle sobre a conduta da população.

[...] o que vai aparecer nesse momento é a família como elemento no interior da população e como apoio fundamental para governar esta. [...] Portanto, ela não é mais um modelo; é um segmento, segmento simplesmente privilegiado porque, quando se quiser obter alguma coisa da população quanto ao comportamento sexual, quanto à demografia, ao número de filhos, quanto ao consumo, é pela família que se terá efetivamente de passar (FOUCAULT, 2008a, p. 139).

Logo, a família torna-se um instrumento de intervenção privilegiado e estratégico para o governo da população, junto com outras táticas gerais de governamentalidade, como as campanhas para determinadas atividades (FOUCAULT, 2008a).

Cabe salientar, conforme Ariès (2012), que a origem das transformações familiares sofridas a partir do século XV teve incidência nas famílias abastadas e burguesas, e que somente no século XVIII essas mudanças familiares se expandiram para as classes populares como modelo a ser reproduzido. “A vida familiar estendeu-se a quase toda a sociedade, a tal ponto que as pessoas se esqueceram de sua origem aristocrática e burguesa” (ARIÈS, 2012, p. 189).

Portanto, vemos a emergência de um sentimento de família, atrelado ao sentimento de infância, gênese essa voltada para um modelo de funcionamento das famílias abastadas e burguesas, que foi impresso e imposto para as famílias pobres, que conforme suas possibilidades de vivências, relações e modos de existirem, manifestam uma série de dificuldades para se encaixarem no modelo burguês de família, o que alimenta a ideia de que as famílias pobres funcionam de forma “errada” e por isso, como se fosse uma linha de raciocínio lógico, não conseguem progredir na vida. Lê-se progredir como sair da pobreza, ou seja, incute-se a problemática das questões sociais e econômicas no modo de funcionamento familiar errôneo das classes populares.

Hoje, com a PNAS, percebe-se que a concepção de família foi ampliada, como uma forma de acompanhar as transformações sociais, mas também como certo reconhecimento ético e estético das famílias das classes populares. A célula familiar continua como foco das intervenções sociais, mas a forma dessas intervenções também sofreu mudanças com o passar dos anos, o que cria espaços, por menores que sejam, para a impressão de outras possibilidades de funcionamento e existência

ainda não estipulados.

O SUAS traz como modo de intervenção conversas entre a família e a(o) técnica(o), para um melhor entendimento das relações e questões que perpassam a demanda que levou a família ao equipamento socioassistencial. Assim, é possível que a família e a(o) técnica(o) reflitam juntos sobre caminhos a serem trilhados para uma possível saída da situação que incomoda a família. Essa situação causadora de sofrimento à família pode vir dela ou pode ser uma questão imposta pelo poder público, o que pode ser questionado pela(o) técnica(o), sobre sua validade, mas não ignorada, de forma que necessitam encontrar, em conjunto, uma resposta à demanda.

Em vista disso, na sustentação de um exercício crítico, há necessidade de uma atenção e reposicionamento recorrentes em vistas da direção histórica hegemônica das intervenções sociais na vida dos sujeitos, grupos e famílias e desqualificação sobre estes. Urge como desafio para as(os) profissionais do SUAS constituir o trabalho social cada vez mais em posturas éticas e não judicativas, não moralistas e uniformizantes.

### 1.3 DO ASSISTENCIALISMO À ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO DIREITO

No Brasil colonial, a assistência aos pobres era realizada pela caridade religiosa e filantropia privada, com papel fundamental das ordens religiosas da igreja católica e intervenções de caráter fiscalizatório e moral, o que mais tarde confundirá as práticas higienistas com assistência aos pobres (Yazbek, 2005).

As esmolas, que eram oficialmente recolhidas, e ações de caridade vão cunhar um modelo caritativo de assistência que recolhia dos ricos e distribuía aos pobres e que mesclava assistência e repressão. Assim, esmola foi a primeira modalidade de assistência social aos pobres no Brasil colonial, seguida da criação de instituições asilares e tutelares (YAZBEK, 2005, p. 219).

Na década de 1930, no Brasil, com o crescimento urbano, a economia capitalista de exportação e o surgimento de movimentos sociais, o assistencialismo foi reorientado, de forma que o governo tentou minimizar a tensão social com a criação

de leis trabalhistas, realizando uma segmentação entre os trabalhadores formais e os pobres sem vínculo trabalhista formal. Para estes últimos, a assistência se deu de forma fragmentada, vinculada à questão do merecimento “[...] e caracterizada pela insuficiência e precariedade, moldando a cultura de que ‘para os pobres qualquer coisa basta’” (YAZBEK, 2005, p. 220). Dessa forma, o Estado historicamente vai dirigindo uma assistência social sem configurá-la como política pública, afirmando as características paternalista, filantrópica e de benemerência, com ações eventuais e de contingência à miséria, estimulando a sociedade civil para participação nesse trabalho, em especial, as mulheres (YAZBEK, 2005).

Após o “[...] golpe militar de 1964, as políticas sociais vão combinar assistência à pobreza com repressão, até que com o cunho democratizante da Nova República, se inovam num ideário de aproximação e apoio às organizações populares” (YAZBEK, 2005, p. 222). Com a abertura democrática de 1985 e as lutas em torno da construção da Constituição Federal de 1988, a assistência social estrutura-se como política pública, o que acarreta uma série de novos parâmetros para sua atuação.

De modo geral, antes da CF 88, a política social era realizada de forma diversificada, segmentada e centralizada, muitas vezes sob o comando da primeira-dama que a exercia de modo tutelar e assistencialista (SARTÓRIO, 2017). Entretanto, até hoje se percebe essa vinculação da herança patriarcal do primeiro-damismo, pois, em sua maioria, até bem recentemente a gestora da secretaria municipal de assistência social no Brasil era a esposa e, em segundo lugar, a irmã ou outra pessoa com grau de parentesco e afetividade do prefeito (COUTO, 2014). Percebe-se também a concepção da não necessidade de conhecimentos específicos e formação nas áreas afins da assistência social para exercer essa função, o que reforça mais uma vez a noção de caridade desta política e a não compreensão da complexidade que envolve as questões sociais, colocando em cheque a percepção da assistência social como direito e promotora de cidadania.

Em 1988, foi promulgada a sétima e até hoje vigente CF do Brasil, contendo a assistência social como política pública e conseqüentemente de competência estatal. Em 1993, foi regulamentada a LOAS, para então em 2004 ser publicada a PNAS, construída de forma coletiva, com a participação de gestoras(es),

técnicas(os), conselheiras(os) e sociedade civil, a fim de garantir os direitos sociais afirmados na Carta Magna, que são expressões de diversas reivindicações populares na intenção de uma sociedade mais justa e igualitária. No ano seguinte, em 2005, a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) foi instituída, organizando a gestão e a execução das proteções sociais.

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (BRASIL, 1988, p. 18).

Na Carta Magna, a assistência social passou a ser considerada uma política pública não contributiva e integrante do tripé da Seguridade Social, junto com a saúde e a previdência social, e assim, incluída na esfera do direito e da responsabilidade estatal. Por conseguinte, o Estado passou de ajuda solidária à assistência legal, com a concretude da Assistência Social como política pública na CF 88, o que não garantiu sua visibilidade e legitimidade como as outras políticas públicas, por exemplo, de saúde e educação, pois não tem sido prioridade na pauta governamental, sendo subfinanciada na maior parte dos casos, o que acarreta, entre outras coisas, a ausência de vinculação orçamentária (SARTÓRIO, 2017).

Telles (1999) nos mostra que o fato de algum direito estar formalizado em lei não garante sua legitimidade e seu respeito, nem sua execução, como acontece com o direito à saúde, educação, alimentação, moradia, que muitas vezes são direitos ignorados pelo poder público, com diversas justificativas. Desse modo, as classes populares são o principal público a quem o SUAS se dirige, como “mais” (ou menos) um direito, isto é, um serviço socioassistencial que visa assegurar direitos aos que os direitos são negados. Coloca-se então em um terreno paradoxal: marginalizada como política pública, precarizada, subfinanciada, sustentando vínculos de trabalho temporários e terceirizada em sua gestão, em muitos estados, por organizações não governamentais, dirige-se a uma população também marginalizada e desqualificada socialmente. Para tanto, a operacionalização do SUAS demanda um trabalho em rede, em articulação constante com os outros setores públicos e com a comunidade, como também realizar intervenções na família, com o objetivo de fortalecer a função “protetiva” da família.

A LOAS define o público da assistência social como aqueles que dela necessitam, que são as pessoas à margem do mundo do trabalho, dos serviços públicos e das garantias de direitos, o que vincula o acesso a esta política pública aos sujeitos desprovidos e desvalorizados, fixando-os no lugar de sujeitos sem direitos (COUTO, 2014). À vista disso, Telles (1999) nos convoca a pensar que o acesso a esta política pública passa pela via da marginalidade e não da cidadania, e dessa forma, a pobreza se consolida como carência e o direito social como ajuda, o que estabelece uma relação perversa entre o poder público e as(os) “necessitadas(os)”.

Ao estipular o público prioritário, o atendimento social é transformado em uma admissão pública de inferioridade perante a sociedade, sendo necessário que o indivíduo admita sua incapacidade de cuidar da família diante da sua desgraça e que, por isso, precisa do apoio do Estado. Acrescido a isso, o Estado não disponibiliza (com diversas justificativas) os programas/benefícios/serviços socioassistenciais para todos que “necessitam”, gerando uma prioridade de atendimento para a família que possuir mais infortúnios e menos “habilidade” em superá-los, ou seja, quanto maior o sofrimento do sujeito, maior a probabilidade de ser assistido pela política social, o que acarreta discursos carregados de vitimizações por parte das(os) usuárias(os), atualizando o imaginário das famílias pobres como fracassadas. Com tudo isso, a pobreza e suas causas são vistas com naturalidade perante a modernização e, assim, é recriado o lugar dos excluídos dos direitos e da cidadania (TELLES, 1999).

Nesse cenário o lugar das(os) trabalhadoras(es) sociais e da política pública de assistência social parece se fazer sempre em um processo de tensionamento. A política atual, em vistas da herança histórica assistencialista e marginalizadora, traz em seu bojo muitos avanços e perspectivas. No entanto, acumula também a atualização de processos de controle e desqualificações sobre a população para a qual se dirige. Ou seja, mesmo com a característica de operar mais pela figura da carência do pobre e não da cidadania, a política social está sendo reelaborada e reinventada a todo instante pelas(os) profissionais e pelas pessoas usuárias, e, ao mesmo tempo, também desloca referências e saberes estabilizados, ampliando o leque das possibilidades que não existiam (TELLES, 1999).

Apesar da assistência social ter sido instituída como direito há quase 30 anos no

Brasil, e a PNAS promulgada há mais de 15 anos, as(os) trabalhadoras(es) sociais ainda lidam com o desafio de desvincular os programas, benefícios e serviços socioassistenciais como favores do poder público, ou ainda à determinada ‘figura’ política, e sim como direito garantido em lei. Contudo, conforme Telles (1999), ainda que se tenha dificuldade de fazer a assistência social operar como direito, também houve uma quebra na forma de se fazer assistência aos pobres, isto é, não estamos no mesmo lugar.

Mas então talvez seja necessário deslocar o terreno da discussão e repensar os direitos, não a partir de sua fragilidade ou da realidade que deixaram de conter, mas a partir das questões que abrem e dos problemas que colocam. [...] Mas, ao invés de tomar isso como dado da história agora superado ou negado pela fase atual de reestruturação do capitalismo mundial, trata-se de tomar os direitos sociais como cifra pela qual problematizar os tempos que correm e, a partir daí, quem sabe, formular as perguntas que correspondem às urgências que a atualidade vem colocando (TELLES, 1999, p. 175-176).

A LOAS, a PNAS e o SUAS foram as negociações possíveis entre os interesses do neoliberalismo e as reivindicações sociais, e nesse processo foram postas em movimento concepções e intervenções no campo social que provocaram fissuras numa suposta ordem social. “É nessa dimensão transgressora dos direitos que vale a pena se deter [...]” (TELLES, 1999, p. 181).

Também é apontado por Telles (1999) um conceito de direito, que é quando o sujeito pode participar efetivamente das deliberações dos contratos da sociedade. “Ter direitos significa, portanto, no dizer de Hannah Arendt, pertencer a uma comunidade política na qual as ações e opiniões de cada um encontram lugar na condução dos negócios humanos” (TELLES, 1999, p. 60). Vai ao encontro deste pensamento, a direção do Caderno de Orientações Técnicas (BRASIL, 2012b), ao afirmar que é um direito dos usuários do SUAS a participação no gerenciamento do trabalho social PAIF, o que democratiza o serviço, aproxima as ações socioassistenciais das vivências das famílias e estimula a autonomia e o protagonismo social. Direcionamento esse que se torna mais um desafio para o trabalho social, pois há dificuldade (produzida pelas práticas históricas aqui tratadas) de criar espaços e estratégias para uma direta participação das famílias na gestão da política, o que corrobora com a visão histórica deste público mais como lugar de tutela e descrédito, e menos como lugar de potência na participação efetiva

dos direitos.

A não vinculação significativa das(os) usuárias(os) nos espaços instituídos de avaliação e planejamento do SUAS, como no Plano Plurianual (PPA) e nas conferências da Assistência Social, também contribuiu para deslegitimar nas(os) usuárias(os) a presença de saberes que podem colaborar para qualificar o serviço. Por exemplo, é um desafio abranger as usuárias e usuários no processo de discussão e avaliação da metodologia PAIF de Vitória-ES.

No campo da efetivação dos direitos, Telles (1999) sinaliza a contradição entre a promessa da constituição de leis e políticas públicas por mais igualdade, mas que legitima as injustiças sociais, que prometem incluir a maioria, mas promovem a exclusão, que prometem a garantia de direitos sociais para todos e todas, mas são inviabilizados na moldagem das relações sociais, perpetuando a noção de direitos como benevolência de um Estado protetor, o que sedimenta as diferenças e as desigualdades entre as classes sociais.

De acordo com esse raciocínio, a PNAS não escapa a essa contradição, pois também reforça as desigualdades, apesar de ser construída a várias mãos com o compromisso de proteção social, atua no mínimo de condições de sobrevivência na pobreza, mingando as efetivas ações compensatórias das históricas injustiças sociais e redistribuição de renda.

Uma fala de uma das usuárias entrevistadas na pesquisa, que envolve esta dissertação, corrobora com esse pensamento ao observar essa atuação da política de assistência social no mínimo das condições: *“Você quer saber o que é o CRAS? Eu vou te dizer. O CRAS é um kit sobrevivência”*, diz a usuária.

Esta fala acima faz lembrar do relato de outra usuária, também do SUAS, abordada no texto da dissertação de Clever Manolo Coimbra de Oliveira (2010), onde a senhora falava sobre sua atenção e preocupação com a criação do seu filho:

Eu me preocupo com ele, sabe? Eu sei que ele está na adolescência, em fase de crescimento, e que adolescente come muito mesmo. Mas, às vezes, ele acaba de lanchar e me pede outro pão. Às vezes, eu até tenho um pão para dar, mas eu dou só meio pão, porque não se pode ter tudo que se quer nessa vida. (OLIVEIRA, 2001, p. 126)

“Às vezes, eu até tenho um pão para dar, mas eu dou só meio pão, porque não se pode ter tudo que se quer nessa vida”. Esse é um ponto muito significativo, que está presente nas políticas públicas de assistência social, de modo nem sempre sutil, a partir dos discursos de bem-estar e de ajuda, que caminham mais para a sobrevivência que para afirmar uma legítima existência.

Tais discursos e visão sobre as populações pauperizadas também são incorporadas no cotidiano das pessoas, como se não se pudesse “ter tudo que se quer nessa vida”, como se não se pudesse querer. Há um aprendizado de incorporar o submetimento, incentivado por muitas forças históricas, do contentamento em relação ao meio pão.

Com essas falas das usuárias da política pública social, podemos perguntar qual relação do Estado, das políticas, dos equipamentos, das/os profissionais, com o público da assistência social. É uma relação que se baseia na lógica do “kit sobrevivência” e do “meio pão”? Nessa direção, os benefícios e programas de transferência de renda atuam para que o sujeito aprenda que não se pode ter tudo na vida. Afinal, o Estado fornece “meio pão”, para que se tenha o capital mínimo humano.

O Programa Bolsa Família (PBF) do governo federal, implantado em 2004, é um programa de transferência de renda com condicionalidades, que unificou os benefícios vinculados à educação, saúde e alimentação, sendo umas das ações estatais mais “audaciosas” para o combate à miséria e a fome do Brasil (BRASIL, 2004). Todavia, segundo Telles (1999), quando o direito social se limita a garantir um mínimo de sobrevivência aos indivíduos, ele neutraliza as reflexões acerca das relações de exclusões e privilégios que perpassam historicamente a sociedade brasileira, contribuindo com a noção de naturalidade da pobreza, diante do avanço da globalização e da modernização.

Tem-se um ensaio desse tipo de política pública executada na França no século XIX, onde houve a liberação de auxílios para mães pobres cuidarem dos seus filhos em casa, devido à superlotação das instituições de internação. Essa assistência era acompanhada de visitas médicas e de um inspetor da prefeitura. Foi registrado que nas famílias que receberam tal assistência houve uma diminuição da taxa de mortalidade infantil. Esta assistência também foi alvo de críticas na época, alegavam ser uma recompensa aos vícios dos pobres (DONZELOT, 1980). Vê-se

um início dos programas de transferência de renda vinculado a um aumento do controle familiar.

É possível ver semelhanças da política francesa descrita acima com programas federais de transferência de renda da atual política social, como o PBF, que visa uma assistência às famílias mais pobres, onde, segundo informações da Coordenação de Transferência de Renda e Benefícios (CTRB) de Vitória/ES, há um aumento do valor transferido por criança e adolescente até 16 anos, no máximo até 5 pessoas, vinculado a critérios a serem cumpridos pela família: criança e adolescente matriculados e frequentando a escola, consultas regulares a unidade de saúde, manutenção do cadastro único (CadÚnico) atualizado, entre outros. Caso a família não consiga cumprir um dos critérios corre o risco de não mais receber o benefício em espécie.

Importante salientar que a preferência pela mulher como agente intercessora entre o poder público e a família se mantém, pois se orienta que o recebimento da assistência seja preferencialmente pela mulher, como também a referência familiar (RF) do CadÚnico, com a justificativa dela atuar de forma mais ativa e responsável no cuidado com os membros familiares do que o homem, isto é, aposta-se que com o benefício indo para as mãos femininas ele cumprirá seu papel de colaborar com o sustento familiar de acordo com a necessidade de cada caso, em vez de ser gasto com outras finalidades que não a que se propõe o programa.

Ao se realizar o Cadastro Único do PBF (Programa Bolsa Família), por exemplo, a preferência é dada à mulher (SANTOS, 2012). Esta aparece, então, como uma boa administradora e cuidadora dos filhos, o que culmina na naturalização dos papéis de gênero a partir do estabelecimento do caráter sagrado da maternidade (BARBOSA, 2013). (BENEVIDES, 2015, p. 5)

Aponta-se também que esse direcionamento político promove certa autonomia da mulher não só na família, mas também na sociedade.

Sierra (2011) atenta para o fato das condicionalidades relacionadas aos programas de transferência de renda reforçarem "a ideia de que as famílias pobres devem se mostrar merecedoras do benefício, não apenas pela situação da pobreza, mas porque devem apresentar conduta condizente com as expectativas do governo" (p. 142).

Foucault (2008b) também nos alerta que essa transferência de renda não funciona

como uma manutenção do poder aquisitivo, mas sim um mínimo para garantir a sobrevivência, de modo temporário ou continuado, o que provoca uma privatização no enfrentamento aos riscos, isto é, lança-se mão de um capital individual ao invés de ações coletivas na resolução da demanda.

Trata-se de uma individualização da política social, uma individualização pela política social em vez de ser coletivização e essa socialização por e na política social. Em suma, não se trata de assegurar aos indivíduos uma cobertura social dos riscos, mas de conceder a cada um uma espécie de espaço econômico dentro do qual podem assumir e enfrentar os riscos (FOUCAULT, 2008b, p. 197-198).

Essa transferência de renda ou imposto negativo, conforme Foucault (2008b), precisa ser calculado em uma quantidade mínima para que o indivíduo que receba não se sinta satisfeito em viver com a renda, pois não conseguirá consumir tudo que precisa (ou deseja), então, a(o) beneficiária(o) do programa de transferência de renda não se contentará com ela e preferirá conseguir um emprego para que sua renda (e seu poder de compra) aumente, e assim que conseguir um trabalho, ser desligada(o) do programa. Essa é a lógica em que os programas de transferência de renda se baseiam, possibilitando uma retroalimentação do sistema econômico.

Então, toda uma série de modulações, de gradações, faz que, por meio do imposto negativo, o indivíduo por um lado tenha garantido certo nível de consumo, mas com motivações suficientes ou, digamos, com frustrações suficientes para que ainda tenha vontade de trabalhar e seja sempre preferível trabalhar a receber um benefício (FOUCAULT, 2008b, p. 281).

Segundo Foucault (2008b), o Estado neoliberal precisa garantir a liberdade de mercado, e para isso, exerce uma vigilância constante e intervenções reguladoras e ordenadoras, isto é, intervenções no sistema econômico, através das condições de mercado, e nas condições de existência do mercado, o que leva as intervenções na população. E dessa forma, Foucault (2008b), nos fala que uma política social não vem de encontro ao neoliberalismo, mas possui a função de realizar minimamente o acesso aos bens de consumo, de forma que ninguém fique de fora do jogo econômico, e, com isso, permitir um mínimo de aquisição aos bens de consumo e minimizar os efeitos desastrosos do capitalismo.

Logo, a política social não visa uma repartição igualitária e justa dos bens na sociedade neoliberal, mas opera garantindo um mínimo de ingresso ao mercado de

consumo pelas pessoas que não tem condições de garantir esse consumo por si mesmas, e assim, não há perigo de contradizer o modo econômico vigente, e sim, realizar uma contribuição para a manutenção das desigualdades proporcionadas pelo sistema econômico.

"A sociedade de consumo é também aquela em que o Estado apresenta políticas de transferência de renda como resposta ao aumento da pobreza" (SIERRA, 2011, p. 149). Sierra (2011) destaca que os programas de transferência de renda, Programa Bolsa Família (PBF) e o Benefício de Prestação Continuada (BPC), abarcam 75% do gasto financeiro na política de assistência social, isto é, são as principais iniciativas federais no campo da assistência social. Fato este que sinaliza qual é o investimento predominante do poder público para o enfrentamento das desigualdades sociais. Entretanto, Sierra (2011) aponta que a pobreza é um fenômeno multifacetado que abrange diversos fatores como: o acesso a saneamento básico, moradia, saúde, educação, lazer, ao mercado de trabalho formal, a perspectiva de vida, entre outros, e não somente a obtenção do benefício financeiro. Portanto,

A família reduzida a unidade de consumo propicia tomar a renda como principal indicador no cálculo da pobreza. Todavia, conforme dados da pesquisa do IBASE[...] 87% da renda das famílias é gasta com alimentação. No Nordeste, esse percentual atinge 91%. Sendo assim, não passa de ilusão querer acreditar que os programas de transferência de renda são capazes de reduzir a distância entre as classes sociais (SIERRA, 2011, p. 143).

Nesses termos, a posição é a de que a ação sobre a desigualdade não se restrinja à renda ou aos vínculos familiares, mas que se volte para o desenvolvimento geral de políticas públicas (SIERRA, 2011, p. 149).

Yazbek (2005) também evidencia que a política social de hoje continua subordinada ao sistema econômico, recriando o social na filantropia e despolitização. O CRAS sendo um equipamento estatal, não possui a função de ser antieconômico, obedece ao que preconiza a PNAS e o SUAS, se propõe a agir nas famílias pobres que muitas vezes não possuem um mínimo de recurso para se sustentar, oferecendo programas, benefícios e serviços socioassistenciais que visam garantir um mínimo de acesso a direitos como a alimentação, escola, habitação, isto é, garantir um mínimo poder de consumo. Apesar da promessa de superação das vulnerabilidades sociais, o trabalho

social atua mais no sentido de contenção dos riscos, atualizando posturas tutelares, com atitudes normalizantes do que na dimensão ética da vida.

Os programas, benefícios e serviços socioassistenciais como políticas públicas possuem o objetivo de contribuir na fluidez do sistema econômico, e também representam para as(os) usuárias(os) minimamente a possibilidade de comer, de vestir, de morar, de sobreviver nesta sociedade. Contudo, é neste campo de atuação, nos atendimentos às famílias, através dessa política social que vem amenizar os efeitos da pobreza, que a(o) profissional do SUAS pode encontrar campos de re-existência e provocar outras vivências não instituídas.

Nessa perspectiva, Yazbek (2005) também sinaliza que mesmo com as tendências neoliberais da política social, paradoxalmente, é possível conduzir algumas ações socioassistenciais para os interesses das(os) usuárias(os). Lembrando que, segundo Telles (1999), ao refletir e discutir as questões sobre os direitos e políticas sociais, não devemos nos ater somente ao que se atualiza de práticas tutelares e normalizantes, às contribuições à manutenção do sistema econômico e ao que o trabalho social não faz, pois, dessa forma, há uma limitação do campo dos possíveis. No entanto, pensar também sobre quais consensos estabilizados que os direitos sociais deslocam, quais campos problemáticos que se abrem, para assim potencializar os espaços abertos de invenção política e as futuras perspectivas de mundo (TELLES, 1999).

Diante disso, mesmo observando que leis e políticas públicas são arquitetadas hegemonicamente para manutenção dos privilégios sociais e menos para o combate efetivo das desigualdades, elas também possuem as marcas das diversas reivindicações populares com vistas a uma sociedade mais justa e igualitária, sendo possível encontrar espaços que possam ser movidos de forma inventiva e que possam reverberar fortalecendo ações em outras dimensões.

Com base nessa realidade, o que acontece em um CRAS através e além dos seus objetivos instituídos? O que o PAIF pode possibilitar para além da garantia de um mínimo de acesso a benefícios? O que representa para usuárias(os) essa garantia mínima ao consumo? O que não se pode perder de vista é a capacidade de reflexão e questionamento frente às ações socioassistenciais, para então, apoiado nelas,

as(os) profissionais consigam realizar uma intervenção não programada na política, e assim apostar que essas intervenções possam provocar mudanças revolucionárias na vida das famílias.

#### 1.4 ACOMPANHAMENTO (OU CONTROLE) FAMILIAR

Para esta família em “crise” há de se ter especialistas: ... é preciso cuidar do casal, dos filhos, do sexo, do corpo, em suma da sua adaptação social (COIMBRA, 1995, p. 35).

De acordo com as orientações técnicas (BRASIL, 2009a), o SUAS se consolida na centralidade das ações no acompanhamento familiar, com foco no trabalho social com as famílias de forma continuada. Ainda conforme o Caderno de Orientações Técnicas (2009a), a família é abordada como uma instituição social, construída historicamente, sendo uma estrutura complexa e com singularidades. É vista na sua função protetiva, mas também como lugar onde se configuram formas de violências, em que a supervalorização da família leva a uma invisibilidade e opressão dos seus membros. Nas definições mais recentes, os fatores da solidariedade e de afetividade emergem com mais nitidez ao da consanguinidade.

Na PNAS comparece uma percepção e aceitação do conceito de família mais amplo, como todas as pessoas que residem na mesma casa, que dividem as mesmas despesas, mantimentos e materiais domésticos (BRASIL, 2005). Desse modo, pode-se dizer que a concepção de família mudou, havendo certa inclusão da diversidade, entretanto se manteve o interesse nas práticas de controle e intervenções das políticas sociais na família. “Na PNAS, a matricialidade familiar significa que o foco da proteção social está na família, princípio ordenador das ações a serem desenvolvidas no âmbito do SUAS” (COUTO, 2014, p. 77-78).

Conforme a tipificação nacional de serviços socioassistenciais (BRASIL, 2009b), o acompanhamento familiar deve ser planejado com ações contínuas, sendo ofertado às famílias que apresentam alguma vulnerabilidade, por exemplo, situações de conflitos, abandono, isolamento, discriminação, dificuldade de acesso aos serviços públicos garantidos por lei, como o acesso a educação, a saúde, a

habitação, ao trabalho. Dessa maneira, o acompanhamento social sistemático incentiva as(os) usuárias(os) a buscarem estratégias de enfrentamento a essas vivências geradoras de sofrimento, que diminuem as habilidades e capacidades humanas, através da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de experiências (BRASIL, 2009b). O acompanhamento social prevê intervenções articuladas, reconhecendo as famílias como um sistema complexo, que busca uma amplitude de ações para a superação da situação de vulnerabilidade apresentada, com um olhar para os membros da família como sujeitos de direitos.

É observado que, mesmo naquelas famílias que aderem ao acompanhamento PAIF, o trabalho de diminuição ou superação das situações que promovem sofrimento, demanda ir além da concessão de benefícios socioassistenciais e encaminhamentos aos serviços da rede. Apesar das famílias chegarem ao CRAS, em grande maioria, com a demanda de benefícios eventuais, há um esforço da equipe PAIF de Vitória em se trabalhar outras questões além da demanda apresentada, o que gera certa frustração na equipe diante do trabalho social.

Há uma insatisfação, perceptível às(aos) profissionais, e da família também, quando esta não consegue satisfazer sua demanda inicial que a levou ao CRAS, por exemplo, conseguir uma cesta de alimentos, benefício este de maior demanda nos CRAS de Vitória/ES. Normalmente, tem-se uma visão alimentada no cotidiano de trabalho de que a família vê o CRAS como “um lugar que dá coisas”, o que demonstra o desafio das políticas públicas de assistência social no Brasil para transformar a herança histórica do assistencialismo.

De acordo com as orientações técnicas (BRASIL, 2012a), o PAIF é a pedra basilar do SUAS, pois propõe-se a atuar no enfrentamento e na prevenção das vulnerabilidades e riscos sociais das famílias atendidas. Hillesheim e Cruz (2009) questionam a noção de vulnerabilidade e risco, sinalizando que a prevenção de riscos muitas vezes se coloca a serviço da normatização dos indivíduos, na tentativa de controlar o futuro, pois “prevenir é, antes de tudo, vigiar, ou seja, antecipar o surgimento de acontecimentos indesejáveis naquelas populações definidas como portadoras de risco” (HILLESHEIM E CRUZ, 2009, p. 77). Na sociedade contemporânea, a administração de riscos torna-se um mecanismo de controle relacionado ao biopoder, responsabilizando os indivíduos pelo gerenciamento dos

riscos resultantes de suas ações e atitudes (HILLESHEIM e CRUZ, 2009).

Nessa direção, ao adotar ações de intervenção na promoção da cidadania, é necessário questionar a produção de sentido dos conceitos aplicados na prática profissional, como problematizar a noção de vulnerabilidade social, que está para além da questão socioeconômica, mas precisa levar em consideração uma série de fatores entrecruzados, por exemplo, a atuação do Estado naquele território e a potencialidade da comunidade em agir com os meios existentes. Portanto, os conceitos de vulnerabilidade e risco social estão entrelaçados a um campo de forças nas relações de poder. Pois, os conceitos estão para além de desvendar realidades, eles produzem sujeitos (TOROSSIAN e RIVERO, 2009).

[...] os conceitos de vulnerabilidade e risco social devem ser problematizados. Eles não são adjetivos da condição do usuário. A produção da desigualdade é inerente ao sistema capitalista, ao (re)produzi-la produz e reproduz vulnerabilidades e riscos sociais. Essas vulnerabilidades e riscos devem ser enfrentados como produtos dessa desigualdade, e, portanto, requerem uma intervenção para além do campo das políticas sociais. Trata-se de reconhecer essa desigualdade, de identificar que há um campo de atuação importante que atende a necessidades sociais da população e que trabalhá-las como direitos da cidadania rompe com a lógica de responsabilizar o sujeito pelas vicissitudes e mazelas que o capitalismo produz (COUTO, 2014, p. 73).

Questionar os conceitos de vulnerabilidade e risco social conduz também a questionar o caráter histórico de posturas disciplinadoras e moralistas do trabalho social. Em vista disso, para uma postura ético-política de acolhimento da diversidade no trabalho socioassistencial com as famílias, as(os) profissionais necessitam estar atentas(os) às práticas que reafirmam a manifestação de comportamentos discriminatórios e reducionistas das formas de existência dos sujeitos e suas relações familiares e comunitárias, isto é, condutas que não estimulam um questionamento dos valores morais dominantes na sociedade contemporânea, e, com isso, reduzem as potencialidades das famílias.

No momento da Páscoa de 1976, um obscuro detento de uma prisão de província morreu em consequência de uma longa greve de fome que ele fez porque, em seu prontuário judicial só se registrara suas falhas, seus desvios da norma, sua infância infeliz, sua instabilidade conjugal, e não suas tentativas, suas buscas, o encadeamento aleatório de sua vida. Foi, ao que parece, a primeira vez que uma greve de fome resultou em morte numa prisão; a primeira vez, também, que foi feita por motivo tão

extravagante (DONZELOT, 1980, p. 179).

A história acima contada nos leva a refletir sobre a construção do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), principal instrumento do acompanhamento PAIF, pois, segundo as orientações técnicas (BRASIL, 2012b), não há acompanhamento sem esse instrumento, onde a(o) técnica(o) deve construir junto com a família, envolvendo não somente o responsável familiar (RF), mas também todas e todos da família.

Nos espaços coletivos de reflexão do acompanhamento PAIF no município de Vitória, as(os) trabalhadoras(es) relatam o desafio da produção deste instrumento em todo seu processo, com diversos questionamentos: em que momento do acompanhamento deve começar o PAF? Como incluir os outros membros da família no PAF, para além do RF? Como trabalhar o PAF com a família? E, diante das várias dúvidas na construção do PAF, temos o grande desafio de expressar não somente as vulnerabilidades da família, mas seus movimentos de buscas de saídas para determinadas situações aflitivas, de forma que o PAF não se concentre somente nas fragilidades familiares, porém consiga dar visibilidade àquilo que a família tem de potência, e assim, podendo se constituir como um instrumento de apoio que viabiliza as ações e relações potentes e criativas dos sujeitos em acompanhamento.

Na direção de uma sociedade marcada por processos biopolíticos (FOUCAULT, 2008b), de controle sobre a vida, o assistir às famílias muitas vezes se confunde com aconselhar e normalizar, com as práticas socioassistenciais como controle das massas, o que nutre a produção hegemônica capitalística. A contramão disso, como uma forma de resistência a essa homogeneização da experiência, é necessário possibilitar a viabilidade e visibilidade dos processos de singularidade dos sujeitos, com práticas afirmadoras de vida (OLIVEIRA, 2010).

O surgimento de tais especialistas e seu fortalecimento no mundo capitalístico não se dá pela necessidade de modernização e desenvolvimento da sociedade, mas pela sua função de melhor controlar, disciplinar, normatizar e naturalizar a divisão social do trabalho estruturada sobre a dominação e a submissão (COIMBRA, 1995, p. 37).

Cecília Coimbra (1995) nos alerta o quanto essa redução ao âmbito familiar e intimista nos distancia da noção da realidade social e domínio público. “Ou seja, há

um esvaziamento político, há uma psicologização do cotidiano e da vida social. (p. 34)”. E assim, a autora nos convoca a pensar sobre a busca dos sentidos voltada para o âmbito privado, onde todos os fenômenos sociais se resumem nas questões de personalidade e dinâmica familiar.

A partir desta reflexão, pode-se pensar em como o acompanhamento familiar PAIF, à luz da matricialidade sociofamiliar do SUAS, opera e reforça a ideia de que as questões sociais e as dificuldades familiares em suprir suas necessidades, recaem sobre ela mesma, como se o funcionamento das relações familiares e comportamentos dos indivíduos precisassem de ‘acertos’. Desse modo, afasta-se da problematização na esfera pública, do questionamento das relações políticas-sociais, que sustentam o sistema econômico vigente e que (re)produzem a pobreza e suas vulnerabilidades.

### 1.5 ENTRE A PESQUISA E O TRABALHO: INDAGAÇÕES E APOSTAS NA POLÍTICA PÚBLICA

Retornando a um percurso como trabalhadora social, onde participei de alguns espaços coletivos de discussões e reflexões acerca do trabalho e execução do PAIF, junto com outras(os) trabalhadoras(es), foi possível observar algumas inquietações que atravessavam as trabalhadoras e trabalhadores do SUAS, com questionamentos relacionados à forma como é realizada esta política social. E mais especificamente, ao fazer parte do GT do acompanhamento familiar PAIF, deparei-me com dúvidas e preocupações coletivas acerca do acompanhamento PAIF, como: como o acompanhamento tem se feito? Qual o impacto que se pretende obter com o PAIF que é ofertado hoje? Entendemos que as respostas e saídas para essas e outras perguntas sobre o serviço devem ser construídas coletivamente com todas(os) as(os) envolvidas(os) nas ações do PAIF e constantemente.

É então a partir do percurso controverso em que se constitui historicamente a política de assistência social no Brasil, em suas tensões e problemáticas, mas também avanços, que esse trabalho teve sua emergência. E ainda a partir das questões que atravessam o cotidiano laboral levantadas junto com outras(os) trabalhadoras(es) é que se constroem o ensejo da pesquisa deste estudo: os efeitos do

acompanhamento familiar na vida das pessoas acompanhadas no PAIF no município de Vitória/ES.

A partir das considerações sobre a PNAS e a família como instrumento privilegiado de intervenções e controle no decorrer dos últimos séculos, podemos perguntar: o que e como faz operar o acompanhamento PAIF em um determinado momento e local? Como o acompanhamento familiar atualiza processos de administração e governo da população, através da família, e também como é utilizado para a produção de outros possíveis que não estão prescritos? O acompanhamento PAIF produz as respostas esperadas do Caderno de Orientações Técnicas PAIF - 2012? Como produz? O que mais, e como, é engendrado nesse serviço? Quais efeitos, e como são gerados, do acompanhamento PAIF? Esses questionamentos nortearam o caminhar deste estudo, e de acordo com a construção da pesquisa outras perguntas surgiram no caminho, que mudaram alguns dos rumos da navegação.

Com a inspiração da análise institucional francesa construída e reposicionada no contexto brasileiro, a proposta é que o olhar do pesquisador atue na desconstrução de conceitos naturalizados e significações cristalizadas, possibilitando novos encontros e ressignificações das formas de se relacionar, que levam à inovação das práticas e das relações construídas cotidianamente, a criação de novas cartografias (MACHADO, 1999a). Como pesquisadora, não poderia ocupar a posição confortável de questionar a política social vigente e os conceitos estabelecidos que contribuem na execução da mesma sem com ela me comprometer. Como trabalhadora, que precisa colaborar para o exercício do SUAS, há um tipo de implicação em que o trabalho no CRAS precisa acontecer, forjando um modo de pensar que não se descola do cotidiano com as intempéries e esforços que o atravessam. Realizei a pesquisa nesse cruzamento entre pesquisadora e profissional do SUAS, equilibrando-me e deslocando-me entre o olhar interrogador e as mãos que executam.

Inicialmente a PNAS me parecia consistente no seu propósito de erradicar a pobreza e auxiliar as famílias em um processo de autonomia para que conseguissem fortalecer seus recursos e superar as dificuldades da vida, mas no percurso de mestrado, fui deslocada para a ampliação de pensar a política sob outros ângulos, com isso, os saberes que a fazem funcionar perderam a solidez. Esse processo de se

modificar não é fácil, há resistência.

Ao acompanhar, nas décadas de 80 e 90, realizados por movimentos sociais, a distribuição do ticket leite, o ticket gás, as visitas domiciliares para distribuição de cestas básicas e de roupas, ao acompanhar os fechamentos da BR 101 no Espírito Santo, e as passeatas reivindicando creches, escolas, unidades de saúde, saneamento básico, calçamento das ruas, linhas de ônibus, entre outras coisas que pudessem proporcionar “dignidade” para os bairros de periferia; ao crescer acompanhando movimentos sociais na briga por políticas públicas que garantissem direitos aos pobres, que ficavam à mercê das organizações sociais e religiosas para alguma assistência, e ver nascer o SUAS como algo que também emergiu das mãos calejadas de luta em prol das classes populares, nota-se uma vitória, mesmo com as marcas neoliberais e as atualizações das práticas de tutela que tanto empenharam e empenham-se contrárias aos movimentos de ampliação da vida.

Durante o processo do mestrado, ao me deslocar e problematizar pilares norteadores desta política social, me deparei com questões angustiantes e transformadoras, que provocaram mudanças na postura e nas intervenções da trabalhadora/pesquisadora diante esse campo de atuação. Por exemplo, ao colocar em análise a matricialidade sociofamiliar, uma diretriz estruturante da PNAS, e vê-la, em certo sentido, atualizando discursos e práticas tutelares, que reforçam o controle e julgamento dos comportamentos das usuárias e usuários conforme condutas normativas. Uma vez que colaboram para um esvaziamento nas discussões dos problemas sociais no âmbito público e incute a problemática das vulnerabilidades sociais no próprio sujeito e nas relações da sua família, exigindo alguns comportamentos quase que incompatíveis com as possibilidades de vida das pessoas naquele momento. Isto é, enxergar na PNAS uma política de governamentalidade, que individualiza as questões sociais de modo que o poder público não se responsabiliza adequadamente, frente a realidade que o próprio Estado produz, gerou uma tristeza, mas, também possibilitou a criação de novos possíveis, ao me reposicionar e atuar a partir de outro lugar, busquei outros modos de se relacionar com a política, com as (os) usuárias (os) e com as (os) colegas de trabalho.

Contudo e ainda, a PNAS não perdeu todo o seu encanto, vejo sinalizações no cotidiano que apontam para posturas éticas de reconhecimento do outro e de

problematização (ou análise/reflexão) da produção das desigualdades sociais, como as orientações de que a(o) trabalhadora(or) do PAIF está ali para dar suporte à família naquilo que ela demanda, não no que a(o) profissional valoriza e acha que ela precisa. Ou ainda na direção de construir junto demandas pertinentes. Também se tem a orientação de priorizar os atendimentos coletivos em prol dos particularizados, individualizados, em um movimento de coletivizar as demandas e proporcionar espaços coletivos de problematização das questões trazidas como algo que atinge a comunidade, vinculado a uma estrutura de organização da sociedade e dos territórios singulares de vida.

Nesse sentido, pensamos nesse trabalho o SUAS como uma política pública geradora de avanços importantes em relação à história de saberes e fazeres marcados por uma direção assistencialista, clientelista, caritativa, que marcou, ao longo de décadas, o campo da assistência social no Brasil. No entanto, pensar os efeitos do acompanhamento realizado pelo PAIF, por exemplo, é continuar participando da história de construção da própria política pública, compreendendo os perigos em algumas de suas premissas, os nós, os pontos obstaculizados, os efeitos perigosos que podem estar produzindo para as vidas que se encontram com o SUAS, e aí encontram-se não apenas usuárias(os), mas também trabalhadoras(es).

Esta pesquisa então se atenta para o trabalho de gerar visibilidade, não somente das posturas engessantes, mas das práticas inventivas das(os) profissionais e usuárias(os), as intervenções que fogem ao já instituído; e assim, poder ser um movimento incentivador de aliança com as linhas de força de novos possíveis, constituindo cada vez mais posturas éticas que visam à expansão da potência de vida das pessoas usuárias, das trabalhadoras e trabalhadores do SUAS.

## 2. A CONSTRUÇÃO DE UM PESQUISAR PARTICIPATIVO: EM BUSCA DE UMA CONVERSA COM USUÁRIAS E TRABALHADORAS(ES)

Os instrumentos escolhidos apontam uma direção ético-política. O que distingue os diferentes processos metodológicos é, portanto, a postura assumida na análise dos dados e não os instrumentos utilizados. O olhar sobre o material coletado é o que diferencia, principalmente, os métodos de pesquisa (ARAGÃO, BARROS, OLIVEIRA, 2005, p. 25).

A pesquisa possibilita questionamentos e reflexões sobre conceitos e ações que se cristalizaram em nós, o que permite um caminho de outros modos de ver e agir no processo do trabalho. Para tanto, a investigação não deve se ater a encontrar verdades e certezas absolutas, respostas prontas à espera de serem desveladas, isto é, um mundo dado com informações a serem coletadas, pois, segundo Aragão, Barros e Oliveira (2005), pesquisar é um abrir-se para o encontro com o inesperado, é produção de conhecimento em um mundo provisório e fabricado. Se aspiramos experimentar outras práticas diversas das quais estamos habituadas(os), segundo as autoras, precisamos interpelar os discursos e procedimentos instituídos, e assim, fazermos nosso campo de análise (ARAGÃO, BARROS, OLIVEIRA, 2005). Nesse sentido, entende-se o conhecimento como invenção e a pesquisa como intervenção (PASSOS e KASTRUP, 2013).

A pesquisa-intervenção, como *ethos* metodológico, no campo social trabalha com a perspectiva de que pesquisador e pesquisado são forjados no processo de construção da pesquisa, com interferências mútuas. Confronta, portanto, a concepção mais hegemônica que marca a produção de conhecimento na qual sujeito e objeto seriam separados e pré-definidos (KASTRUP, 2008). Sendo assim, o processo de investigação modifica o objeto, os sujeitos da pesquisa, as(os) próprias(os) pesquisadoras(es), o que ressignifica a noção de pesquisa 'neutra' defendida pelo método positivista. Isto é, a pesquisa, a forma como o(a) pesquisador(a) trabalha interfere na realidade em jogo e nos sujeitos participantes (PASSOS e BENEVIDES, 2009).

O que se coloca como horizonte, e mesmo como desafio, não é o conhecimento "sobre" a experiência, mas um conhecimento que seja capaz de entrar em contato direto com a experiência. O que se visa não é falar da experiência, mas falar de dentro dela. Em outras palavras, deixar falar a experiência que nos atravessa. Não se trata de observação no sentido tradicional - um sujeito observa um objeto - nem de reflexão intelectual. Não se espera uma

consciência metaposicionada nem uma consciência que, por meio de métodos e estratégias de controle, se desdobre em consciência observadora e consciência observada. No lugar do controle, o contato. E, paradoxalmente, é aí que se encontram todas as dificuldades (PASSOS e KASTRUP, 2013, p. 402).

Este capítulo pretende compartilhar os modos teórico-metodológicos como a pesquisa desenvolvida se teceu, os desenhos que foram possíveis, os desafios e torções sofridas. Ou seja, os processos de produção de conhecimento, nada distantes do fazer, na posição paradoxal que nos interpelava como pesquisadora e trabalhadora e que convocava como trabalhadora a pesquisadora em jogo. Sinto-me então uma pesquisadora de “dentro”, uma profissional do SUAS que também atuou como pesquisadora do serviço. E até que ponto isso contribuiu ou não para a pesquisa foram questionamentos permanentes durante o processo de pesquisar.

Tendo em vista anos de atuação profissional, possuo vários pontos obscuros acerca do trabalho social, mas também possuo toda uma movimentação neste campo que permite entrar e sair, ir nos lugares mais apertados, ou seja, conversar sobre os meandros e ‘tabus’ do trabalho com certa habilidade de experiência; e com relação aos pontos obscuros, os espaços de estudo e análise, como orientação e os grupos de supervisão do mestrado, leituras, além do caminhar da pesquisa, auxiliaram a ultrapassar, deslocar. A experiência acumulada do serviço também colaborou para pensar os caminhos metodológicos, bem como os meios e a forma de acesso às usuárias da política social e trabalhadoras(es), de maneira a aproveitar os espaços coletivos que já existiam para construir uma pesquisa *com* elas(es), mais do que sobre elas(es).

"Falar de metodologia é falar de escolhas políticas e éticas que pautam qualquer pretensão investigativa, e não de discursos que priorizam um árido formalismo técnico" (ARAGÃO, BARROS e OLIVEIRA, 2005, p. 18). No processo de construção da pesquisa, a partir especialmente de uma escolha ético-política, primou-se pela participação das(os) profissionais do SUAS. Conforme esse posicionamento, a pesquisa foi pensada e construída o máximo possível junto com as pessoas que atuam e fazem cotidianamente o campo pesquisado. Pois foi no processo de construção e reflexão coletiva da metodologia PAIF do município de Vitória/ES nos anos de 2015 e 2016 que as questões que envolvem essa pesquisa foram ganhando emergência, e assim, parecia mais interessante e coerente que o

caminhar da pesquisa continuasse sendo construído coletivamente.

“Não falem de nós, sobre nós, sem nós”. Esta orientação, como princípio ético, foi dada na oficina do plano de acompanhamento familiar (PAF), em novembro de 2017, às técnicas e técnicos sobre o trabalho social com as famílias. Orientação esta que também coaduna com a pesquisa, pois, tem-se a direção que se sintam pertencentes como parte ativa do processo investigativo, já que a pesquisa se propõe a ser realizada mais com elas(es) e menos sobre elas(es), um modo de reconhecimento e valorização do saber e experiência das pessoas envolvidas no campo estudado.

Para tanto, houve momentos coletivos na realização da pesquisa, onde foi oportunizado às(aos) profissionais conhecerem o projeto de pesquisa, os objetivos propostos e o desenho inicialmente pensado e, assim, conversarem e realizarem sugestões acerca do projeto, da proposta metodológica, como a organização em relação aos participantes das entrevistas, definições coletivas acerca de alguns pontos metodológicos, e também um momento de análise coletiva dos dados produzidos com as famílias.

Esse funcionamento "aberto" da pesquisa para intervenções das pessoas envolvidas, que são convidadas a agirem de modo ativo no processo, que podem assumir uma coautoria na criação do conhecimento, cultiva experiências de pertencimento, reconhecimento e confiança (SADE, FERRAZ, ROCHA, 2014).

Dessa forma, o encaminhamento dos problemas trabalhados deve responder não só aos interesses do pesquisador, mas também ser capaz de tornar os participantes interessados e confiantes no processo, permitindo que assumam voz e participação (SADE, FERRAZ, ROCHA, 2014, p.88).

Desse modo, com a orientação metodológica de construção coletiva da investigação, há um deslocamento do lugar de "posse do saber" por quem pesquisa, possibilitando relações menos verticais e mais de lateralidade com as(os) participantes do campo pesquisado, o que afeta o envolvimento, engajamento e interesse das pessoas na produção do conhecimento. Além disso, "os sentidos adquiridos pela pesquisa dependem dos modos como o seu processo é incorporado, isto é, dos modos de sentir e agir mobilizados" (SADE, FERRAZ, ROCHA, 2014, p.67).

Em consonância com o direcionamento metodológico, antes do início do processo das entrevistas, foi solicitado um ponto de pauta no grupo de referência do acompanhamento familiar PAIF, que se reunia bimestralmente, onde foi apresentado para as(os) profissionais presentes, que realizam o acompanhamento em questão no município de Vitória, os objetivos e desenho metodológico do estudo, para publicização do que estávamos a constituir como investigação, para devolver ao grupo questões (agora organizadas no projeto) que ele havia também enunciado inicialmente e assim para poderem colaborar na construção da pesquisa.

Neste encontro, as(os) profissionais tomaram ciência da pesquisa e não sugeriram nenhuma mudança substancial na organização metodológica proposta: direção, ferramentas, etc. No entanto, o que mais comparecia era sim uma curiosidade, ou seja, um interesse, especialmente pela direção teórico-metodológica de pesquisa que as(os) incluía, que possibilitava que participassem. Na ocasião, realizaram perguntas sobre como seria esse modo de pesquisar e disseram que não conheciam essas possibilidades de investigação. Por exemplo, uma fala de uma/um profissional ao final do encontro: *Diferente esse modo de fazer pesquisa. Não conhecia.*

Havia um estranhamento com relação a essa possibilidade de intervir na “pesquisa do outro”, a ponto de propor mudanças metodológicas e ser convidada(o) a participar de modo ativo no processo, inclusive na análise dos dados produzidos com as entrevistas. Esse estranhamento era como se elas e eles, em um primeiro momento, não soubessem nem o que falar com receio de “estragar” a pesquisa “do outro”. Porém, com a insistência da pesquisadora, nos momentos coletivos, em ouvir o que tinham para contribuir acerca do pensar o próprio trabalho social, a partir e apropriando-nos inclusive do lugar de colega de trabalho, aos poucos as(os) profissionais foram se permitindo realizar intervenções na investigação disso que era o seu fazer.

Passos e Kastrup (2014) lembram que a realização da pesquisa participativa possui o desafio do engajamento das pessoas envolvidas no campo investigado no processo de construção de um plano comum de interesse e confiança, e não somente o desejo da pesquisadora ou pesquisador em realizar uma pesquisa de caráter “interativo”. Este caminho requer em princípio um manejo no processo da pesquisa em que “o pesquisador sai da posição de quem – em um ponto de vista de terceira pessoa –

julga a realidade do fenômeno estudado para aquela posição – ou atitude (o *ethos* da pesquisa) – de quem se interessa e cuida” (PASSOS e KASTRUP, 2014, p. 29).

É importante que a(o) pesquisadora(o) se desloque de uma posição verticalizada e hierarquizada nos processos de produção de conhecimento, para que os sujeitos envolvidos também experimentem um maior protagonismo e participação. Pôr-se ao lado das(os) participantes também não significa homogeneizar as posições de pesquisadora, das usuárias e das trabalhadoras(es), não se trata de anular as diferenças, nem de hierarquizá-las, mas de transversalizar a comunicação.

Transversalizar é alterar o padrão comunicacional nas instituições colocando lado a lado os diferentes na gestão de um bem comum. Se a hierarquia distribui os diferentes numa relação vertical de mando e obediência e se o corporativismo reúne os iguais lado a lado em defesa do que lhes é próprio, a transversalidade pressupõe lateralizar os diferentes sem recusar a heterogeneidade nas relações de saber e poder, mas colocando em análise as concentrações políticas, as hegemonias epistemológicas, o autoritarismo dos centros de poder e saber. (PASSOS, SADE e MACERATA, 2019, p. 10)

Experimentamos, assim, o que Passos, Sade e Macerata (2019) chamam de transversalidade, o aumento dos graus de comunicação entre as vozes dos diferentes sujeitos envolvidos no processo. A curiosidade e o estranhamento ao convite a participar da pesquisa, manifestada pelas trabalhadoras(es), dão a ver exatamente como se pôs em análise esse lugar hegemônico do “objeto” da pesquisa, essa centralização no(na) pesquisador(a). O estranhamento não é uma experiência banal. É um sinal de operação da pesquisa, que analisa também o lugar em que, muitas vezes, se pensa e se inclui as(os) trabalhadoras(es) como objetos, como executantes. O estranhamento abriu, nessa experiência, uma curiosidade, que possibilitou aproximação, perguntas e participação.

As datas e os locais destes encontros foram previamente acordados com a gerência GAF, e neles construímos discussões sobre o roteiro semi-estruturado da entrevista com as famílias (anexo I) que foi arquitetado coletivamente, com a equipe técnica de apoio da GAF, assim como a quantidade de famílias a serem entrevistadas e a definição em relação aos CRAS participantes. A conversa e definição das famílias convidadas a participar da entrevista foi realizada com as(os) profissionais responsáveis pelo acompanhamento PAIF dos três CRAS escolhidos para tal ação.

Segundo Passos e Kastrup (2014), o caráter participativo da pesquisa favorece a direção metodológica de que toda produção de conhecimento é uma intervenção, isto é, se intervém para conhecer e se conhece intervindo.

Após as entrevistas individuais e coletivas com as usuárias, foi realizada uma análise conjunta dos dados colhidos nas entrevistas, aproveitando a abertura na agenda do último encontro com as técnicas e técnicos da frente de trabalho<sup>5</sup> do acompanhamento familiar, que envolvia os doze CRAS de Vitória/ES, em 2018. O encontro foi articulado no grupo de trabalho (GT) do acompanhamento familiar PAIF, do qual participei como trabalhadora, e incluído na agenda anual dos encontros do grupo de referência da frente de trabalho do acompanhamento familiar dos CRAS.

Na produção de dados para a pesquisa, foram realizadas seis entrevistas com mulheres usuárias do serviço e acompanhadas no PAF, sendo elas cinco individuais e uma em grupo. Esta última contou com a presença de 5 participantes, totalizando 10 pessoas entrevistadas. Cada mulher representou uma família diferente, sendo a(o) responsável familiar (RF) de acordo com o prontuário do CRAS. As entrevistas foram previamente agendadas e aconteceram nos respectivos CRAS de referência das mulheres entrevistadas, onde foi cedida uma sala para o encontro, que durava em média entre uma hora à uma hora e meia.

Nos três CRAS definidos para as entrevistas com as(os) usuárias(os), foi realizada uma reunião, previamente agendada com as(os) profissionais envolvidas(os), isto é, técnicas e técnicos de referência do acompanhamento familiar daquele CRAS. Ao chegar nos CRAS, as(os) coordenadoras(es) e a maioria das(os) técnicas(os) já me conheciam, devido ao meu vínculo anterior de trabalho, o que facilitou a entrada no campo de pesquisa, a comunicação e a interação com as(os) profissionais. Nestas reuniões conversamos inicialmente sobre o problema, os objetivos, as entradas metodológicas da pesquisa e outras questões que surgiram. Ainda conversamos

---

<sup>5</sup> No município de Vitória-ES a equipe técnica PAIF de cada CRAS está dividida em duas frentes de trabalho, uma voltada para os atendimentos e outra para o acompanhamento familiar. Essa metodologia de trabalho foi organizada desde 2014 com o intuito de qualificar a oferta do serviço.

O GT do acompanhamento familiar PAIF objetiva refletir sobre os instrumentos, metodologia e questões que envolvem o trabalho da frente de trabalho do acompanhamento familiar, com reuniões periódicas, envolvendo a equipe técnica dos 12 CRAS do município.

sobre quais pessoas seriam convidadas para a entrevista e os motivos dessa indicação. E no final desses encontros refletimos acerca dos “perfis” de usuárias e usuários<sup>6</sup> que julgavam não ser interessante para a pesquisa, por que não seriam e em como essas pessoas também poderiam contribuir para uma análise do trabalho social. Nos três CRAS a equipe técnica optou por ela mesma realizar o convite às pessoas escolhidas para a entrevista, e assim se fez.

Dessa forma, o processo de definição das participantes de cada CRAS foi feito junto com as técnicas e técnicos responsáveis pelo acompanhamento familiar naquele CRAS. Por exemplo, as famílias que foram convidadas a participar da pesquisa do CRAS território II de São Pedro, tiveram seus nomes levantados com as(os) técnicas(os) da frente de trabalho do acompanhamento familiar do CRAS Judite Francisca Venâncio, localizado no território em questão. E assim foram realizadas as definições das outras famílias, junto com a equipe técnica dos respectivos CRAS.

A opção pela entrevista em grupo foi pensada no meio do processo das entrevistas, em um momento de “orientação de estudo”, como uma alternativa na produção de dados que pudessem acolher divergências ou outras questões não surgidas até ali ou ainda abrir espaço polifônico em relação às entrevistas individuais.

É importante guardar a atenção de que os instrumentos que montamos não são neutros, eles influenciam nas respostas geradas (DESPRET, 2011). Por isso, a certa altura da realização das entrevistas foi também comparecendo um incômodo em relação ao que parecia repetitivo e muito consensual, como se as entrevistadas ficassem em uma posição ainda muito subserviente. Algumas perguntas então nos surgem: será que o fato de ser uma trabalhadora, que as entrevistadas não conheciam, fazendo perguntas colaboraria para gerar algum constrangimento quanto à liberdade da fala? O fato de estarmos fazendo as entrevistas no CRAS colaboraria para isso?

Além disso, nos processos de orientação e acompanhamento da pesquisa também problematizamos muitas vezes por que aquilo que comparecia nas entrevistas

---

<sup>6</sup> As 10 pessoas entrevistadas foram mulheres, entretanto, informo que não havia direcionamento metodológico sobre não poder entrevistar homens. Como a maioria das(os) responsáveis familiares no cadastro do CRAS são mulheres, as chances das entrevistas serem com mulheres são maiores do que com homens.

causava-me estranhamento. Será que a pesquisadora esperava ouvir outras coisas? O que as usuárias falavam parecia incorreto? Como acolher o que o encontro com as usuárias também pode trazer?

Ao observar durante as entrevistas individuais um receio e resistência de falas que inclusive problematisassem o serviço pesquisado, pensou-se em mudar o dispositivo de pesquisa fazendo uma entrevista grupal, na aposta que o grupo pudesse facilitar ou incentivar as falas, a circulação dos afetos. Contudo, as entrevistas, tanto individuais quanto em grupo, com algumas particularidades, trouxeram elementos próximos e que se reconfirmavam entre si, falas que demonstraram que um dos efeitos sentido e mais ressaltado do processo do acompanhamento PAIF é o *apoio*, sentir-se apoiada por profissionais, por outras(os) usuárias(os), por grupos e/ou pelo serviço. Há de modo geral uma fala que ressoa apontando a importância do acompanhamento familiar vivido como apoio. Sobre isso falaremos mais no próximo capítulo.

Também avaliamos que talvez fosse menos a questão do dispositivo ser individual ou em grupo e mais o fato da relação entre pesquisadora e as pessoas entrevistadas ter se dado em um encontro somente, e não termos tido a oportunidade de nos conhecermos mais. Um fato interessante que percebi, foi que nas intervenções do acompanhamento PAIF que realizo no cotidiano de trabalho, tanto as individuais quanto em grupo, as pessoas, quando provocadas, verbalizam com mais facilidade do que pareceu nas entrevistas o que menos gostam, o que mais gostam e como fazer o trabalho social ficar mais do “gosto delas”, isto é, penso que se as pessoas possuem um vínculo estabelecido, elas se sentem mais à vontade para problematizar e realizar sugestões acerca do trabalho prestado. E isso já é também uma boa pista para o trabalho do acompanhamento.

Voltando então à questão sobre a definição das famílias para as entrevistas, de modo geral, as equipes técnicas levaram em consideração: pessoas que elas acreditavam que teriam um “certo entendimento” do CRAS/acompanhamento familiar, pessoas com facilidade de expressar as opiniões e famílias que “aderiram” aos encaminhamentos e ao acompanhamento PAIF. Tais motivos foram os pontos em comum construídos pelas(os) trabalhadoras(es) e que nortearam quais pessoas participariam das entrevistas nos 3 CRAS em questão. Na conversa com as(os)

profissionais foi perguntado também como e por que definiram algumas pessoas que avaliavam não ser interessante para a participação na entrevista. Na generalidade responderam: pessoas que 'não aderiram' ao acompanhamento, que quase não vieram ao CRAS, e por isso as(os) técnicas(os) pensavam que essas pessoas não saberiam falar de algo que não participaram, logo, não saberiam avaliar esta política.

A partir do debate e reflexão sobre este ponto de vista, como definimos quem parece ser mais ou menos interessante, quem saberia mais ou menos falar sobre o acompanhamento, as equipes dos CRAS resolveram incluir ao menos uma família com alguma dessas “características” que a princípio consideravam menos indicadas para participar.

Importante observar que o problema de quem se sente autorizado ou não a participar, de quem tem ou não conhecimento para participar, atravessou essa pesquisa em muitos momentos: seja quando as(os) profissionais estranhavam o convite à sua participação, pois a entrada delas(es) poderia “estragar” a pesquisa, seja quanto às(aos) usuárias(os) que, da mesma forma, precisariam resguardar critérios de um “bom” participante, talvez também para não pôr em risco a pesquisa. O problema sobre quem poderia avaliar o acompanhamento familiar não se resolvia com a escolha das participantes, e ganhava vividez quando entrava em jogo o modo de participação e a inserção na pesquisa.

Percebe-se que as famílias consideradas que aderiram ao acompanhamento PAIF são as que comparecem ao CRAS espontaneamente procurando a(o) técnica(o) de referência e também quando convidadas para as mediações periódicas, intervenções particularizadas e em grupo. Logo, as famílias que não comparecem ao CRAS, nem espontaneamente nem quando convidadas, são consideradas as que não aderiram ao serviço em questão. Estas últimas costumam ser desligadas do acompanhamento PAIF por evasão.

Nesse ponto podemos refletir sobre a noção de adesão ao acompanhamento PAIF, pois, quando a pessoa procura o serviço ela manifesta uma disposição e talvez não se sinta obrigada a participar dos encontros. Porém, quando é o poder público que procura a família/indivíduo, precisa-se gerar uma demanda para com o serviço e

propor um trabalho. Em ambos os casos, por que se considera que a família evadiu do serviço quando ela o recusa? A recusa da família/indivíduo ao acompanhamento PAIF é um problema? Para quem? Lembrando que a adesão ao serviço em questão é um direito e não um dever. Essa reflexão nos remete à face controladora do Estado e de uma política de governamentalidade das populações. Afinal, até que ponto o acompanhamento PAIF atua no controle dos comportamentos e ações das pessoas, e assim há uma desqualificação da recusa das famílias/indivíduos ao serviço? Há uma série de forças que atravessam o campo de atuação da política social com seu público alvo, sendo importante a perspectiva crítica no trabalho social para problematizar o modo como se oferta o serviço e as configurações das relações construídas no contato entre o público alvo e o serviço prestado.

Sendo assim, na conversa com as(os) profissionais foram provocadas outras possibilidades para a escuta desses sujeitos que compareciam menos indicados, como pessoas que "não aderiram" ao acompanhamento PAIF, pessoas que não possuem uma compreensão do CRAS conforme expressado na PNAS e pessoas com formas de se expressar "confusas", isto é, pessoas que falam de forma diferente, que não se enquadram em uma forma de expressão mais aceita pela racionalidade vigente. E conforme ponderamos acerca dessas "características" e em como essas(es) usuárias(os) também poderiam contribuir para uma reflexão do serviço PAIF ofertado, as três equipes técnicas sugeriram então convidar mais uma pessoa.

Foi percebido durante a conversa com as equipes técnicas certa preocupação com relação ao que poderia aparecer nas entrevistas sobre o trabalho do CRAS em questão, o que também direcionou a linha de pensamento quanto a definição das usuárias participantes. Por exemplo, um receio quanto ao que as entrevistas com usuárias(os) poderiam trazer e mesmo que pudessem 'apontar' que aquela equipe PAIF não alcançou as metas esperadas nos Cadernos de Orientações Técnicas do

PAIF<sup>7</sup>, e isso, de alguma forma, difamasse a equipe.

Entretanto, a partir dos receios sentidos conversamos sobre a direção metodológica da pesquisa e análise, explicitando sua direção de um olhar não judicativo para as práticas, de não trabalhar com localização de pessoas ou individualizações de questões, como uma especificidade deste ou daquele CRAS, desta ou daquela equipe técnica, mas, tratar, o que quer que surgisse de forma coletivizada, como algo que perpassa o serviço como um todo e que nos permitiria pensar e avançar a partir desse trabalho. Isto é, o que comparece na pesquisa é trabalhado como processos que atravessam e constituem um plano comum aos CRAS, como algo que atravessa o trabalho na execução do acompanhamento PAIF, não porque os homogeneíze, mas por estarmos interessados em um campo de forças mais amplo político-econômico-social que produz os modos de funcionamento e que se atualiza nos serviços. Como aponta Passos e Kastrup (2014, p.21): "É comum o que, na experiência, é vivido como pertencimento de qualquer um ao coletivo".

Esta condução contribuiu para a construção de confiança no processo, para que as equipes não se sentissem ameaçadas e se abrissem aos discursos que até poderiam colocar o CRAS em questão. Visto que, o interesse da pesquisa, conforme a direção teórico-metodológica, é no plano comum do qual as(os) profissionais do SUAS compartilham as experiências do trabalho social. "Partilhamos um domínio comum do qual fazemos parte em função do modo como juntos habitamos um território, coexistimos em um tempo e compartilhamos um tipo de atividade, um modo de fazer (PASSOS e KASTRUP, 2014, p. 22)". Efetivamente, não havia nada que não pudesse nos interessar ou nos ajudar a ampliar nossos modos de relação com o trabalho, a partir de um exercício ético-político cuidadoso.

Dessa maneira foi realizada a indicação das usuárias para as entrevistas, como mais uma forma de trazer as(os) trabalhadoras(es) e afirmar participação na pesquisa como atrizes e atores desta, o que contribuiu também na (co)responsabilidade e

---

<sup>7</sup> Lembrando que, segundo o Caderno de Orientações Técnicas (BRASIL, 2012a), o PAIF possui como efeitos almejados a ampliação dos acessos a serviços públicos, a diminuição das situações de vulnerabilidades e riscos sociais no território de referência do CRAS. Ressalta-se que o PAIF não possui responsabilidade exclusiva para o alcance desses resultados, porém é um serviço socioassistencial relevante para esse impacto social esperado (BRASIL, 2012a v.1).

interesse das(os) profissionais do SUAS com a produção de conhecimento neste campo estudado. Esta condução, em acordo com a pesquisa-intervenção participativa, intencionou não reproduzir as posturas comumente presentes nas pesquisas tradicionais, de relação hierarquizada ou de tutela com as pessoas envolvidas no processo investigativo. A transversalidade nas relações potencializa o coletivo e o agenciamento de novas realidades (PASSOS e KASTRUP, 2013).

Após o processo de indicação das famílias, ocorreram as entrevistas. No momento das entrevistas tanto individuais quanto em grupo, ficavam na sala a pesquisadora e as pessoas entrevistadas, ou seja, sem a presença de outra(o) profissional do SUAS. Durante as entrevistas foi primado um ambiente acolhedor, para que os sujeitos pudessem expressar o que sentiam e pensavam de forma livre.

Conforme Tedesco, Sade e Caliman (2013), a escuta do entrevistador possui interesse não somente nas representações dos signos, mas também na forma como se diz, no tom de voz, nas pausas, nas contradições, nos suspiros entre as falas, e inclusive nas expressões corporais, isto é, nas manifestações que expressam afetos encarnados na experiência da fala, configurando a entrevista como uma importante ferramenta na constituição do acesso ao campo do dizível. "Entre pesquisador e participante a relação não é de transmissão de informação, mas de acesso à experiência singular do entrevistado que se atualiza na situação da entrevista" (PASSOS e KASTRUP, 2013, p. 395). A entrevista, a partir da direção cartográfica de pesquisa, foi escolhida como ferramenta metodológica para acessar a experiência das(os) usuárias(os) no acompanhamento PAIF e gerar conhecimento com o serviço.

Definida como método por G. Deleuze e F. Guattari (1980), a cartografia requer do pesquisador e pesquisadora uma atenção e disponibilidade diferentes, voltadas não para seleção de informações, detecção de conteúdos, busca por respostas prontas e que respondam a possíveis hipóteses já estabelecidas. A cartografia acompanha processos (PASSOS, KASTRUP E ESCÓSSIA. 2009), por isso essa atenção e disponibilidade que o(a) pesquisador(a) cultiva e está presente também na entrevista que busca sustentar uma abertura ao que não se sabe, não se espera, a discursos, gestos e cenas que podem soar, inclusive, desconexos e fragmentados (KASTRUP, 2019). O interesse nesse caso é exatamente em um regime de

afetações, uma sintonização com o encontro, que suspende os julgamentos e amplia o acolhimento. Com base nos dados produzidos na pesquisa, observa-se que este cuidado nos atendimentos sociais de ampliar uma escuta mais voltada para o acolhimento e menos para os julgamentos, podem fortalecer a confiança e vínculo entre as usuárias(os) e as (os) profissionais e, conseqüentemente, ampliar um certo apoio que o sujeito busca no serviço ao expressar suas demandas.

O roteiro das entrevistas (anexo I) serviu de apoio, visto que, as entrevistas foram se fazendo mais em forma de conversa, de modo que uma resposta conduzia a próxima pergunta, e assim, houve a possibilidade das(os) participantes se tornarem interessantes e se interessassem pela pesquisa (DESPRET, 2011). Em alguns momentos foram sustentados silêncios, em quase todas as entrevistas foram acolhidos choros e pedidos de orientação e auxílio do CRAS para situações que seus familiares e/ou vizinhas(os) estavam vivendo, situações estas que foram repassadas para a equipe técnica do CRAS, conforme acordado com a pessoa entrevistada. Ao final das entrevistas, ao agradecer a participação das pessoas, algumas também agradeciam a oportunidade de terem participado da pesquisa e serem escutadas.

**Entrevistada (E):** *"Gostei de conversar com você. Pode me chamar de novo".*

---

**E:** *Ai muito obrigado também a vocês por me ouvir. Ai Deus.*

---

**Pesquisadora (P):** *Obrigada Camila<sup>8</sup>. Queria agradecer muito você ter vindo aqui, se disposto a vir até aqui, foi muito importante. Foi muito importante pra pesquisa. Muito importante pra gente estar pensando o serviço. A gente só tem agradecer você ter... A gente ligou, marcou e vocês vieram. Porque marquei uma de manhã ela veio. E agora você. E eu tô esperando uma [outra usuária] às 3 horas.*

**E:** *Mas, é porque a gente sabe que quando a gente precisou vocês estavam aqui.*

---

<sup>8</sup> Tanto os nomes das mulheres entrevistadas como das(os) profissionais citados na pesquisa são fictícios.

*Então porque quando vocês ligarem, a gente tem que vir também, né? (...) Então quer dizer, agora, assim, mesmo que eu vim mais por curiosidade, mas eu acho que eu tinha obrigação minha, porque quando eu precisei vocês estavam aqui presente. Entendeu?*

Também senti em alguns momentos que havia algo engasgado nas(os) participantes das entrevistas, falas que ficaram presas na garganta, principalmente quando uma pergunta conduzia para uma crítica ou reclamação ou sugestão de que algo fosse diferente no CRAS. Havia um receio 'no ar', também por parte das usuárias, em desaprovar uma ação do CRAS. Algumas perguntas surgem: por que as usuárias temeriam falar algo? Por que elas poderiam se sentir ameaçadas em seu lugar de usuárias do serviço? Possivelmente pela sustentação, mesmo que inadvertidamente, de uma relação de tutela e submissão entre o serviço e o público alvo? E, por isso, há uma dificuldade do serviço em se avaliar, pois produz um silenciamento. A pesquisa para acontecer precisaria intervir nesse modo hegemônico da relação.

Durante as entrevistas, outra preocupação que compareceu foi sobre o que seria feito com a pesquisa, se ela poderia resultar no fechamento do CRAS ou na demissão de profissionais do equipamento. Conforme esses dois trechos abaixo:

*E: Isso é pra fechar o CRAS?*

---

*E: Carlos [profissional] não vai ser mandado embora não, né?*

Quando essas falas apareciam na entrevista, explicava novamente que esse não era o intuito da pesquisa, mas sim de colaborar no conhecimento do serviço PAIF ofertado, e assim, com certo custo falavam algo que não gostaram ou que queriam que fosse diferente no contato com o CRAS. Outra desconfiança também apareceu nas entrevistas, algumas pessoas expressaram preocupação se o que dissessem influenciaria na relação com o serviço, apesar de termos conversado sobre isso no início da entrevista, neste momento era reforçado o fato do anonimato na exposição das falas, inclusive do território do CRAS também. Essas preocupações e desconfianças das usuárias para com a pesquisa, também sinalizam o desafio de colocar o serviço em análise.

*E: Uma sugestão não. Elogio? Eu posso dizer que as meninas [técnicas] foram muito gente boa. Entendeu? Ajudou muito. Entendeu? Só que tipo assim, tem coisas que eu acho que poderiam melhorar; tipo: ah o Fulano não precisa disso, mas o Ciclano precisa. Aí eu acho que uma coisa que você tinha pra aprofundar mais... Será que aquela pessoa que conseguiu aquele benefício precisaria? Porque tem gente que tem casa própria, tem carro, aí ele veio aqui e consegue uma cesta básica. E tem gente que não tem nada e não consegue. Entendeu? Ah, eu vim buscar, mas eu preciso. E chega ali na esquina, o sujeito botou dentro do carro e foi embora.*

Karla Rayane Alves da Silva (2015), bacharel em Serviço Social e trabalhadora nas políticas sociais, em um estudo acerca da participação das famílias no acompanhamento PAIF, realizou entrevistas a usuárias(os) do serviço CRAS na cidade de Teresina-PI, e a partir disso também relata uma dificuldade das(os) participantes realizarem críticas ao serviço ofertado.

A autora analisa tal dificuldade relacionando ao fato das pessoas entrevistadas acharem que suas falas interfeririam nas intervenções do trabalho social e, além do mais, existe a cultura política de que as usuárias e usuários dos serviços públicos, e mais ainda na área da assistência social, não deveriam ‘reclamar’ do serviço ofertado, já que ainda se tem uma concepção naturalizada mais voltada da política social como benefício, “ajuda”, do que como um direito.

Ainda prevalece no imaginário social de muitos usuários dos serviços públicos a ideia de que não cabe a eles a tarefa de avaliar a qualidade dos serviços prestados e se estes atendem às suas necessidades e demandas, mas tão somente adequar-se a eles, se assim for do seu interesse (SILVA, 2015, p. 8).

Eu acho muito boa a forma como eles fazem as atividades. Eu não tenho que falar nada dos profissionais porque eles não dizem nada de errado. Às vezes a gente vem falar de coisas diferentes. Nas reuniões eles falam de coisas diferentes. Só em eles falar sobre as drogas, pra mim lutar com essa criança pra não cair em tentação, pra mim isso aí já é uma coisa muito boa. (USUÁRIA 01, CRAS A) (SILVA, 2015, p. 10).

Em vista disso, Silva (2015) aponta que a participação das(os) usuárias(os) da política de assistência social nos processos de planejamento e avaliação dos serviços está sendo realizada aos poucos, pois precisa-se primeiro alterar uma cultura que não inclui, ou pouco inclui, o público alvo desta política social na sua metodologia e análise, por colocar essas pessoas no lugar do não saber, da falta,

como se não tivessem contribuições pertinentes à realização do trabalho social.

Na Política de Assistência Social, especificamente, não havia uma cultura de participação das famílias que reconhecesse o seu direito de avaliar e reivindicar por serviços de melhor qualidade. Predominava a cultura política do não direito, na qual os benefícios e serviços socioassistenciais assumiam a forma de benesses e concessões, excluindo qualquer possibilidade de contestação e/ou crítica da população (SILVA, 2015, p. 9).

Ademais, culturalmente o que é constituído como direito para os “pobres” foi historicamente atribuído à forma de caridade, de benefício, auxílio, e assim, atualiza-se o lugar do não direito aos sujeitos usuárias(os) do SUAS (SILVA, 2015). Então, há o desafio de superar os aspectos assistencialistas atualizados e cada vez mais conseguir construir práticas dentro das políticas públicas com efetiva participação do público alvo na sua produção e manutenção, como sujeitos de direitos, reconhecidos na condição de alguém que tem coisas importantes a dizer, a contribuir, e não apenas receber.

Retornando ao modo como as entrevistas se constituíram, no contato com a família apresentei-me como trabalhadora do SUAS e como que a partir disso surgiu a oportunidade de pesquisar na área de atuação pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional (PPGPSI) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Utilizamos o Termo de Livre Consentimento (em anexo II e III), onde foi perguntado sobre a possibilidade de gravação das conversas, tanto nos encontros com as(os) profissionais quanto nas entrevistas, o que foi permitido pelas(os) envolvidas(os). Apesar do gravador poder se tornar um fator inibidor para a livre conversa, pois poderia gerar certa desconfiança sobre o que se faria com a gravação, mesmo que seja explicado e assinado o termo de consentimento, compreendemos que era importante na produção de registros e análises fazer uso dele caso fosse permitido e sentíssemos possível.

Outro instrumento também importante para registro foi a produção do diário de campo, que fiz uso para registro dos acontecimentos, pensamentos e sensações, tanto das conversas com as usuárias quanto dos encontros com as(os) profissionais. E para a produção da dissertação esse diário foi revisitado para lembrar falas, sentimentos e reflexões. Colaborou no estudo e problematização de acontecimentos do processo de pesquisa e assim contribuiu com essa escrita.

Todo esse manejo da ferramenta entrevista buscou uma consonância com as orientações da pesquisa-intervenção, de cunho participativo,

que a entrevista não fomente respostas a questões pré-estabelecidas, mas a movimentação e coletivização das questões investigadas e que envolva criação de novos sentidos e ideias, ao produzir diferenciações, traçando novas linhas de conversa, promovendo agenciamentos com outros coletivos. (TEDESCO, SADE e CALIMAN, 2013, p. 312).

As entrevistas foram realizadas com entusiasmo, pois serviram também como uma avaliação e conversa sobre o serviço ofertado. Todavia, durante as entrevistas, precisei de um esforço para 'desconhecer' algumas falas, pois pareciam muito habituais. Na verdade, até mesmo as falas inesperadas exigiram muito cuidado para produzir um deslocamento da atenção aos discursos instituídos e dos lugares que me eram confortáveis. Este movimento de dar cada vez mais passagem à pesquisadora em mim no processo investigativo foi desafiante, isto é, estranhar e questionar posturas e discursos comuns e assentados no campo da assistência social. Contudo, com o tempo se tornou algo mais apropriado o processo de pesquisar e essa desconfiança ou estranhamento com o mundo habitual mais presente.

Conforme o direcionamento teórico-metodológico desta pesquisa sabe-se que o modo como as entrevistas foram realizadas, por exemplo, ter um único contato com as pessoas entrevistadas, que foi dentro do equipamento pesquisado, com a(o) técnica(o) de referência do PAIF mediando o contato entre as pessoas entrevistadas e a pesquisadora, entre outras questões, pode ter contribuído na fabricação de um modo de estar na entrevista, que em alguma medida atualiza um modo de estar no CRAS.

A partir dos dados produzidos no processo das entrevistas, foi realizado um outro momento do processo metodológico, o encontro para análise coletiva com as(os) técnicas(os) da frente de trabalho do acompanhamento familiar dos CRAS de Vitória/ES. Deste modo, foi oportunizado um espaço de reflexão coletiva acerca dos efeitos desses acompanhamentos PAIF e de algumas questões que atravessam esse campo de intervenção, por exemplo, o modo como está sendo ofertado esse serviço e a relevância da continuidade do mesmo.

Este último encontro com as(os) profissionais dentro da proposta teórico-

metodológica, foi mais uma prática da pesquisa que aposta no plano coletivo e compartilhado de experiências na produção de conhecimento. Um convite às(aos) profissionais que realizam o trabalho investigado a compor saberes, tendo como disparadores de análise trechos das entrevistas.

Confiar na potência de um encontro não se confunde com a ideia de completude, identidade ou convergência de interesses e finalidades. Não se trata de confiar em um resultado específico. As alianças fundadas na confiança não se sustentam na identidade de um estado de coisas ou de representações de um futuro, mas em zonas de indeterminação que nos lançam em trajetórias inventivas (SADE, FERRAZ, ROCHA, 2014, p. 70).

A orientação metodológica do processo investigativo, direciona tanto a escolha quanto o manejo com as ferramentas metodológicas, que podem oportunizar uma produção de conhecimento coletiva, contribuindo para os vínculos e a conexão de interesses entre pesquisadores(as) e as pessoas envolvidas no campo de intervenção, ou sedimentar ainda mais a distância entre estes, com relações de tutela e hierarquia do saber (PASSOS e KASTRUP, 2013).

Os procedimentos utilizados por uma pesquisa podem reforçar frustrações e dificuldades, podem mobilizar experiências que não são compartilhadas e, ao mantê-las isoladas, não contribuem para que sejam encarnadas em modos de ação mais potentes. Mas também é possível construir dispositivos que reconheçam a experiência do outro, que contribuam para a emergência de novas subjetividades, de novas possibilidades de ação e de conexão com o mundo (SADE, FERRAZ, ROCHA, 2014, p.67 e 68).

Conforme a proposta metodológica, após a realização das entrevistas, construímos um encontro na UFES, em dezembro de 2018, em que foram convidadas(os) todas(os) as(os) técnicas(os) da frente de trabalho do acompanhamento PAIF, para conversarmos a partir da apresentação de alguns trechos das entrevistas. Algumas indagações permearam o encontro: como analisam / vêem / sentem / compreendem as falas das usuárias? Quando sentem que o trabalho social está sendo realizado? E quando não? O que se acompanha no acompanhamento PAIF? E outras questões que emergiram durante o encontro.

O encontro funcionou como uma devolutiva do processo de pesquisa e de questões surgidas a partir das entrevistas para partilha e discussão com as(os) profissionais responsáveis pelo serviço, de modo que fosse realizada uma análise coletiva dos dados produzidos acerca do nosso trabalho, sendo possível pensar e problematizar

o modo como está sendo ofertado esse serviço e a relevância do mesmo.

Esse encontro durou em torno de 3 horas sem intervalo<sup>9</sup>, aconteceu em uma sala de aula do prédio da pós-graduação onde também há atividades do PPGPSI. As cadeiras formaram filas em círculo devido ao quantitativo de pessoas. Foram apresentados 32 slides, que em sua maioria continham algumas falas transcritas das entrevistas, divididas em 3 blocos, onde fizemos um rodízio de pessoas que liam cada slide em voz alta e as(os) participantes ficavam a vontade para expressarem algo relacionado ao que havia sido lido. Após a leitura de um slide, uma participante disse: *Parece que tô ouvindo a munícipe falar*. Ao fim de cada bloco parávamos e conversávamos sobre as falas. Algumas falas abriram passagem para se conversar sobre os instrumentos de trabalho, como também a metodologia do acompanhamento PAIF.

Desse modo, o dispositivo da devolutiva oportunizou um olhar para o nosso fazer como profissionais na relação com as usuárias, além das análises das entrevistas, pois com o material produzido olhamos para nós. A pesquisa atuou como um dispositivo para pensar o trabalho. No final do encontro da devolutiva, uma participante comentou: *Aqui, você viu que praticamente ninguém levantou e foi embora? E já são mais de meio-dia. Estava muito interessante*.

Tradicionalmente, a devolutiva é compreendida como um momento que geralmente acontece no final da pesquisa e em que se devolvem "resultados" aos sujeitos envolvidos, e as pessoas são tratadas como uma espécie de fonte de informações a serem estudadas pela pesquisadora ou pesquisador, e não sendo convidadas a participar também como analisadoras dos dados produzidos. Assim, apesar do estranhamento neste encontro da devolutiva, acerca do convite para pensar e refletir a partir dos trechos apresentados das entrevistas, sem um diagnóstico pré-definido, as(os) profissionais visualizaram o trabalho social do cotidiano do CRAS e o exercício do diálogo e da reflexão do próprio fazer foram disparados.

Portanto, esta devolutiva não se realizou como uma apresentação dos resultados da pesquisa, de uma publicização científica simplesmente, e sim

---

<sup>9</sup> No canto da sala havia uma mesa com café, chá, biscoitos e bolos. Conforme acordado no início do encontro, não faríamos um intervalo, e as pessoas ficariam à vontade para levantarem-se e lanchar, bem como saírem da sala se precisassem, sem a necessidade de pedirem permissão.

(...) mais como cultivo de um processo que potencializa a entrada participativa de todos os envolvidos na pesquisa, que transforma modos de pesquisar-intervir, abrindo novos cursos éticos por onde a vida pode se movimentar e transformar-se (ALMEIDA et Al., 2018, p. 204).

Isto é, uma devolutiva que se destina à produção de conhecimento com as(os) envolvidas(os) na pesquisa, e neste caso com as(os) trabalhadoras(es). Saliento que poderia ter sido realizado uma análise coletiva com usuárias(os) também, em um encontro junto com as(os) profissionais ou não, porém, devido a limitações no processo da pesquisa, essa intervenção ficará para próximos estudos e oportunidade.

Antes do encontro de devolutiva, a apresentação das entrevistas foi levada para o grupo de trabalho (GT) do acompanhamento PAIF, composto por uma representante da GAF, duas coordenadoras de CRAS e quatro técnicas da frente de trabalho do acompanhamento familiar de CRAS diferentes, do qual faço parte. De maneira que, o GT pudesse colaborar com a construção do encontro de devolutiva: fazer considerações na apresentação para o encontro com o grupo maior, propondo adaptações que colaborassem na discussão do nosso próprio processo de trabalho, na reflexão sobre os efeitos do acompanhamento PAIF e outras questões que atravessam esse campo de intervenção. Esta foi outra ação que afirma o exercício participativo proposto no caso das(os) trabalhadoras(es).

Na análise coletiva primou-se por uma direção ética em que se resguardou um espaço de sigilo e acolhimento às(aos) profissionais e entre estas(es), podendo concordar e discordar das(os) colegas, de modo a permitir a ampliação das reflexões e análises acerca da realização do PAIF, onde o conhecimento é produzido no encontro, e não captado como algo *a priori*. “O conhecimento se constrói, assim, entre o saber já elaborado e incorporado nos pressupostos do pesquisador e o fazer enquanto produção contínua que organiza a ação investigativa” (ROCHA, 2006, p. 169).

E desse modo, em conformidade com Passos e Kastrup (2014) que afirmam que: “A pesquisa deixa de ser produção de conhecimento do sujeito cognoscente sobre o objeto, do pesquisador sobre o campo, para ser ação de “estar com” ou de transversalidade em um plano comum (p. 27)”, no encontro da devolutiva

construiu-se uma coprodução do processo de análise dos dados produzidos com as(os) profissionais, onde houve um entrelaçamento dos lugares do “conhecedor e conhecido”, um momento de análise e reflexão dos trechos expostos.

Entre outras questões, as(os) participantes desse momento verbalizaram que estavam tendo a oportunidade de ter um ‘feedback’ do próprio trabalho e realizaram uma leitura de efeitos da atividade apoio que dispararam reflexões de processos e instrumentos de trabalho que analisaram que podem ser realizados de formas diferentes, como o PAF; e outros fortalecidos, como as intervenções em grupo. Pois, conforme Passos e Kastrup (2014) apontam: a direção da pesquisa não é a procura do conhecimento ‘verdadeiro’ no campo investigado, mas a possibilidade de fazê-lo ‘vibrar’ e deslocar um território existencial. “Produzir conhecimento é desestabilizar, e isso é intervir. Nesse sentido, pesquisar é transformar, inventar, sempre.” (ROMAGNOLI, 2014, p. 50)

### 3.0 REPENSANDO O ACOMPANHAMENTO PAIF: UMA ANÁLISE COLETIVA A PARTIR DO QUE DIZEM AS USUÁRIAS

“Em conversas recentes com Capra, uma de suas colocações que mais me impactou foi sobre como nossas percepções são interrompidas pelo "reconhecimento". Muitas vezes, quando estamos tentando perceber algo à nossa frente, o processo é interrompido por um "enquadramento" daquilo em relação a alguma coisa que já está armazenada em nosso atual arcabouço mental. Nesse momento, nosso processo "neutro" de percepção é interrompido e "rotulamos" a coisa como algo já conhecido, poupando-nos o trabalho de desvendar o inédito...

E se esse algo que observamos não se encaixar? Interrompemos também o processo através de julgamentos rápidos? "Estranho..."; "Esquisito..."; "Não faz sentido..."; "Fora da realidade...".

Neste exato momento em que escrevo este prefácio, o que me vem com mais força à mente é esse intrigante fenômeno de julgar o que vemos ao nosso redor... [...]

Podemos sempre presumir que o avaliador será invariavelmente neutro, imparcial? Quanta perfeição isso exigiria? Não teríamos que ser conhecedores das verdades absolutas para podermos julgar? [...]

Como nos referirmos à realidade do momento sem entender ou perceber o processo maior do qual aquele instante faz parte? De que "realidade" estamos falando quando julgamos a proposta ou ato de outrem como algo "fora da realidade"? [...]

De que realidade estamos falando em nosso dia-a-dia? A realidade do que já está acontecendo? A realidade de um processo do qual o que já vemos no plano concreto é parte? A realidade dos inúmeros processos que formam um todo sistemicamente interdependente? A realidade do que ainda está latente, do que ainda é possível, do que ainda podemos criar se quisermos?" (CAPRA, 1995, p. 7 e 8).

Tradicionalmente, o processo de análise de dados na pesquisa é um ato que se destina ser ‘objetivo’, racional, anunciante de uma realidade dada em que a investigação se propôs a desvelar. Entretanto, Barros e Barros (2014) declaram que a pesquisa-intervenção se conduz de encontro ao modo convencional de produção de conhecimento, pois, afirma que o ato de conhecer está unido ao ato de criar. Desse modo, não há uma ‘coleta’ de dados e sim uma produção de dados, uma vez que, a ação de pesquisar é uma intervenção, que engendra uma realidade que não existia no campo investigado, pois foi construída na relação. A análise de dados, portanto, não se confunde com o desvelamento de um sentido *a priori* e unívoco.

Ao promover intervenção, o processo de pesquisa faz emergir realidades que não estavam “dadas”, à espera de uma observação. Além disso, há uma temporalidade na emergência dessas realidades, isto é, há um processo cujo término não coincide necessariamente com a conclusão do cronograma de pesquisa (BARROS e BARROS, 2014, p. 175).

Barros e Barros (2014) explicam que na pesquisa-intervenção o processo de análise depende do modo como se posiciona o problema, que não é fixo, varia de acordo com a apresentação do contexto da situação. E as ‘respostas’ geradas do processo de análise, se amplificam em outros problemas. “Analisar é, assim, um procedimento de multiplicação de sentidos e inaugurador de novos problemas” (BARROS e BARROS, 2014, p. 178).

Ademais, o processo analítico denuncia a implicação da pesquisadora ou pesquisador, evidencia as relações em um determinado contexto, o que faz contraponto à noção de neutralidade na produção de conhecimento, conforme afirma Barros e Barros (2014), “toda análise é análise de implicação” (p.178). As autoras também ressaltam que o processo analítico acompanha a pesquisa do início ao fim.

De acordo com a análise institucional, o processo analítico possibilita a visibilidade do processo histórico de construção de uma realidade, relembra que as formas e os modos de se relacionar são produções sociais e não realidades fixas e inevitáveis (BARROS e BARROS, 2014). “A análise faz aparecer esse esquecimento, essa ignorância institucional instituída, esse silêncio sobre o quê e como se institui dada realidade” (BARROS e BARROS, 2014, p.179).

Dessa forma, a atitude analítica questionará a noção de naturalidade e universalidade dos fatos, dos sujeitos e das relações que compõem o campo de forças de uma realidade. Um território existencial se deslocará diante os analisadores que emergiram no processo de pesquisar, mecanismos de saber-poder como verdades absolutas e imutáveis são colocadas em discussão (BARROS e BARROS, 2014). “A realidade não é capturada como forma dada, tida como natural, mas tomada como forma a ser posta em análise” (BARROS e BARROS, 2014, p. 180).

A partir desse direcionamento metodológico, na análise coletiva, em que trechos

das entrevistas com as(os) usuárias(os) são compartilhados com as(os) profissionais, que os problemas são formulados e os analisadores que deslocam práticas e saberes assentados são produzidos. A pesquisa-intervenção participativa não visa representar uma realidade *a priori*.

Este capítulo então abordará algumas questões surgidas entre e com trabalhadoras(es) a partir das entrevistas ou do que dizem as usuárias entrevistadas. Para tanto, tomamos as entrevistas como disparadores de conversas no encontro com as(os) profissionais, acompanhando a reverberação das falas das entrevistas nelas(es) e pensando junto o que comparece sobre o acompanhamento familiar, o que enunciam as usuárias entrevistadas.

No capítulo anterior desse trabalho, apontamos a construção de um encontro de devolutiva com trabalhadoras(es) de referência do acompanhamento familiar PAIF. Neste encontro, conversas e problematizações foram tecidas a partir dos trechos das entrevistas, as(os) profissionais presentes pontuaram algumas questões que visualizaram mais nas falas partilhadas. Durante o encontro foi-se percebendo que as usuárias ressaltavam algumas práticas do trabalho social que faziam mais sentido para elas, que as auxiliavam diante as demandas que vivenciavam. Sendo assim, será aberto então três práticas consideradas, na análise conjunta, como as mais importantes no encontro entre as usuárias entrevistadas e o acompanhamento familiar do CRAS. São situações, cuidados e preocupações que foram nomeadas como práticas do trabalho.

### 3.1 PRÁTICA DA ESCUTA

*P: E o quê que você acha que é esse acompanhamento aqui no CRAS? Como que ele foi para você?*

*E: Foi bom. Foi bom porque a Vanessa [técnica] que me ouvia muito, desabafava muito com ela, coisa que eu não tinha como falar em casa e aqui com ela, ela me ouvia. Entendeu? Foi bom, gostei muito.*

No encontro da devolutiva, uma das questões ressaltadas foi a importância da escuta no trabalho do acompanhamento PAIF, como traz a fala de uma/um profissional

com referência a análise dos trechos das entrevistas: *Eles (usuários) não estão ali (CRAS) só atrás de cesta (básica), mas de uma escuta.* Ou seja, as(os) profissionais ao ouvirem algumas pontuações das usuárias percebem que um efeito no acompanhamento familiar do CRAS perpassou pela disponibilidade de escuta da(o) técnica(o), o que independe da demanda expressada ser satisfeita ou não, isto é, o CRAS se constituiu também como um espaço de escuta.

Às vezes no trabalho social tem-se a impressão que se a demanda colocada pela(o) usuária(o) não for sanada, pelo menos parcialmente, e também não houver encaminhamentos, parece que aquele atendimento social não teve eficácia, e por vezes chega a gerar um sentimento de frustração, como se não tivéssemos ‘nada’ para ofertar.

Em alguns atendimentos ou mediações a(o) trabalhadora(or) diz: “só ouvi”. Como se essa ação de escuta fosse “passiva” ou não fizesse parte do trabalho social, pois, em alguns casos, como profissionais de determinado serviço socioassistencial não temos o que ofertar além de uma escuta, isto é, conforme critérios de inserção e a disponibilidade de oferta de programas/benefícios/auxílios socioassistenciais, a(o) usuária(o) que está sendo atendida ou acompanhada não possui “perfil” para inserção ou encaminhamento à rede socioassistencial. E o que ‘sobra’ do trabalho social? A escuta. E nos parece que a(o) usuária(o) foi lá “à toa”, só falar e ser ouvida. Contudo, a partir do exercício da análise coletiva sobre o trabalho foi-se ressaltado a importância desse espaço de escuta no território, no CRAS. As(os) usuárias(os) conseguem falar e serem ouvidas(os) sobre o que estiver as(os) incomodando no momento ou compartilhar algo bom também que julgam que aconteceu. Pois, não são apenas consumidoras(es), possuem outras demandas além de “receber coisas”.

*P: Você traz na sua fala, toda hora, só história de assim, perdido, o povo não sabe o que fazer... No seu entendimento o CRAS aparece muito forte nessas horas pras pessoas? Assim, na hora que a pessoa se vê sem um apoio? Aí vem o CRAS pra poder... Seria isso?*

*E: Eu acho mais ou menos isso. Porque, tipo assim, quando você precisa conversar com alguém, pelo menos o que tá preso sai. E quando você não tem ninguém? (choros) Isso que eu penso que é muito difícil.*

*E: Depois que eu vim pra cá (CRAS) melhorou muito minha autoestima, eu estava muito cabeça baixa, eu vivia pelos cantinhos chorando, eu chegava em casa e começava a chorar. Aí eu estou bem melhor; depois que eu comecei a desabafar com eles (técnicos). Não tem? Melhora a gente bastante. E eles (técnicos) sempre estão aí pra conversar. Pra conversar com os adolescentes também, né. Eu tinha dois aqui (Projovem), agora o terceiro também está. Isso me ajudou bastante. Você chegava em casa é criança: Oh mãe! Oh mãe! E eu vou deitar um pouco e dormir. E deito no quarto pra chorar. Nossa, é chato isso. Você sempre tem que tá... a gente que é mulher sempre tem que estar com autoestima lá em cima, pros filhos, pro marido, pra mãe, pra irmã. Então lá em casa, é tudo eu. Então, estava me afetando muito, porque eu não sabia como lidar com a situação. Como lidar com todos os problemas de todo mundo lá em casa. Estava muito difícil, mas agora estou conseguindo levar mais. Não tem?*

---

*P: Quando você precisava vir aqui para o CRAS, assim, participar de algum atendimento, conversar com alguém do CRAS. Tipo assim, qual era a sensação que você tinha?*

*E: Alívio. Tinha dia... tinha dia que você sentia alívio. (choros)*

Cabe ressaltar que a escuta pode ter pelo menos duas dimensões: a do acolhimento ou do julgamento e fiscalização. Heckert (2007) nos alerta que se pode ouvir sem escutar, o que ela chama de escuta surda, isto é,

a escuta surda como efeito de práticas de formação intimidadoras, pautadas nos preceitos cientificistas de neutralidade que, no lugar de se contaminar pelos movimentos da vida, os afasta em nome da rigorosidade e objetividade e contribui para a repetição dos modos de existência instituídos (HECKERT, 2007, p. 206).

Conforme o que a professora e pesquisadora destaca a escuta surda apequena a vida, pois limita seus movimentos na tentativa de encaixá-los nos parâmetros e normativas delimitadas institucionalmente, o que favorece a naturalização das regras sociais, e assim, o ato de ouvir se limita a um ato de captar informações e verificá-las de acordo com um protocolo. Dessa forma, a escuta tende a trabalhar mais na direção de uma fiscalização, gerando tutela e culpa nos sujeitos.

Ou ainda, permeado por intenções participativas e

democratizadoras, caberiam aos profissionais “conscientizar” os sujeitos acerca dos processos que permeiam suas próprias vidas, indicando caminhos. Trata-se, ambas, de práticas que falam pelo sujeito, falam do sujeito, mas não falam com os sujeitos escutando e problematizando necessidades e projetos de vida. (HECKERT, 2007, p. 207).

Portanto, Ana Heckert pontua que a escuta surda se sujeita a uma certa moralização, retificando verdades instituídas e julgando formas de vida, baseada nos valores sociais estabelecidos, esquecendo-se de questionar a história de construção dessas normas e valores instaurados e suas funções. Em contrapartida, uma escuta sensível favorece a diversidade dos modos de vida, considera os movimentos das relações estabelecidas em um determinado contexto e também as possibilidades da rede dos serviços públicos e comunitários do território.

As normas e regras instituídas precisam existir para dar contorno à vida em sociedade, porém o que se problematiza é o uso que se faz dessas prescrições e normatizações e sua cristalização e enrijecimento. Pois, a(o) profissional, com base nas normativas, pode se colocar em uma postura de fiscalização ou de mediação, entre a variação e imprevisibilidade da vida e as normas instituídas. No trabalho social há uma cobrança de normalização da vida das(os) usuárias(os) da política social, que se materializa nas condicionalidades e pré-requisitos para a inclusão e recebimento de auxílios e benefícios socioassistenciais, por exemplo.

Podemos (e devemos) refletir e discutir sobre essas condições estabelecidas relacionadas aos critérios dos serviços/programas/benefícios socioassistenciais, entretanto, há também a necessidade de estarmos atentas e atentos para as práticas que se realizam no trabalho social perante essas normativas: de atualização da ‘escuta moral’, que perpassa historicamente as práticas da assistência social, ou de uma abertura e sensibilidade na escuta que abrange a singularização do sujeito, permitindo que pensemos juntos em uma intervenção que, fazendo um uso da política social vigente, contribua para o enfrentamento das adversidades demandadas.

“[...] no processo de escuta se expressa tanto o que se deseja escutar, o que se pede para falar e o que é falado; o que se oferta e o que se demanda” (HECKERT, 2007, p. 208). Os modos de escuta perpassam a relação de saber-poder, o lugar de pertencimento de quem escuta, seus preconceitos, intolerâncias e práticas

cristalizadas. No momento da escuta um campo subjetivo está em jogo e que precisa estar em constante análise nas suas redes de poder, e não negado e obscurantizado pela noção de neutralidade e cientificidade (HECKERT, 2007).

Opondo-se ao intelectual neutro-positivista, a Análise Institucional vai nos falar do intelectual implicado, definido como aquele que analisa as implicações de suas pertencas e referências institucionais, analisando também o lugar que ocupa na divisão social do trabalho na sociedade capitalista, da qual é um legitimador por suas práticas. Portanto, analisa-se o lugar que se ocupa nas relações sociais em geral e não apenas no âmbito da intervenção que está sendo realizada; os diferentes lugares que se ocupa no cotidiano e em outros locais da vida profissional; em suma, na história. (NASCIMENTO e COIMBRA, 2008, p. 2).

Portanto, uma escuta sensível vai além das formas de vida e práticas instituídas, questionando-as, e desta maneira, desestabiliza certezas e verdades sobre os sujeitos e produz novos territórios existenciais e novos problemas também, já que não se limita a responder a problemas já determinados (HECKERT, 2007). “É na escuta-cuidado que (re)criamos as relações, o mundo e, desse modo, torna-se fundamental criar estratégias que nos permitam escutar as diferenças que nos desassossegam” (idem, p. 211).

A proposta de analisar nossas implicações é uma forma de pensar, cotidianamente, como vêm se dando nossas diferentes intervenções. Dentro de uma visão positivista que afirma a objetividade e a neutralidade do pesquisador/profissional, as propostas da Análise Institucional tornam-se, efetivamente, um escândalo, uma subversão. Colocar em análise o lugar que ocupamos, nossas práticas de saber-poder enquanto produtoras de verdades – consideradas absolutas, universais e eternas – seus efeitos, o que elas põem em funcionamento, com o que elas se agenciam é romper com a lógica racionalista ainda tão fortemente presente no pensamento ocidental. (NASCIMENTO e COIMBRA, 2008, p. 3).

Nascimento e Coimbra (2008) apontam para a importância de se questionar o lugar do especialista na relação de saber-poder com o outro, problematizando conceitos cristalizados e a posição pseudo-científica, e assim, leva-se em consideração a construção histórica das concepções e intervenções, que produzem realidades e sujeitos, afirmando o caráter político das práticas. “Ou seja, utilizar análise de implicações é tornar visível e audível as forças que nos atravessam, nos afetam e nos constituem cotidianamente” (NASCIMENTO; COIMBRA, 2008, p. 5).

Na trajetória profissional no SUAS observa-se que as intervenções no trabalho social variam entre atualizações da normalização da vida e contribuições para o fortalecimento no acolhimento das demandas trazidas pelas(os) usuárias(os). À vista disso, a análise de implicação pode ser um instrumento potente para se pensar e problematizar posturas profissionais, contudo, este dispositivo pode despertar desconforto e angústias ao ser colocado em prática, devido ao caráter de desterritorialização que provoca diante o questionamento de posições naturalizadas, que causam uma sensação de conforto, por serem consideradas eternas e universais, um lugar estável para se trabalhar e viver.

[...] a análise de implicações tem sido o escândalo da análise Institucional por seu caráter desestabilizador e desnaturalizador de lugares confortáveis e acriticamente ocupados, de verdades instituídas e aceitas como universais e absolutas. Ou seja, a análise de implicações nos retira dos portos seguros, dos caminhos lineares e conhecidos, da paz das certezas, nos jogando em alto mar, no turbilhão das dúvidas, da diversidade e dos contornos indefinidos. Um dos efeitos políticos presentes na ferramenta análise de implicações é, portanto, a problematização das relações de saber/poder, visto que ela aponta para o lugar instituído de onde falamos quando, com nossas práticas especialistas, legitimamos a divisão social do trabalho no capitalismo. Ou seja, fortalecemos essa divisão quando naturalizamos que há aqueles que sabem, que detêm a verdade científica, neutra e objetiva - os especialistas e acadêmicos - e de outro os que simplesmente devem executar o que foi pensado/planejado por esses iluminados, detentores do saber/poder. (NASCIMENTO e COIMBRA, 2008, p. 7 e 8).

Ainda em companhia de Nascimento e Coimbra (2008) que fazem um convite ao desvio de práticas que visam à homogeneização dos sujeitos e das posturas uniformizantes, baseadas em uma suposta essência e verdade do outro, que legitimam as relações de poder na sociedade capitalista e assentam as desigualdades sociais vem o desafio de se afirmar a diversidade dos modos de vida, isto é, as diferenças presentes em nós e no mundo. À luz disso, o trabalho social pode apoiar sua atuação na valorização da experiência do sujeito e seus saberes, não desqualificando suas relações e redes de apoio produzidas, construindo uma intervenção com o outro que afirme sua força de vida e enfrentamento perante a adversidade que se expressa naquele momento.

Na análise coletiva, enxergamos a importância do espaço de escuta para as pessoas em acompanhamento, onde o sujeito consegue falar sobre as diversas situações

incômodas da sua vida, pois o processo do acompanhamento comporta os diversos modos de expressão do sujeito, inclusive suas potencialidades, afetos, vitórias conquistadas e as que almeja. E assim, o acompanhamento familiar do CRAS constituiu um efeito de apoio a partir do espaço de escuta.

### 3.2 AMPLIAÇÃO DAS POSSIBILIDADES DE VIDA E AÇÃO

O encontro entre profissionais e falas das usuárias entrevistadas faz saltar um outro ponto que chama a atenção: a afirmação das usuárias de que o acompanhamento familiar é um espaço onde se conversa e se pensa junto, onde se faz reflexões que, segundo a análise coletiva, colaboraram para tomadas de decisões e atitudes em diversos setores da vida das pessoas entrevistadas, como nas situações que as levaram ao CRAS.

*E: Igual, assim, no meu caso, quando eu cheguei aqui no CRAS, foi uma situação totalmente diferente. Porque assim, eu tinha tudo. Sabe? Eu tinha tudo. Eu tinha condição financeira boa, meu marido trabalhava, era bem empregado, trabalhava pela Petrobras, ganhava muito bem. E eu me vi da noite para o dia perder tudo. Então assim, eu tinha carro, andava de carro com meu marido pela firma. (...)Eu tinha uma vida muito bem e de repente meu marido adoeceu, e eu não entendia. Sabe? Ele adoeceu, saiu do emprego. Daqui a pouco foi trabalhar em um material de construção. Então assim, como se fosse caindo e eu não entendia. Ai até que chega um certo ponto que ele parou de trabalhar, por causa da condição de saúde dele. E teve um dia que eu coloquei a mão na cabeça andando na rua e falei com Deus assim: o quê que eu vou fazer da minha vida? Porque estava começando a faltar as coisas dentro de casa. Eu tenho dois filhos mais velhos, eu tenho três filhos e dois são mais velhos e uma caçula. E eu falei assim: gente o quê que eu faço da minha vida? Sabe? Realmente eu conhecia aqui, mas eu não sabia o trabalho do pessoal do CRAS, eu achava que era só para atender pessoas carentes. Eu pensei assim, eu não vou entrar lá, porque eles vão falar: a senhora não precisa, por causa do meu sobrenome e o lugar onde eu moro. Você é rica. Milionária. Pode trabalhar e pode essas coisas, né!?. Então, quando eu cheguei aqui no CRAS, que eu cheguei arrasada, eu cheguei aqui chorando. Ai eu falei: eu quero conversar com alguém. Ai veio a assistente social e conversou*

*comigo. Foi onde coloquei toda minha situação e expliquei tudo pra ela. Ela falou: não é só para as pessoas né, assim... Pessoas igual a você, igual seu marido que trabalhou por muito tempo e tal. A gente tem direitos e foi explicando os meus direitos. Sabe aquilo que realmente as meninas, as colegas aqui estão falando, aonde que você está no fundo do poço e eles (técnicos) te ajudam a levantar. Mas aí ela (técnica) foi me explicando, Fulana, hoje é tudo do governo, você tem direito ao bolsa família, você tem direito a isso e a aquilo. Você tem um filho de menor? Eu disse eu tenho um filho de menor. Ele vai participar aqui do Projovem. Então o que foi que começou a voltar à rotina novamente. Sabe? **Eu voltei a enxergar.** Então o CRAS pra mim hoje não é só para dar cesta básica, é um acompanhamento que eles (técnicos) dão pra gente psicologicamente, uma motivação. Tem os cursos, tem as oficinas que você vem aqui participar. Eu não perco uma reunião que eles marcam, porque cada vez que você vem aqui numa reunião, **parece que monta um quebra-cabeça**, sempre te ajuda aquilo ali, sempre para o bem da gente de alguma maneira. Não tem como você dizer não. Então eles ensinaram aqui, que igual assim, não é só para o casal de baixa renda, de repente tem algumas pessoas igual na minha situação, que tinha uma renda boa e de repente perdeu tudo. Fazer o quê? Vai correr pra onde? Porque meu marido está até hoje tentando aposentar e não consegue, porque fisicamente ele está bem, mas mentalmente não. E a perícia vê pelo físico dele, ele pode fazer alguma coisa, mas ele não pode dirigir mais, né. Ele não pode fazer os trabalhos que ele tinha. Então, graças a Deus, eu conheci o CRAS, assim, estou aqui já tá mais de dois anos (grifos nossos).*

No trecho acima a usuária entrevistada diz que no encontro com o acompanhamento familiar no CRAS, ela voltou a enxergar, isto é, ela estava se sentindo sem visão/sem ação, sem conseguir visualizar caminhos, possibilidades. Estava com uma visão encurtada, se sentindo sem saída. E, o encontro, com essa política pública, com o acompanhamento PAIF, através da acolhida e conversa, permitiu a ela “levantar”, a ajudou a “montar um quebra-cabeças”. Pensamos que este é um efeito importante que, juntamente com uma escuta acolhedora, gera uma abertura no pensamento, de poder com o outro ampliar os pontos de vistas, enxergar mais amplamente. E assim, sair de um estado de paralisia e retomar suas forças de ação. É interessante também refletir até que ponto essa ampliação coletiva das possibilidades de ação ultrapassa a herança do caráter assistencialista e moralizador

da assistência social.

Nessa perspectiva, é importante dimensionar, que como na experiência da escuta esse espaço de pensar com o outro também pode ser de pura condução normalizadora da vida dos sujeitos ou pode se construir como um espaço-tempo de problematização *com* as(os) usuárias(os). A partilha que essa usuária faz conosco na entrevista permite acessar práticas que são interessantes de fortalecer no cotidiano do trabalho: acolhida, disponibilidade, escuta, afirmação do sujeito como legítimo sujeito de direitos, problematização dos pontos de vista em jogo, ampliação dos caminhos, produção de saídas conjuntas. Desse modo, podemos pensar que há um efeito do trabalho realizado, que gera um aumento das possibilidades de vida e ação, em outras palavras, podemos dizer que promove a autonomia com as(os) usuárias(os) e que é experimentado no acompanhamento familiar no CRAS, que tem relação com a abertura e sustentação desse espaço-tempo de problematização, de pensar junto,.

Gabriela Abreu (2019), no trabalho de pesquisa com professoras(es) e estudantes, ao abordar os processos de inclusão no cotidiano educacional, traz uma concepção de autonomia vinculada à interdependência, dimensão que todas as pessoas experimentam, já que é a base da vida. Nascemos sempre em um mundo que é construído interdependentemente, na dependência de muitos elementos e seres que se interconectam.

Tradicionalmente, a experiência de autonomia em nossa sociedade atual é vista como autossuficiência ou independência, atributo de alguém capaz de viver só, aquém e além da sociedade. No entanto, a pesquisadora a partir das contribuições feministas para o campo dos estudos da deficiência coloca em questão essa abordagem mais hegemônica quanto à autonomia denunciando não apenas a articulação com o modo de produção capitalista, mas a impossibilidade de sua efetiva realização. Antes, o modelo feminista dos estudos da deficiência, afirma a autonomia como vinculada à interdependência, como dimensão inerente à vida. Portanto, a partir desse outro modo de pensar autonomia podemos afirmar que não é defeito ou demérito pedir ou receber ajuda, apoio. Todo mundo precisa e faz demandas de apoio diversas vezes no decorrer da existência. Pelo contrário, estes estudos nos apontam que quanto mais vínculos de apoio o sujeito construir, quanto

mais ampla e forte é sua rede de relações, mais potente e apoiado o sujeito se sente para construir os caminhos de sua vida.

Em vista disso, apoiar e ser apoiado é contribuir “com” e não enunciar e fazer “para”. A autonomia, nesse caso, tem mais relação com a rede que se consegue construir que com o que se consegue fazer sozinho. Quanto mais vínculos, quanto mais forte é a rede que nos envolve, mais força, ânimo, coragem e suporte temos para enfrentar as adversidades e criar saídas.

Nesse sentido, o apoio pode possibilitar um aumento das forças, uma expansão, e não paralisação e incapacidade. Pois, o apoio que gera submissão atua na perspectiva que o outro é inferior, precisa ser tutelado, assistido, como se a pessoa que demanda apoio não tivesse força, competência e habilidade para criar seus movimentos e enfrentar as situações adversas. Aí nesse caso o apoio é mais tutela que suporte. “Considerando uma perspectiva do cuidar e do ajudar como caridade. Tal concepção aproxima o cuidar de uma faceta inclusiva piedosa, a qual vimos que fortalece as práticas discriminatórias” (ABREU, 2019, p. 113). Isto é, essa concepção de apoio alimenta o preconceito, a benemerência e práticas autoritárias que culpabilizam e desqualificam a vivência do outro.

A vulnerabilidade, do ponto de vista da ética, talvez possa ser definida desse modo: uma fragilização pela redução de potencialidades, vulnerável por estar portador de baixo grau de autonomia, já que autonomia é ampliação e criação de possibilidades de ação (PASSOS, et al, 2018). Contrapõe-se à heteronomia, que é se submeter a uma representação predeterminada, por exemplo, se sujeitar a tutela do outro, obedecer às suas normas prévias, o que muitas vezes gera frustração e a vivência de incapacidade.

A concepção de apoio baseada na interdependência das relações demanda um fortalecimento da dimensão coletiva, isto é, um fortalecimento dos vínculos e da rede de apoio social, que amplia o leque de possibilidades de enfrentamento das exigências do cotidiano, e contradiz a noção de autonomia como independência, ausência de ajuda, que não aprecia as relações de cuidados mútuos (ABREU, 2019). Nessa lógica, mostra-se “a relevância de chegar a noção de autonomia com a capacidade que a pessoa tem de gestar sua vida, não a partir da independência do outro, mas a partir de redes que as auxiliam nesse exercício” (idem, p. 150).

À vista disso, o efeito apoio analisado a partir das entrevistas realizadas indicam que o CRAS se colocou como mais uma possibilidade dentro da rede social-afetiva, que proporcionou uma escuta, problematizações e sentimento de grupalidade. Ademais, há relatos no diário de campo que comungam com essa análise, por exemplo, a fala de uma usuária durante uma intervenção do acompanhamento PAIF: *Aqui não. Aqui eu tô encontrando apoio. Eu não sei porque eu confio tanto na Luciana (técnica). Quando eu olho dentro do olho dela, eu não vejo uma pessoa, mas um anjo que Deus colocou ali pra me guiar. Ela é diferente. Tenho até medo de perder ela.* Nesta mesma intervenção ela acrescentou: *Quando eu tô na reunião, parece que eu tô numa família. Mas aí a reunião acaba e eu vejo que é de mentira, que eu tenho que voltar pra realidade.*

No cotidiano do trabalho social, observamos algumas famílias que frequentam o CRAS desde sua implementação, demandando, com alguma variação, os mesmos programas, benefícios e auxílios ofertados. A partir das reflexões acerca da atividade apoio, penso que uma família, não mais precisaria dos serviços do CRAS, caso consiga apoio(s) que, de certo modo, cumpra com o suporte que o CRAS proporciona. Isto é, que a família consiga e fortaleça outros vínculos na sua rede social para se apoiar, o que é diferente de viver sem apoio. Essa assistência pode vir da família, da comunidade, de um trabalho formal ou de outro serviço público, por exemplo. Não obstante, algumas famílias possuem uma série de dificuldades para encontrarem outro(s) apoio(s) que ‘substitua(m)’ a oferta do CRAS, e então, não mais precisarem contar com o suporte do acompanhamento familiar. Lembrando que, a oferta de alguns serviços/programas/auxílios/benefícios socioassistenciais não é ininterrupto, sofre variações conforme as gestões municipais, estaduais e federal.

Logo, a partir do encontro da devolutiva com profissionais, analisou-se que o acompanhamento familiar PAIF possibilitou efeito apoio para as pessoas entrevistadas, o que vai ao encontro aos objetivos do serviço descritos nos documentos oficiais. “O PAIF, portanto, deve possibilitar o enfrentamento de situações de fragilidade social vivenciadas pelas famílias, favorecendo a prevenção da ruptura dos seus vínculos, nos âmbitos familiar e comunitário, ofertando ações que contribuam para restabelecer a função protetiva da família, possibilitem o encaminhamento que efetive o acesso a renda, assumam a perspectiva das potencialidades das famílias para o enfrentamento das dificuldades de

relacionamento e, por fim, identifiquem, constituam e/ou fortaleçam as “redes sociais de apoio” (BRASIL, 2012a v.1, p. 50)

Abreu (2019) ressalta que quanto mais forte e ampla a rede de apoio, mais autonomia o indivíduo constroeu, ou seja, a autonomia aumenta com o fortalecimento da sua rede relacional, o que se opõe à concepção de viver sozinho, da autossuficiência. Nessa perspectiva, se o serviço pesquisado compõe a rede de apoio de uma pessoa, de maneira não disciplinadora e autoritária, mas a apoiando no seu modo de gerir a vida, contribui assim para que ela se sinta mais autônoma. “Ou seja, quando temos em quem nos apoiar isso nos dá coragem, tranquilidade, segurança para agir e avançar em relação inclusive às dificuldades e obstáculos que possamos estar enfrentando” (ABREU, 2019, p. 123).

---

*P: Você tem objetivos no acompanhamento? Você sabe se tem algum objetivo para alcançar?*

*E: Meu objetivo é não precisar mais. Não que seja ruim, é maravilhoso. É muito bom receber uma ajuda. Mas é bom andar com suas próprias pernas.*

No trecho acima, quando a entrevistada diz “*andar com as próprias pernas*”, ela fala de não mais precisar do acompanhamento PAIF como suporte. A partir da discussão sobre autonomia, isso é possível quando a usuária criar e/ou fortalecer outros meios na sua rede relacional que de certo modo ‘substitua’ o(s) auxílio(s) do CRAS. E, ainda, podemos pensar que talvez algumas usuárias se sintam incomodadas em contar com ajuda, também porque essa noção de independência é muito valorizada em nossa sociedade e porque ao mesmo tempo a política pública muitas vezes não é entendida como um direito.

Saliento então o cuidado da usuária em falar que objetiva não mais precisar dos serviços/benefícios/auxílios do CRAS, que faz um contraponto à relação histórica entre a assistência social e seu público alvo, de caridade, piedade e benevolência, pois para não parecer ‘ingrata’ ela pontua: “*Não que seja ruim, é maravilhoso*”. A noção do direito social é um desafio para todas e todos envolvidos no campo da assistência social, como também a importância da constante análise da política e do trabalho social no sentido de superação dos paradigmas da tutela e do

assistencialismo na relação com as pessoas, que, ao fomentarem relações de dependência restritas e unilaterais bem como experiências de impotência, vão na contramão da promoção da autonomia e cidadania.

### 3.3 O APOIO QUE CIRCULA NO “COM VIVER”

A importância dada aos espaços de intervenção coletiva construídos no acompanhamento familiar no CRAS também salta aos olhos de trabalhadoras(es) na análise conjunta dos trechos das entrevistas realizadas. O que chama a atenção é que a intervenção não está somente nas mãos das(os) profissionais, ela circula, pois as(os) usuárias(os) também intervêm umas(uns) sobre as(os)/com as(os) outras(os), ajudam-se.

Assim, há um deslocamento na relação em que parece que as(os) usuárias(os) não têm nada para ofertar, que são “carentes”, que só podem e querem receber. Nessa visada os sujeitos surgem na relação distantes da força de suas vidas, dos saberes que constroem, da agilidade de seus corpos e da invenção de suas estratégias. As situações que levam uma pessoa ao CRAS também incluem a família extensa, a vizinhança e as outras pessoas que frequentam o CRAS. Exemplo disso é a rede solidária ativa que aparece nas entrevistas e pode ser investida, incentivada e valorizada.

O trecho abaixo, por exemplo, se refere à pergunta se a usuária entrevistada recomendaria o acompanhamento PAIF a outras pessoas e famílias.

*E: Recomendaria. (...) Porque principalmente para quem passa assim, passa problema na família, que tem esse tipo de assunto que eu citei, ou com drogas. Sofri muito com meu marido com drogas. Porque aqui, a gente encontra uma família realmente, que ajuda mesmo a sua vida e tenta ajudar assim, não só você, ajuda a família toda. Entendeu? Vocês ajudam a gente no emocional. Vocês ajudam a gente a resolver os problemas. **A gente fica mais forte com vocês.** Recomendaria. Igual a uma senhora estava aqui... o filho dela... não sei se ela continua acompanhada, ela é muita abalada, ela chorava muito, ela não era daqui. Ela chegava aqui, ela se sentia alegre, **a gente conseguia tirar um sorriso dela.** Entendeu? A filha dela*

*também, a caçula, a gente conseguia fazer ela rir. Então quer dizer é isso, que a gente precisa né, um abraço amigo. E vocês estão prontas aqui para dar.*

“Ampliando o coeficiente de transversalidade, minando as hierarquias que distinguem os que sabem dos que não sabem, bem como a desqualificação de alguns saberes em detrimento de outros, [...]” (CÉSAR et al, 2014, p. 165) o grupo inclui os sujeitos e possui potência na circulação dos conhecimentos, nas astúcias do viver, expandindo a capacidade dos sujeitos de reflexão perante as situações incômodas e na criação de estratégias para o enfrentamento. À vista disso, o apoio se amplia nos espaços coletivos (CÉSAR et al, 2014).

O Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012a v.1) também traz a importância das intervenções coletivas na promoção da convivência, da partilha das experiências, do fortalecimento das redes sociais de apoio e da mobilização para a reivindicação dos direitos. Desse modo, os espaços coletivos de escuta e fala

favorecem o diálogo e o convívio com as diferenças; problematizam as incidências de risco e vulnerabilidade no território; estimulam a capacidade de participação, comunicação, negociação, tomada de decisões; estabelecem espaços de difusão de informação; e reconhecem o papel de transformação social dos sujeitos (BRASIL, 2012b, p. 26).

As Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012b v.2), ainda estimulam que se realize dinâmicas nas intervenções coletivas, que promovam a participação e integração das pessoas presentes, com exposição e escuta de opiniões e vivências, pois a fala de uma pessoa pode encontrar ressonância na outra e podem experimentar uma sensação de que não estão sozinhas nas suas demandas, o que viabiliza a formação e o fortalecimento de vínculos entre elas,

promovendo a socialização dos saberes e o resgate do coletivo, base sobre a qual os membros tendem a expressar-se e identificar-se, apropriando-se de suas histórias, de suas competências, de seus saberes, desenhando novas possibilidades e reescrevendo suas vidas (PAIF, 2012b v.2, p. 71).

Além do mais, os espaços coletivos são estratégicos para se trabalhar a compreensão da naturalização das vulnerabilidades e a responsabilização do poder público.

Portanto, esse espaço de escuta e de pensar junto não aparece somente nas

intervenções particularizadas, ou entre profissional e usuária(o), mas também nas atividades coletivas e nos espaços informais, entre as(os) usuárias(os), de modo que o efeito apoio também se realize na ação “com viver”, na relação da companhia do outro. Isto é, o suporte não é dado apenas pelas(os) profissionais, o suporte também está no encontro com essas outras usuárias e usuários a quem se sente pertencente, seja por problemas próximos, pela frequência ao CRAS, pelo território, etc. As(os) usuárias(os) também se encontram, compartilham entre si experiências e se cuidam no CRAS e fora dele. Inclusive César et al (2014) afirmam que o apoio não se vincula somente a uma pessoa, mas também pode comparecer nos espaços coletivos em que se compartilham experiências, onde as falas e os afetos transitam, contribuindo na construção de uma rede de solidariedade, no apoio mútuo, na expansão dos processos de reflexão, estratégias possíveis e modos de agir.

Outra atividade coletiva socioassistencial que compareceu nas entrevistas e também foi analisada como potente na formação de uma rede de amizades e suportes, foi o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV)<sup>10</sup> voltado para adolescentes de 15 a 17 anos, o Projovem.

O Projovem é ofertado nos CRAS de Vitória/ES desde 2015 e é um serviço socioassistencial vinculado à proteção social básica e complementar ao PAIF e PAEFI, realizado de forma coletiva com atividades culturais, artísticas e de lazer. “É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares” (BRASIL, 2020a v.1). O SCFV também possui o objetivo de fortalecer os vínculos familiares e comunitários, com atividades em grupo que promovem a socialização, a troca de experiências e integração das(os) participantes.

O SCFV Projovem apareceu nas entrevistas com as usuárias (mães e avós) que têm relação com adolescentes que estiveram ou ainda estão inseridos neste serviço, como no trecho abaixo:

*P: Então, o CRAS te ajudou a aprender?*

---

<sup>10</sup> O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é reordenado no âmbito do SUAS pela Resolução Nº 01 de 21 de fevereiro de 2013. (BRASIL, 2020d)

*E: Me ajudou nesse curso. Depois me ajudou também com as cestas [de alimentos], que eu vim aqui pegar algumas cestas. Mas hoje eu não pego mais não. Mas eu já peguei. Ai eu pegava o bolsa família e eles tiraram. Porque eu tenho uma renda. E a gente não pode contar mentira, eu tenho mesmo, graças a Deus, né!? E agora eu gostei mais do CRAS aqui de [nome do Bairro], mais ainda. Porque o Sérgio estuda à noite agora, meu neto, ele tá fazendo o EJA, tá fazendo o sétimo ano e repetindo o sexto. E ele fica com Jorge (educador social) aqui, vai fazer arte lá fora, de teatros, ele pegou o diploma de teatro, ele fica aqui, sai com eles.*

*P: Projovem?*

*E: Isso, o Projovem. O Sérgio (neto) ocupa o tempo dele todo aqui com Jorge (educador social), é o grupo deles de adolescentes. E isso eu me apeguei mais com o CRAS. Entendeu? Ocupou muito a mente do Sérgio.*

*P: Então a senhora gosta do CRAS porque ele é um espaço que seu neto usa?*

*E: Isso. Pra mim é tudo. Mas o melhor é esse espaço que meu neto frequenta, eu gosto muito, que o Jorge (educador social) mudou muito o quadro do Sérgio (neto). Não tem quando você se sente assim... você tem tudo, mas não tem. Tá faltando, alguma coisa não encaixa. Eu acho que foi aqui que o Sérgio achou. Entendeu? Ele está mais saído, mais sábio, ele tem mais higiene com o corpo dele, com o cabelo. Entendeu? Ele quer ser uma pessoa adulta. Entendeu?*

À vista disso, o SCFV Projovem também foi analisado pelas(os) trabalhadoras(es) como um efeito apoio para as famílias, através das relações de “com viver”, onde as(os) adolescentes podem se expressar e compartilhar as vivências, gerando também uma rede de apoio entre as(os) participantes e a(o) profissional responsável, com atividades socioeducativas, culturais, artísticas e de lazer. O apoio na relação com o fortalecimento do coletivo, com a sensação de pertencimento, com a construção de vínculos e formação de redes de apoio mútuo.

Importante ressaltar que não é que o SCFV tenha esse efeito apoio em si mesmo, pois há espaços em que esse programa é conduzido gerando uma relação de muito controle com as(os) jovens também. Entretanto, nesse caso em que a usuária conta sobre seu neto, o Projovem funcionou como um dispositivo de apoio, em que

adolescentes construíram vínculos entre si, geraram apoio recíproco, incluindo também o profissional nesse caso.

Portanto, analisou-se que os espaços de convivência aqui abordados e expressados nas entrevistas, o SCFV Projovem e os grupos das famílias acompanhadas no CRAS, possibilitaram práticas de apoio mútuo. Lembrando que isso não está garantido pelo espaço em si, precisa conjugar o verbo, ou seja, implica movimento, se faz nos encontros, nos vínculos construídos e fortalecidos entre as(os) participantes, nas acolhidas e interferências mútuas, nas relações de amizade. E assim pode gerar um efeito de coletivização ou de circulação do apoio interessante.

#### 3.4. O APOIO ÀS(AOS) TRABALHADORAS(ES) NO ACOMPANHAMENTO PAIF

Na análise conjunta com as(os) profissionais, avaliou-se que o processo do acompanhamento familiar PAIF oportunizou um efeito de apoio para as pessoas entrevistadas a partir do espaço de escuta e problematização acerca da(s) demanda(s) apresentadas, debatidas, recriadas, colaborando assim em uma ampliação na compreensão dos problemas vivenciados, e conseqüentemente, uma possível atitude de enfrentamento diante das situações adversas. Mas, a pesquisa também performou e ajudou a destacar o apoio às(aos) trabalhadoras(es).

No campo da saúde pública, especialmente com a criação da Política Nacional de Humanização - PNH<sup>11</sup> (BRASIL, 2009) encontramos a noção de apoio vinculada a uma perspectiva social, o chamado “apoio institucional”. Essa noção-ferramenta, que instaura práticas de apoio na saúde dirige-se para o fortalecimento dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), para incentivar encontros de ampliação da energia, do olhar, da análise especialmente entre trabalhadoras(es) do SUS, entre estas(es) e usuárias(os) e também gestoras(es).

---

<sup>11</sup> “A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. A PNH deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. Promover a comunicação entre estes três grupos pode provocar uma série de debates em direção a mudanças que proporcionem melhor forma de cuidar e novas formas de organizar o trabalho” (BRASIL, 2020c).

Nas práticas de apoio que surgem na experiência da saúde, esta se traduz como aumento do espaço de discussão coletiva entre trabalhadoras(es) e gestoras(es), ampliação das parcerias e da capacidade de análise conjunta do serviço, das demandas e das questões que surgem. Não é o apoio a alguém especificamente, mas é apoio a toda força, a todo movimento que amplie um pouco mais o que parece já dado. Nesse sentido, essa noção pode ser também interessante para o diálogo com o campo da assistência social.

César et al. (2014), em publicação sobre pesquisa realizada com trabalhadores(as) da política pública do SUS, sobre a experiência de apoio vivenciada em seus campos de atuação, trabalham com a noção de apoio institucional, que será utilizada nessa dissertação para refletir acerca do trabalho social no acompanhamento PAIF, como atividade de apoio. As autoras e autor trazem duas dimensões do trabalho apoio organizadas a partir das conversas com trabalhadores(as) no campo da saúde, como sendo: ‘norteador’ e ‘cutucador’. Este último enuncia uma função do apoio como uma força que desloca sentidos, que provoca um despertar da inércia.

Apoiar, nesta perspectiva, assume fundamentalmente o sentido de uma intervenção crítica que desestabiliza o que está posto, instituído e provoca movimentos. Movimentos que podem provocar novos agenciamentos (PAULON, 2014, p. 309).

Para tanto, no sentido de apoio construído nessas práticas da saúde, deve-se abrir mão de especialismos que sustentam uma divisão hierárquica entre os saberes, que nos trazem um mundo pronto, dado *a priori*, para abrir-se ao inesperado no encontro com o outro, ao que ainda não existe, e suscitar a produção de novas realidades, novos modos de se estar no mundo (PAULON, 2014).

Na divisão hierárquica há sempre a consideração daqueles que sabem mais e daqueles que sabem menos ou simplesmente nada sabem. E por isso há alguém que ensinará aos outros que não sabem como se portar, como fazer, como ser. Esse é o perigo do apoio também: uma relação hierárquica de apoio, que, ao final, gera submetimento. Ou ainda voltar a atualizar novamente no campo da assistência social o apoio como “ajuda”, “benesse”, que coloca os sujeitos no lugar de “carentes”, “coitados”, etc.

A atividade de apoio que estamos aqui apontando é mais ampla que isso, e não

pertence a uma pessoa apenas. Ela circula. Não é uma função exclusiva dos(as) trabalhadores(as) sobre as(os) usuárias(os), por exemplo. Sua função é a de “cutucar”, nos desassossegar mutuamente. “Cutucar a dor, produzindo incômodo onde antes talvez houvesse anestesia” (CÉSAR et al, 2014, p. 140).

O outro aspecto do exercício de apoio como “norteador”, como apontado pelos(as) participantes da pesquisa realizada no campo da saúde, mostra uma direção quando se sente desorientado, isto é, sem saber o que fazer, para onde ir, a quem procurar. As(os) trabalhadoras(es) diziam “O apoio é um norte” (p. 140). Nesse sentido, o apoio pode servir de “estrela guia”, que contribui em um reposicionamento do sujeito perante a vida e no enfrentamento da demanda apresentada.

César et al (2014) ressaltam que a prática do apoio não é fazer sobre o outro ou pelo outro, mas com o outro, o que legitima saberes e expertises, isto é, a experiência de vida do sujeito é levada em consideração no pensar e refletir acerca da demanda apresentada e na construção de possíveis caminhos para o enfrentamento.

É neste ponto que o debate entre normas antecedentes e as variabilidades do meio de trabalho ganha força, pois é exatamente o cultivo dessa capacidade de constituição de normas permeáveis às imprevisibilidades e desafios do viver que apoia e onde se faz o apoio (CÉSAR et al, 2014, p. 152).

No final do encontro da devolutiva, após a análise dos trechos das entrevistas, as(os) profissionais compartilham que sentiram um contentamento como trabalhadoras(es) do SUAS, pois conseguiram visualizar um certo retorno 'positivo' do trabalho social, isto é, analisaram que nas entrevistas foi sinalizado o quanto o processo do acompanhamento foi ou é importante em suas vidas, para além dos benefícios concedidos, mas como um lugar onde podem expressar seus problemas, demandas e afetos, tanto individuais quanto familiares e territoriais, de uma certa forma livre, e alguém as(os) escuta, acolhe, e algumas vezes consegue sugerir e/ou pensar junto algum caminho que pode gerar um enfrentamento da situação adversa apresentada.

Portanto, entendemos que as usuárias dizem de um efeito em suas vidas relacionado ao encontro com essa política pública e que a análise coletiva com as(os) profissionais ouve também como sendo um efeito de apoio, através de práticas de escuta, de pensar junto, de acolhida e compartilhamento entre sujeitos e os grupos,

promovendo a autonomia e a ampliação das possibilidades de ação e de fazer o apoio circular entre as(aos) usuárias(os), mas também na concessão dos benefícios eventuais e na inserção em programas de transferência de renda, que as usuárias e usuários tem o direito de buscá-los. Contudo, o trabalho do PAIF no que afirma a garantia de direitos, envolve também o fortalecimento de uma relação potente com as(os) usuárias(os) e entre elas(es) e com o território. Mas também é importante fortalecer o apoio entre as(aos) trabalhadoras(es), para que elas possam por em análise o serviço.

*P: (...) Elizabete o que é o CRAS pra você?*

*E: O CRAS pra mim é um apoio às famílias carentes, né. Que a gente precisa, a gente vem até vocês. Vocês não podem ajudar financeiramente, mas pelo menos ouvir a gente, dá um conselho bom, palestra, passeios, que ajuda a gente distrair a mente.*

No trecho acima a entrevistada fala “*famílias carentes*” para se referir a ela mesma e as famílias que conhece, essa expressão não é natural, há uma repetição de um pré-conceito, que nos remete a uma atualização do modo como que historicamente a assistência social olhou para a parcela da população mais pauperizada, como carente, menos capaz, como se tivesse pouco a oferecer e muito a receber. Em outros trechos das usuárias entrevistadas há também falas como: “*eu já peguei cesta*”, “*eu pego o bolsa família*”; não dizem eu recebi, mas sim eu peguei. Isso não fala da relação construída historicamente com a assistência social? Parece que não são dignos dos direitos sociais, e ao chamarmos de benefícios, tira-se o peso da noção de direito.

Ao ouvir as usuárias no que dizem sobre o CRAS as(os) profissionais presentes afirmaram se sentirem mais encorajadas(os) para a continuidade do serviço. Uma vez que, às vezes temos dificuldade de enxergar no nosso cotidiano do trabalho social alguns ‘feedbacks’ do serviço, de analisar o que está sendo produzindo junto com as(os) usuárias(os), como o que a análise conjunta produziu, que o acompanhamento PAIF se fez apoio como uma atividade de trabalho através das práticas da escuta, do pensar junto e do apoio que circula.

Em consonância a César et al (2014), o apoio possui desafios na sua afirmação

como atividade de trabalho, inclusive porque vem acumulado a outras atribuições no espaço laboral, atividades com uma visibilidade mais concreta nos seus efeitos, por exemplo, relatórios familiares, tabelas de controle de benefícios, listas nominiais de programas de transferência de renda, busca ativa da listagem do Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON)<sup>12</sup>, atendimentos a famílias que não estão no processo de acompanhamento no CRAS, etc.

A imaterialidade do fazer coloca em xeque a visibilidade dos produtos dessa atividade, e conseqüentemente a utilidade de tal função, como no que se refere à necessidade de compreender o apoio como um modo de trabalhar a ser cuidado, e não exatamente como mais uma tarefa a se assumir.

Por tudo isso, comparece a pertinência de visibilizar o apoio como atividade de trabalho, que por seu aspecto multifacetado comporta várias dimensões, as quais, quando compreendidas em sua indissociabilidade, funcionam como “cutucadoras”, na medida em que nos convocam ao constante reposicionamento e, como “norte”, indicam uma direção ético-política, a partir da qual caminhos podem ser coletivamente construídos e trilhados, quando se trata do constante renovo das práticas. (CÉSAR et al, 2014, p. 158).

Logo, o apoio é efeito, porque a atividade em si não é apoiar simplesmente, mas fazer inúmeras coisas: conversar, acolher, inserir, torcer, incentivar, problematizar, abraçar, coletivizar, discutir. Em tudo isso o apoio se mostra, se tece, se gera.

Saliento que a questão do apoio é complexa e envolve pelo menos duas dimensões que exigem sempre nossa atenção, pois pode gerar práticas de tutela, de submetimento, de normalização da vida ou pode abrir práticas de liberdade, exercícios de autonomia, essa força que surge quando contamos com apoio. Isto é, pode gerar submetimentos ou força e ampliação da ação.

Ao se atentar não somente no que o trabalho social tem de aprisionamento das formas de vida, ou seja, em como as famílias, sujeitos e grupos, precisam fazer para alcançar as exigências impostas pela política social, mas também na potência da

---

<sup>12</sup> O Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON) é uma ferramenta da gestão intersetorial que integra as informações das condicionalidades nas áreas de saúde e educação, que consolida as informações de frequência escolar, do calendário de vacinação e das consultas pré-natais oriundas dos sistemas específicos desenvolvidos e gerenciados pelos Ministérios da Educação e da Saúde. Desta forma, é um sistema de uso das gestões municipais, estaduais, federal e de controle social, via internet (BRASIL, 2014).

existência dessas vidas, na busca que realizam cotidianamente para contornar as dificuldades e nas relações de amor, amizade e solidariedade que cultivam, o trabalho social tenderá a gerar respostas mais interessantes para todas e todos os envolvidos, profissionais e usuárias(os).

Na análise coletiva, a partir dos dados produzidos, também se pensou o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), em como este instrumento pode estar mais aberto às potencialidades dos modos de vida das famílias alvo da política social, que vão além dos objetivos indicados pelo poder público, que, de acordo com o Caderno de Orientações Técnicas (BRASIL, 2012a), envolve como objetivos do PAIF: fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, promover espaços coletivos de escuta e troca de experiências, bem como a aquisição social e material à família, contribuindo na inserção da família na rede socioassistencial e aos demais serviços setoriais. É ressaltado que o PAIF possui o compromisso de contribuir no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, entretanto, não depende somente desse serviço socioassistencial a não fragilização e o rompimento desses vínculos, pois sabe-se que as relações são multifatoriais (BRASIL, 2012a v.1).

Todavia, ao se refletir sobre os objetivos do PAIF percebe-se como são normalizadores, pois: como se tem o direito de entrar na vida das pessoas e dizer como elas devem viver? Observamos algumas práticas e ações no âmbito da assistência social, que em nome de salvar vínculos, de prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, o Estado chega a cometer atrocidades. Em vista disso, precisa-se estar atenta(o) com as práticas e discursos na atuação profissional, para lutar com as pessoas por condições mais dignas de vida, e não por elas.

Retomando a questão do PAF, que é um instrumento obrigatório no acompanhamento familiar segundo as orientações técnicas (BRASIL, 2012a v.1), colocá-lo em análise é refletir acerca da realização do acompanhamento PAIF, pois, se o PAF é construído ou não e o modo como é feito, diz do processo do acompanhamento familiar.

Em uma pesquisa com cegos, realizada no Instituto Benjamin Constant, um participante, convidado para uma entrevista sobre sonhos e imagens mentais, mostrou-se particularmente interessado em ser entrevistado. Afirmou, na ocasião, que não

gostava de participar de pesquisas em que era submetido a questionários com perguntas que ele normalmente não sabia responder. Segundo sua avaliação, tais questionários eram concebidos tendo como parâmetro o funcionamento cognitivo do vidente. O participante conclui que muitas vezes os pesquisadores não se interessam pela experiência de ser cego, pois os questionários não fazem as perguntas adequadas para o entendimento do seu modo singular de perceber e pensar. Trata-se de testes voltados para a apreensão de deficiências, falhas e déficits. (SADE, FERRAZ, ROCHA, 2014, p.66 e 67).

A partir da citação acima, pode-se refletir algumas questões acerca da PNAS e do PAF. Por exemplo, além das vulnerabilidades, isto é, falhas e déficits das famílias em cumprir com as obrigações determinadas pelo Estado, o PAF também objetiva mostrar as potencialidades dos sujeitos envolvidos, o que inclui o mapeamento da rede de apoio e dos caminhos percorridos dos membros da família na resolução das demandas indicadas, ou tentativa de resolução, e não somente o produto final, o resultado de uma meta estabelecida. E, em vista disso, o instrumento de trabalho PAF poderá funcionar de modo que seja interessante tanto para as famílias acompanhadas quanto para a(o) profissional do PAIF, e assim, colaborar no aumento da potência de agir de ambas as partes, transformando a realidade e criando outras formas de estar no mundo. Em outras palavras, que o PAF possa ser usado nas intervenções do acompanhamento familiar para se pensar junto estratégias, que não estão dadas, para o manejo das demandas que se apresentam.

Ainda pensando no trecho citado, com a questão que o participante coloca àquela pesquisa citada, podemos pensar em como a política social consegue abarcar a concepção de pobreza pelo viés do público alvo, pelo ponto de vista das(os) usuárias(os). Isto é, como as regras e normas dos serviços/projetos/benefícios socioassistenciais contemplam a realidade das vivências e necessidades das pessoas. Já que, algumas vezes, é percebido um descompasso no modo de funcionamento do trabalho social e o interesse das(os) usuárias(os) da política em questão no serviço, por exemplo, a dificuldade em realizar atividades coletivas, ou como é percebido no trabalho social um constrangimento entre os modos de existência de algumas famílias e os parâmetros de normalidade de vida ditados pelo Estado. Nesse sentido, pode ser interessante que as pessoas que são atravessadas pelas políticas sociais tenham mais espaço e oportunidade para conectar suas vivências e desejos com o serviço ofertado. Isso aponta para a afirmação das

pessoas como legítimos sujeitos. Exatamente o propósito mais interessante das políticas sociais.

Por conseguinte, conforme a análise coletiva, o serviço do CRAS torna-se importante na rede de apoio do seu território de abrangência, contribuindo com abraços, benefícios, auxílios, sorrisos, escutas, problematizações, espaços de convivências e fortalecimento de vínculos. E assim, o acompanhamento familiar PAIF pode estar com o sujeito nos desafios de construção da vida, uma autonomia tecida na rede de apoio, no fazer com e não para.

Portanto, não mais um cuidado compreendido como um assistencialismo paternalista, infantilizador, piedoso. (...) Trata-se, pelo contrário, de um cuidar que visa construir caminhos possíveis entre pessoas que irão construir saberes juntos. É um construir junto, em ajudas mútuas, entre pessoas que têm vidas vividas, que sabem muitas coisas, que também não sabem muitas outras. E que criarão, juntos, muitos saberes-fazer que só são possíveis de emergir em cada encontro. (ABREU, 2019, p. 151).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

"Se é direito, por que se chama benefício?"

(Fala de uma usuária da política pública)

A assistência social possui um histórico assistencialista, paternalista e clientelista, baseada em concessões de benefícios e auxílios com teor de caridade para as pessoas pobres, com preferência para aquelas tidas com ‘bons’ comportamentos, isto é, atitudes e hábitos que comungam com uma normatividade determinada pelo poder estatal, que foi criada e atualizada a partir do modelo de família burguês. Ao refletirmos, portanto, sobre a pergunta acima da usuária, é essa herança conservadora do campo da assistência social que é retomada e interpelada, em que se vincula o que é direito da população com benesses, e assim, a concepção de direito é mais uma vez driblada.

A partir da Constituição Federal promulgada em 1988 a assistência social é inserida no campo das políticas públicas, o que representa uma vitória na área da assistência social, que passou a ser arquitetada e executada pelo poder estatal como direito da população, com elementos das lutas sociais por garantias de direitos e do sistema econômico neoliberal, como também atualizações das práticas e concepções conservadoras e normalizadoras. Entretanto, sua implementação faz pouco mais de 15 anos e demanda um melhor entendimento dos serviços ofertados e seus efeitos na vida de usuárias e usuários e na(o) das(os) profissionais também.

Com a experiência profissional de quase uma década no SUAS me lancei ao desafio de pesquisar o campo da assistência social, trazendo no corpo questionamentos, frustrações e expectativas que atravessam as trabalhadoras e trabalhadores desse campo. E assim, investiguei acerca dos efeitos do acompanhamento PAIF no município de Vitória/ES, apoiada em elementos da análise institucional.

Para tanto, conversei com algumas usuárias do serviço e foi a partir das falas nas entrevistas que as reflexões foram disparadas no processo de análise acerca do serviço PAIF. Também convidei colegas profissionais do campo de pesquisa para colaborarem na construção e análise do estudo. Pois, experiências com pesquisas que envolvem nosso campo de atuação, apesar de colocarem parte do nosso trabalho em xeque, pouco costumam nos envolver na construção metodológica e reflexão

dos dados colhidos. Como se fôssemos interessantes para fornecer os dados, mas não para ‘pensar’. Dessa maneira, cuidei para que esse estudo realizasse momentos coletivos que englobassem os saberes das pessoas que realizam o trabalho pesquisado, tornando-as coautoras.

A partir da análise conjunta dos dados produzidos com as(os) profissionais no encontro da devolutiva, observou-se que as usuárias falavam de algo para além do direito aos auxílios e benefícios socioassistenciais fornecidos no CRAS, falavam de uma experiência de apoio, que também auxilia a passar pelas adversidades. Esse ‘algo a mais’ que tem como efeito o sentimento de apoio organizamos em três dimensões do acompanhamento familiar, assinaladas pelas usuárias: a importância das práticas de escuta, de pensar junto e de “com viver”.

Apontamos que o apoio como um efeito não é fruto da ação de apoiar simplesmente. Não há uma ação específica que seja sinônimo do apoio. Por isso extraímos das entrevistas algumas práticas que parecem ter possibilitado um cultivo do apoio como atividade, entendendo então que são as práticas de escuta não judicativa e acolhedora, os encontros que permitem conversas e um pensar junto sobre a vida de modo problematizador, cutucador, e o fortalecimento da dimensão coletiva da vida feita de vínculos e relações que dão passagem para o exercício do apoio que gera interdependência, autonomia.

**P:** *Quem você acha que é o público do CRAS?*

**E:** *O CRAS não é só cesta [de alimentos]. Porque a primeira coisa que te perguntam quando você tá lá no CRAS é se está recebendo cesta básica. Não é só cesta básica, não é só pela cesta básica, é pelo acompanhamento em si que você tem. Às vezes eu chego aqui, as meninas (técnicas) sentam, conversam comigo. Eu falei: gente, mais uma vez negaram (BPC) e tal. Então, elas ajudam, falaram: não vai desistir não, você não vai desistir!*

Na lógica da escuta acolhedora e do fazer com, as intervenções do trabalho social precisam estar atentas na relação com o sujeito, na participação das reflexões e tomadas de decisões em torno da vida dele, e desse modo, cada situação apresentada demandará uma conversa, troca de saberes e expertises, em que o CRAS se coloque como apoio, dentro das possibilidades de ambas as partes e acolhendo e trabalhando

com a gestão que o sujeito faz de sua própria vida. Isso vai de encontro a uma atuação do trabalho social em que se direciona o que a pessoa tem que fazer e como se comportar, a partir de parâmetros estereotipados e discursos normalizadores. Isto é, a(o) profissional que não hesita em falar sobre o outro, pois parte do pressuposto que já conhece o outro, inclusive sabe de antemão o que se deve fazer, embasada(o) em práticas disciplinadoras.

Há um perigo nessas práticas hegemônicas afins de saberes médicos hierarquizantes e forjadas em especialismos, que é além de sabermos a verdade sobre o outro, sabemos de antemão o que é melhor para o outro. (ABREU, 2019, p. 135).

Por esse ângulo, penso que fortalecer vínculos familiares, por exemplo, não quer dizer reforçar papéis de gênero socialmente determinados nas relações da família, mas sim, realizar uma escuta acolhedora e contribuir na problematização da situação apresentada em consonância com os valores e realidade daquele sujeito, o que exige uma disponibilidade para o encontro com a diversidade.

Além do mais, ao contrapor saberes e atuações cristalizadas, afirma-se que as questões de risco e vulnerabilidade social são complexas e não se resumem a dimensão do indivíduo ou ao modo como a família vive e configura suas relações, o que possibilita reflexões que envolvem questionamentos sobre o modo de funcionamento do sistema econômico vigente e o papel do poder público, e assim, tanto as demandas quanto as possíveis saídas arquitetadas ganham a dimensão coletiva.

Diante das buscas por pesquisas, encontrei poucos trabalhos acadêmicos acerca do acompanhamento familiar PAIF, o que indica que a recente implementação da política social no país, necessita de estudos e pesquisas visando sua avaliação e aprimoramento.

Um dos trabalhos encontrados foi o artigo de Karla Rayane Alves da Silva (2015), já mencionado no capítulo 2, que fez uma pesquisa acerca da participação das famílias inseridas no acompanhamento PAIF nas intervenções realizadas, e para tanto, também entrevistou usuárias do serviço. Diante da análise das falas, Silva (2015) conclui que as pessoas entrevistadas, com exceção de uma, não percebem dificuldades em frequentar o CRAS, apesar do histórico de ausências nas intervenções presenciais do serviço PAIF. Pois, a partir das entrevistas, Silva (2015)

lista dois principais motivos que dificultam a participação das pessoas nas intervenções do acompanhamento PAIF: a distância do CRAS e a dinâmica sociofamiliar. Isto é, o CRAS em questão possui um território de abrangência extenso, o que dificulta o deslocamento de algumas pessoas até o equipamento e inclui o problema de precisar pagar passagem de ônibus e não ter recursos financeiros. Há também a questão de algumas pessoas trabalharem ou cuidarem de outras pessoas, e devido a isso, não conseguem ir até o equipamento no dia e horário dos encontros marcados.

No artigo, Silva (2015) evidencia sua percepção na

condução do trabalho social com famílias dentro de perspectivas conservadoras e disciplinadoras que colocam em prática a centralidade da família no sentido de dar a ela condições para que assuma suas responsabilidades enquanto provedora de bem-estar e cuidados (p. 9).

Características estas que perpassam a política pública da assistência social no Brasil, como apontado no capítulo 1 desta dissertação, que atualizam o processo histórico que contribuiu na elaboração da PNAS e no imaginário social sobre as pessoas pobres. Ressalto que no estudo de Silva (2015), a autora afirma que as usuárias entrevistadas não localizaram essa condução normalizadora do trabalho social como um obstáculo à participação das pessoas nas atividades do CRAS.

"Os dados colhidos indicam maneiras de narrar tanto dos participantes quanto do pesquisador" (PASSOS e KASTRUP, 2013, p. 398). Conforme Passos e Kastrup (2013), e trabalhado ao longo da dissertação, a maneira como se trabalha os dados colhidos na pesquisa, fala da perspectiva teórico-metodológica utilizada. Todavia, também possui desejos, expectativas e visão de mundo do sujeito que investiga, uma vez que a neutralidade na produção de conhecimento não existe, pois somos atravessados, implicados, por conceitos e ideias que nos constituem. Por isso, que a análise institucional reforça a importância da análise de implicação, para podermos colocar conceitos e certezas em questionamento, especialmente aquela convicção que está 'acima de todas', a que nunca se imaginou questionar. Esse movimento pode gerar uma agonia, uma sensação de desterritorialização, contudo, também coloca a perspectiva do novo, da construção de um corpo com outras possibilidades.

No estudo realizado por Silva (2015) afirma-se que as pessoas entrevistadas se contradizem ao não perceberem os obstáculos no processo de participação e de implementação do PAIF.

Não. Nenhuma dificuldade. Para mim é ótimo. Toda vez que a gente participa é muito bom. Elas perguntam o que que a gente tá achando, aí a gente responde para elas. Às vezes eu vinha porque não ia levar o menino para a escola, reforço, nem nada, aí eu vinha. Outras vezes não dava para eu vim. (USUÁRIA 01, CRAS B) (SILVA, 2015, p. 6).

Observo que Silva (2015) no processo de análise destacou uma falta atribuída às pessoas participantes, um lugar do não saber, em oposição ao que as pessoas afirmaram na entrevista. Ou seja, na minha ponderação houve uma ênfase no que julgou ser uma ausência de senso crítico, e não se ‘ouviu’ o quanto o acompanhamento PAIF também contribuiu nas relações de vida. Mesmo diante do direcionamento do trabalho social com aspectos disciplinadores há também movimentos de resistência das equipes, das(os) usuárias(os) que abrem espaços de problematização e que podem gerar efeitos de apoio. Por exemplo, a fala abaixo de uma usuária entrevistada na pesquisa de Silva (2015) aponta:

Modificou, foi isso que eu aprendi conversar mais com meu filho, deixar mais as brigas e escutar mais ele, porque antes eu não escutava, queria tudo só do meu jeito. E hoje não. Mudou muito minha vida depois que eu estou aqui nessas reuniões do CRAS (USUÁRIA 02, CRAS A) (p. 10).

Há a necessidade de se estar atenta(o) aos aspectos conservadores e disciplinadores do trabalho social, para que se possa repensar os conceitos e as práticas, e desse jeito, possibilitar mudanças no modo de realizar o serviço. Todavia, é importante também estar sensível ao que as(os) usuárias(os) relatam de como por vezes a política social em sua dimensão pública e mais potente pode em um trabalho conjunto construir experiências interessantes em que não somente as(os) usuárias(os) encontram acolhida e um trabalho de mudança e ampliação, mas também as(os) profissionais se trabalham, modificam-se, ampliam-se nesse encontro.

Destaco a importância de trabalhos de pesquisa como a de Silva (2015) para se problematizar a política social vigente, e poder pensar outros modos de se fazer o trabalho socioassistencial que sejam mais interessantes para as pessoas envolvidas.

No final do artigo Silva (2015) afirma a importância de promover capacitações para as(os) profissionais do SUAS como estratégia de combate às atualizações de modos assistencialistas, paternalistas e clientelistas de se fazer o trabalho social. Também endosso essa posição da necessidade de mais momentos de estudos e formações para as(os) trabalhadoras(es) do SUAS poderem refletir, problematizar e qualificar o cotidiano do trabalho e a política social.

Pois então, entende-se a relevância de se investigar a produção do social, as relações que constroem o serviço socioassistencial, para que se consiga um deslocamento dos lugares instituídos, o que aumenta o espectro das análises e intervenções. Desta maneira, convido a todas e todos envolvidos no campo social a continuarmos sustentando algumas reflexões: quais os efeitos de uma política pública que tem a família como aspecto central de suas intervenções? O que isso permite como possibilidade interessante e onde obstaculariza, impede outros movimentos possíveis para o trabalho com as pessoas? Quais os efeitos de uma política que perspectiva pessoas em situação de vulnerabilidade? Como é trabalhar com essa noção? Como efetivamente essa noção contribui? Quais perigos oferece? E a experiência da pobreza como é, de fato, visibilizada e pensada pela PNAS, pelas práticas vinculadas ao SUAS? Quais práticas vividas nesse cotidiano de trabalho com as pessoas em seus territórios situados têm possibilitado uma expansão e fortalecimento da vida?

Que a busca constante para esses e tantos outros questionamentos possibilite uma atuação inventiva no trabalho social, na direção ética da diversidade da existência. Visto que, conforme aponta Sierra (2011), ao mudar a forma como se vê o problema, muda-se a intervenção.

Para finalizar, que não percamos de vista a condição mutável das realidades, lembrando sempre que as normas, leis e políticas públicas foram construídas socialmente e necessitam estarem em constante reflexão, para que não apequenemos a vida em prol das normativas. Logo, problematizar o SUAS não é perder a dimensão de suas lutas, ou desqualificá-lo naquilo que gerou de conquista. É aquilo que precisamos fazer permanentemente, colocar em análise as políticas públicas e seus efeitos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, G. V. de. Conversas entre deficiências e educação por uma política na interdependência nos cotidianos escolares. *Dissertação* (Mestrado em análise institucional) – Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória, 2019.

ALMEIDA, U. R.; CÉSAR, J. M.; LUCIANO, L. dos S.; CARVALHO, P. H. (2018). A devolutiva como exercício ético-político do pesquisar. *Fractal: Revista de Psicologia*, 30(2), 204-213. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.22409/1984-0292/v30i2/5527>. Acessado em: 11 de nov. de 2018.

ARAGÃO, E. M.; BARROS, M. E. B. de; OLIVEIRA, S. P. de. Falando de metodologia de pesquisa. *Estudos e pesquisas em psicologia*, UERJ, RJ, ano 5, n. 2, 2005.

ARIÈS, P. *História social da criança e da família*. Rio de Janeiro: Ed. LTC, 2012.

BENEVIDES, A. C. C. et. Al. *Políticas sociais, CRAS, Família e Questões de Gênero: uma problematização no CRAS Salinas – RN*. Disponível em: <https://seminario2015.ccsa.ufrn.br/assets/upload/papers/ce0b7cb158410a8779afcf72384cef01.pdf>. Acessado em: 6 de abril de 2020.

BARROS, L. M. R. de; BARROS, M. E. B. de. Pista da análise. O problema da análise em pesquisa cartográfica. In: PASSOS, E.; KASTRUP, V.; TEDESCO, S. *Pistas do método da cartografia: a experiência da pesquisa e o plano comum*. Vol. 2, Porto Alegre: Sulina, 2014, p. 175-202.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004. Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Brasília (DF), novembro de 2005.

BRASIL. Orientações Técnicas: Centro de Referência da Assistência Social. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Resolução CNAS nº 109, de 11 de Novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, DOU nº 225, de 25 de novembro de 2009b.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS Anotada e Comentada. Brasília (DF), 2011.

BRASIL. Orientações técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012a.v.1.

BRASIL. Orientações técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012b. v.2.

BRASIL. Manual do usuário do Sistema de Condicionalidades (Sicon). Brasília: Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Renda e Cidadania, 2014.

BRASIL. Lei Nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004. Cria o programa bolsa família e dá outras providências, Brasília (DF), jan. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.836.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.836.htm). Acessado em: 15 de nov. de 2017.

BRASIL. Convivência e fortalecimento de vínculos. Disponível em: <http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/servicos-de-convivencia-e-fortalecimento-de-vinculos>. Acessado em: 27 de mar. de 2020a.

BRASIL. Condicionalidades. Ministério da Cidadania. Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. Brasília (DF). Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/condicionalidades#cond1>. Acessado em: 29 de mar. de 2020b.

BRASIL. Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS. Disponível em:

<https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizausus>. Acesso em: 18 de abril de 2020c.

BRASIL. Resolução Nº 01, de 21 de fevereiro de 2013. Disponível em: <https://conferencianacional.files.wordpress.com/2013/12/cnas-2013-001-21-02-2013.pdf>. Acessado em: 18 de abril de 2020d.

CAPRA, F. *A teia da vida*. Uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. São Paulo: Ed. Cultrix, 1995.

CÉSAR, J. M.; BARROS, M. E. B. de; GOMES, R. S.; DAROS, R. F. O apoio como atividade de trabalho: dimensões e desafios para exercício da função apoio. In: PINHEIRO, R.; LOPES, T. C.; SILVA, F. H. da; JÚNIOR, A. G. da S. (Orgs.) *Práticas de apoio e a integralidade no SUS: por uma estratégia de rede multicêntrica de pesquisa*. Ed. CEPESC, 1ª edição, Rio de Janeiro, 2014, p. 139-174.

COIMBRA, C. *Guardiães da ordem: uma viagem pelas práticas psi no Brasil do "Milagre"*. Ed. Oficina do Autor, Rio de Janeiro, 1995.

COUTO, B. R. et Al. *O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento*. São Paulo: Cortez, 2014.

DESPRET, V. Leitura etonopsicológica do segredo. In: *Fractal: Revista de Psicologia*. Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 5-28, jan./abr., 2011.

DONZELOT, J. *A Polícia das Famílias*. Ed. Graal, RJ, 1980.

FOUCAULT, M. *Segurança, território, população*. Curso dado no Collège de France (1977-1978). São Paulo: Ed. Martins Fontes, 2008a.

FOUCAULT, M. *Nascimento do biopoder*. Curso dado no Collège de France (1978-1979). São Paulo: Ed. Martins Fontes, 2008b.

HECKERT, A. L. C. Escuta como cuidado: o que se passa nos processos de formação e de escuta? In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. de. (Org.). *Razões públicas para a integralidade em saúde: o cuidado como valor*. 1 ed. Rio de Janeiro: ABRASCO/CEPESC, v. 1, 2007, p. 199-212.

HILLESHEIM, B.; CRUZ, L. R. da. Risco, vulnerabilidade e infância: algumas aproximações. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N. (Orgs). *Políticas públicas e assistência social*. Diálogos com as práticas psicológicas. 5 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. p. 70-85.

KASTRUP, V. O método da cartografia e os quatro níveis da pesquisa-intervenção. In: CASTRO, L. R. de; BESSET, V. L. (Orgs). *Pesquisa-intervenção na infância e juventude*. 1 ed. Rio de Janeiro: Nau, 2008, v. 1, p. 465-489.

LOURAU, R. *René Lourau na UERJ – Análise Institucional e práticas de Pesquisa*. Rio de Janeiro: Eduerj, 1993.

LOURAU, R. Implicação e sobreimplicação (1990). In: ALTOÉ, Sônia (Org.). *Analista Institucional em tempo integral*. São Paulo: Hucitec 2003.

LOURAU, R. Pequeno Manual de Análise Institucional. In: ALTOÉ, S. (Org.) *René Lourau: analista institucional em tempo integral*. São Paulo: Hucitec, 2004.

LOBO, F. L. *Os Infames da História: Pobres, Escravos e Deficientes no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora Lamparina, 2008.

MACHADO, L. D. Subjetividades Contemporâneas. In: BARROS, M. E. B. (Org.). *Psicologia: questões contemporâneas*. Vitória: EDUFES, 1999a., p. 211-229.

MACHADO, R. *Nietzsche e a verdade*. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 1999b.

MATURANA, H.; VARELA, F. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas do entendimento humano*. São Paulo: Pala Athenas, 2001.

MONCEAU, G. Implicação, sobreimplicação e implicação profissional. In: *Fractal*, Rev. Psicol. Rio de Janeiro, vol.20, no.1, Jan./June, 2008.

NASCIMENTO, M. L. do; COIMBRA, C. Análise de implicações: desafiando nossas práticas de saber/poder. In: GEISLER, A. R. R.; ABRAHÃO, A. L.; COIMBRA, C. (Orgs). *Subjetividade, violência e direitos humanos: produzindo novos dispositivos na formação em saúde*. Niterói: EDUFF, 2008.

OLIVEIRA, C. M. C. Atenção básica na assistência social: entre miséria necessária,

artes de governar e redes de solidariedade. *Dissertação* (Mestrado em Psicologia Institucional) – Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória. 2010.

PASSOS, E.; BENEVIDES DE BARROS, R. A cartografia como método de pesquisa-intervenção. In: PASSOS, E.; KASTRUP, V.; ESCÓSSIA, L. (Orgs). *Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e produção de subjetividade*. Porto Alegre: Sulina, 2009, p. 17-31.

PASSOS, E.; KASTRUP, V. Sobre a validação da pesquisa cartográfica: acesso à experiência, consistência e produção de efeitos. *Revista Psicologia, Fractal*, v. 25, n. 2, maio/agosto, 2013, p. 391-414.

PASSOS, E.; KASTRUP, V. Pista do comum. Cartografar é traçar um plano comum. In: PASSOS, E.; KASTRUP, V.; TEDESCO, S. *Pistas do método da cartografia: a experiência da pesquisa e o plano comum*. Vol. 2, Porto Alegre: Sulina, 2014, p.15-41.

PASSOS, E.; ROSSI, A. Análise institucional: revisão conceitual e nuances da pesquisa-intervenção no Brasil. In: *Rev. Epos*, vol.5, no.1, Rio de Janeiro, jun., 2014.

PASSOS, E.; EIRADO, de A.; BARROS, L.; SADE, C. A entrevista cartográfica na investigação da experiência mnêmica. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Abr/Jun., v. 38, n°2, 2018, p. 275-290.

PASSOS, E.; SADE, C.; MACERATA, I. Gestão autônoma da medicação: inovações metodológicas no campo da saúde pública. *Saúde soc.* São Paulo, v.28, n. i., p. 6-13, 2019.

PAULON, S. M. Forma-se um apoiador? Sobre conexões e desvios na trajetória do apoio. In: PINHEIRO, R.; LOPES, T. C.; SILVA, F. H. da; JÚNIOR, A. G. da S. (Orgs.) *Práticas de apoio e a integralidade no SUS: por uma estratégia de rede multicêntrica de pesquisa*. Ed. CEPESC, 1ª edição, Rio de Janeiro, 2014, p. 307-314.

ROCHA, M. L. Pesquisa-intervenção e as práticas institucionais: A pesquisa-intervenção em movimento. *Revista Psico*, Porto Alegre, PUCRS, v. 37, n.2, 2006,

p. 169-174.

ROMAGNOLI, R. C. O conceito de implicação e a pesquisa-intervenção institucionalista. *Psicologia & Sociedade*, 26 (1), 2014, p. 44-52.

SADE, C.; FERRAZ, G. C.; ROCHA, J. M. Pista da confiança. O ethos da confiança na pesquisa cartográfica: experiência compartilhada e aumento da potência de agir. In: PASSOS, E.; KASTRUP, V.; TEDESCO, S. *Pistas do método da cartografia: a experiência da pesquisa e o plano comum*. Vol. 2, Porto Alegre: Sulina, 2014. p. 66-91.

SARTÓRIO, N. L. Gestão financeira do Sistema Único de Assistência Social (Suas): análise do município de Vitória 2013-2015. *Dissertação* (Mestrado em políticas sociais e cidadania) – Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória. Vitória, 2017.

SERPA, A. M. P. O processo de implantação do Sistema Único de Assistência Social (Suas) em Vitória (ES): relato da experiência. In: SERPA, A. M. P.; RAIZER, E. C. (Orgs). *Política de Assistência Social no Município de Vitória (ES): olhares sobre a experiência (2005-2012)*. 1 ed. Vitória (ES): Prefeitura Municipal de Vitória, 2012. p. 22-117.

SIERRA, V. M. *Família: Teorias e debates*. Ed. Saraiva, São Paulo, 2011.

SILVA, K. R. A. da. *Participação das famílias no acompanhamento familiar do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: a visão dos usuários*. VII Jornada Internacional políticas públicas; UFMA; 2015.

SILVA, I. R. *Atuação do psicólogo na Assistência Social*. Conselho Federal de Psicologia. Disponível em: <http://www.cress-es.org.br/arquivos/Iolete.pdf>. Acessado em: 03 de out. de 2016.

TELLES, V. da S. *Direitos sociais: afinal do que se trata?* Ed. UFMG, Belo Horizonte, 1999.

TOROSSIAN, S. D.; RIVERO, N. E. Políticas públicas e modos de viver. A produção de sentidos sobre a vulnerabilidade. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI,

N. (Orgs). *Políticas públicas e assistência social*. Diálogos com as práticas psicológicas. 5 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. p. 56-69.

YAZBEK, M. C. A pobreza e as formas históricas de seu enfrentamento. *Revista Política Pública*, São Luís, UFMA, v. 9, n. 1, 2005, p. 217-228.

## Anexo I

### **Roteiro semi-estruturado da entrevista:**

- **Bloco 1**

1.1 O que é o CRAS para você? O que você entende que seja o CRAS?

1.2 O que você entende que seja o acompanhamento no CRAS?

1.3 Você e sua família foram acompanhadas pelo CRAS mais de uma vez?

1.4 Você sabe o(s) motivo(s) que te levou a entrar no acompanhamento no CRAS?  
O por quê você e sua família foram acompanhadas pelo CRAS?

1.5 Você foi acompanhada por um ou mais técnicos? Como foi isso pra você?

- **Bloco 2**

2.1 Quantas vezes você era atendida pelo CRAS por mês? (Periodicidade)

2.2 Como são os atendimentos no CRAS? (Como foi o desenvolvimento do acompanhamento)

2.3 Qual a sensação de ir nos atendimentos do acompanhamento?

2.4 Você teve um PAF?

2.5 O que você achou dos objetivos do acompanhamento? Quem planejou? Como planejou?

2.6 Você fazia avaliações do PAF? (Periodicidade)

2.7 Quais mudanças foram provocadas na sua vida? (Tanto positivas quanto negativas) O que foi provocado em você e na sua família?

2.8 Você acha que o tempo do acompanhamento foi suficiente?

2.9 Você conseguiu atingir seus objetivos?

- **Bloco 3**

3.1 Por que você foi desligado do acompanhamento?

3.2 O que achou do acompanhamento?

3.3 Como foi ser uma família acompanhada pelo CRAS? (Foi importante?)  
Contribuiu com o quê? O que mudou na sua vida? (Quais movimentos foram criados?)

3.4 O que acha que poderia ser diferente?

3.5 Você recomenda o acompanhamento no CRAS para outras famílias? (Por quê e como recomenda ou não recomenda?)

## Anexo II



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA INSTITUCIONAL

### TERMO DE CONSENTIMENTO E PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA

Aceito participar da pesquisa sobre “Os efeitos do acompanhamento familiar no público do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no município de Vitória/ES” da aluna do Programa de Pós-Graduação de Psicologia Institucional (PPGSI) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Declaro que fui informada(o) que a pesquisa pretende investigar os efeitos do acompanhamento familiar pela equipe PAIF de Vitória/ES no público alvo da política de assistência social, a partir da análise conjunta com os técnicos que executam o Serviço.

Como participante da pesquisa declaro que concordo em ser entrevistada(o) uma ou mais vezes pela pesquisadora em local e duração previamente ajustados, ( ) permitindo / ( ) não permitindo a gravação das entrevistas.

Fui informada(o) pela pesquisadora que tenho a liberdade de deixar de responder a qualquer questão ou pergunta, assim como recusar, a qualquer tempo, participar da pesquisa, interrompendo minha participação, temporária ou definitivamente.

( ) Autorizo / ( ) Não autorizo que meu nome seja divulgado nos resultados da pesquisa, comprometendo-se, a pesquisadora, a utilizar as informações que prestarei somente para os propósitos da pesquisa.

Vitória, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

Nome da(o) entrevistada(o): \_\_\_\_\_

Contato da(o) entrevistada(o): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura da(o) entrevistada(o)

Nome da pesquisadora: Christiane Mercês Vasconcelos

Contato da pesquisadora: 27 99993-5865 / christianemercsv@yahoo.com.br

\_\_\_\_\_  
Assinatura da pesquisadora

**Anexo III**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E NATURAIS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA INSTITUCIONAL  
**TERMO DE CONSENTIMENTO E PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA**

Aceito participar da pesquisa realizada pela mestranda Christiane Mercês Vasconcelos do Programa de Pós-Graduação de Psicologia Institucional (PPGPSI) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), sobre “Os efeitos do acompanhamento familiar no público do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no município de Vitória/ES”.

Declaro que fui informada(o) que a pesquisa pretende investigar os efeitos do acompanhamento familiar PAIF de Vitória/ES, destinado ao público alvo da política de assistência social. A pesquisa é realizada através de entrevistas individuais e grupais com familiares que estão ou foram inseridos no PAIF. A análise dos dados conta com uma etapa de trabalho que envolve discussão conjunta dos dados com os técnicos que executam o Serviço.

A pesquisadora poderá realizar gravação em áudio com a permissão dos participantes.

Fui informada(o) pela pesquisadora que tenho a liberdade de deixar de responder a qualquer questão ou pergunta, assim como recusar, a qualquer tempo, participar da pesquisa, interrompendo minha participação, temporária ou definitivamente. As informações obtidas neste estudo serão utilizadas única e exclusivamente para fins desta pesquisa. Os dados colhidos serão também mantidos em sigilo e, em caso de divulgação em publicações científicas, os meus dados pessoais não serão mencionados.

Vitória, 17 de dezembro de 2018.

Nome da(o) participante: \_\_\_\_\_

RG da(o) participante: \_\_\_\_\_

Contato da(o) participante: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura da(o) participante

Nome da pesquisadora: Christiane Mercês Vasconcelos

Contato da pesquisadora: 27 99993-5865 / christianemercsv@yahoo.com.br

\_\_\_\_\_  
Assinatura da pesquisadora