

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

FERNANDA VIEIRA BIAJOLI

**O TRABALHO DO TÉCNICO DE REFERÊNCIA NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS (PAEFI)**

VITÓRIA  
2020

FERNANDA VIEIRA BIAJOLI

**O TRABALHO DO TÉCNICO DE REFERÊNCIA NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS (PAEFI)**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de  
Pós-Graduação em Psicologia Institucional na  
Universidade Federal do Espírito Santo.  
Prof<sup>a</sup> orientadora: Dr<sup>a</sup>. Cristiana Mara Bonaldi

VITÓRIA  
2020

FERNANDA VIEIRA BIAJOLI

**O TRABALHO DO TÉCNICO DE REFERÊNCIA NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS (PAEFI)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional do Centro de Ciências humanas e naturais da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito para defesa do Mestrado em Psicologia Institucional, na Linha de Pesquisa: Políticas Públicas, Trabalho e Processos Formativo-educacionais.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Cristiana Mara Bonaldi**  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Orientadora

---

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Elizabeth Barros de Barros**  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Coorientadora

---

**Prof. Dr. Pablo Cardozo Rocon**  
Universidade Federal do Mato Grosso  
Membro Externo

---

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Luziane de Assis Ruela Siqueira**  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Membro Interno

---

**Prof. Dr<sup>a</sup>. Dulcinea Sarmiento Rosenberg**  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Membro Convidado

*A todos trabalhadores das Políticas Públicas que lutam cotidianamente para manutenção e consolidação dos serviços afirmando seu caráter público e universal.*

*A todos que aqueles que apostam na transformação da vida.*

*“Sem trabalho eu não sou nada*

*Não tenho dignidade*

*Não sinto o meu valor*

*Não tenho identidade*

*Mas o que eu tenho*

*É só um emprego*

*E um salário miserável*

*Eu tenho o meu ofício*

*Que me cansa de verdade*

*Tem gente que não tem nada*

*E outros que tem mais do que precisam”*

*(Legião urbana – Música sobre trabalho)*

## AGRADECIMENTOS

Ser grato pelos processos vividos, não é ignorar as dificuldades, mas é compreender que só foi possível experimentar diversos modos de lidar com a vida a partir da composição de forças e que é também através das nossas relações as quais ampliam nossa capacidade de lidar com a vida, de seguir em frente e acreditar em dias melhores.

Agradecer é compreender a finitude de cada etapa da vida, a qual só se faz possível vivenciar e encerrar junto com o outro, é ainda lembrar que não estive só e só foi possível porque tive quem estivesse comigo. Sendo assim, primeiramente, gostaria de agradecer as mulheres da minha vida as quais me inspiram a ser uma pessoa melhor e me inspiram a ser uma mulher mais forte:

À minha mãe, Marcia, quem mesmo não convivendo comigo, questionando minha ausência nos almoços de família, cria sempre algum caminho para expressar seus cuidados comigo.

À minha madrinha, Geralda, pelo amor, força, dedicação e sensibilidade em todos os momentos. Por estar presente para mim sempre.

À minha avó, Gleide, pelo seu orgulho e satisfação nas pequenas coisas da vida.

À minha tia, Ana Paula, pela sua força e alegria mesmo em momentos difíceis.

À minha afilhada, Duda, pela leveza e firmeza na vida.

À minha prima e irmã, Melina Biajoli, quem me inspira cotidianamente a me reinventar e sempre está ao meu lado.

À minha prima, Danielle Biajoli, pela sua perspicácia, dedicação e carinho em tudo que toca.

A Ludmilla, minha namorada e companheira, quem é abrigo e me abriga, quem compartilha cotidianamente as doçuras e durezas da vida. Quem tem me ensinado sobre a leveza de uma vida a duas. Obrigada por todo apoio, amor e dedicação. Te amo.

À Noelli, pelos tantos anos de amizade e de companheirismo, por me ensinar a importância de apostar no que a gente realmente acredita e gosta.

À Gabi, por tantos anos adoçando minha vida e me ensinando sobre arte de confeitaria a vida. Obrigada pela lealdade.

À Brunna, pela audácia na vida, pela coragem e pelo zelo em tantos anos de amizade.

À Lorena, médica, trabalhadora do SUS, quem me inspira a ser uma profissional melhor e pela amizade recheada de cuidado, quem me ensina também sobre lealdade.

À Gianni, por sempre estar de prontidão para o que der e vier. Você é incrível.

À Ana Luiza, minha revisora de texto e amiga, com quem aprendo rotineiramente sobre o significado de cuidar de si e daqueles que nos rodeiam. Gratidão em ter você na minha vida!

À Geane, a amizade, a acolhida de sempre e as provocações sempre necessárias.

À Tatiane Aguiar, pelo zelo mesmo em momentos difíceis e por ser inspiração de força.

À Rafaela, por me ensinar tanto em pouco tempo sobre sensibilidade, confiança e ter forças em tempos difíceis. Obrigada por ter sempre estar presente para mim. Obrigada por sempre apostar em mim.

À Camila Lenhaus, pela parceira e por me ensinar a importância das nossas escolhas cotidianas a partir do cuidado conosco e com os outros. Pela ousadia de enfrentar o cotidiano duro de maneira sensível.

À Tuhany, pela parceria construída, pelas fofocas, pelas cervejas, pelas preocupações e pelo cuidado. Você me inspira a ser uma pesquisadora e uma profissional melhor.

À Gabriela Neves, pela leveza e sensibilidade nas suas relações.

À Adriely, pelos ensinamentos proporcionados.

À Maria Lina, pelo carinho, pela ternura e pela maneira singela de cuidado dispendido.

À Dani, pela leveza na amizade e pelo carinho.

À Camila Cândido, pela amizade e alegria compartilhada.

À Tatianny, por apostar num trabalho da psicologia ético e comprometido com a dignidade humana mesmo em condições adversas.

À todas trabalhadoras do Creas, participantes dessa pesquisa, as quais compartilham o desejo de um trabalho melhor. Obrigada por dividirem comigo um pouco do trabalho de vocês.

À minha orientadora, Cris Bonaldi, por acolher meu projeto e apostar no meu processo. Muito obrigada.

À minha (co)orientadora, Beth Barros, por ser inspiração como profissional pesquisadora, pelo apoio e dedicação nesse processo, sobretudo pelo profissionalismo e carinho em suas intervenções. Obrigada.

À Luziane Siqueira, pelo apoio nesse processo.

Além dessas mulheres, agradeço também ao meu pai, Antonio, quem me ensinou o valor do trabalho em minha vida mesmo sem ele perceber. E sem entender muito bem o que significava o mestrado, o seu apoio fez possível realizar o mestrado nesse momento da minha vida.

Ao meu tio Cláudio, pelo cuidado paternal, transparecendo tranquilidade e proporcionando acolhida e por acreditar sempre em dias melhores.

Ao meu tio Marquinho, por sempre acreditar em mim e fazer questão de estar presente mesmo eu esquecendo de responder suas mensagens.

Ao meu amigo e irmão, Fred, pela lealdade, companheirismo, por ser ombro amigo, por cuidar de mim, por me apoiar em tudo, por estar comigo e por mim em todos os momentos, mesmo que seja puxando a orelha ou tomando um bom vinho comigo. Obrigada “migo”.

Ao Pedro Pereira, pela amizade e o amor fraternal construídos.

Ao Thiago, pela acolhida, escuta e trocas. Sua amizade se fez importante para mim nesse processo.

Ao Fabrício e Michael, possibilitando momentos de alegrias e de parcerias, sempre abertos para serem apoio, obrigada por isso e pelo monitor (tv) também, graças a vocês consegui finalizar minha dissertação.

Ao Hirlan, servidor público, trabalhador da Política de Assistência Social, por me inspirar ser uma trabalhadora melhor e pela amizade construída.

Ao Winicius e a Roberta, pela amizade, cuidados, sinceridade sempre e por me lembrar sempre do meu potencial.

À minha cachorra, Costelinha (em memória), praticamente em todo processo de mestrado sem saber renovou minhas forças, me alegrou e me ensinou sobre construir amor em condições inusitadas.

Ao cachorro Lucke, com quem aprendi a importância do brincar em momentos de tensão e intenso trabalho e se fez cia nas horas de leitura e escrita.

À Turma 12, pelos encontros potentes e aprendizados proporcionados. Tenho muito orgulho em ter compartilhado desse processo com vocês.

Ao Programa de Pós Graduação de Psicologia Institucional (PPGPSI), por acolher e apostar no meu projeto de pesquisa.

Ao Programa de Formação e Investigação em Saúde e Trabalho (PFIST) pelo profissionalismo e cuidado de todos em discutir nosso trabalho e temas importante no processo de formação. Obrigada a todos pelas intervenções e aprendizados. Vocês foram essenciais para mim.

A Prefeitura de Vitória (ES), especialmente a Secretaria Municipal de Assistência Social, que autorizou a realização da pesquisa nos equipamentos do Município.

As trabalhadoras que participaram da minha pesquisa, pelo acolhimento e parceria no processo, obrigada por construir comigo essa pesquisa.

A todos trabalhadores servidores públicos que lutam cotidianamente pela afirmação do caráter público das políticas;

E a mim, por me permitir me desconstruir como trabalhadora de Política Pública no processo e assim possibilitado também me construir como pesquisadora desse campo.



## RESUMO

A presente dissertação discute o trabalho do ofício do técnico de referência no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduo (PAEFI), do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) do município de Vitória (ES), sob a luz da Clínica da Atividade, desenvolvida por Yves Clot (2006, 2010). O CREAS faz parte da Proteção de Média Complexidade (PSE) da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). De acordo com a perspectiva da Clínica da Atividade, para discutir o trabalho é necessário colocar o ofício em foco, pois é em vias da sua transformação que o conhecemos. Sendo assim, foram realizados grupos com os trabalhadores desse serviço com base no Método da Roda, proposta por Gastão Wagner Campos (2013), a fim de discutir os processos de trabalho pertinentes ao ofício e assim o conhecer. Em pesquisa, fora observado o enfraquecimento do ofício técnico de referência, o que vem a produzir efeitos sobre a saúde do trabalhador e a oferta do serviço prestado ao público. Ratificando-se a necessidade de colocar o ofício em foco para sua discussão e renovação. Nesse âmbito, o conceito de transofício foi discutido nesse pesquisar como vias de fortalecimento desse ofício.

Palavras-chaves: Assistência Social. CREAS. PAEFI. Saúde do trabalhador. Clínica da Atividade. Ofício.

## **ABSTRACT**

This dissertation debates the work of the Reference Technician job in the Specialized Service and Protection for Families and Individuals (PAEFI), from the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) in Vitória city (ES), in the light of Clinic of Activity, developed by Yves Clot (2006, 2010). Creas forms part of the Medium Complexity Protection of the National Social Assistance Policy (PNAS) and the Single Social Assistance System (SUAS). According to the perspective of the Clinic of Activity, to discuss labor one must put labor in focus, since as it changes, we better understand it. Hence, groups were formed with the workers of this service based on the Wheel Method proposed by Gastão Wagner Campos (2013), aiming at discussing the relevant working processes; thus, promoting professional dialogism. Labor needs constant attention for its renewal, which directly affects health labor and the service offered to the public. In research, the weakening of the reference technician job is observed, which has effects on the health of the worker and the provision of the service provided to the public. Ratifying the need to place the letter in focus for its discussion and renewal. In this context, the concept of *transofício* was discussed in this research as ways to strengthen this profession.

**Keywords:** Social assistance. CREAS. PAEFI. Worker's health. Activity Clinic. *Metier*.

## **LISTA DE SIGLAS**

CRAS – Centro de Referências de Assistência Social

CRAMSV - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência

CREAS – Centro de Referência Especializada em Assistência Social

CENTRO-POP - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

ES – Espírito Santo

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LA- Liberdade Assistida

MDS – Ministério de Desenvolvimento Social

MSE - Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa

NOB-RH - Norma Operacional Básica de Recursos Humanos

OSC – Organização da Sociedade Civil

PAEFI - Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PFIST - Programa de Formação e Investigação em Saúde e Trabalho

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSB – Proteção Social Básica

PSC - Prestação de Serviços à Comunidade

PSE – Proteção Social Especial

RMA – Relatório mensal de atividade

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SEAD - Serviço de Atendimento Domiciliar

SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

## SUMÁRIO

<b>1 INQUIETAÇÕES DE UMA TRABALHADORA-PESQUISADORA .....</b>	<b>12</b>
1.1 <i>UMA ESTAGIÁRIA NO CREAS</i> .....	19
1.2 <i>UM CHUTE NA CANELA</i> .....	25
1.3 <i>O TRABALHO NO PAEFI E A PSICÓLOGA</i> .....	29
<b>2 AFINAL, DE QUE POLÍTICA ESTAMOS FALANDO? .....</b>	<b>36</b>
<b>3 CLÍNICA DA ATIVIDADE E ASSISTÊNCIA SOCIAL: APROXIMAÇÕES.....</b>	<b>48</b>
<b>4 É CAMINHANDO QUE SE FAZ O CAMINHO.....</b>	<b>57</b>
<b>5 UMA PESQUISA COM CREAS... ..</b>	<b>63</b>
5.1 <i>PAEFI: UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA?</i> .....	67
5.2 <i>A REDE EM NÓS</i> .....	76
5.3 <i>FODEBACK: O RECONHECIMENTO NO TRABALHO</i> .....	88
5.4 <i>A DUPLA PSICOSSOCIAL: UM TRANSOFÍCIO?</i> .....	98
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>110</b>
<b>7 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>116</b>

## 1 INQUIETAÇÕES DE UMA TRABALHADORA-PESQUISADORA

Esta dissertação nasce a partir das minhas experiências como trabalhadora da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e tem objetivos de discutir e de analisar os processos de trabalho do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS).

As experiências como estagiária e técnica de referência dessa Política produziram inquietações e estranhamentos presentes nesta pesquisa. Aqui experiência é compreendida como acontecimento que promove um deslocamento de afecções, possibilitando mudança de olhar sobre a realidade, ou seja, é o que nos acontece e nos transforma (LARROSA, 2017).

Durante o período em que estive como estagiária e posteriormente como psicóloga, algumas inquietações me impulsionaram a experimentar outras práticas para essa função, transformar para compreender os processos de trabalho e analisar os efeitos de tais processos na saúde do trabalhador e, também, na construção da própria Política de Assistência Social, como ela tem sido pensada e em quais condições tem sido executada.

O CREAS é uma unidade física do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) o qual é denominado equipamento e compõe Proteção Social Especial (PSE) da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). A PSE

[...] organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado, que tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos (BRASIL, 2011, p.17).

Nesse âmbito, o PAEFI consiste num

serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2014, p.29).

Durante a graduação no curso de Psicologia da Universidade Federal do Espírito (UFES), realizei um estágio<sup>1</sup> curricular obrigatório e não remunerado em uma das unidades do CREAS no município de Vitória (ES) e, como psicóloga, atuei durante dois anos nesta Política como “técnica de referência”.

O “técnico de referência” tem atribuições específicas a depender do equipamento e do serviço ofertado. No nosso caso, o recorte para o estudo foi o profissional do PAEFI, serviço ofertado pelo CREAS. O técnico de referência pode ser um profissional formado em direito, psicologia ou serviço social e possui as seguintes atribuições:

- Acolhida, escuta qualificada, acompanhamento especializado e oferta de informações e orientações;
- Elaboração, junto com as famílias/indivíduos, do Plano de acompanhamento Individual e/ou Familiar, considerando as especificidades e particularidades de cada um;
- Realização de acompanhamento especializado, por meio de atendimentos familiar, individuais e em grupo;
- Realização de visitas domiciliares às famílias acompanhadas pelo CREAS, quando necessário;
- Realização de encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial, demais políticas públicas setoriais e órgãos de defesa de direito;
- Trabalho em equipe interdisciplinar;
- Orientação jurídico-social (advogado);
- Alimentação de registros e sistemas de informação sobre das ações desenvolvidas;
- Participação nas atividades de planejamento, monitoramento e avaliação dos processos de trabalho;
- Participação das atividades de capacitação e formação continuada da equipe do CREAS, reuniões de equipe, estudos de casos, e demais atividades correlatas;
- Participação de reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos e para planejamento das ações a serem desenvolvidas; para a definição de fluxos; instituição de rotina de atendimento e acompanhamento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações e procedimentos (BRASIL, 2011, p. 99).

O termo “de referência” está relacionado à centralidade familiar e à permanência de determinado profissional no acompanhamento socioassistencial. Esse processo se efetiva, principalmente, por meio da criação de vínculo com o(s) acompanhado(s) e a eficácia desse acompanhamento depende, sem dúvida, desse vínculo. A eficácia desse acompanhamento é avaliada por indicadores como a adesão do usuário ao acompanhamento ofertado e a resolutividade da demanda desse usuário, ou seja, se a violação de direito ou a ameaça de recorrência foi cessada.

---

<sup>1</sup> Informo que esta dissertação não tem por finalidade discutir o lugar do estagiário no mercado de trabalho. O estágio curricular obrigatório descrito aqui faz parte da grade curricular do curso de Psicologia da UFES, ou seja, é parte integrante do curso de graduação de Psicologia e é obrigatória sua realização, sendo facultada outras opções aos alunos de estágio e não é remunerado.

Escolher pesquisar um campo no qual você é trabalhador, ou já foi, demanda uma análise das implicações da pesquisadora advindas das relações com o campo de intervenção. De acordo com Lourau (1993), a implicação designa todas instituições que nos atravessam e nos constituem na relação com outras instituições e com nossos pares. No curso do processo dessa pesquisa ficamos atentas a essa dimensão que indica uma impossibilidade de neutralidade em pesquisa. Assim, essa dissertação buscou evidenciar a importância de produzir meios para se discutir o trabalho na Assistência Social, colocando em análise de nossas implicações.

Eleger o tema do trabalho na Assistência Social é também ratificar a importância da temática, dar visibilidade a essas questões, bem como criar possíveis para discutir acerca das questões que essa política suscita. Além disso, estudar esse tema é fazer uma aposta de que um trabalho acadêmico é um caminho importante para a produção de conhecimento de forma a impulsionar políticas públicas. Produção de conhecimento, que, no nosso entendimento, requer a efetivação de um diálogo entre os saberes formais da academia e as situações concretas de trabalho. Essa postura ético-metodológica parte do pressuposto de que não é possível produzir conhecimento sobre os processos de trabalho sem a participação efetiva dos trabalhadores.

O que é entendido hoje como a PNAS é efeito de lutas, saberes e práticas construídas e consolidadas principalmente pelos trabalhadores, e que não está acabada, sempre sofre mudanças. Nessa direção, podemos afirmar que analisar os processos de trabalho nessa política é também analisar qual Política de Assistência Social estamos afirmando e (re)produzindo.

Ao colocar o trabalho em foco também queremos afirmar sua força inventiva, pois, como nos pontua Clot (2010), o trabalho é a própria transformação do real. Isso nos remete a um posicionamento ético, uma análise de implicação do lugar que ocupamos, que possibilita revitalizar e construir um ofício<sup>2</sup> e permite que o trabalhador se reconheça nesse processo (MAIA, 2006).

Para discutir o trabalho do técnico de referência no PAEFI, utilizarei como aporte teórico as Clínicas do Trabalho, principalmente a Clínica da Atividade desenvolvida por Yves Clot e colaboradores. Nesta direção, apresentarei minha experiência como estagiária e como psicóloga

---

<sup>2</sup> Conceito será trabalhado posteriormente.

na Política de Assistência Social e como essas inquietações foram se produzindo ao longo da pesquisa e se atualizaram nessa escrita.

A escolha da Clínica da Atividade como principal operador de análise para discutir o trabalho do técnico de referência no PAEFI se efetivou, principalmente, pelo entendimento de que o trabalho não é, apenas, mera execução de tarefas definidas a priori. É, também, atividade criadora, não antecipável. Cabe destacar, ainda, que trabalho não se reduz à sua dimensão assalariada. Tomamos, aqui, o trabalho do ponto de vista da atividade, na tentativa de afirmar o potencial inventivo que lhe é próprio.

Segundo Clot (2006, p.15) o trabalho como “[...] atividade não é apenas operação (gesto visível, detalhe etc.), mas sim o que é feito e o que ainda não foi feito. O sonho é parte da atividade. Inclui o que eu fiz e o que eu não fiz. O que eu não fiz, paradoxalmente, faz parte da atividade [...]”, o que este autor denominou de real da atividade.

O sonho pela consolidação dessa política faz parte da práxis dos trabalhadores e pesquisadores dessa temática. Assim, consideramos de suma importância essa discussão tendo como foco o trabalho, ou melhor, os processos de trabalho. O sonho não é uma aposta ufanista, nem mesmo conteúdo produzido enquanto se dorme, mas sonho como aquilo o que se almeja como meta, como direção.

A consolidação de uma política é a aproximação dos seus princípios e diretrizes com a realidade presente nas regiões territoriais. O que inclui condições adequadas de trabalho para execução desta política, a adequação dos serviços previstos a necessidade da população circunscrita e sua constante avaliação e investimentos em melhorias. Falar acerca da consolidação de uma política está longe da ideia de um modelo inalcançável e/ou distante da realidade, mas ao contrário, problematizar em quais condições ele acontece e como podemos operar para o seu aprimoramento.

Pois discutir o trabalho não deve ser reduzido ao que faz um “técnico de referência”, pois está também relacionado com os “modos de organização do trabalho na sociedade capitalista contemporânea, e das condições concretas em que se realiza, particularmente nas políticas sociais” (RACHELIS, 2011, p. 49).



O trabalho do técnico de referência se desenvolve em meio a um diagrama de forças, sempre em movimento e criando territórios sempre provisórios, construídos cotidianamente, dando contorno ao trabalho do técnico de referência no PAEFI.

Mediante as experiências na Política de Assistência Social, atreladas ao cenário sociopolítico, se observa um processo de fragilização em todos os âmbitos nas Políticas Públicas, tanto em decorrência das relações de vínculos trabalhistas fragilizadas quanto das condições de trabalho disponíveis na execução dos serviços ofertados.

Ainda sobre isso, as questões do trabalho não são entendidas a partir da complexidade dos processos laborais, com isso, o serviço é avaliado pelo resultado final das ações dos trabalhadores como sucesso ou fracasso, corroborando para um caráter individualizante e culpabilizador do trabalho, o que vem a ser um fator de adoecimento para os profissionais.

Ao se atribuir a responsabilidade do que ocorre nas situações vividas no âmbito dessa política ao trabalhador de forma individualizada, retiramos do campo de análise os processos de trabalho dos quais os trabalhadores são forjados. Como nos indicou Clot (2010), subjetividade e atividade não são dois polos estanques.

Durante os períodos em que atuei como estagiária, como trabalhadora formal e pesquisadora da Política de Assistência Social, as queixas mais comuns entre os trabalhadores eram de sentimento de impotência frente ao trabalho, de ser “tarefeira”<sup>3</sup>, dificuldade em realizar aprimoramento técnico diante a quantidade de tarefas designadas na rotina e o cansaço do trabalho, dificuldade de tempo para discutir o próprio trabalho, realizar reuniões e o não reconhecimento do esforço despendido na realização de tarefas.

A impressão principal era de que o que importava seria cumprir as tarefas, ou seja, a quantidade de tarefas realizadas com êxito. O que seria êxito, entretanto? Entre várias tarefas a serem executadas, discutir processo de trabalho é compreendida em sua maioria das vezes perda de tempo e até mesmo algo que não faz parte do trabalho, caracterizado como não trabalho.

Mesmo e apesar de estar previsto nas atribuições, conforme já supracitado, o modo em que o trabalho estava organizado não corroborava para a construção e a manutenção de espaços para discussões sobre o próprio trabalho. Ou seja, as tentativas de propiciarem espaços coletivos dos

---

<sup>3</sup> Expressão usada pelos trabalhadores públicos para designar automatização ao realizar seu trabalho

trabalhadores e para eles a fim de não os isolarem eram frustradas pela própria organização do trabalho.

A realização de outras tarefas era considerada prioridade no cotidiano desse trabalho, até mesmo como o trabalho “principal” e “essencial”, e as outras atividades eram entendidas como secundárias e menos importantes para a realização do trabalho, o que vinha a agravar a precarização desse trabalho e o quadro de isolamento entre os profissionais.

O processo de precarização do trabalho atinge os profissionais que atuam nas políticas sociais independente do vínculo trabalhista, o que inclui desde a baixa remuneração, aumento da demanda de trabalho, flexibilização dos direitos trabalhistas, insegurança de manutenção do emprego, baixa ou nenhuma perspectiva de carreira, em suma, diversas situações de exploração da força do trabalho assalariada que corroboram para o adoecimento do trabalhador da Assistência Social (RACHELIS, 2011).

Em meio a essa trama complexa de relações, se faz o trabalho do técnico de referência. O trabalho do técnico de referência, mesmo sob atribuições comuns, pode ser composto por saberes como o da profissional de psicologia, de serviço social e do direito. Então, como é construir um trabalho a partir dessa heterogeneidade com enfoque nas atribuições do técnico de referência do PAEFI? Como é pensar a construção desse trabalho no cotidiano? Como atuar numa perspectiva transdisciplinar?

Mediante esse quadro, como é pensar o trabalho como produtor de saúde para os trabalhadores e não somente de adoecimento? Como pensar o trabalho como via de resistência aos movimentos macropolíticos de fragilização e retrocessos dessa política? Segundo Deleuze e Guattari (2017, p.99) “toda política é ao mesmo tempo macropolítica e micropolítica”. A dimensão macropolítica consiste nas diversas instituições, na organização de como a política está instituída, é a dimensão ligada a produção segmentaridade. Nesta dissertação estaria relacionada a leis, normas e outras legislações que regulamentam a Política Nacional de Assistência Social, a quais são sobretudo sobrecodificados pelo Estado.

Enquanto a dimensão micropolítica é como esse plano se capilariza e produzindo diversos agenciamentos, maneiras de ler e (re)produzir a assistência localmente. A micropolítica se caracteriza por ser uma “linha molecular mais maleável, não menos inquietante, muito mais inquietante, não é simplesmente interior ou pessoal: ela também põe todas as coisas em jogo,

mas em uma outra escala e sob outras formas, com segmentações de outra natureza, rizomáticas ao invés de arborescentes”(DELEUZE; GUATTATI, 2017, p. 99), sendo esta última uma característica presente na dimensão macropolítica ou plano molar.

A fim de discutir tais questões, foi realizado junto com os trabalhadores técnicos de referências do PAEFI dos CREAS do município de Vitória (ES) encontros com base no Método da Roda proposto por Campos (2013). A escolha desse método converge com o entendimento de trabalho pela Clínica da Atividade (CLOT, 2010), que transcende “o de postos de emprego oferecidos pelo mercado, o que implica na criação ativa de espaços de trabalho que considerem tanto o desejo e interesse do agente produtor, quanto às necessidades sociais” (CAMPOS, 2013, p. 46).

Aliado a uma proposta que considera a inseparabilidade entre o saber e o fazer, entre pesquisar e intervir, o Método da Roda tem como princípio norteador a produção de espaços coletivos no qual grupos de pessoas possam produzir análises sobre seu trabalho considerando todos atores nesse processo a fim de ampliar o coeficiente de autonomia e capacidade de cogestão desses grupos (CAMPOS, 2013). Ampliar o coeficiente de autonomia não é a capacidade de agir sozinho, tampouco confundido com a noção de independência, mas sim do aumento do coeficiente de interdependência entre eles constituindo um coletivo.

O objetivo dessa dissertação foi produzir análise dos processos de trabalho junto com os trabalhadores do PAEFI dos CREAS onde a pesquisa foi realizada. Em suma, não interessa aqui comparações entre os equipamentos participantes dessa pesquisa, o que é importante nesse caminho é como essa discussão pode abrir caminho para outras discussões, reafirmando o caráter processual do trabalho, sempre inacabado, e da importância de se produzir fortalecimento dos coletivos de trabalho para que se efetive e fortaleça também a Política Nacional de Assistência Social (PNAS).

Em linhas gerais, o que se observa é “[...] a busca por homogeneização da existência, tentativas de modular os processos inventivos de subjetivação/trabalho e produção de repetição, em detrimento de criação, como a tônica do funcionamento” (BARROS, 2003, p. 106). Entendemos que não é via homogeneização e sim pela diferenciação de modos diversos de vida de ser trabalhador que se faz possível pensar caminhos que contribuam para o trabalho nessa política afirmando-a como efetivamente pública.

Para o fortalecimento do trabalho é necessário a criação de dispositivos metodológicos que permitam análise efetiva a partir das práticas concretas pelos trabalhadores e que possa ser “um instrumento para ação dos próprios coletivos de trabalho” (CLOT, 2010, p. 88) A aposta aqui é no trabalho como via de produção de saúde, como meio criativo de transformar e reinventar o cotidiano.

Essa escrita nasce, portanto, de inquietações de uma trabalhadora, psicóloga da assistência e pesquisadora da universidade pública. Essa pesquisa é o exercício de produzir outros olhares para o trabalho do técnico de referência pelo ponto de vista da atividade, baseado na Clínica da Atividade, nesse sentido, é um exercício complexo principalmente quando se parte do lugar do trabalhador para pesquisar o próprio trabalho.

Num primeiro momento apresentarei as experiências disparadoras do problema de pesquisa. E num segundo momento, apresentarei a Política Nacional de Assistência social a fim de delimitar este campo. Posteriormente, apresentaremos o referencial teórico adotado para analisar o trabalho do técnico de referência. Por fim, o campo empírico da pesquisa será articulado com os objetivos e questões levantadas ao longo do texto.

### *1.1 UMA ESTAGIÁRIA NO CREAS*

Durante a graduação em Psicologia na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), realizei estágio em um Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) de Vitória – Capital e pertencente à Região Metropolitana do Espírito Santo – durante 6 meses e depois pude atuar como trabalhadora na Política de Assistência Social.

O referido estágio iniciou a partir dos estudos das leis que regulamentavam a Assistência Social no Brasil e as normativas da PNAS bem antes de estarmos in loco, uma preparação. Na medida em que ocorria uma aproximação com esses documentos, com o aparato legal dessa Política, ocorria também com a história e com um modo de trabalhar e de ser trabalhador instituídos<sup>4</sup> naquele tempo-espço.

---

<sup>4</sup> Instituído, segundo a Análise Institucional (LOURAU, 2004), é o que possui ordem, valores, modos de representação e organização estabelecidos em determinado contexto sócio-histórico.

Estudar essas leis é também compreender como foi se dando a instituição da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), nascida da confluência de vários processos sociais, que se efetivou como política pública, dever do Estado e direito do cidadão, a partir da Constituição de 1988, no período de redemocratização do País. Porém, a institucionalização da política não é a garantia da sua implementação e execução conforme pautado, conforme observado historicamente (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Política pública é entendida como plano de produção coletiva, diferentemente das práticas de determinado governante que ocupa um cargo no Estado, que seriam políticas governamentais. Nesse caso, uma proposta de política social, ou seja, uma política voltada para questões de caráter socioeconômicos populacionais se institucionalizou como política de Estado na forma da PNAS, bem como derivou alguns programas governamentais. Ou seja, o movimento observado no período de redemocratização foi para a efetivação das propostas políticas sejam públicas e de Estado, a fim de garantir sua legitimidade como tal, continuidade e crescimento.

A diferença entre política pública e governamental é que a primeira é a “[...] expressão de interesses coletivos, mobilizados permanentemente pela tomada, por parte dos cidadãos, do direito de pensar e repensar sua relação com as normas sociais que pautam suas vidas, decidindo, assim, por seus rumos” (AMADOR; KLAFKE; AITA, 2013, p. 31).

Enquanto a segunda parte, habitualmente, de uma esfera do Governo enquanto aparelho estatal e é instituída verticalmente. Podemos afirmar que

[...] as políticas de governo estão ligadas àqueles que se encontram nas gestões federal, estadual ou municipal, para sustentar sua continuidade, há que se articular, efetivamente, a participação da sociedade civil para que, por mobilização de forças sociais, se agenciem, micropoliticamente, interferências na esfera macropolítica, institucionalizada, por onde operam as políticas de governo (AMADOR; KLAFKE, 2013, p. 31).

Barros e Pimentel (2012) pontuam que não devemos confundir o público com estatal. O caráter público não é garantia de práticas públicas em um serviço estatal, a dimensão pública se expressa nesses serviços quando os interesses coletivos se sobressaem às práticas individualizantes e privatistas. Dessa maneira, podemos afirmar que nos serviços estatais não necessariamente predominam práticas públicas e coletivas.

Ao estudar as leis que regulamentam essa Política, estava estudando também um dos produtos das inúmeras lutas para efetivação da Política enquanto Política Pública, uma tentativa de

afastar o caráter de bem-estar ao qual historicamente a Assistência Social de maneira geral estava atrelada. A lei tampouco é garantia de sua efetivação, mas favorece o caminho de luta para seu fortalecimento. Para compreender como isso se dava nas experiências concretas, no chão dos serviços, era necessário ir para o local de trabalho do estágio.

Em um momento posterior, nós, alunas, fomos para o estágio in loco. Acompanhávamos o trabalho de duas “técnicas de referência”. Neste equipamento em específico, as duplas psicossociais<sup>5</sup> eram divididas por serviços e por região territorial<sup>6</sup>. A dupla na qual eu estava inserida era referência de um bairro específico e executava os serviços PAEFI e MSE (Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa).

O MSE tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço faz-se necessário a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida (BRASIL, 2014, p.34).

Esses documentos e outras normativas direcionam o trabalho nos equipamentos da Assistência Social que consistem nas prescrições do trabalho. Entre o trabalho prescrito e o trabalho real sempre haverá uma lacuna, não há como as prescrições fornecerem exaustivamente todas regras e normas possíveis para gerir o trabalho. Ou seja, as prescrições não abrangem a dimensão inventiva do trabalho, mas contribuem para a gestão do trabalho. É a partir dessas prescrições que o sujeito vai poder agir, transformar e singularizar seu trabalho (CLOT, 2006).

Nessa experiência de estágio, em alguns momentos eu acompanhava os atendimentos junto à dupla psicossocial. Em outros, visando otimizar a realização de algumas tarefas, eu era designada a realizar algumas tarefas ditas administrativas<sup>7</sup>, como evoluções em prontuários e

---

<sup>5</sup>Seriam as técnicas de referências, essa nomenclatura advém de serem formadas por duplas profissionais de curso superior em serviço social e em psicologia responsáveis por executar o PAEFI

<sup>6</sup>A nomenclatura utilizada para falar dessa região territorial nos documentos oficiais fornecidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social é território. Entretanto, para não haver confusão conceitual com território existencial já discutido nesse texto, farei uso da palavra região territorial para indicar espaço físico delimitado por administração pública.

<sup>7</sup> Era o termo utilizado pelos profissionais para designar algumas tarefas como produção de relatórios, atividades de maneira geral que não estavam vinculadas diretamente ao atendimento ao público.

relatórios de acompanhamento da família para outros equipamentos da rede, tarefas estas que ocupavam boa parte do tempo de trabalho dessa dupla.

Em síntese, meu trabalho como acadêmica de psicologia consistia em acompanhar as atividades realizadas pela dupla psicossocial. Assim, eu acompanhava os atendimentos, as intervenções, as visitas domiciliares, os estudos de caso, as articulações de rede, realizava registros em prontuários, em suma, tudo que fazia parte da realidade desse trabalho.

O estagiário não está regulamentado pela NOB-RH/SUAS, ou seja, não há prescrição para o trabalho do estagiário dentro dessa política. O estagiário no CREAS é mais uma responsabilidade para as técnicas de referência e como pode também ser um meio para “dar conta do trabalho”<sup>8</sup>. No estágio realizado, a contribuição acontecia quando realizava as tarefas administrativas, como produzir relatórios para o judiciário e relatório mensal de atividades (RMA)<sup>9</sup>, e ao realizar essas tarefas, as técnicas despendiam mais tempo para realizar outras às quais eu ainda não poderia fazer.

A dupla psicossocial tinha a obrigação de registrar e comprovar toda e qualquer tarefa realizada – quem atendia, como atendia, o que fazia, como fazia, para quem fazia. No final de cada mês, com base nesse registro, era produzido relatório de tudo que fora realizado – ligações, visitas domiciliares, atendimentos, encaminhamentos, estudos de casos e até reuniões.

Os relatórios também têm a função de fornecer dados para vigilância socioassistencial. A vigilância socioassistencial, por sua vez, possui a função de analisar, avaliar e sistematizar informações sobre determinada região territorial a fim de subsidiar o planejamento das ações e intervenção tanto no nível de Governo como da equipe responsável por tal região, ou seja, contribui para o profissional da Assistência Social cartografar a região onde trabalha. Portanto, apresentam função primordial na organização e execução das Políticas.

Entretanto, o quantitativo de tarefas realizadas indica não somente o que havia sido feito, mas também o que não havia sido feito e, não descrever como foi feito indicava o que a equipe deixou de executar. O RMA ainda era usado como subsídio para avaliar o desempenho de cada dupla, com isso, a equipe muitas vezes queixava de que esses relatórios reduziavam toda atividade

---

<sup>8</sup> Esse termo coloquial é utilizado pelos trabalhadores frequentemente e quer dizer conseguir realizar o que lhe é designado enquanto obrigação em trabalho.

<sup>9</sup> Relatório mensal de atividade era o relatório no qual constava todas as tarefas executadas pela dupla psicossocial

em números, e ao reduzir todo o trabalho real em números negligenciava a dimensão do esforço que era mobilizado para cumprir as tarefas. Todo engajamento em situações que não eram contempladas em números finais, o que gerava o sentimento de esforço despendido em vão.

A quantidade de tarefas realizadas era o indicador de competência profissional. Daí duas problemáticas eram recorrentes: uma era a comparação da produtividade entre duplas e a outra sobre qual é a melhor maneira de preencher esses relatórios a fim de que esses números pudessem expressar o esforço da equipe em atender o que lhe era demandado, ou seja, do que era a realidade do trabalho sob a visão dos técnicos de referência.

Como esses números serviam de subsídio para indicar a competência profissional, sendo um dos elementos para a empresa contratante ao avaliar o trabalho do técnico de referência, avaliando se o contratado estaria produzindo suficiente para a manutenção do seu emprego. No município de Vitória, a maioria dos trabalhadores são contratados de Organização de Sociedade Civil (OSC)<sup>10</sup> que administrava os equipamentos da Proteção Social Especial, chamada de “Média complexidade”, ou seja, era a responsável na execução desses serviços.

Essa OSC era de caráter religioso e fazia uso desse relatório de produtividade também para justificar a sua prestação de serviço para a prefeitura e assim também manter o termo de parceria com esta. Se por um lado, os números indicavam a adequação do trabalhador aos padrões de produtividade, por outro visava a manutenção do serviço.

O trabalho é trama complexa na qual os números não expressam sua realidade, logo não pode ser reduzido a eles. Complexidade acentuada quando se está falando do trabalho numa política pública a qual intenta ofertar serviços a pessoas vítimas de violência e servir de referência para acompanhamento e apoio para superar a violação (ou as violações) de direitos.

Apesar do CREAS e seus trabalhadores estarem subordinados a essa administração, o vínculo do estagiário não passava por esse viés. A acadêmica de psicologia era vinculada à Universidade e não à referida OSC. Como estudante, normalmente o estágio é o primeiro contato com o campo empírico das práticas. Como não havia obrigação em comprovar

---

<sup>10</sup> Essas organizações são popularmente conhecidas como ONGs (Organização Não Governamentais). As OSCs são pessoas jurídicas sem fins lucrativos e normalmente executam serviços públicos para Estados e Municípios.



quantitativamente o que era produzido no estágio, outra relação foi possível estabelecer com aquele espaço.

Dessa maneira, o lugar ocupado pelo estagiário não é atravessado pela necessidade de manter o vínculo empregatício como forma de subsistência. A preocupação e o medo de perderem empregos são sentimentos relevantes a serem considerados em um país onde o desemprego cresce a ritmos alarmantes e as leis trabalhistas seguem sendo flexibilizadas conforme Lei de Nº 13.467 de 2017 aprovada e sancionada em 2019.

De acordo com o IPEA (2019, p.1), “[...] no primeiro trimestre de 2015, 17,4% dos desocupados estavam nessa situação, no mesmo período de 2019, essa porcentagem avançou para 24,8%, o que corresponde a 3,3 milhões de pessoas”. De acordo com a lógica mercadológica de trabalho, um dos critérios de “um bom profissional” também é sua capacidade produtiva.

Essa dinâmica de flexibilização/precarização/desregulamentação atinge também as relações e o trabalho dos profissionais de nível superior que atuam em instituições públicas e privadas no campo das políticas sociais, gerando rebaixamento salarial, intensificação do trabalho, precarização dos vínculos e condições de trabalho, perda e/ou ausência de direitos sociais e trabalhistas, pressões pelo aumento de produtividade, insegurança do emprego, ausência de perspectivas de progressão na carreira, ampliação da competição entre trabalhadores, adoecimento, entre tantas outras manifestações decorrentes do aumento da exploração da força de trabalho assalariada (RACHELIS, 2011, p.43)

O trabalhador ao executar seu trabalho, ao fazer escolhas em atividade, também vai considerar a importância de manter seu emprego. Não há como discutir o trabalho sem considerar os diversos fatores que o constitui. Isso comparece no modo como o trabalhador organiza seu trabalho para dar contas das suas tarefas, para isso ele faz diversos arranjos e produz diversas estratégias.

Como estagiária naquele momento, questionava como seria possível o acompanhamento de pessoas em situação de vulnerabilidade, em situação de violência, em situações demasiadamente delicadas e complexas quando o elemento principal era a quantidade de tarefas realizadas. Como o papel de proteção social era possível se efetivar, uma vez que, para realizar o seu trabalho, o profissional também precisa de proteção, neste caso, trabalhista.

## 1.2 UM CHUTE NA CANELA

Em um atendimento a uma mãe de um adolescente socioeducando<sup>11</sup>, ela narrava uma história que se arrastava além do tempo previsto de atendimento (normalmente até 30 minutos), a narração estava confusa, alongava o tempo<sup>12</sup> de permanência da equipe psicossocial na sala de atendimento. Eis que faço uma pergunta a fim de compreender melhor o que ela dizia: “Como é isso? Me explica melhor”. Logo em seguida sofro uma intervenção: levo um chute na canela por debaixo da mesa de uma das profissionais que me supervisionavam.

O chute era um pedido para finalizar o atendimento, não estender, eu deveria ajudar a finalizar e não a prolongar. Num primeiro momento esse chute incomodou, onde estaria o problema em tentar entender melhor o que a senhora falava em atendimento, eu olhava para as técnicas e percebia que elas também estavam confusas ouvindo o relato da senhora. Será que apenas eu não entendo o que está sendo dito?

Esse chute se tornou um analisador do trabalho realizado, tanto do estágio quanto do técnico de referência. Os analisadores são “[...] acontecimentos ou fenômenos reveladores e ao mesmo tempo catalisadores; produtos de uma situação que agem sobre ela” (LOURAU, 1993, p. 132). Aquele chute produziu inquietações sobre o lugar do estagiário naquele espaço e de como era pensado o *setting* de atendimento ao usuário.

A estagiária estava distante da história das estratégias produzidas ali, estranhava o trabalho instituído. Como seria possível trabalhar na Política de Assistência Social e ter que finalizar um atendimento em função de um tempo definido a priori? O foco ali não deveria ser o cuidado com o usuário? Eram perguntas de estagiária.

Certamente, o chute não está previsto em nenhuma especificação do trabalho no âmbito da assistência social. São criações no trabalho que se dá em atividade, era preciso encerrar o atendimento para conseguir “dar conta do trabalho”, havia outras tarefas já agendadas. Dessa maneira, se fez necessário criar meios para lidar com os imprevistos: com a senhora que perdurou o atendimento, com a estagiária que queria prolongar ainda mais o atendimento, com

---

<sup>11</sup> Termo utilizado para referenciar o adolescente em cumprimento de medida socioeducativa acompanhado por equipe técnica do CREAS

<sup>12</sup> Tempo cronológico, o qual é contado por horas, minutos e segundos.

a próxima tarefa a ser realizada já com hora marcada, a meta a ser cumprida de atendimentos, outras famílias e/ou indivíduos aguardando contato, em suma, outras inúmeras tarefas.

As técnicas de referências precisaram não somente lidar com o tempo prolongado do atendimento da senhora naquele momento, mas também com a intervenção da estagiária a qual contribuiu para aumentar esse tempo. A função dos atendimentos era a escuta e realização dos encaminhamentos necessários conforme a demanda do usuário, o que se distanciava disso: a escuta mais prolongada não seria uma atribuição do CREAS?

Então, para conseguirem executar seu trabalho inventam meios para tal, como organizar agenda, direcionar o atendimento, levar os papéis com os encaminhamentos prontos, focavam primordialmente no objetivo daquele atendimento, como mecanismo de resolutividade na demanda do usuário, bem como para agilizar o tempo de atendimento também. O chute faz parte da dimensão inventiva das trabalhadoras para “dar conta do trabalho”. O foco estava naquilo que era atribuição do serviço.

Entre as atividades, estão a identificação das necessidades das pessoas que buscam ou são encaminhadas ao CREAS; atenção especializada; orientação sobre direitos; encaminhamento para outros serviços da Assistência Social e de outras políticas, como saúde, educação, trabalho e renda, habitação; orientação jurídica; acesso à documentação, entre outros (BRASIL, 2015).

O chute suscitou o questionamento quanto ao modo como as tarefas designadas deveriam ser executadas e sobre a cobrança de alcançar determinado quantitativo. Não eram raras as queixas de sobrecarga de trabalho, de dificuldades em realizar reuniões de equipe para discutirem questões pertinentes do trabalho e de falta de reconhecimento das chefias quanto ao seu esforço.

A estagiária indagava se aquele modo de organizar o trabalho contribuía ou dificultava a gestão que o trabalhador faz na atividade. A organização do trabalho pode contribuir para ampliar o poder agir no trabalho, bem como constituir uma série de obstáculos para os sujeitos, que constringem a gestão do seu labor e pode produzir adoecimento (CLOT, 2006). Diante disso, os fracassos organizacionais são individualizados produzindo culpabilização e direcionando atenção ao desempenho exclusivamente individual de cada um e negligenciando o modo como o trabalho está organizado.

Quando as técnicas de referência não conseguiam executar alguma tarefa conforme esperado, isso lhes era cobrado ou, ainda, eram responsabilizadas pela não efetividade na realização da tarefa. Não eram considerados outros fatores que contribuía para feitura ou não da tarefa em

questão. Mediante essa situação, a estagiária questionava a equipe técnica sobre o como tais questões eram tratadas. Em que momento isso pode ser discutido? Esses problemas da equipe não eram expostos para serem analisados? Caso ousassem, talvez elas levariam também um chute na canela.

A estagiária, recém chegada, se aproximava timidamente da construção dos processos de trabalho instituídos ali. Clot (2010, p. 177-178) nos lembra que

[...] para o recém chegado, o coletivo não é, de saída, o recurso que virá a ser quando o agente o tiver tornado seu. No início, ele se apresenta, de preferência, como uma restrição e, mesmo, como a fonte de ocupações pré definidas e preocupações insuspeitas.

O estágio incluía, também, outras atividades a serem realizadas fora daquele serviço, como supervisão na UFES com a professora responsável pelo estágio obrigatório e grupo de estudos. Além disso, a estagiária participava do grupo de pesquisa que discutia saúde do trabalhador e trabalho – Programa de Formação e Investigação em Saúde e Trabalho (PFIST).

Sendo assim, como estagiária o trabalho era outro, aquele trabalho fazia parte de uma etapa do meu processo de graduação, o objetivo não era comprovar quantitativamente um trabalho, o enfoque era no aprendizado dos estudantes naquele curto espaço de tempo sobre aquela profissão e assim, ao participar do cotidiano do trabalho, compor com os trabalhadores ali presentes, com aquela organização de trabalho, um processo de aprendizado.

A importância atribuída ao quantitativo de tarefas executadas e o silenciamento produzido no trabalho eram fatores os quais não faziam parte do trabalho da estagiária. O chute pedia atenção da estagiária. O chute também era: há outras famílias para atender, outras pessoas que precisam também da nossa atenção, a senhora não estava deixando de ser atendida, a escuta era direcionada para o objetivo do serviço, logo no atendimento, era preciso eficiência e eficácia para “dar conta do trabalho”.

Pois o que é compreendido como “dar conta do trabalho” também é uma maneira de manutenção do emprego pelos trabalhadores. Os técnicos de referência precisam realizar suas tarefas agilmente e ainda avaliar os efeitos e desdobramentos das intervenções realizadas em atendimentos aos acompanhados. Quantas famílias ainda estão sendo acompanhadas e por quanto tempo? Por quê? Eram indicadores de análise desse trabalho.

O quantitativo da equipe, como era produzido, não era utilizado apenas para fins de comprovação de produtividade, servia de subsídio para nortear ações e planejamento acerca desta Política no município. A construção de qualquer política ocorre pautada por dados de uma determinada região territorial, informação acerca da capacidade de atendimento deste equipamento, bem como as forças econômicas, políticas e governamentais.

Por outro lado, esses relatórios reduziam toda trama complexa desse trabalho em números de tarefas cumpridas, o que muitas vezes levantava dúvidas nos trabalhadores se suas chefias estavam cientes dos desafios vivenciados no cotidiano, se esses tinham conhecimento do que realmente era o trabalho naquele espaço, como se o mostrado em relatório fosse apenas uma parte ínfima do que realmente era o trabalho realizado.

O tempo cronológico se fazia como fator essencial para a equipe na gestão do trabalho. Apesar da sobrecarga de tarefas a serem realizadas, era rotina de trabalho uma pausa para o café mais demorado, o assunto na maioria das vezes era o próprio trabalho. O café era uma invenção necessária para a equipe, o café era parte do processo, não obstante, o tempo destinado ao café se tornou um incômodo, pois o “café” não constava no relatório de atividade mensal como tarefa cumprida, o “café” não estava previsto nas metas institucionais.

Não demorou muito para que esse momento se tornasse uma questão para aquelas trabalhadoras, o tempo do café era entendido como tempo gasto, tempo desperdiçado. Onde tempo é dinheiro, gastar o tempo tomando café em horário de trabalho não é entendido como tempo produtivo. Sendo assim, o “café” não deveria existir.

Diante isso, qual recurso utilizado pelas profissionais para otimizar o tempo do café? A estagiária! O tempo do trabalho do estagiário não era controlado conforme era para os profissionais. As tarefas realizadas pelos estagiários apesar de contribuir para aumento da produtividade da equipe, não eram atravessadas pelo viés da obrigatoriedade de comprovação de desempenho e nem pelo vínculo empregatício, o uso do tempo da estagiária foi necessário para não deixar o momento de o café morrer.

Ora, o café não se faz importante apenas para as profissionais daquele espaço, era importante também para a estagiária, outros diálogos se faziam possíveis e contribuía para entendimento sobre aquele trabalho. Ao possibilitar outros diálogos, ampliava a possibilidade de diálogo entre

os pares e assim fortalecia a equipe, bem como discutir acerca de situações vivenciadas antes isoladamente, sem oportunidade de expor.

O controle perpassa o tempo de tudo, o quantitativo de tarefas realizadas, o tempo gasto em ligações telefônicas, uso do computador – o uso era dividido por dia e hora que cada dupla poderia usar -, tempo de atendimento. Ora estamos falando de um trabalho no âmbito do neoliberalismo, e que por sua vez não vai “[...] se situar sob o signo do *laissez-faire*, mas, ao contrário, sob o signo de uma vigilância de uma atividade, de uma intervenção permanente” (FOUCAULT, 2008, p. 182).

Toda e qualquer relação é uma relação de poder, segundo Foucault (2012). O poder não deve ser entendido como algo a ser possuído por alguém ou por algum grupo, nem deve ser considerado como algum cargo ou determinada posição governamental. Portanto o poder não é um objeto e nem mesmo posição social, mas sim relacional, podendo confluir ou não na produção de macromecanismos de dominação.

O poder deve ser analisado como algo que circula, ou melhor, como algo que só funciona em cadeia. Nunca está localizado aqui e ali, nunca está em mãos de alguns, nunca é apropriado como uma riqueza ou um bem. O poder funciona e se exerce em rede. Nas suas malhas, os indivíduos não só circulam, mas estão sempre em posição de exercer este poder, e de sofrer sua ação; nunca são alvo inerte ou consentido do poder, são sempre centros de transmissão outros termos, o poder não se aplica aos indivíduos, passa por ele (FOUCAULT, 2012, p.84 ).

Ao analisar tais acontecimentos sob a ótica foucaultiana deslocamos o nosso olhar para as resistências presentes em qualquer relação de poder, bem como as possibilidades de fortalecimento e criação dessas. Não é uma visão romântica ou deslocada do real, mas sim comprometida com a importância de criar outras possibilidades de construir o trabalho, é a afirmativa de que produzir outras resistências faz parte do trabalho, ela está presente na atividade quando, por exemplo, a estagiária consegue adiantar o café para não deixar de acontecer e, se não fosse a estagiária, provavelmente outras estratégias seriam criadas.

### *1.3 O TRABALHO NO PAEFI E A PSICÓLOGA*

Após concluir a graduação, estive como psicóloga no CREAS de outro município da Grande Vitória, alocada no PAEFI, contratada por uma OSC a qual era responsável pela administração dos equipamentos da Média Complexidade da Assistência Social e a execução dos serviços destes equipamentos.

O PAEFI atende famílias e/ou indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem-estar;
- Descumprimento de condicionalidades do PBF<sup>13</sup> e do PETI<sup>14</sup> em decorrência de violação de direitos (BRASIL, 2014, p.30).

E tem a função de:

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos (BRASIL, 2014, p. 29).

Nesse CREAS, havia trabalhadores sob diversos vínculos – servidores estatutários, celetistas e ainda cargos comissionados – o que implica em determinados efeitos em função dos diferentes modos de vinculações neste trabalho, como, por exemplo: estabilidade, chefias diretas diferentes e diferença salarial por vínculo empregatício. E nesse tempo-espaço fui me produzindo como trabalhadora celetista e outros estranhamentos foram surgindo.

O trabalho realizado era juntamente com uma profissional assistente social compondo o que era chamado dupla psicossocial e o que, segundo a NOB-RH/SUAS (BRASIL,2005), eram chamados de técnicas de referência. Enquanto a profissional de direito era assessora jurídica do equipamento, sua função era a de dar apoio em alguns acompanhamentos e algumas vezes participava dos atendimentos, não compondo a equipe de referência, mas atendendo a todos os profissionais, incluindo a coordenação.

---

<sup>13</sup> Programa Bolsa Família

<sup>14</sup> Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil

O CREAS é referência de atendimento para uma região territorial contemplando alguns bairros do município no qual está inserido. Esta região indica linhas que compõem a realidade na qual o CREAS está e o situa num determinado contexto que delimita quais os serviços da rede atendem o seu público, sendo base de organização do Suas, conseqüentemente do trabalho nesta Política também.

A região territorial pode ser um bairro ou um conjunto deles, ou até mesmo uma cidade ou várias,

[...] são espaços de vida, de relações, de trocas, de construção e desconstrução de vínculos cotidianos, de disputas, contradições e conflitos, de expectativas e de sonhos, que revelam os significados atribuídos pelos diferentes sujeitos. É também o terreno das políticas públicas, onde se concretizam as manifestações da questão social e se criam os tensionamentos e as possibilidades para seu enfrentamento (BRASIL, 2008, p.53).

Essa região territorial na qual o CREAS está localizado, através dos dados da vigilância socioassistencial, delimita uma imagem provisória do perfil socioassistencial dos seus usuários e, assim, direciona o trabalho a ser realizado pela equipe, como realização de ações com tema específicos e oferta de grupos temáticos como parte do acompanhamento. Dessa maneira, além de direcionar ainda quais ações devem ser priorizadas naquela região, vai contribuir para avaliar quais outros serviços são necessários para compor a rede e quais encaminhamentos são possíveis serem feitos.

O trabalho na Assistência Social acontece na articulação entre região territorial, rede de outros serviços públicos e/ou privados, trabalhador, usuário, entre outros protagonistas a depender da região, como por exemplo serviços que algumas igrejas oferecem à comunidade. O CREAS é um equipamento dentre outros na Política de Assistência Social no âmbito municipal, situado na média complexidade e, grosso modo, o PAEFI tem a função de fortalecer a capacidade protetiva das famílias quando o direito de alguns dos seus componentes foi violado (BRASIL, 2014).

O CREAS é um serviço dentro de uma rede de tantos outros de natureza estatal ou privada que assistem de alguma maneira determinada a população. A noção de rede nos ajuda a pensar a organização do trabalho no CREAS, uma vez que rede não tem centro, ela é um emaranhado de linhas conectadas, o qual pode ser forte e sustentar um funcionamento, ou pode ser tecida fragilmente e arrebentar. Rede é pensar o trabalho fora das relações hierarquizadas, pensar o trabalho enquanto produção de alianças (OLIVEIRA, BRITO, ZAHN, 2018).



Vale pontuar que a noção de rede aqui assume um duplo sentido. Nas cartilhas, ela assume o significado de diversidade de equipamentos interligados que assistem uma pessoa e/ou uma família. Entretanto não é suficiente apenas existir tais equipamentos em uma região territorial, é necessário que elas estejam conectadas e que haja interdependência desses atores.

Dessa maneira, se há uma rede frágil, conseqüentemente a assistência ao público daquela região também será frágil. Ao fortalecer essa rede, também se fortalece o trabalho, uma vez que a aposta é de que os trabalhadores são protagonistas do seu labor e interdependentes para executarem suas tarefas cotidianas.

Essa rede não tem uma forma estanque, o que solicita ao trabalhador mapear essa região territorial, acompanhar como esse CREAS se agencia com outros equipamentos da rede socioassistencial, da rede de saúde e do sistema de garantia de direitos. Normatizada pelo CONANDA (Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente), a Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006, define que o Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente constitui-se na articulação e integração das instâncias públicas governamentais e da sociedade civil na aplicação dos instrumentos normativos e no funcionamento dos mecanismos de promoção, defesa e controle para a efetivação dos direitos humanos da criança e do adolescente, nos níveis federal, estadual, distrital e municipal.

Fazem parte do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente: conselhos tutelares, outros conselhos fiscalizadores, equipamentos do Judiciário e delegacias especializadas ao atendimento de crianças e adolescente. Nesse âmbito, um dos pontos mais difíceis para nós enquanto trabalhadores desse CREAS era essa articulação em rede, uma vez que outros equipamentos dessa rede também sofriam com a precarização – falta de recursos para trabalhar, estrutura física e profissionais.

Ao assistir uma família, como parte do acompanhamento, precisávamos promover articulação dos serviços ofertados da rede a fim de realizar os encaminhamentos corretamente e garantir o acolhimento dos usuários por esses outros serviços da rede. O que muitas vezes esses encaminhamentos não eram possíveis, uma vez que o município não tinha o serviço que aquela família precisava, ou, ainda, havia demora no acolhimento em decorrência da alta demanda e baixa oferta daqueles serviços. Tal cenário de trabalho era comum no cotidiano do CREAS.

Por isso que é extremamente importante que os nós de uma rede “[...] estejam articulados e fortalecidos, para que as suas ações sejam efetivas” (FARAJ; SIQUEIRA, 2012, p. 82), pois ao estarem articulados e fortalecidos, o assistido contará com uma rede quente para lhe atender. Rede quente é aquela que conta com acolhimento e cuidado compartilhado e potencializa a vida em sua multiplicidade, em sua diferenciação, processo diferentemente observado em redes frias, nas quais predominam processos de homogeneização, serialização e centralização (BARROS; PASSOS, 2004).

Esses processos comparecem não somente na relação com os usuários, quando prevalecem processos de homogeneização, afetam o modo como o trabalho será realizado, produzindo modos endurecidos e idealizados de ser técnico de referências no PAEFI. Esse endurecimento comparece quando os trabalhadores sentem dificuldade de criar meios para lidar com os desafios postos cotidianamente em atividade, de criar juntos outros modos de gerir as infidelidades do meio (CANGUILHEM, 2000).

A equipe frequentemente se angustiava por não conseguir efetivar os devidos encaminhamentos em decorrência da rede municipal de serviços públicos fragilizada. Em alguns momentos, a equipe responsabilizava os usuários por não terem feito o esforço em tentar sair dessa situação mesmo diante a precariedade de vida, colocando em questão o desejo da família e/ou indivíduos acompanhados.

Como, por exemplo, encaminhar uma mulher grávida, mãe de outros 9 filhos para uma consulta com médico ginecologista para fins de acompanhamento de pré-natal, se não havia creche para os mais novos, se não havia o profissional na Unidade Básica de Saúde mais próxima da sua residência e a distância de uma outra Unidade Básica de Saúde se tornava um complicador em decorrência do preço da passagem e a baixa renda familiar.

Não havia prescrito diante dessa situação. O município não contemplava vale transporte gratuito nessas situações, o vale transporte que o município disponibilizava, após avaliação do técnico de referência para concessão, era para o usuário ir e voltar até o equipamento. Era necessário inventar meios para atender o usuário em sua integralidade.

Se o trabalho real não está em conformidade com o trabalho prescrito, isso ocorre porque a mulher ou o homem não são apenas produtores, mas atores engajados em vários mundos e diversos tempos vividos simultaneamente, mundo e tempos que eles procuram tornar compatíveis entre si, cujas contradições esperam superar moldando-os a sua própria exigência de unidade, ainda que não se trate aí senão de um ideal.

Seja como for, graças à atividade de regulação efetuada pelos trabalhadores, a tarefa efetiva nunca é a tarefa prescrita e os esforços de personalização são sempre, de todo modo, uma antecipação de transformações sociais possíveis (CLOT, 2006, p. 60 e 61).

Então, como propiciar condições nas quais essa mulher pudesse exercer autonomia de fazer a melhor escolha para si e para a sua família? Como contribuir para ampliar o poder de agir dessa usuária e desses trabalhadores? Isso faz parte das diretrizes da Política Nacional de Assistência Social, promover cidadania e autonomia dos usuários.

Nessas circunstâncias, para fazer o trabalho acontecer frente a fragilidade da rede municipal, as inovações eram diversas, a inventividade era ali o principal recurso, bem como a cooperação de outros autores da rede para compor junto assistência adequada ao munícipe. Essa criação era possível pela existência de uma rede fragilizada, mas existente.

Nos acompanhamentos não era raro a responsabilização dos técnicos de referência quando algo não acontecia de acordo com o previsto. O questionamento era sempre feito em cima da atuação do trabalhador: “Vocês encaminharam? Vocês fizeram quantos atendimentos? Vocês orientaram?”. Quando as indagações não eram direcionadas a atuação do profissional, estas eram diretivas ao comportamento do usuário em acompanhamento, se o usuário havia ou não aderido ao acompanhamento.

Pensar em acompanhamento com enfoque familiar, é pensar junto com a família os meios possíveis para lidar com cada problemática apresentada, analisando coletivamente de maneira integral o que está sendo colocado enquanto demanda. Nessa direção, foi possível junto com a referida mulher criar um meio para ampliar sua ação frente ao adoecimento dos filhos, às condições precárias de vida, que estavam ali deixados para morrer. Ora, é notório que a miséria é um efeito perverso de uma bio/necropolítica<sup>15</sup> no contemporâneo. Logo, não é possível responsabilizar o trabalhador “da ponta”<sup>16</sup>, que inúmeras vezes recaía sobre ele ou sobre o usuário as mazelas desses serviços.

A vigilância e o controle se efetiva, também, “[...] pela via do trabalho/trabalhador e a questão social passa a ser alvo de intervenção sistemática do Estado por meio da política social, o que

---

<sup>15</sup> A necropolítica refere-se às estratégias que ampliam a tecnologia do biopoder conforme formulada por Foucault (2008, 2012), incluindo mecanismos que produzem condições para matar. Mbembe (2018) aponta que essas técnicas contribuem para uma gestão política da morte, principalmente de determinadas populações, como a população negra e outras pauperizadas.

<sup>16</sup> Termo utilizado para caracterizar o trabalhador que atende diretamente o usuário dos serviços públicos

hoje denominamos de Política Nacional de Assistência Social” (OLIVEIRA; COSTA, 2018, p.33).

Ante o exposto, como tem sido pensado o acolhimento e acompanhamento dos sujeitos usuários dos serviços públicos? Como tem sido acolhido? Como se tem olhado para o usuário que circula pela rede?

## **2 AFINAL, DE QUE POLÍTICA ESTAMOS FALANDO?**

As políticas sociais foram gestadas a partir da necessidade dos Estados em gerir a população, a partir do nascimento da sociedade assalariada, no contexto de revolução industrial (CASTEL, 1998). Nos séculos XVII e XVIII, Foucault (2010, p.203) descreve o aparecimento de técnicas de poder que eram “essencialmente centradas no corpo individual”. Tais técnicas eram um modo de governar que visava, e ainda visa, otimizar a vida a fim de maximizar a capacidade produtiva econômica do homem, produzir corpos dóceis e “ativos” adequados aos novos parâmetros, aos quais ele denominou de poder disciplinar.

Antes da Primeira Revolução Industrial, a população era majoritariamente campesina. Com a industrialização crescente, ocorre o êxodo, em sua maioria em busca de meios de subsistência (emprego) e proteção social. Então, as práticas assistenciais eram direcionadas aos que não estavam trabalhando e com isso não tinham renda, conseqüentemente viviam em situações precárias de vida.

Essas práticas consistiam em aconselhamento para que os necessitados deixassem de sê-lo e “[...] se não funcionava, era porque, provavelmente, os necessitados não seguiram adequadamente os bons conselhos” (OLIVEIRA, 2010, p.51). Se em um primeiro momento ocorreu primordialmente a gestão de corpos individuais, posteriormente a atenção foi dada à vida, à população. A população entendida como conjunto de seres vivos cuja vida deve ser assistida a fim de assegurar força de trabalho, mão de obra, necessária para o desenvolvimento do país (FOUCAULT, 2010).

Posteriormente às Revoluções de 1848, a população se tornou objeto de intervenção, concomitantemente o trabalho se torna uma questão de direito, e assim, a assistência aos marginais ganhou novos contornos (OLIVEIRA, 2010). Ou seja, na medida em que se consolidava a condição assalariada, crescia o Estado com suas proteções sociais (CASTEL, 1998), oriundas não somente de gerir os indivíduos, mas também a população.

No decorrer do século XVIII, o Estado, através de estratégias biopolíticas, tentou controlar, prever, interferir não mais só em corpos, mas sim em acontecimentos na massa populacional; por exemplo, na taxa de natalidade, nos adoecimentos, na mortalidade, nas epidemias. Uma tática de governo não excluía a outra, se complementavam. O poder disciplinar e as estratégias biopolíticas constituem o que foi denominado de “Biopoder” (FOUCAULT, 2010).

A constituição de um saber de governo é absolutamente indissociável da constituição de um saber sobre todos os processos referentes à população em sentido lato, daquilo que chamamos precisamente de ‘economia’. A economia política pôde se constituir a partir do momento entre os diversos elementos da riqueza, apareceu um novo objeto, a população (FOUCAULT, 2012, p. 426)

Os saberes, os fazeres direcionam como cada um deve viver e com isso, se faz um controle dos acontecimentos populacionais aleatórios (FOUCAULT, 2012). É sobre a vida que são direcionadas essas estratégias do Estado a fim de maximizar a força produtiva da população, uma vez que ela quem é a força política e econômica dos deste.

Foucault (2008, p. 127) explica que essa arte de governar do Estado é “[...] precisamente, a arte de exercer o poder na forma e segundo o modelo da economia”. Esse modelo serviu de base para as intervenções sobre os indivíduos, sobre a população e sobre os territórios. Ou seja, são os sujeitos em suas relações com outros, com seus costumes, maneiras de pensar e agir e interferência sobre as epidemias, taxa de natalidade e de morte.

Aqui não se trata de impor uma lei aos homens, trata-se de dispor das coisas, isto é, de utilizar táticas, muito mais que leis, ou utilizar ao máximo leis como táticas, agir de modo que, por um certo número de meios, esta ou aquela finalidade possa ser alcançada (FOUCAULT, 2008, p. 132)

Por meio desses mecanismos que tentam controlar como deve se viver que foi quando surgiram as “instituições de assistência” cujas práticas já existem há muito tempo, sempre vinculadas à Igreja. Práticas as quais passam a ter outros “[...] mecanismos mais sutis, economicamente muito mais racionais do que a grande assistência, a um só tempo maciça e lacunar, que era essencialmente vinculada à Igreja “(FOUCAULT, 2010, p.5).

No contexto da Revolução Industrial, o trabalho estava vinculado às proteções sociais oriundas deste vínculo, independente das condições em que se dava este trabalho, principalmente pela carga horária exaustiva e a insalubridade da atividade fabril. Além das péssimas condições de trabalho, nem toda a população era absorvida por esse mercado, ocasionando um número expressivo de pessoas que ficavam à margem desse processo, ocasionando bolsões de pobreza e miséria.

A partir da consolidação do neoliberalismo, a política de assistência social vai se situar “[...] sob o signo de uma vigilância de uma atividade, de uma intervenção permanente” (FOUCAULT, 2008, p. 182), intervenção à qual vai ser direcionada à família. A família vai se tornar como elemento central da população, sendo assim, ela vai se tornar não o fim em si, mas meio pelo qual o Estado vai governar as populações (ibidem).

O objetivo, ao governar uma família, é regular os acontecimentos sobre esta, se vai nascer ou morrer, como vão viver, ou seja, os fenômenos populacionais são a preocupação do Estado. Acompanhando e decompondo a família pela métrica econômica. Na cadeia produtiva, na qual cada família se encaixa.

O Estado, em suas intervenções embasadas no novo modelo econômico, não assegurou condições de acesso integral às proteções sociais às quais as famílias pauperizadas demandavam, como habitação, acesso a saúde e a alimentação, ou até mesmo meios de aquisições financeiras.

Ou seja, as práticas sociais existente nesse período não visavam equidade no acesso aos meios de renda, como terra fértil e/ou emprego assalariado, em suma, o que pudesse proporcionar dignidade à família. Essas intervenções concediam “[...] a cada um uma espécie de espaço econômico dentro do qual podem assumir e enfrentar os ricos” (FOUCAULT, 2008, p.198).

De acordo com Foucault (2008), o que havia era um processo de individualizações da política social, ao invés de socialização pela política. Esta população então circula entre as condições de miséria e sua responsabilização de viver nestas condições, o que vai se consolidando junto ao neoliberalismo – é o fortalecimento da noção de que o homem é empreendedor de si mesmo.

O que vai se produzir enquanto política social são medidas compensatórias no jogo desigual de acesso aos meios de produção e de renda para que alcance um patamar mínimo de consumo. Tais benefícios compensatórios são concedidos como subsídio para reintroduzir esse indivíduo no jogo econômico de consumo. Se de um lado, isso garantiu meio de sobrevivência para essa parcela da população, por outro, toda uma série de modulações na qual isso também produza o sentimento de que seja preferível trabalhar em quaisquer circunstâncias a ser um beneficiário das políticas sociais (FOUCAULT, 2008).

Em suma, o modelo das políticas sociais “[...] são desdobramentos e até mesmo respostas e formas de enfrentamento – em geral setorializadas e fragmentadas – às expressões multifacetadas da questão social no capitalismo, cujo fundamento se encontra nas relações de exploração do capital sobre o trabalho” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p.51)

Sobre esse terreno de ideias, foi construído o modelo das políticas sociais tanto na Europa quanto no Brasil. Vale pontuar que o Brasil sofreu o processo de industrialização e de consolidação do capitalismo tardio quando comparado ao processo observado nos países Europeus. Mesmo sob diferentes processos sociais, econômicos e políticos o que se observa

historicamente são as políticas sociais operando sobre a lógica não de uma proteção integral, mas sim sobre a lógica compensatória.

Segundo Foucault (2008, p.196),

[...] uma política social que tivesse por objeto principal a igualização, ainda que relativa, que adotasse como tema central a repartição, ainda que relativa, essa política social seria necessariamente antieconômica. Uma política social não pode adotar a igualdade como objetivo. Ao contrário, ela deve deixar a desigualdade agir.

A observância dessas práticas nesse período não exclui o aparecimento de práticas de natureza de benevolência anteriormente, nem mesmo questões de pauperismo de iniquidade, principalmente após o fim da escravidão e a exclusão da população negra como trabalhador assalariado. No que tange a questão da pobreza, Romagnoli e Fadul (2018, p. 88) advertem que é um fenômeno multidimensional, que não se restringe à privação de renda, mas ao acesso de políticas públicas estatais.

Contudo, questões referentes à vulnerabilidade social e pobreza só foram colocadas como um problema político “[...] a partir da primeira década do século XX, com as primeiras lutas de trabalhadores e as primeiras iniciativas de legislação voltadas ao mundo do trabalho” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p.78).

De maneira geral, as Políticas Sociais também constituem via de controle para reproduzir a lógica do capitalismo e esse modo de operar está diretamente vinculado ao modo de exploração do trabalho e precarização do trabalhador das Políticas chamadas de Sociais. Isso implica fragilidade em sua consolidação, sua desvinculação do caráter assistencialista travestido de benevolência, serviços fragmentados e com baixa articulação de rede.

## *2.1 A ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL*

No Brasil, a partir do ano de 1930, as políticas sociais se desenvolveram com marcos de assistencialismo e mecanismos de controle sobre os mais pobres e miseráveis, muitas vezes utilizados por políticos para fins de manutenção de seus privilégios. Nesse cenário, a Assistência Social seria uma não política, caracterizada por clientelismo e dominação sobre essa população (CARVALHO; SILVEIRA, 2011).

Em 1942, houve a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA) no Governo Vargas pela primeira dama – Darci Vargas – que tinha como função atender a família dos soldados envolvidos na Segunda Guerra, permanecendo ainda “[...] características de tutela, favor e



clientelismo na relação entre Estado e sociedade no Brasil” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 107).

Posteriormente, a LBA foi se configurando “[...] como instituição articuladora da assistência social no Brasil, com uma rede de instituições privadas conveniadas, mas sem perder essa marca assistencialista, fortemente seletiva e do primeiro damismo” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 108). Tendo sido incorporada ao Ministério da Previdência e Assistência Social em 1974, quando este fora criado.

Especificamente no estado do Espírito Santo foi a partir de 1950 que o Estado demandou formação dos chamados “agentes especializados”<sup>17</sup> para intervir na população pauperizada. Estas intervenções objetivaram controlar as causas de desajustamento social, responsabilizando o próprio sujeito de remover os fatores que lhe provocam esta condição. As práticas forjadas no Estado eram direcionadas pelo governo federal (MASCARENHAS; XAVIER, 2018).

Assim como ocorrera em outros estados e países,

[...] a pobreza urbana e suas implicações representaram as principais demandas à profissão neste momento, como as condições de habitação, a falta de saneamento básico nos bairros periféricos, a mendicância, as questões relativas à saúde pública e à infância. Além disso, a *moralização* e o *controle ideológico das camadas populares*, demonstrando as preocupações do empresariado e do Estado com relação à reprodução da força de trabalho – elementos indispensáveis no processo de desenvolvimento industrial (MASCARENHAS; XAVIER, 2018, p. 401-402, grifo do autor).

A assistência social teve sua institucionalização atrelada a práticas filantrópicas e de caridade, as quais se estenderam até o final da década de 80. No período pós ditadura, os movimentos sociais pela redemocratização garantiram a distinção de práticas de assistencialismo e a inclusão da assistência social como política pública na Constituição Federal de 1988, juntamente com o direito à previdência social e à saúde, que compuseram a seguridade social.

Somente em 1993 que a Lei Orgânica de Assistência Social (Loas) (Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993) foi promulgada, então regulamentou e delimitou o campo de ação da Assistência Social. Tal lei é um avanço na luta do acesso à proteção social universal a quem dela precisar e apoiada em práticas de promoção da autonomia. O que contribuiu para mudança

---

<sup>17</sup> Nesse período não havia o curso superior de Serviço Social para formação de profissionais no estado do Espírito Santo, sendo iniciado seu processo de institucionalização em 1944 e findado posteriormente a esse período.

do paradigma assistencialista de bem-estar para política pública que visa garantir os direitos humanos ao cidadão.

Neste sentido ela é aliada ao desenvolvimento humano e social e não tuteladora ou assistencialista, ou ainda, tão só provedora de necessidades ou vulnerabilidades sociais. O desenvolvimento depende também de capacidade de acesso, vale dizer da redistribuição, ou melhor, distribuição dos acessos a bens e recursos, isto implica incremento das capacidades de famílias e indivíduos (BRASIL, 2005, p.16)

Em 2004, foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) a qual instituiu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), organizou e sistematizou a Assistência Social no Brasil. E em 2005, estabelecida a Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) e consagrado “os eixos estruturantes para a realização do pacto a ser efetivado entre os três entes federados e as instâncias de articulação, pactuação e deliberação, visando a implementação e consolidação do SUAS no Brasil” (BRASIL, 2005, p.79).

Prevista na Loas e sistematizada pela PNAS, os princípios do SUAS são:

I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; V - Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão (BRASIL, 2005, p.32)

Atualmente o SUAS está organizado em Proteção Social Básica (PSB)<sup>18</sup> e Proteção Social Especial (PSE). A PSB tem por objetivo: prevenção de riscos sociais e pessoais através do fortalecimento de vínculo comunitário e familiar; promoção da cidadania; e no desenvolvimento de aquisições e de renda.

Enquanto a segunda é subdividida em serviços de Média Complexidade<sup>19</sup>, onde o CREAS está situado, e de Alta Complexidade<sup>20</sup>. Os serviços presentes na Média Complexidade têm a função

---

<sup>18</sup> Composto pelos: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.

<sup>19</sup> Os serviços da PSE de Média Complexidade são o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

<sup>20</sup> Os serviços da PSE de Alta complexidade são o Serviço de Acolhimento Institucional; Serviço de acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora.

de acompanhar famílias e indivíduos os quais tiveram seus direitos violados, ou em situação de risco social visando sua superação; acompanhamento de adolescentes que estão em cumprimento de medida socioeducativa; acompanhamento tem como norte a preservação do vínculo familiar e comunitário do assistido.

O PAEFI, serviço ofertado pelo CREAS, atua em situações onde ocorreu violação de direito ou várias violações de direitos, porém sem rompimento de vínculo familiar e/ou comunitário, e o seu objetivo é fortalecer o vínculo do assistido com sua família e/ou comunidade como rede de apoio principal, sempre visando sua superação e impedir recorrência de violação ou ocorrência de novas.

Outros serviços da PSE podem ser ofertados por outros equipamentos especializados, vale ressaltar que isso vai variar de acordo com a disponibilidade e possibilidade de cada município em construir e manter os referidos equipamentos. Por exemplo, a rede socioassistencial do município de Vitória (ES) possui o Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População de Rua (Centro – POP) – atendimento e acompanhamento específico para pessoas em situações de rua -; e Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CRAMSV). Na ausência desses equipamentos, esse público é atendido e acompanhado pelo PAEFI.

Por fim, os serviços da Alta Complexidade têm por função garantir a proteção integral de família e indivíduos em situação de violação de direitos e, quando há rompimento de vínculo familiar e/ou comunitário, prima pela desinstitucionalização e conseqüente retorno do assistido para o convívio social e familiar.

Importante assinalar que a Assistência Social, de maneira geral, foi construída em sua maioria por mulheres. Inicialmente com caráter de primeiro damismo e benesse, colada com uma imagem de feminino como lugar secundário na máquina Estatal, ainda associado às práticas de cuidado e de tutela (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; MASCARENHAS; XAVIER, 2018). Inclusive, todas as participantes dessa pesquisa foram mulheres.

Mediante a realidade de um Estado o qual se negou há muitos anos o direito e o acesso aos serviços essenciais, colocar isso em uma constituição é um passo para a construção de um Estado democrático de direito. Entretanto, a luta não cessa nessa conquista, pois estar escrita

na Constituição não garante que a política seja executada, além disso, há sempre um hiato entre o que está prescrito e o real.

A construção dessa política, ou outra qualquer, está também situada em meio às forças econômicas. Na medida em que o capitalismo se consolida, toda e qualquer relação passa pelo viés da produtividade, ou seja, tem seu valor econômico atrelado.

Para Muniz (2011, p.91),

[...] não se pode esquecer que ao mesmo tempo em que é alçada à política social na constituição de 1988, a onda neoliberal que avançava em todo o mundo ocidental atingiu o Brasil. Este movimento provocou intensas transformações no modo de produção capitalista que produziram impactos profundos sobre a força de trabalho, pela flexibilização do modo de gestão e organização do trabalho e novas formas de adequação da produção de serviços à lógica do mercado. As tendências de redução do Estado e de enxugamento dos gastos sociais também marcaram a assistência social provocando sua “refilantropização”, reforçando a lógica da caridade e da solidariedade, justamente no momento em que a expectativa era que se afirmasse sobre a lógica do direito.

Oliveira e Costa (2018) discutem as condições nas quais a institucionalização do SUAS ocorreu. De acordo com esses autores, o SUAS foi construído de maneira vaga e genérica, pois absorveu “[...] programas anteriores a eles, com sobreposição de ações e ausência de articulação entre níveis de proteção”. Além disso, os autores apontaram condições precárias de exercício profissional associadas a problemas de gestão pública, comprometendo a consolidação da PNAS.

Apesar desses avanços no âmbito político-jurídico, estes, por sua vez, não são garantias que serão executadas pelos governos e, se são, de que maneira serão gestadas dentro de uma região territorial. Ainda se percebe os traços de filantropia nessas políticas principalmente geridas por OSCs, e também observados em municípios rurais.

Atualmente, no município de Vitória (ES) todos os equipamentos da PSE são terceirizados. De acordo com Raichelis, (2011, p. 52) isso gera efeitos diretos na execução dos serviços prestados, pois:

a) Desconfigura o significado e a amplitude do trabalho técnico realizado pelos trabalhadores sociais; b) Desloca as relações entre a população, suas formas de representação e a gestão governamental, pela intermediação de empresas e organizações contratadas; c) Subordina as ações desenvolvidas a prazos contratuais e aos recursos financeiros definidos, implicando em descontinuidades, rompimento de vínculos com usuários, descrédito da população para com as ações públicas; d) Realiza uma cisão entre prestação de serviço e direito, pois o que preside o trabalho

não é a lógica pública, obscurecendo-se a responsabilidade do Estado perante seus cidadãos, comprimindo ainda mais as possibilidades de inscrever as ações públicas no campo do direito

Em pesquisa realizada por Dettmann (2013) na Grande Vitória (Região Metropolitana do ES), foi observado como a terceirização<sup>21</sup> impacta diretamente a oferta dos serviços previstos na PNAS. Segundo os trabalhadores entrevistados, a terceirização é considerada um entrave na execução dos serviços em decorrência das convicções e práticas privatistas da administradora sobreposta ao previsto nas normas e regulamentações da Política. Eles ainda “[...] apontaram que as relações de poder, o controle sobre o trabalhador, o abuso cometido pelos gestores [...]” são fatores de adoecimento (DETTMANN, 2013, p.70).

Vivemos num panorama sociopolítico em que afirmar a possibilidade de qualquer trabalho em uma Política de Assistência Social é poder reafirmar a importância dessa Política na sua dimensão Pública. Recusar que esta seja uma Política de Governo apenas. Trabalhar na PNAS é trabalhar também pela sua efetivação e permanência enquanto Política Pública, universal e de promoção de autonomia.

Trabalhar com Política Pública é um exercício de afirmar a sua potência coletiva e pública em meio aos atravessamentos capitalistas individualizantes e privatistas. Uma vez que o capital “[...] nada mais é do que o político, o social, o técnico-científico, articulados uns aos outros” (GUATTARI, 1985, p.195).

A luta pela afirmação da importância dessa política na sua dimensão pública, bem como os avanços legais que possibilitem sua execução, não sendo garantia de sua plena execução, ainda com traços de assistencialismo nos quais não predominam o protagonismo nem do trabalhador, nem do assistido.

A noção de público faz consonância com aquilo que é coletivo e não devendo ser confundido com aquilo que é estatal, pois “[...] o público se expressa pelas forças coletivas, logo essa esfera está potencialmente presente em qualquer governo” (BARROS; PIMENTEL, 2012, p. 10).

Uma Política de Estado não depende das alternâncias de Governos dentro do jogo político e “[...] devem garantir que tal política seja efetivada, devendo seguir e cumprir determinadas linhas, programas e projetos” (BARROS; PIMENTEL, 2012, p. 7); as políticas de Governos

---

<sup>21</sup> Terceirização é entendida “quando a Administração Pública firma um acordo de vontade com terceiros para que estes exerçam alguma atividade para o Poder Público, seja por meio de contratos administrativos, convênios, contratos de gestão, termos de parceria, ou qualquer outra denominação” (VIOLIN, 2012, p.113).

não têm garantias de permanências e são implementadas de maneiras verticalizadas e, em alguns casos, dissonantes à demanda/necessidade de usuários e trabalhadores dos serviços públicos.

Coimbra e Mendonça Filho (2006, p.11) compreendem que “[...] o plano do público só pode ser construído a partir das experiências de cada homem inserido na coletividade”, o que corrobora com a ideia de que trabalhar com Políticas Públicas é trabalhar a partir desse plano, é criar modos de trabalhos singulares.<sup>22</sup>

Nesse contexto, a PNAS ocupa um lugar ambíguo. Os valores instaurados pelo capital são centrados no trabalhador, ao mesmo tempo que é um produto a ser investido é também mão de obra, contribuindo para um jogo meritocrático desigual, no qual nem todos têm as mesmas condições socioeconômicas, porém o que é levado em conta é o mérito de cada um em furar essas barreiras, independentemente de quais forem.

Dito de outra forma, a partir dessa perspectiva, as pessoas que normalmente fazem uso dos serviços socioassistenciais são as vistas como improdutivas, pois está dependendo de algum serviço e/ou apoio financeiro para subsistência do Estado. A função dessa política, grosso modo, é reconstituir um *status quo* do indivíduo ou daquela família para retomar seu lugar na cadeia produtiva. Em uma sociedade salarial<sup>23</sup> a inserção dos sujeitos está relacionada ao lugar que ocupam enquanto assalariado, ou seja, é sua renda que vai determinar seu status e sua condição de proteção social (CASTEL, 1998).

Ou seja, por essa ótica, ser assistido por políticas sociais é considerado expressão da incapacidade desse indivíduo de cuidar de si, seja pela questão de possuir baixa renda familiar ou por ter sofrido uma violência. O que justificaria as práticas ainda existentes de tutela e de assistencialismo às quais a PNAS se opõe. Tendo como norte o protagonismo do sujeito usuário do SUAS, a promoção da autonomia do sujeito, o fortalecimento e/ou restabelecimento do vínculo familiar e comunitário, e a articulação da rede de garantia de direitos.

A miséria tem relação direta com a precarização do trabalho e ausência de serviços de seguridade social que assistem à população integralmente. Conjugada a noção de vulnerabilidade social defendida por Castel (1998, p. 24), constituída por “[...] uma zona

---

<sup>22</sup> Modos de subjetivação e de subjetividade que escapa aos modelos dominantes e homogeneizantes.

<sup>23</sup> Sociedade na qual predomina a venda da força de trabalho do indivíduo a terceiros por remuneração

intermediária, instável, que conjuga precariedade do trabalho e a fragilidade dos suportes de proximidade”, pode se afirmar que o trabalhador da assistência social sofre constantemente um processo de vulnerabilização mediante a sua relação com o trabalho.

A gestão do trabalho no âmbito da assistência é composta por linhas ainda muito frágeis. Por mais que estejam claros seus princípios e diretrizes de garantia de direitos, fortalecimento de vínculos e controle social, o trabalho no SUAS possui muitas precariedades de recursos humanos e materiais, vínculos trabalhistas não muito bem consolidados, promovendo uma grande rotatividade de profissionais (ARAÚJO, 2015, p.24).

Ante o exposto, nesse momento, vale pontuar que não se trata de uma visão pessimista sobre o modo de organização do trabalho instituído nas Políticas de Assistência Social, e sim sobre qual circunstância se dá sua efetivação, com o que almeja a partir dela e quais possibilidades de (re)invenção dessas práticas. O que é possível fazer? Como? São pistas para se pensar o trabalho nesta Política.

O avanço de políticas com uma concepção de Estado mínimo na reconfiguração da máquina estatal, na dinâmica da expansão e da acumulação predatória do capital no mundo, tem produzido efeitos devastadores no que se refere à precarização das relações de trabalho, emprego, e à crescente privatização dos sistemas de seguridade social, alijando grande parte da população da garantia das condições de existência (BRASIL, 2010b, p.7)

Não se trata aqui de expor sobre o processo de precarização do trabalho vivenciado nesta política, é sim discutir quais são as condições ofertadas aos trabalhadores para a execução da PNAS. E com isso, construir caminhos possíveis para potencializar rupturas desse modo de organização precário, desde sua estrutura física até as relações entre os pares.

Pensar trabalho não trata apenas de pensar uma gestão dos recursos, mas sim repensar “[...] modos de organização do trabalho na sociedade capitalista contemporânea, e das condições concretas em que se realiza, particularmente nas políticas sociais” (RACHELIS, 2011, p. 49). É pensar como se tem construído essa política no cotidiano.

Esses fatores incidem sobre a saúde do trabalhador, somado a um cenário sociopolítico, onde se observa o processo de fragilização em todos os âmbitos das Políticas Públicas, inquietam-me as relações de trabalho fragilizadas, inquietam-me o “trabalhador da assistência” enfraquecido, e questões de trabalho passando por um viés individualizante e culpabilizador, o que se torna paralisador para o profissional.

Com isso, é preciso “[...] indagar acerca das conexões entre trabalho e sujeição pelas sinuosas linhas do exercício do poder, da dominação e, até mesmo, da violência” (AMADOR; BARROS, 2011, p.23). Pensar sobre essas questões é refletir sobre o próprio trabalho, um exercício ético que permitirá aos trabalhadores “[...] nesses jogos de poder, jogar com o mínimo possível de dominação” (FOUCAULT, 2004, p.285)

Intento aqui não para o instituído, não para as formas endurecidas de vida produzidas no trabalho na Assistência Social, mas pelo que está por vias de ser. São nas fissuras produzidas neste movimento em que o trabalhador reinventa seu labor e se reinventa. Aqui a aposta é na dimensão inventiva do trabalho, na potência de agir do trabalhador como caminho para afirmar um trabalho na Política de Assistência Social que seja público.

Tais apontamentos me direcionam a pensar em quais condições governamentais têm sido possibilitadas para efetivar e construir determinado modo de trabalhar na Assistência Social. E, a partir disso, que política de assistência social tem se afirmado e pensada no cotidiano dos CREAS? Quais outras estratégias são criadas pelos profissionais para dar conta do trabalho?



### 3 CLÍNICA DA ATIVIDADE E ASSISTÊNCIA SOCIAL: APROXIMAÇÕES

A aposta aqui nessa escrita é o trabalho como “[...] atividade inventiva, criadora de normas, que transborda uma execução de tarefas, afirmando uma concepção de trabalhador que não se reduz a um autômato reprodutor de normas prescritas e técnicas de trabalho predeterminadas” (BARROS; LOUZADA; VASONCELLOS, 2008, p. 15), nem está reduzida ao emprego assalariado.

O trabalho não é um conjunto de tarefas feitas, a “[...] tarefa é aquilo que se tem a fazer e a atividade, aquilo que se faz” (CLOT, 2006, p. 115). Na perspectiva da Clínica da Atividade, o trabalho engloba “[...] também aquilo que não se faz, aquilo que não se pode fazer, aquilo que se busca fazer sem conseguir – os fracassos-, aquilo que se teria querido ou podido fazer, aquilo que se pensa ou que se sonha poder fazer alhures”, o que Clot denominou de real da atividade.

Ou seja, o real da atividade (re)cria estratégias e práticas para executar a política, o que o trabalhador faz para conseguir organizar suas tarefas, quais tarefas ele realiza e ainda quais não realiza, quais são priorizadas ou, ainda, o que faz mesmo a contragosto, até os impedimentos do que gostaria de fazer ou de como gostaria de fazer. Em suma, é como o trabalhador enfrenta as imprevisibilidades do trabalho no cotidiano.

Teixeira e Barros (2009, p.82) explicam que “[...] o sujeito faz escolhas, antecipações, improvisações e toma decisões, que convocam a subjetividade no trabalho, o que se efetiva como realização de desvios inventivos que permitem que a tarefa prescrita possa ser realizada”. Essa distância entre o real da atividade e o que se faz, como se faz; e para quem se faz para conseguir realizar o trabalho, é a atividade.

O modo de organização de um trabalho se institui num diagrama de forças, sempre em movimento e criando territórios<sup>24</sup> sempre provisórios. Não existe somente uma maneira de trabalhar no CREAS ou qualquer outro equipamento da Política de Assistência Social, mas sim uma pluralidade de práticas locais construídas. Ou seja, a partir do que está previsto e prescrito

---

<sup>24</sup> O território “é o conjunto dos projetos e das representações das quais vai desembocar, pragmaticamente, toda uma série de comportamentos, de investimentos, nos tempos e nos espaços sociais, culturais, estéticos, cognitivos” (GUATTARI; ROLNIK, 2013, p. 388). O processo de desterritorialização é o processo no qual ocorre abertura de mudança da composição de um território anteriormente instituído, dando origem a territórios novos. Numa tentativa de recomposição de um novo território, pode ocorrer o processo de reterritorialização, no qual consiste na manutenção do território instituído ou até o seu endurecimento (GUATTARI; ROLNIK, 2013).

aos trabalhadores, se engendra o que aqui está sendo denominado trabalho do “técnico de referência”.

O prescrito dessa política foi sendo construído e aprimorado desde sua regulamentação na Constituição de 1988 a partir das Normas Básicas, Tipificações e outros documentos norteadores de práticas aos profissionais. Alguns documentos orientadores foram produzidos pelos Conselhos profissionais das categorias atuantes nessa Política, como o Conselho Federal de Psicologia e o Serviço Social, por exemplo.

Esses documentos incluem orientações gerais e atribuições com base nos princípios e diretrizes da Política, portanto prescrições. Enquanto os documentos produzidos pelos Conselhos das categorias profissionais têm como base orientações relativas à formação profissional pertinente, por exemplo “Referências técnicas para atuação de psicólogos(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS” (2013) criado pelo Conselho Federal de Psicologia; e “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social” (2011), pelo Conselho Federal de Serviço Social.

O documento “Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS” (BRASIL, 2011) exige equipe profissional interdisciplinar a fim de garantir efetividade do serviço ofertado através da soma dos conhecimentos técnicos de cada área, bem como através do intercâmbio dos diferentes saberes.

Ao compartilhar diretrizes e princípios, o trabalho interdisciplinar não dilui as competências e atribuições de cada profissional. Nesse sentido, é fundamental considerar os distintos olhares e contribuições das diferentes áreas de formação, além da experiência profissional de cada integrante e sua função no CREAS (BRASIL, 2011, p. 54-55).

A interdisciplinaridade, na dupla psicossocial formada por um psicólogo e um assistente social, estaria na manutenção das fronteiras de cada saber a fim de produzir um novo que seria o “psicossocial”, no qual cada saber contribuiu com o que possui para produzir esse algo. Ou seja, trata-se de um intercâmbio e interseção de saberes em uma perspectiva interdisciplinar.

Esse documento ainda sugere que a coordenação do CREAS tenha função de gestor dos processos de trabalho e assim, viabilizar espaços nos quais os trabalhadores possam promover integração e produzir reflexão sobre o trabalho buscando seu aprimoramento. Apesar da previsão desses espaços de coletivização por esse documento, não é garantida a sua ocorrência, o modo como está organizado o trabalho associado à intensificação da demanda de

atendimento/acompanhamento o são fatores que não colaboram para que essas reuniões ocorram no CREAS.

Ao propor que haja uma coordenação que seja o gestor dos processos de trabalho, a política assume um modelo de gestão verticalizado no qual é atribuído aos técnicos de referência papel secundário na gestão do trabalho, com responsabilidade de refletir sobre sua atuação técnica. Sendo que eles são os protagonistas e responsáveis pela gestão, entendida como gerenciamento, uma vez que gestão do trabalho dos trabalhadores fazem cotidianamente. Essa gestão do trabalho feita por cada um em situação laboral não é visibilizada nem destacada como importante para que o trabalho ocorra.

Tais apontamentos atrelados à questão sócio-histórica no Brasil, onde foi negada por muito tempo a população pauperizada o acesso aos serviços essenciais enquanto direito do cidadão e dever do Estado, a institucionalização da assistência Social na Constituição de 1988 caracterizou um passo importante para construção de Estado democrático de direito.

Entretanto, a luta não cessa nessa conquista, pois o que está previsto na Constituição não necessariamente permite que a política seja executada como almejada pelas lutas na constituição dessa política, sempre há um hiato entre o que está prescrito e o real. A heteronomia entre o prescrito e real é o que nos interessa aqui, é nesse vazio entre esses dois polos que o trabalhador circula e cria o seu fazer.

Essa construção se faz na atividade, no cotidiano do trabalho, dando contorno ao trabalho do técnico de referência no PAEFI. O real da atividade contribui para a construção de recursos, técnicas, estratégias pertencentes a um campo delimitado de práticas comuns aos “técnicos de referência”. Nessa construção, o desafio é o exercício de desfragmentar os saberes a fim de construir um caminho de atuação.

Para isso, se faz necessário exercitar a cooperação entre os pares a fim de construir algo em comum em detrimento de saberes isolados caminhando juntos. O comum se refere tanto ao pertencimento quanto à partilha de habitar um território, exercer uma atividade, um modo de fazer, sustentando controvérsias. A produção desse comum está associada à noção de transversalizar saberes entre os profissionais de diferentes disciplinas.

A transversalidade, conforme formulado por Guattari (1985, p.96), está relacionada à “[...] transformação dos modos de relação e de comunicação entre os sujeitos”, implicados no caso aqui nos processos de trabalho na Política Nacional de Assistência Social, “[...] produzindo

como efeito a desestabilização das fronteiras dos saberes, dos territórios de poder e dos modos instituídos na constituição das relações de trabalho” (BRASIL, 2010c, p. 23).

No âmbito do SUAS, o técnico de referência é um ofício no qual profissionais de diferentes campos de saber conjugam das mesmas atribuições e do mesmo objetivo, haja vista que estão atuando no mesmo serviço. O processo de transversalizar saberes se constrói em atividade entre esses saberes, não apenas ao predeterminado por cada campo de saber, é um processo no qual os campos são desestabilizados no processo de criação de um outro campo de saber, no qual indefere essa formação anterior.

Problematizar os limites de cada disciplina é argui-la em seus pontos de congelamento e universalidade. Tratar-se-ia, nesta perspectiva transdisciplinar, de nomadizar as fronteiras, torná-las instáveis. Caotizar os campos, desestabilizando-os ao ponto de fazer deles planos de criação de outros objetos-sujeitos, é a aposta transdisciplinar (PASSOS; BARROS, 2000, p.77).

Ao propor uma composição heterogênea do “técnico de referência” ou “equipe de referência”, o SUAS compreende a importância da composição de diversos saberes na construção dessa Política e na prestação de serviço à comunidade, é pelo processo de diferenciação que se faz possível acolher, atender e intervir.

O processo efetivo de atendimento e acolhimento não se dá por vias de homogeneização dos saberes, tampouco compreendidos como isolados e estanques, é compreender como essenciais para se construir essa diferenciação, o que não acontece antes, mas sim entre os pares, e entre pares e o assistido.

A construção desse comum, histórica, situada e processual Clot (2006, 2010) vai denominar de ofício. E compreender o ofício como um saber transdisciplinar é também reconhecer a história da construção do que hoje é compreendido como técnico de referência, bem como a importância do protagonismo do trabalhador nesse processo.

## O ofício

[...] não é, certamente, apenas uma ‘prática’. Também não é apenas uma atividade. Nem apenas uma profissão. Preferimos defini-lo como uma discordância criativa ou destrutiva – entre as quatro instâncias em conflito de uma arquitetura fundamentalmente social que pode adquirir uma função psíquica interna (CLOT, 2013, p.6).

O ofício técnico de referência é composto por diversos saberes: o da profissional de psicologia, de serviço social e do direito. O “técnico de referência” contempla prescrição, atribuições e uma história coletiva na qual os trabalhadores se reconhecem como tal. Portanto, afirmar que o

“técnico de referência” é ofício, é um caminho para *transoficializá-lo*<sup>25</sup>, uma vez que o ofício não se restringe a formação profissional, nem mesmo à ideia de cargo profissional.

Transversalizar o ofício é reafirmar seu caráter processual, sendo produzido entre o encontro com os pares, com os usuários, com outros serviços, com os documentos norteadores, com diversos saberes. Portanto, a construção do trabalho do técnico de referência se faz no movimento de coengendramento de si e de mundos e, ao mesmo tempo, contribuindo para a história deste ofício, conforme já afirmado por Clot (2013), o ofício se faz na atividade.

O ofício é impessoal, transpessoal, interpessoal e pessoal (CLOT, 2013). A dimensão impessoal desse ofício contempla de maneira geral a prescrição do trabalho, os princípios, as diretrizes, as normativas, bem como as orientações já explanadas anteriormente. Essa dimensão se localiza no âmbito macropolítico da Política de Assistência Social, abarca as definições do que é esperado do técnico de referência, o quantitativo de profissionais necessário, as atribuições e objetivos, de maneira geral se trata da estrutura instituída desse ofício, é indispensável para realização do trabalho.

A dimensão transpessoal consiste na memória, na história do ofício, a qual é construída por diversas gerações, é a memória atualizável, esta dimensão está associada ao gênero profissional. O gênero profissional, segundo a Clínica da Atividade (CLOT, 2010, p.160) “[...] define, por gestos, palavras e subentendidos, uma espécie de diapasão profissional comum”, é um acervo e serve como interlocutor entre o trabalho e os recursos construídos historicamente para lidar com o real da atividade.

Essa história coletiva que desenha a palheta dos gestos possíveis ou impossíveis, fixa as fronteiras moventes do ofício em um tipo de teclado de subentendidos sobre o qual cada um pode tocar, não apenas escolhendo um certo gesto, mas também criando um outro mais elegante. Essa história tem como horizonte o desenvolvimento do poder de agir dos sujeitos sobre a organização do trabalho, para além da organização do trabalho; sobre a instituição, para além da instituição. Essa história é – em maior ou menor grau – um recurso decisivo para que a instituição conserve um devir e os sujeitos, sua saúde (CLOT, 2013, p.7)

O gênero profissional é o que está subentendido na atividade em decorrência da sua dimensão histórica, é um conjunto de estratégias, posturas, avaliações, expectativas do ofício que é comum entre os trabalhadores. É o saber, por exemplo, de como direcionar o atendimento para finalizar no período desejado, levar um chute na canela é efeito de ser novato sob a perspectiva

---

<sup>25</sup> Termo criado pela autora para designar processo de transversalizar o ofício.

da Clínica da Atividade. Uma vez que o novato está distante ainda de fazer uso desses recursos, o processo de apropriação dessa dimensão histórica se faz possível em atividade.

A dimensão interpessoal refere-se às relações entre os profissionais envolvidos na atividade, inclui como se relacionam, como se agenciam e interferem no curso do real da atividade. Essa interferência se faz, pois, “[...] a atividade de trabalho se volta simultaneamente para o objeto imediato de ação e para a atividade dos outros que incidem sobre esse objeto” (CLOT, 2006, p. 97).

Essa dimensão que abrange a relação com a chefia, com os usuários, com os pares, com os outros serviços faz parte também dessa dimensão e, com isso, da composição do ofício “técnico de referência”. Por exemplo, é como cada técnico vai compor com sua dupla psicossocial o direcionamento do atendimento, a organização das tarefas e o que é prioridade.

E por fim, a dimensão pessoal do ofício está relacionada com o modo como cada trabalhador faz uso dos recursos disponíveis e consolidados pelas dimensões impessoal e transpessoal para realizar seu trabalho, esse uso contribui para manutenção da história desse ofício, bem como contribui para sua vivacidade, a ampliação no poder de agir. A dimensão pessoal do ofício está associada ao que Clot (2006, 2010) denominou de estilo pessoal.

A estilização se dá em atividade, a partir dos recursos do gênero, podendo contribuir ou não para ampliar o poder de agir dos trabalhadores, o que não vai depender unicamente do trabalhador propriamente dito, pois o gênero pode também servir de amputação do agir, um gênero que não possibilita movimentos de estilizações importantes para a feitura do trabalho, ou ainda na ausência de recursos suficientes para serem utilizados em atividade, caracterizam um gênero enfraquecido. O que vem a produzir “[...] um desajuste da ação individual, a uma ‘queda’ do poder de ação e da tensão vital do coletivo, a uma perda de eficácia do trabalho e da própria organização” (CLOT; FAITA, 2016, p. 35).

Como se pode perceber, o estilo faz parte do gênero, é o modo como ele é retrabalhado, por isso não são contornos fixos e inacabados, o gênero é possível de acabamentos, mudanças, retoques em atividade através do estilo. Portanto, o estilizar é transformar o gênero no curso da atividade (CLOT; FAITA, 2016). Se, por um lado, o gênero define como os trabalhadores devem se comportar, modos de trabalhar, o que é aceitável e até mesmo necessário para dar conta do trabalho. Por outro, o estilo garante a vivacidade do gênero bem como sua

revitalização, é como cada trabalhador vai contribuir para a construção da história do ofício (CLOT, 2010).

Segundo Clot (2010, p.180), o estilo “[...] é a figura de uma repetição sem repetição”, mas o perigo daquela repetição que endurece o modo de trabalhar impelindo novas estilizações e, conseqüentemente, recuando o poder de agir dos trabalhadores. Ou ainda,

[...] o estilo individual torna-se por sua vez a transformação dos gêneros, por um sujeito, em recursos para agir em suas atividades reais. Em outros termos, é o movimento mediante o qual esse sujeito se liberta do curso das atividades esperadas, não as negando, mas através do desenvolvimento delas (CLOT, 2006, p. 50).

Assim, o ofício é “[...] na atividade, um instrumento, ao mesmo tempo técnico, psicológico para cada sujeito” (CLOT, 2010, p.287). O ofício se constrói na atividade e “[...] se apaga quando, por razões sempre singulares, o movimento entre as atividades reais, pessoais e interpessoais, a história coletiva transpessoal e as tarefas prescritas impessoais se encontram interditas” (CLOT, 2013, p. 7).

A noção de trabalho defendida aqui, assim como a noção de pesquisa, não se trata de um dado acabado, mas são processuais. Dessa maneira, esta pesquisa se dá pelo meio, não pelo fim, por resultados finais e sim em sua construção, pois compreender o trabalho não pode ser fora da sua transformação, e sim no seu desenvolvimento (CLOT; FÁITA, 2016). O trabalho não é inerte, não é um objeto dado, ele é construído, ele tem uma história e na medida que o trabalhador consegue contribuir para esse trabalho, ele também se produz e se transforma (CLOT, 2010).

Dito de outro modo são pelas diferenciações, pelo fortalecimento da heterogeneidade que se faz possível produzir um comum, ou seja, fortalecer o ofício, entendendo que este é um patrimônio histórico também. O sujeito vai compondo com o trabalho e a partir dele, agenciando e criando territórios existenciais sempre provisórios, modos de intervir, de (re)criar e (re)inventar no mundo. Então a maneira como eu vivo esse trabalho é como eu contribuo com ele, a maneira como eu o entendo, por isso a importância de experimentar outros olhares, o que não se faz possível só.

O ofício serve como recurso aos trabalhadores frente aos desafios e impasses na atividade e como meio de ampliar o seu poder de agir. Esta concepção de ofício nos indica que quando este se encontra enfraquecido é fonte de adoecimento para os trabalhadores. Clot (2013) aponta

que quando o ofício não recebe os cuidados necessários pelos trabalhadores e pela organização do trabalho, ele torna-se uma fonte de adoecimento.

Cuidar do ofício é caminho para produção de saúde no trabalho. Nesse sentido, saúde é poder construir caminhos que ampliem a autonomia no campo profissional e movimento de mudanças potencializadoras de vida, ampliando o poder de agir do trabalhador (CLOT, 2010), uma vez que “[...] o combate aos danos à saúde se dá principalmente por mudanças no processo de trabalho e também nas relações que o envolvem” (BRITO, 2014, p. 93).

Assim, pensar seu trabalho é pensar a partir das suas práticas, do seu cotidiano, o saber e o fazer não se separam, e ao repensar a atividade, repensará a si mesmo, o que só se faz possível no coletivo, entendido como plano de coengendramento e de criação, que são processuais. Tal noção de coletivo busca superar “[...] a referida dicotomia e uma lógica que toma os seres e as instituições como dados a priori, sem levar em conta os processos que os engendram” (TEIXEIRAS; BARROS, 2009, p. 83).

Ou seja, autonomia não como estado a ser alcançado, mas como práticas de exercício cotidiano, estando ligada as condições em que (nos) produzimos em situação concreta. No âmbito do trabalho, a autonomia está relacionada às experiências “[...] através das quais os agentes sociais se reconhecem e são reconhecidos nos tempos e espaços diferenciados que os compõem” (ROCHA; AGUIAR, 2003, p. 69).

A ampliação do poder de agir do trabalhador está, portanto, diretamente relacionada à saúde do trabalhador, uma vez que saúde é a capacidade criativa de novos modos de viver para enfrentar os constantes processos de mudança vivenciados; principalmente a criação de possibilidades de ser e agir no mundo do trabalho frente às infidelidades do meio.

Isso se refere “[...] à ampliação da capacidade de superação das tensões, ambiguidade impedimentos e provas das situações reais de trabalho” (BENDASOLLI, 2011, p.89). Ou seja, quando o trabalhador se encontra fragilizado, não consegue estilizar o seu trabalho, o qual é necessário para fortalecer o gênero profissional e o trabalho deixa, então, de ser fonte de saúde e se torna um fator de adoecimento.

Apesar do sofrimento dos trabalhadores sociais frente às dificuldades encontradas para trabalhar na Política de Assistência Social - sendo estas, normalmente, em decorrência da



organização de trabalho e das condições precárias, o que se percebe é que a luta dos profissionais tem sido direcionada contra o sofrimento psíquico e não pela ampliação do poder de agir dos trabalhadores como estratégia visando a mudar essa realidade (OSÓRIO, 2007).

O que não se trata de ignorar os fatores de adoecimento nesse campo, o que se propõe aqui é

[...] partir do sujeito do *pathos* para o sujeito da ação, bem como partir de uma concepção de trabalho como fator de sofrimento, alienação e amputação do sujeito para uma concepção de trabalho como atividade de criação (BENDASSOLLI, 2011, p. 93).

O conceito de ofício conjugado com o de transversalidade é uma ferramenta para analisar o trabalho do técnico de referência no PAEFI. Pois, para pensar vias de fortalecimento do trabalhador é preciso pensar o ofício em todas suas dimensões: transpessoal, interpessoal, impessoal e pessoal, o que não é possível pensar a partir do sujeito isolado, mas em comunhão, no coletivo.

#### **4 É CAMINHANDO QUE SE FAZ O CAMINHO<sup>26</sup>**

Este pesquisar parte do princípio de que os trabalhadores são protagonistas do seu trabalho e toma a direção em que não se focaliza apenas o adoecimento provocado por situações de trabalho, mas, principalmente, os que fortalecem movimentos nos quais trabalhadores operam para criar e recriar o seu trabalho. Nessa direção, o objetivo foi cartografar os processos de trabalho do PAEFI nos CREAS do Município de Vitória (ES).

Na esteira cartográfica, compartilha-se do princípio da inseparabilidade entre produção de conhecimento e intervenção em situações concretas, “[...] produzindo efeitos-subjetividades, constituição/transformação de sujeitos e mundo” (BARROS et al., 2014, p. 93). Ou seja, compreende-se que toda pesquisa produz intervenção e se constrói no processo de pesquisa, e, portanto, pesquisar com e não pesquisar sobre.

A metodologia escolhida tem como direção clínico-política o aumento do coeficiente da transversalidade (PASSOS; BARROS, 2012), que se “[...] configura como grau de abertura nas formas já dadas de organização do trabalho e de experimentar relações” (BARROS et al., 2014, p.95). O que norteia uma pesquisa com direção cartográfica é a experimentação de produzir um plano comum, “[...] o comum é aquilo que partilhamos e em que tomamos parte, pertencemos, nos engajamos” (KASTRUP; PASSOS, 2016, p. 21).

Nesta dissertação, o objetivo foi a experimentação de pesquisar com os trabalhadores acerca do ofício “técnico de referência” a fim de colocar em análise o ofício e pensar em vias do seu fortalecimento, afirmando seu caráter coletivo. Dito em outras palavras, intentou-se construir caminho(s) para intensificar as conexões heterogêneas nesse ofício.

“No contexto da cartografia, quando indicamos que o comum é produzido pela transversalização realizada por práticas de participação, inclusão e tradução, afirmamos o paradoxo da inseparabilidade das ideias de comum e heterogeneidade” (KASTRUP; PASSOS, 2016, p. 20). A transversalização está apoiada na pretensão de superar relações verticalizadas entre os pares e na homogeneização do modo de trabalhar, no qual não há sobreposição de saberes e, com isso, favorece o dialogismo entre os pares.

---

<sup>26</sup> Trecho da música do grupo Titãs: “Enquanto houver sol”

Lourau (2004) alude que a transversalidade é fonte de discordâncias e conflitos, pois favorece a abertura para o não dito, um caminho que converge para a ideia de *transoficializar* o técnico de referência como caminho para fortalecimento do trabalho. Uma vez que o conceito de ofício está apoiado na noção de que seja exatamente uma discordância criativa e sua vitalidade está atrelada ao processo de diferenciação, que é marca da existência dos humanos.

A cartografia estaria próxima dos movimentos da vida, da normatividade do vivo e é tomada como compromisso e interesse, intervenção. Logo, a cartografia não é o delimitar de um objeto, mas é ir acompanhando a construção e coemergência de pesquisador e pesquisado.

Esta pesquisa foi construída nos encontros e desencontros com os trabalhadores do CREAS. Privilegiou-se acompanhar as linhas de força que compõem uma experiência, destacando-se não um estado de coisas, mas principalmente, o que está em vias de ser. A direção impressa na pesquisa cartográfica não é de representar de forma fidedigna a realidade pesquisada por meio de passos a serem seguidos, mas sim de acompanhar o processo de sua constituição.

Em conformidade com a postura cartográfica, a pesquisa não é um dado acabado, sempre está em processo, é uma pesquisa pelo meio, não tendo o fim como o único objetivo, compreender o trabalho de pesquisa não pode ser fora da sua transformação, é no seu desenvolvimento que o conhecemos (CLOT; FÁITA, 2016).

Foram construídos analisadores que serviram como ferramentas-intercessoras para os processos de transformação do vivido nos locais de trabalho implicados com as atividades dos trabalhadores. Intentou-se construir ferramentas junto com os trabalhadores que possibilitassem a “[...] abertura para experiências singulares, tendo em vista uma aprendizagem e a construção de um conhecimento comum” (KASTRUP; PASSOS, 2016, p. 24).

O que caracteriza essa pesquisa como interventiva, intervém-se para conhecer e é nesse processo que se intenta acompanhar linhas que compõe o que está sendo chamado aqui como “técnico de referência”. Ademais, pensar o “técnico de referência” como ofício é também colocar em foco sua história dando lugar a singularizações frente aos impasses do real do trabalho.

Pensar espaços nos quais se possa falar sobre o trabalho é pensar sobre vias de sua transformação, é uma via de fortalecer o ofício, pois é na transformação que conhecemos o trabalho, conhecê-lo no seu processo de desenvolvimento. A Clínica da Atividade propõe

outros métodos facilitadores do dialogismo. Nessa pesquisa elegeu-se o Método da Roda visando a institucionalização de espaços coletivos a fim de priorizar e fortalecer a democracia institucional em tempos nos quais os trabalhadores das Políticas Públicas têm sofrido por relações verticalizadas e autoritárias no âmbito Governamental.

A importância da democracia institucional nesses espaços se dá na aposta da possibilidade de enfrentamento de um modo de organização de trabalho que venha a produzir relações verticalizadas, enfrentamento que se faz possível pelo fortalecimento das conexões de forças dos trabalhadores como coletivo, que no nosso entendimento pode fortalecer o ofício, sendo um caminho possível para ampliar a autonomia dos trabalhadores.

Campos (2013, p. 25), ao falar sobre o Método da Roda, afirma que este Método “[...] privilegia as pessoas, o Sujeito, e por isto aplica-se a equipes ou a coletivos”. O objeto básico com que o Método opera é Coletivo Organizado para a Produção, diferente do modelo hegemônico de organização no qual apoiado na verticalidade, há hierarquias de saber por determinação de cargo.

#### O Método da Roda aposta

[...] na democracia institucional não somente como um meio para impulsionar mudanças sociais, mas como um fim em si mesmo. Adotando como diretriz metodológica a instalação deliberada de processos que objetivem a construção de Espaços Coletivos. Entendendo-se por Espaços Coletivos arranjos concretos de tempo e lugar, em que o poder esteja em jogo; e onde, de fato, se analisem problemas e se tomem deliberações (CAMPOS, 2013, p. 33).

Campos (2013) aponta que em muitos casos a dificuldade em construir e estabelecer espaços coletivos para discutir o trabalho não provém de ausência de informações, mas sim de dificuldades do modo de organização, questões políticas e entraves subjetivos.

No processo da pesquisa realizada, encontros foram apoiados no Método da Roda (CAMPOS, 2013) para favorecer o dialogismo do ofício, uma vez que, de acordo com este autor, grupos são espaços coletivos democráticos nos quais podem ser levantadas e discutidas questões pertinentes ao trabalho. Sendo assim, o espaço coletivo é *setting* para o Método da Roda, espaço democrático, servindo como apoio para cogestão do trabalho.

Baseada nesse método, buscou-se produzir espaços para que os trabalhadores levantassem e discutissem temas e questões pertinentes ao trabalho, questões que são da sua própria práxis,

uma vez que a análise do trabalho só é possível se partir da experiência compartilhada, processo no qual conhecer e transformar são indissociáveis, uma vez que uma pesquisa cartográfica é sempre interventiva. Intervir no trabalho é transformá-lo para conhecê-lo (KASTRUP; PASSOS, 2016).

A análise do trabalho se faz possível através de “[...] espaço de diálogo, de encontros, de experiência compartilhada, afirmando-se a inseparabilidade do conhecer e do fazer” (BARROS; LOUZADA; VASCONCELLOS, 2008, p. 17). E ao proporcionar espaços de diálogo, cria-se abertura para fazer emergir, a partir do diálogo, possíveis que antes estavam frustrados e constrangidos pela organização do trabalho em que estão inseridos (CLOT, 2010).

Segundo Clot (2010, p. 133), “[...] o diálogo e a ordem dialógica é que oferecem o cenário em que os sujeitos encontram a si mesmo e os outros, assim como se defrontam com suas histórias, contextos ambientais e circunstâncias”. Para que isso ocorra, se faz necessário um espaço de confiança, no qual falar não signifique um repúdio posterior.

A relação dialógica “[...] oferece as condições favoráveis ao desenvolvimento discursivo pelo qual a atividade pode ser retrabalhada e, portanto, revelada” (CLOT, 2010, p. 137). Sob essa perspectiva, Clot (2010, p. 228) afirma que o diálogo não é antessala da ação, mas sim “é a própria ação” e o que nos interessa é exatamente o seu “desenvolvimento ou seus impedimentos”

A verbalização já é uma atividade que deixa de ser uma atividade “em si” para ser uma atividade “para si”, pois a análise do trabalho é uma análise sobre como atuam nele. O que importa na análise da atividade é que ela seja mola propulsora para viver outras experiências, ou seja, importa que essa experiência seja caminho para viver outras experiências, isso consiste no desenvolvimento do ofício (CLOT, 2010).

Com isso, sugeriu-se criar com os trabalhadores espaços de diálogos tendo como foco discussões acerca do cotidiano do trabalho e, então, possibilitar espaços que sirvam de dispositivo para uma escuta dialógica do pesquisador no coletivo que permita um efeito transformador da atividade.

Privilegiamos, então, espaços coletivos que favoreçam a relação dialógica, que possibilitem “[...] as condições favoráveis ao desenvolvimento do discurso pelo qual a atividade pode ser retrabalhada e, portanto, revelada” (CLOT, 2010, p. 136). Revelada aqui assume o sentido de

transformar para conhecer, não de descobrir um segredo velado, o que está colocado é o caráter processual da atividade.

Isso é o que permite também outros modos de experimentar e construir o trabalho no CREAS, e “[...] na prática, então, ir desconstruindo os obstáculos estruturais, culturais e subjetivos à possibilidade de análise dos Coletivos” (CAMPOS, 2013, p. 207). Esse caminho tentou intervir numa maneira outra de experimentar o trabalho com os trabalhadores do PAEFI e assim produzir analisadores acerca dos processos de trabalho instituídos neste Serviço.

A pesquisa é um trabalho e a unidade de análise é a sua atividade, e toda e qualquer atividade é triplamente dirigida e é a unidade de análise da Clínica da Atividade. Clot (2010, p.94) explica que toda atividade é triplamente dirigida “[...] pelo sujeito, para o objeto e para a atividade dos outros, com a mediação do gênero”. E é a partir dessa atividade que visou compreender como os trabalhadores criam estratégias para escapar dos empecilhos.

Ao realizar a pesquisa junto com as trabalhadoras a atividade em si muda, pois, além de mudar o destinatário, a atividade modifica a análise, o destinatário não é somente a pesquisadora presente nos grupos, são os próprios trabalhadores, os seus pares. Nesse processo, não somente esses atores contribuem para o dialogismo em atividade, o próprio ofício é participante ativo no diálogo, atuando como interlocutor coletivo (CLOT, 2010).

Clot (2006, p.103) defende que o coletivo é “a fonte do real”, devendo este ser “o problema central” e “[...] garante a socialização e a identificação a uma comunidade de ofício”. Afirma, ainda, que o interessante é o coletivo no indivíduo, não o indivíduo no coletivo. Sendo o cuidar do ofício um caminho possível para fortalecer a saúde do trabalhador.

A cartografia e a estratégia do Método da Roda contribuem nessa pesquisa exatamente por reafirmar a importância da abertura à diferenciação pois, produzir o comum não tem nada a ver com a homogeneização dos sujeitos, dos trabalhadores, do modo de organização do trabalho. São as controvérsias do ofício que alimentam o dialogismo profissional, o que ratifica o seu caráter processual.

A Clínica da Atividade, ao propor colocar o ofício em foco, indica que é por vias de sua transformação que se dá sua compreensão. O que reafirma o caráter interventivo dessa pesquisa,

ou seja, intervém-se para conhecer e é nesse processo que se intenta acompanhar linhas que compõe o que está sendo chamado aqui como “técnico de referência”.

## 5 UMA PESQUISA COM CREAS...

Considerando a proposta metodológica e o objetivo de cartografar os processos de trabalho de um PAEFI, bem como os fatores que promovem saúde e/ou doença no trabalho, foi solicitado a Prefeitura de Vitória (ES) junto a Secretaria Municipal de Assistência Social (Semas) autorização para realização da pesquisa em algum serviço supracitado do município.

Inicialmente, a solicitação fora para realização de grupos com trabalhadores do PAEFI de um CREAS, a ser selecionado entre os três existentes na rede municipal, de acordo com a disponibilidade de cada um. A frequência sugerida foi quinzenal com temas propostos pelos profissionais sobre o seu trabalho.

Contudo, a Gerência de Planejamento e Gestão do Sistema Único da Assistência Social avaliou o projeto de pesquisa e fez uma contraposta a fim de adequar a pesquisa ao contexto do CREAS. Foi solicitada oferta da pesquisa aos três CREAS da rede municipal com frequência mensal e duração de uma hora a fim de não comprometer outras atividades da equipe, nem mesmo sobrecarregá-la.

Sendo assim, foi realizada a alteração da proposta para adequar a solicitação da Semas. A pesquisa foi ofertada aos três CREAS, após o aceite de cada coordenação, apresentei a pesquisa às três equipes do PAEFI, as quais todas aceitaram participar da pesquisa. A condição de todas as coordenações foi a concordância da equipe técnica, a escolha e o gerenciamento de agenda acordados diretamente com a equipe técnica.

A proposta tornou-se a realização de 6 encontros em cada equipamento, sendo um por mês, nos quais seriam discutidos questões e temas do cotidiano do trabalho sugeridos pelos profissionais e a partir de estratégias de discussão criadas no grupo, sendo o sétimo encontro, o último, para devolutiva. Devolutiva pensada não como demonstração de dados coletados, alinhados à noção de pesquisa cartográfica, entendemos que a devolutiva se faz

[...] 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).

O processo de devolutiva consiste em avaliar junto com os técnicos de referência o processo de pesquisa bem como os seus efeitos, entendido também como produção de conhecimento sobre o trabalho do técnico de referência, na medida em que avaliar esse processo é avaliar, também,



seus efeitos, análise de implicação, bem como fortalecer o caminho de transversalizar saberes e favorecer o dialogismo entre os pares.

Vale ressaltar que o objetivo não é avaliar metas alcançadas, e sim, a partir dessa experiência, produzir analisadores os quais sirvam de caminho para novas experiências. A validação não é um fechamento da pesquisa, pelo contrário, visa a colaborar para a manutenção do movimento de dialogismo, de abrir para diferenciações.

Ou seja, o momento de validação é um momento tão importante de produção de conhecimento quanto aos demais planos desse estudo. Isso contribui para a democracia institucional, conceito tomado como direção dessa pesquisa, onde não há hierarquização de saberes de modo que o conhecimento se faça como produção comum entre a pesquisadora e as trabalhadoras.

No primeiro momento, houve o aceite dos três equipamentos. Porém só é possível continuar os encontros em dois deles, pois em um equipamento, por indisponibilidade do tempo dos trabalhadores, não foi possível prosseguir, sendo realizada apenas duas reuniões. Entre os trabalhadores, poucos não quiseram participar da pesquisa.

Nesta dissertação, não foi objetivo produzir uma comparação entre os equipamentos, nem desconsiderar suas especificidades, o objetivo é discutir como o trabalho no PAEFI se dá em meio à composição de força e como os trabalhadores inventam meios para executarem o seu labor. O PAEFI, assim como a Política de Assistência Social, não é uma entidade com existência pronta e acabada, ela é construída cotidianamente pelos profissionais, pelos saberes acerca dela, pelos usuários, entre outros diversos autores.

Nesse sentido, não é objetivo comparar como cada serviço funciona a fim de produzir um sistema avaliativo e moral sobre elas, isso não nos serviria de nada. E sim discutir como se tem construído Assistência Social e quais efeitos para os trabalhadores que executam a política. Apesar de serem equipamentos diferentes, com composições outras de trabalho, ainda estamos falando de um mesmo tipo de trabalho em um mesmo município.

Ao potencializar discussões sobre o trabalho, intentamos ao caráter público dessa Política, e importa aqui não evidenciar questões e mazelas, ou romantizar o esforço. É compreender como os trabalhadores estão realizando o seu trabalho, sob quais condições, sendo o trabalho dos técnicos de referência uma via de construção dessa Política, sendo essa uma dimensão

importante para se pensar os efeitos que esses serviços têm nos seus usuários, na região territorial e para os próprios trabalhadores.

Posteriormente, apresentei minha intenção de pesquisa e quais eram os objetivos e afirmei o posicionamento de construirmos juntos espaços para dialogar sobre questões levantadas pela equipe. Para poder participar da pesquisa, todos os trabalhadores leram e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido neste primeiro encontro.

Nesse processo de análise, partiu-se de situações concretas de trabalho para serem discutidas, as quais são relevantes para o cotidiano profissional daquele grupo de trabalhadores. Com isso, o intuito é via o coletivo de trabalho potencializar o poder de agir individual (CLOT, 2010).

Um espaço para discutir questões do cotidiano do trabalho, questões as quais seriam construídas naquele espaço, bem como o caminho para discuti-la. Sendo assim, discussões ocorreram através de textos, como os publicados pelo CapacitaSUAS,<sup>27</sup> ou textos normativos, ou imagens sobre situações as quais produziam alegria e tristeza no trabalho escolhidas pelos trabalhadores, ou ainda grupo no qual houve discussão de caso<sup>28</sup>.

Cada dispositivo era um caminho possível para provocar o dialogismo do ofício, isso não quer dizer que isso se deu efetivamente em todos os encontros. O dispositivo é uma estratégia metodológica para fazer emergir discussões pertinentes a práticas do trabalho do técnico de referência, portanto, tem a função de contribuir no acesso dos trabalhadores ao real da atividade e fortalecer o dialogismo entre pares.

[...] A abordagem aqui em questão propõe a implementação de um dispositivo metodológico destinado a se tornar um instrumento para a ação dos próprios coletivos de trabalho o dispositivo metodológico é o que se torna um instrumento para a ação dos próprios coletivos de trabalho [...] (CLOT; FÁITA, p. 35, 2016).

Em consonância com a Clínica da Atividade, a realização de grupos, com base no Método da Roda, consiste em uma estratégia para cuidar do trabalho, conforme Clot (2001) propõe, cuidar do trabalho está relacionado a colocá-lo em foco, em análise. Abrir espaço para o dialogismo

---

<sup>27</sup> Programa Nacional de Capacitação do Sistema Único de Assistência Social

<sup>28</sup> Denominação usada para se referir a apresentação de um caso acompanhado para a equipe a fim de discutir possíveis intervenções. O estudo de caso acontece normalmente quando a equipe técnica de referência solicita apoio das outras técnicas a fim de ampliar o olhar sobre a questão vivenciada junto ao(s) assistido(s). Portanto, visa aprimoramento das intervenções no acompanhamento prestado.

discutir significa intervir em uma organização de trabalho na qual possam ser incluídas essas ações de debates como constituintes do processo de trabalho das equipes.

A fim de retomar os acontecimentos nos grupos nessa escrita e articulá-los com os autores já apresentados, utilizei o diário de campo como recurso mnemônico. O diário de campo em pesquisa é capaz de produzir um conhecimento temporal sobre a pesquisa, bem como “[...] reconstitui a história subjetiva da pesquisa” (LOURAU, 1993, p.78), instrumento importante para retomar os acontecimentos e articular com as bases teóricas do estudo em curso.

Durante a pesquisa foi possível viver junto com as trabalhadoras as dificuldades de inserir mais uma tarefa na agenda. Nas reuniões nem sempre todos os trabalhadores estavam presentes, sendo acordado representações entre as duplas e, algumas vezes, ausências constantemente justificadas. Esse não é um modo de funcionamento diferente em outras situações de trabalho da equipe, conforme apontado pelas trabalhadoras, onde há uma organização e reorganização da agenda das duplas psicossociais a fim de estarem presentes em todas as tarefas demandadas a elas.

Foi acordado junto com as trabalhadoras a não obrigatoriedade em estar em todos os encontros, os condicionantes para participar era a possibilidade de horário e a vontade de estar junto para construir um pesquisador sobre o trabalho. Apesar disso, expressavam um sentimento de culpa por não estarem dando conta de mais uma tarefa, entendendo que estar no grupo era uma delas. Sentimento de impotência em não cumprir mais uma tarefa.

O que é um analisador sobre a inserção da pesquisa nesse espaço: Quais condições foram ofertadas aos trabalhadores para participarem da pesquisa? Haja vista que foi inserida mais tarefa, a qual estava fora do planejamento, mesmo que por um curto espaço de tempo em um determinado período. Para participarem da pesquisa, os trabalhadores precisaram reorganizar agenda, pactuar e dividir tarefas entre eles, e em alguns casos não foi participação do mesmo trabalhador em todas reuniões, ou até mesmo a participação em uma reunião completa.

Um modo de organizar o trabalho pautado, principalmente, na produtividade como referencial de desempenho e qualidade do trabalho, ou seja, pautado no quantitativo de tarefas executadas, não é um modo de organização de trabalho que priorize esses espaços dialógicos para os trabalhadores. Além disso, Clot (2010, p.124) aponta que o “[...] trabalho de organização dos

próprios coletivos, nem que fosse pelo tempo que lhe é concedido, está longe de ser estimulado como devia, se forem levadas em consideração as exigências das tarefas”.

A existência desses espaços pode ser capturada pela lógica produtivista e perder o sentido de coletivizar a palavra, dar foco à análise dos processos de trabalho. Então, é importante dizer que a realização de grupos na perspectiva cartográfica consiste em tomar o grupo pelo meio, não como fim, mas pensá-los pelos efeitos, acompanhando a construção da pesquisa que se dá nos desencontros.

### *5.1 PAEFI: UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA?*

Cada encontro com os grupos teve duração, em média, de uma hora, conforme solicitado pela própria Gerência. O tempo cronológico de cada encontro era um fator limitante, na maioria dos encontros foi preciso encerrar a discussão, mesmo quando ela estava em seu ápice por haver outros agendamentos nos quais a equipe precisava estar presente.

Esse tempo foi um fator de incômodo, o aquecimento das discussões e a produção de vínculo não estavam consoantes com a velocidade do tempo ali instituído. O tempo cronológico tem sido um fator determinante para as equipes se organizarem, planejarem suas tarefas a fim de dar conta do seu trabalho. Um tempo apressado, contado por tarefas cumpridas, um tempo onde tem que ser otimizado as tarefas. Um tempo apertado. Algumas vezes tentamos esticar um pouco mais e sempre me atentava ao relógio para não levar outro chute na canela. Outros momentos fomos interrompidos mesmo com o aviso na porta escrito “em reunião”.

Em decorrência da alta frequência de interrupções com solicitações para a equipe técnica deveria executar naquele momento ou o mais breve possível. Com isso, o planejamento realizado para o dia, para a semana, é constantemente renegociado entre a dupla, da dupla com a agenda de atendimento das famílias. Desvios criados necessários para dar conta do trabalho.

*Somos engolidos pela rotina.*<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Relato trabalhadora

*Aqui você [pesquisadora] consegue ver, em nenhum momento a gente consegue parar quieta.<sup>30</sup>*

De acordo com os trabalhadores, a excessiva demanda de atendimento de urgência também é produzida pelos processos de precarização e o modo como o trabalho está organizado na Proteção Básica (CRAS). Enquanto o CRAS atua na promoção do acesso do sujeito aos direitos sociais e prevenção de risco social e pessoal, o CREAS intervém quando já houve a violação de direito e é preciso atuar para a situação não se agravar, sendo necessário agilidade nas intervenções.

*Enquanto eles [CRAS] trabalham com lista de espera, a gente não pode fazer isso e temos que dar conta de toda demanda que chega.<sup>31</sup>*

*Tem um monte de família que poderia estar sendo atendido na Básica [CRAS] e a gente não teria essa demanda toda.<sup>32</sup>*

*Como que vou falar pra uma criança sofrendo abuso sexual que ela precisa esperar para ser atendida? Como eu falo: peraí que eu vou te colocar numa lista de espera? A gente tem que atender e logo.<sup>33</sup>*

As trabalhadoras em diversas situações verbalizaram sentimento de cansaço, de impotência, mas também um desejo de que algo pudesse mudar. Em outros momentos, quando o grupo estava no meio de uma discussão, era preciso interromper, assim, a cada encontro, íamos construindo estratégias para tentar discutir o que era proposto no tempo de uma hora, em meio às solicitações de terceiros e às urgências que surgiam.

Essas solicitações com o caráter de urgência indicam o nível de autonomia sobre o curso do seu trabalho, sobre avaliar o que era mais urgente, e o mais importante era quem estava solicitando a tarefa. Essas urgências rotineiras e a demanda excessiva de tarefas contribuem para sentimento de impotência frente ao trabalho.

A urgência acontecia em atender uma família. Urgência em enviar um relatório. Urgência em receber ou dar alguma informação. Urgência em realizar alguma intervenção em casos

---

<sup>30</sup> Relato trabalhadora

<sup>31</sup> Relato trabalhadora

<sup>32</sup> Relato trabalhadora

<sup>33</sup> Relato trabalhadora

classificados como “mais graves”<sup>34</sup>. A “urgência” surgiu nos grupos como queixas generalizadas e de como tal urgência atrapalhava o planejamento de trabalho da equipe.

As intervenções do PAEFI deveriam ser sistemáticas e articuladas com os outros serviços da rede. Entretanto, a demanda de acompanhamento cresce inversamente ao investimento governamental, carece a contratação de mais profissionais, de instrumentos de trabalho, de melhor remuneração.

No momento presente, quando o que está em pauta é a necessidade premente de reorganização e fortalecimento das funções públicas do Estado brasileiro, nos níveis federal e subnacional, constata-se não apenas os efeitos deletérios do desaparecimento e da fragilidade da máquina pública para o atendimento das necessidades sociais e demandas da população, mas as dificuldades de recomposição das bases materiais, políticas, financeiras e de recursos humanos necessários para responder, em termos de qualidade e quantidade, ao aumento da demanda social por bens e serviços públicos, diante da retração e erosão do trabalho contratado e protegido, e das múltiplas e explosivas expressões da questão social em nossa sociedade (RAICHELIS, 2011, p.44).

Isso vem a comparecer no cotidiano do trabalho em forma de péssimas condições de trabalho, de carga excessiva de trabalho, de fragilizações dos vínculos empregatícios e dificuldade em realizar o trabalho como almejado pela equipe. Essa condição é fonte de frustração e de impotência para o trabalhador frente ao real da atividade. O nível esperado de produtividade é dissonante com relação às condições de trabalho ofertadas. De maneira geral, é esperado que o trabalhador continue a executar a política para a qual foi contratado sob a pena de ser culpabilizado pelos fracassos da organização do trabalho.

Se por um lado, cada vez mais o trabalho exige uma disponibilidade psíquica e inventiva, por outro, e paradoxalmente, os trabalhadores são privados das condições necessárias para trabalhar, o que constrange a atividade, e vem a ser o sofrimento para o trabalhador (CLOT, 2001).

Nesse sentido, o planejamento é uma estratégia na qual o trabalhador se compromete com os pares e com a organização do trabalho o que será realizado, o que é possível fazer mediante um panorama pontual e condições atuais, porém o meio é infiel, exigindo replanejamentos e rearranjos cotidianamente. O problema não reside nos imprevistos do meio e sim nas condições desfavoráveis ao trabalhador para lidar com essa infidelidade.

---

<sup>34</sup> Avaliação pela equipe técnica considerando normalmente o risco de repetição da violação que ocasionou seu acompanhamento pelo CREAS.

De acordo com Canguilhem (2000, p.79), “[...] o homem só se sente em boa saúde — que é, precisamente, a saúde — quando se sente mais do que normal, isto é, não apenas adaptado ao meio e às suas exigências, mas, também, normativo, capaz de seguir novas normas de vida”. Ou seja, um modo de organização do trabalho que permita o trabalhador renormatizar o seu fazer diante os imprevistos é um modo de organização que contribui para produção de saúde do trabalhador.

Os trabalhadores do CREAS do município de Vitória realizam três planejamentos diferentes no começo do ano, sendo uma do próprio equipamento onde atuam, outra entre os PAEFIs de todos os equipamentos e o último entre as técnicas de referência. Cada planejamento tem objetivos e tarefas distintas dentro do que preconiza a Política. Ao dispendir tanto tempo a tantos planejamentos, a frustração é recorrente quando a equipe não consegue manter as atividades previamente planejadas. O planejamento é também via de produção de frustração, por evidenciar as limitações organizacionais na qual o trabalhador é colocado à prova cotidianamente.

*Não sei para que tanto planejamento, a gente não consegue executar nem a metade do que planejou.<sup>35</sup>*

*A gente faz um monte de reuniões para fazer planejamento, perde maior tempão, para não conseguir fazer nada direito.<sup>36</sup>*

Esse modo de organizar o trabalho incide diretamente no vínculo com o usuário, bem como nos efeitos do acompanhamento. Os técnicos de referência são convocados para atender em diversas questões ao mesmo tempo e para isso normalmente as tarefas são divididas entre as técnicas de uma dupla psicossocial a fim de tentar cumprir as tarefas.

Entretanto, isso não garante a qualidade do trabalho, o que vem a se tornar fator de adoecimento para a equipe, verbalizados em tons de fadiga e descrédito sobre trabalho, pois não conseguem acompanhar os usuários como almejavam, o que tem a ver com um sentimento de ineficácia profissional. Isso acontece quando os trabalhadores sentem que seus recursos estão esgotados, quando se sentem sozinhos frente ao real da atividade.

*A gente perde o tempo da intervenção nas famílias, porque a gente planeja a intervenção e não consegue executar.<sup>37</sup>*

---

<sup>35</sup> Relato trabalhadora

<sup>36</sup> Relato trabalhadora

<sup>37</sup> Relato trabalhadora

*Tem hora que a gente está acompanhando a família tudo certinho, mas do nada vem um monte de coisa, aí já era, tem momento que até desanima.<sup>38</sup>*

*É complicado, porque a gente acaba só apagando incêndio nos acompanhamentos. As famílias que estão “mais tranquilas” a gente deixa um pouco de lado e prioriza “as que o pau tá quebrando”, é o jeito para a gente conseguir atender todo mundo.<sup>39</sup>*

A defesa aqui não é sobre um planejamento rigidamente cumprido, o que está em evidência nesta discussão é o nível de autonomia do trabalhador em decidir sobre qual tarefa deve priorizar, sobre quando e como realizar as tarefas. As decisões sobre o que priorizar e como organizar suas tarefas, haja vista que normalmente estão atreladas a demandas externas a equipe. O que contribui para um modo de trabalho pautado no imediatismo e organizado primordialmente em cumprir prazos externos. O que vai predominar são ações paliativas, intervenções descontinuadas, vínculos entre profissionais e usuários fragilizados, profissionais frustrados diante seu trabalho e, também, sua responsabilização frente aos insucessos.

Além disso, essa constante demanda urgente de tarefas a serem realizadas compromete a organização do trabalho na qual possa se priorizar espaços de discussões de casos, de reunião de equipe, espaços nos quais se possa coletivizar questões vivenciadas individualmente pelos trabalhadores, pois quando isolados, se distanciam do coletivo que lhe protege de errar sozinho, o que dificulta a troca de recursos já construídos para alimentar o gênero.

A importância de colocar o ofício em foco reside em deslocar o foco do sujeito e disponibilizar o ofício para servir de recurso frente às infidelidades do meio, com isso, desindividualizar questões que são pertinentes aos processos de trabalho, bem como contribuir para produzir outros agenciamentos com esse trabalho.

Uma vez que o trabalho não é apenas fruto da sua organização, o trabalho é também fruto daqueles que o realizam cotidianamente, Clot (2006, p.18) indica é que “[...] a ausência ou enfraquecimento de um trabalho de organização promovido e mantido por um coletivo esteja com frequência na origem dos desregramentos da ação individual”.

Sendo assim, ser tarefeiro nesse contexto muitas vezes é um modo de funcionamento bem visto, pois é indicador da produtividade desse trabalhador. Uma vez que o trabalhador é contratado

---

<sup>38</sup> Relato trabalhadora

<sup>39</sup> Relato trabalhadora



para produzir tarefas, ser executor da política independente de quaisquer condições. Porém isso produz também um sentimento de responsabilidade individualizada de ter que dar conta da sua atividade independentemente de qualquer coisa, sentimento de impotência e desânimo frente aos impasses do trabalho.

*A gente precisa priorizar algumas coisas, não dá pra ficar parando nem pra estudo de caso ultimamente.<sup>40</sup>*

*Está tão corrido que não estamos mais conseguindo agenda em comum para nos reunirmos.<sup>41</sup>*

*A gente discute com a nossa dupla, com outra pessoa que está na hora para tentar ajudar a pensar, mas reunir todo mundo tem sido bem complicado, só quando mandam a gente mesmo.<sup>42</sup>*

A Política de Assistência Social também é uma via de controle para reproduzir a lógica do capitalismo e esse modo de operar está diretamente vinculada ao modo de exploração do trabalho e precarização do trabalhador, o que vai importar é o quão engajado esse trabalhador está com suas tarefas. A avaliação dos profissionais sobre ser tarefeiro é comum e oscila entre sentimento de eficácia profissional por cumprir as tarefas e distanciamento dos princípios e diretrizes preconizados pela Política.

Ora, a exploração dos humanos se efetiva, também, extraindo mais valia subjetiva (GUATTARI, 1985), nesse sentido, o valor daquele trabalhador demasiadamente engajado, apesar de tudo. Nessa teia de relações, o sujeito vai compondo com o trabalho e a partir dele, agenciando e criando territórios existenciais<sup>43</sup> sempre provisórios, modos de intervir, de (re)criar e (re)inventar mundos.

A exploração capitalista leva a tratar os homens como máquinas, a pagar-lhes como máquinas, de maneira unicamente quantitativa. Mas a exploração, como já pudemos constatar, não se limite a isso! Os capitalistas extraem muitas outras mais-valias, muitos mais lucros, passíveis também eles de inscrição no padrão do capital (GUATTARI, 1985, p.197).

Nessa direção, um modo de trabalho organizado principalmente pela produtividade produz competitividade, o que não contribui para movimentos de cooperação entre os pares,

---

<sup>40</sup> Relato trabalhadora

<sup>41</sup> Relato trabalhadora

<sup>42</sup> Relato trabalhadora

<sup>43</sup>Em consonância com o conceito de subjetividade esquizoanálítico, contrapondo a ideia de individualidade, território existencial é modo provisório de estar no mundo, sendo processual e constituído por movimentos de desterritorialização e reterritorialização. (GUATTARI; ROLNIK, 2013).

fortalecendo a individualização das questões coletivas. Com isso, momentos como reunião de equipe se tornam como supérfluas em meio a tantas tarefas consideradas mais urgentes, mais importantes a serem realizadas.

Para Campos (2013, p.14) esses fatores não favorecem “[...] a democracia ou a convivência solidária. Ao contrário, exacerba concorrência entre os trabalhadores e aumenta, em decorrência, a dependência da chefia. Afinal serão os chefes os julgadores do sucesso ou insucesso do desempenho de cada um”.

Para que seja viabilizado espaços de discussões nos quais possam ser fortalecidos o dialogismo profissional, nos quais sejam inclusos como parte do trabalho estes momentos de equipe, é necessária uma mudança no de organização deste trabalho pautado num modelo tarefeiro de ser trabalhador. Conforme Clot (2013, p.1) nos adverte, a “[...] eficácia profissional é fonte de saúde no trabalho quando a performance não é reduzida à abstração dos números”.

Importante destacar que os trabalhadores também criam estratégias para aliviar as tensões da excessiva carga de trabalho e produzir outros modos de relacionar com o trabalho – momento do café, da música, do quebra cabeça. Cada equipe de trabalhadores cria caminhos para produzir outras conexões com o ambiente de trabalho, o que pode vir a produzir ruptura nesse modo de organização tarefeiro instituído ou reforçá-lo, uma vez que as estratégias criadas podem vir a ser estratégias de compensação.

Por outro lado, esses desvios inventivos também podem produzir tensionamento nas relações entre os pares. Entendemos que toda relação é uma relação de poder, e o poder não é bom ou mal em si mesmo. Foucault (2012) nos lembra que poder são jogos de estratégia. O que se observa no neoliberalismo são as estratégias de poder sob o signo de uma vigilância e intervenção constante (FOUCAULT, 2008), tanto entre os trabalhadores, como entre trabalhadores e usuários.

A cada tempo, um certo regime de poder se instaura e produz efeitos, contudo, para muito além da esfera dos ambientes de trabalho, e apresenta-se, antes, e, sobretudo, como um modo de subjetivação cuja extensão não se atém exclusivamente ao âmbito das organizações de trabalho. Família, escola, empresas, fábricas encontram-se imersas no plano das forças de tais modelos que, regulando e sendo regulados pelas práticas de seus agentes, revelam-se como espaços de subjetivação vetorizados, reduzidos aos estreitos limites de uma ‘racionalidade técnica e instrumental’. Tenta-se orquestrar, em seu conjunto, as vozes para a ‘fabricação’ de sujeitos como terminais de consumo do modelo subjetivo necessário (FONSECA; BARROS, 2010, p. 103).

Um modelo hegemônico de ser trabalhador produtivista também comparece na Política de Assistência Social, no qual o trabalhador é compreendido como um indivíduo que deve somar e contribuir para um grupo de trabalho ser bem sucedido, sob a perspectiva que é cada um por si e ninguém por todos. O que prevalece é que cada um faça sua parte, produzindo e contribuindo dessa maneira para o trabalho acontecer, sendo negligenciadas outras questões importantes à feitura do labor.

*Se a gente para um pouquinho para esfriar a cabeça, alguém já vai comentar que estamos à toa<sup>44</sup>.*

*De tanto falarem, pediram que se quiséssemos conversar, deveríamos chegar mais cedo para bater papo<sup>45</sup>.*

Por outro lado, vale lembrar que em toda relação de poder há também movimentos de resistência (FOUCAULT, 2012) onde há trabalhador inventando outros meios de viver naquele trabalho, há também momentos em que insistem em manter o modo de trabalho instituído, o que comparece como ações de vigilância e controle sobre o tempo. Esse controle não comparece apenas entre os pares e sobre o tempo de descontração entre os trabalhadores, mas também na produção de urgência de demanda, atua como estratégia para determinar e controlar o que eles devem executar, como e quando.

Os trabalhadores insistem em produzir fissuras nesse modo de trabalho, em momentos finais das pesquisas, algumas trabalhadoras acordaram de sugerir às 3 equipes do PAEFI incluir no planejamento momento de reunião de equipe, a fim de fortalecer a luta da equipe por esses momentos essenciais ao “trabalho bem feito” (CLOT, 2010), movimento que só se faz possível ao reconhecer a importância do coletivo.

A negação de que momentos como o do café, do quebra cabeça e a reunião de equipe são essenciais ao trabalho, não consiste em meio de recursos para fortalecer o trabalhador, não ampliam seu poder de agir. Pelo contrário, tais questões, além de diminuir o poder de agir do trabalhador, contribuem para desvitalizar o ofício.

O Estado tem proporcionado precariamente serviços que atuam na linha da prevenção de violência interpessoal e de acompanhamento aos que já sofreram alguma violação de direito. Para que os serviços possam contribuir para superar ou prevenir agravamentos de situações de

---

<sup>44</sup> Relato trabalhadora

<sup>45</sup> Relato trabalhadora

risco pessoal e social, as ações e intervenções devem apresentar caráter continuado e articulado, além de acompanhamento sistemático e articulação com os equipamentos do SGD.

Além disso, o Estado tem disponibilizado ferramentas distantes das necessidades tanto da equipe de trabalho como da população. Por exemplo, quando criou o agendamento *online* para atendimento na rede de saúde ou no CRAS, sendo alguns equipamentos de acesso exclusivo para esse tipo de agendamento. Porém, nem todos os usuários possuem acesso à internet e/ou facilidade em utilizar aparelhos eletrônicos, o que vai a caracterizar mais uma tarefa para as técnicas.

*A gente encaminha uma família para saúde como parte do acompanhamento, aí a pessoa não tem acesso à internet, não sabe usar, não tem computador, acaba sobrando pra gente, porque o usuário precisa ir e nós estamos acompanhando e se ele não for vão questionar a gente o porquê dele não ter ido.<sup>46</sup>*

*Ou eles precisam ir ao CRAS quando dá para usar os computadores de lá, normalmente alguém precisa ajudar, ou a gente tem que acordar mais cedo, e agendar atendimento nós mesmos para ele de casa, mas ninguém vê isso né?<sup>47</sup>*

*Você precisa acordar cedo, porque corre risco de perder vaga, acaba cedo e só abre no outro dia, então a gente leva os dados do usuário e faz o agendamento de casa.<sup>48</sup>*

*Muito fácil falar que está inovando, agendamento online virou mais uma responsabilidade pra gente que não temos nada a ver com isso.<sup>49</sup>*

O agente online é uma ferramenta disponibilizada sem consulta com todos atores da rede, ou seja, sem discussão com a população e trabalhadores. E esta ferramenta ao invés de contribuir e facilitar o trabalho, torna-se mais uma tarefa para os trabalhadores, a qual não é contada como carga horária, nem mesmo remunerada. Consequentemente, torna-se fator de insatisfação.

Em outros momentos, os trabalhadores podem contar com ajuda dos trabalhadores da saúde, relação que é variável entre os equipamentos e, quando há uma “boa relação”<sup>50</sup>, colaboram entre si e trocam informações, o que contribui para a execução do trabalho. Quando não há essa

---

<sup>46</sup> Relato trabalhadora

<sup>47</sup> Relato trabalhadora

<sup>48</sup> Relato trabalhadora

<sup>49</sup> Relato trabalhadora

<sup>50</sup> Avaliação do profissional para referir relação de ajuda mútua entre os trabalhadores

relação, a responsabilidade é atribuída à característica individual do trabalhador, e a solução, conforme apontada entre os trabalhadores, seria mudar a equipe.

*Tem lugar que é ótimo trabalhar, mas tem outros, nossa... difícil, se trocasse uma meia dúzia ali já ajudaria muito.<sup>51</sup>*

Geralmente, os efeitos de decisões governamentais divergentes das prioridades e necessidades nos equipamentos no cotidiano de trabalho são fatores que corroboram para a carga excessiva de atribuições e o sentimento de esgotamento frente aos recursos. Onde as mudanças provenientes, ao invés de facilitarem para o trabalhador, atuam como agravamentos do quadro de saúde dos trabalhadores.

A responsabilidade acerca da efetivação do SUAS tem recaído diretamente sobre o trabalhador, quando ele é apenas um nó da rede e atua na prevenção de agravamentos contando com as articulações com outros atores da rede, quando necessário e quando se faz possível. Desse modo, como é pensar a consolidação do sistema de garantia de direitos mediante a um trabalho fragmentado e paliativo realizado por trabalhadores adoecendo? Em suma, como é pensar nos serviços de prevenção de violação de direitos nessas configurações?

## 5.2 A REDE EM NÓS

o PAEFI, ofertado pelo CREAS, é um serviço entre outros na rede socioassistencial e o seu trabalho está diretamente relacionado à articulação com os outros serviços dessa rede e à rede de saúde, de educação e do SGD.

O usuário quando precisa, habitualmente, busca o equipamento mais próximo da sua casa, ou aquele em que já é referenciado ou já foi atendido. Em situações nas quais a demanda do usuário não será acompanhada no serviço buscado, a prescrição do trabalho do técnico de referência indica que o usuário deve ser acolhido, e encaminhado ao serviço adequado para fins de resolutividade da sua demanda.

Para efetivamente atender o usuário é ainda necessário conhecer quais serviços compõem aquela rede, mapear a rede, a fim de informar, orientar, encaminhar, acompanhar. O encaminhamento é um procedimento realizado em atendimento ao assistido no PAEFI,

---

<sup>51</sup> Relato trabalhadora

encaminhar não significa transferir responsabilidade, mas é compartilhar a responsabilidade do atendimento/acompanhamento com outros atores, incluindo o próprio usuário dessa rede.

O trabalho em rede, na perspectiva da atividade dirigida (CLOT, 2010), inclui os acordos, as pactuações de fluxo estabelecidas, os desarranjos, as relações entre pares e com o usuário. Nessa direção, o trabalhador constantemente é convocado a criar meios, caminhos, junto com o usuário para resolutividade da sua demanda, contando com a dimensão transpessoal do ofício e a possibilidade de movimentos de singularizações, a partir do encontro com o usuário.

A cada acompanhamento é acionada uma rede diferente, cada sujeito, tanto usuário ou trabalhador, pode contar com uma rede distinta, com pontos de apoios diferentes. Não somente pela demanda, mas por vínculos e relações previamente construídos, a rede pode conter vínculo com organizações comunitárias e até mesmo serviços privados. Todos esses serviços são nós da rede, os quais fortalecidos, são responsáveis em acolher o usuário em sua integralidade.

A noção de rede aqui considerada é uma rede sem centro, a qual é produzida por nós que se conectam por demandas, problemáticas, tarefas, usuários e outros projetos. Nesse sentido, há redes quentes e redes frias, as primeiras “[...] são aquelas em que as conexões se efetuam por alianças e não por hierarquização, como é o caso das redes frias” (OLIVEIRA; BRITO; ZAHN, 2018, p. 87).

Uma rede não é essencialmente fria ou quente, são constituídas por movimentos que podem aquecê-la ou esfriá-la. O trabalho em rede é feito por trabalhadores de diversos serviços e pelas instâncias gestoras. É preciso cuidar da rede, é preciso cuidar das relações que a constituem, privilegiando relações de cooperação.

O respeito e o acolhimento à diferença possibilitam a construção de uma rede quente, o que vem a contribuir nas relações interpessoais no trabalho, bem como na qualidade do serviço prestado. Além disso, “[...] a construção de vínculos afetivos e de tecnologias relacionais possibilita formas de comunicação fundamentais para a produção de redes de cuidado” (BRASIL, 2010d, p. 23) em qualquer Política.

*Já estão já cansados de saber que o fato de estarem sendo acompanhados aqui não impede eles serem atendidos lá, tem coisas que a gente não oferta aqui. Atendimento é diferente de acompanhamento. Vem o usuário chega aqui e a gente não consegue resolver, temos que ligar lá e procurar entender o que aconteceu.<sup>52</sup>*

---

<sup>52</sup> Relato trabalhadora

*Quando os usuários são acompanhados pela gente, eles precisam de um papel e um carimbo nosso para atendimento em outro equipamento, a gente precisa validar com carimbo que o usuário precisa de atendimento.*<sup>53</sup>

*Já tentamos de tudo, conversar, deixar bilhete, já falamos com a coordenação e nada, a gente já não sabe mais o que fazer, enquanto isso a gente vai tendo retrabalho e os usuários ficam pra lá e pra cá à toa.*<sup>54</sup>

Viabilizar espaços democráticos de discussões sobre o trabalho são possibilidades de aquecer a rede, o que contribui na efetividade à assistência ao usuário. Por outro lado, vivenciamos, também, relações verticalizadas e homogeneizantes, tanto entre trabalhadores, como trabalhador e usuários, o que produz efeitos nocivos tanto para a saúde do trabalhador quanto para prestação de serviço, conseqüentemente danoso também para o usuário.

Produzir esses espaços não está restrito a efetividade do trabalho, também como possibilidade de fortalecer e ampliar canais de comunicação entre os trabalhadores, e entre os trabalhadores e os usuários. A produção desses espaços está ligada a potencializar movimentos de ações resolutivas e relações mais democráticas, dessa maneira, construir caminhos para fugir da armadilha do autoritarismo e da produção de tutela nesses serviços.

Um modelo empresarial presente nos modos de gestão e de atenção na Política de Assistência Social é dificultador do processo de superação do caráter caridoso dos serviços dessa Política. Além disso, contribui diretamente na produção de um modo de trabalho produtivista e de práticas privatizantes. Sob o discurso da bem-estar, atua no controle de (re)produzir modos hegemônicos de ser trabalhador e de ser usuário da Assistência Social.

Prevalece um gerencialismo que não favorece a produção de redes de trabalho pautadas nas alianças e protagonismo de trabalhadores e usuários. Desse modo, equipamentos ofertando serviços os quais deveriam estar em articulação uns com os outros, entendem seu serviço como serviço fim e não um serviço meio para o outro. O papel dos serviços públicos não é fim em si mesmo, mas ofertar serviços os quais possibilitem o acesso da população circunscrita aos seus direitos sociais, de saúde, de educação, em suma de dignidade humana, conforme prescrito pela Constituição de 1988.

Os equipamentos isolados em suas ofertas não contribuem para a resolutividade das demandas dos usuários, tampouco contribuem para o vínculo dos usuários com a rede necessária para lhes

---

<sup>53</sup> Relato trabalhadora

<sup>54</sup> Relato trabalhadora

acolher e acompanhar integralmente. O que vem a contribuir para um modo de trabalho onde os fluxos estabelecidos não favorecem o intercâmbio de informações e troca entre os trabalhadores, e trabalhadores e usuários.

A intersectorialidade entre os diversos serviços de uma rede é preconizada em todas as Políticas como caminho para aquecimento da rede e a desfragmentação dos serviços ofertados. A intersectorialidade conjuga com a ideia de descentralização de poderes<sup>55</sup> e com a noção de aumento da interdependência entre os serviços. Assim sendo, a noção de intersectorialidade e rede estão interligadas.

Ao estabelecer a intersectorialidade como um de seus eixos estruturantes, a política de assistência e as demais políticas sociais de caráter integral passaram a enfrentar os obstáculos de um ambiente historicamente setorial, fruto das influências do modelo cartesiano na intervenção estatal, fato esse gravado ainda mais pela cultura política nacional, marcada por ações de caráter clientelista, paternalista e assistencialista. Sendo assim, o SUAS enfrenta uma série de barreiras que dificultam a consolidação da ação em rede e da intersectorialidade na esfera prática (PEREIRA; TEIXEIRA, 2013, p. 122).

Ou seja, a intersectorialidade é compreendida como estratégia ao enfrentamento ao modelo de gestão e de atenção fragmentada, centralizada, hierarquizada e isolada no qual tem sido observada hoje nos serviços públicos, de maneira geral, e sido queixa frequente entre os trabalhadores sobre a falta de que “falta comunicação”.

*Tem gente que parece que não entende, até já desisti, então em atendimento eu explico tudo para o usuário, porque eu sei que onde ele vai não vão explicar direito.*<sup>56</sup>

*Tem território que é tranquilo lidar com a rede, a gente já tem bom relacionamento, a gente já encaminha e liga e já avisa, conversa, muito mais fácil.*<sup>57</sup>

*Aqui vai depender muito do território, porque tem território que não adianta, os outros serviços parecem que estão nem aí, a gente vai lá e tenta aproximação e nada.*<sup>58</sup>

“A forma como os serviços entram em relação uns com os outros faz toda diferença. É possível que serviços definam suas responsabilidades de uma forma burocrática, engessada, com pouca interação” (BRASIL, 2010d, p. 33). Assim sendo, quanto maior a interação entre os

---

<sup>55</sup> A descentralização de poderes entre entes não está pautada na transferência de responsabilidade, conforme modelo neoliberalismo de gestão. Mas compreendida, conforme a LOAS, de 7 de dezembro de 1993, como cogestão e corresponsabilidade entre entes federados, organização civil, gestores, profissionais e usuários.

<sup>56</sup> Relato trabalhadora

<sup>57</sup> Relato trabalhadora

<sup>58</sup> Relato trabalhadora



trabalhadores da rede e diluição das barreiras de saberes, aumenta a probabilidade de trocas e, conseqüentemente, o fortalecimento do poder de agir dos trabalhadores.

A corresponsabilização pelas ofertas de cuidado disponíveis numa rede é fundamental para o seu aquecimento. Numa rede quente, quando não há hierarquização de saberes, compreende o usuário também como protagonista no processo de cuidado, independente dos serviços onde busque atendimento. Entender o usuário como protagonista é compreender sua história com suas singularidades, seus vínculos, suas percepções e suas potencialidades.

A relação do usuário com o técnico de referência é essencialmente assimétrica, o assistido no PAEFI está numa condição de quem precisa de apoio e precisa de ajuda. O que tem se observado é o atendimento do usuário focado na sua demanda, não no usuário como sujeito cidadão e autônomo.

Historicamente, o assistido é aquele na condição de incapaz de ter gerido sua vida e que, com isso, está precisando de “ajuda”, essa condição vai subsidiar práticas como tutela e assistencialismo, precisando de um outro, no caso aqui o técnico de referência, para orientá-lo e ajudar a sair dessa condição de assistido (FOUCAUL, 2012). Esse modo de compreender o usuário dificulta o protagonismo do sujeito e não favorece o exercício da sua autonomia.

O usuário acompanhado pelo CREAS já sofreu alguma violação de direito, portanto, é de suma importância como este é atendido em um primeiro momento, o modo como será acolhido contribui para o estabelecimento do vínculo com o equipamento, com os profissionais, o que é fundamental no processo de acompanhamento e trabalhando suas potencialidades frente a sua demanda.

O vínculo estabelecido é um processo de tecer com o outro caminhos para resolutiva de sua demanda. Ou seja, para isso é necessário abertura para acolher o outro em suas diferenciações. É compreender que o usuário não é mero receptor de procedimentos e técnicas predeterminadas, fluxos de referência e contrarreferência, isso não é considerar o protagonismo do usuário.

Esse primeiro contato entre o profissional e o usuário é denominada acolhida. Momento no qual é necessária segurança de acolhida do profissional para o usuário estabelecer vínculo e assim poder compartilhar da sua história, da sua demanda, das suas expectativas. O que não se faz possível construir em relações perpassadas por autoritarismo, moralismo, desdém ou negligência.

Todo atendimento necessariamente deve ser um espaço de acolhimento, acolher o outro não é apenas em um primeiro contato, é uma postura de estar aberto ao outro e com o outro num espaço para troca de saberes, de afecções e de respeito, momento no qual haja a afirmação da vida em suas múltiplas maneiras de estar no mundo.

O acolhimento como primeiro contato faz parte de um primeiro atendimento para acolher, ouvir, colher informações, avaliar e analisar junto com os usuários possibilidades e planejamentos para a resolutividade. O que não deve ser confundido com a ideia de triagem, a qual pode ser um instrumento de acolhimento, ou qualquer outro no qual haja espaço para acolher e que não reduza a história do usuário a violação sofrida, nem o culpabilize por estar vivenciando essa violação.

Em decorrência de práticas assistenciais historicamente realizadas com base na caridade e em valores universais, os usuários apresentam receio no acompanhamento principalmente por medo de expor algo e poder ser usado contra ele, ainda não entendem os serviços socioassistenciais como direito garantido em lei, atribuindo o atendimento a “ajuda” ao associado a benesse.

O que se tem produzido historicamente é culpabilização dos assistidos em detrimento da sua condição de “necessitado”, aquele que necessita de algum apoio por um momento, seja apoio em condições mínimas de vida como alimentação e moradia, ou de estar vivenciando violação de direito interpessoal, principalmente observado em crianças do gênero feminino.

A relação do usuário com os serviços assistenciais é ambígua. Se por um lado, pode ser um serviço com quem possa contar caso necessite, porém há o risco de consequências penosas a depender do seu histórico, do seu comportamento e se aderir ou não ao que a equipe vai propor para ele executar.

Por outro lado, um desafio constante para a equipe é como favorecer para o protagonismo do usuário em seu acompanhamento, pois o usuário não é apenas um sujeito quem deve seguir as orientações dadas em atendimento. O caminho deste acompanhamento deve ser construído com ele, o que é essencial para produção de sentido nesse processo. Além disso, favorece processos de produção de autonomia e não de tutela.

*Tem gente ainda que não entende muito bem nosso papel, acha que a gente vai tirar o filho deles.<sup>59</sup>*

---

<sup>59</sup> Relato trabalhadora

*Tem gente que nunca acessou a Assistência e fica até com medo quando vem ao CREAS.*<sup>60</sup>

*Normalmente confunde muito o CREAS com o papel do Conselho Tutelar.*<sup>61</sup>

*Tem hora que dá um trabalhão produzir um vínculo com a família, até a gente conseguir ganhar confiança, eles entenderem, demora.*<sup>62</sup>

O trabalho em rede implica movimentos de coletivização onde predominem relações democráticas e não autoritárias. Entretanto, as queixas referentes ao trabalho em rede estão relacionadas ao desconhecimento de outros atores sobre o serviço do CREAS, confundindo o serviço de acompanhamento com serviço de investigação e averiguação de violação, sendo estas atribuições das delegacias especializadas. Ou, muitas vezes, não há acolhida do usuário, sendo dispensado na recepção.

*Parece que não conhecem o nosso serviço.*<sup>63</sup>

*A gente já cansou de divulgar e explicar, parecem que não querem entender.*<sup>64</sup>

*Já cansamos de divulgar qual é a função do CREAS, qual é o papel deles, parece que eles não entendem.*<sup>65</sup>

Em outros momentos, as técnicas apontaram o desgaste em atender um usuário cuja demanda não era destinada para aquele serviço, o que faz o usuário “patinar”<sup>66</sup> ou “ficar igual ping-pong”<sup>67</sup> entre os serviços, o que não contribui para resolutividade da sua questão. Acerca dessa problemática, entre os trabalhadores, a ideia da “escuta qualificada”<sup>68</sup> do profissional é associada como causa desses equívocos e provocando aumento de demanda entre os profissionais do CREAS.

O que está em voga nessa discussão é a corresponsabilização dos atores, inclusive de compreender o próprio usuário como também corresponsável. Corresponsabilizar difere de culpabilizar, o primeiro está relacionando à postura de ética de estar junto com o outro sem

---

<sup>60</sup> Relato trabalhadora

<sup>61</sup> Relato trabalhadora

<sup>62</sup> Relato trabalhadora

<sup>63</sup> Relato trabalhadora

<sup>64</sup> Relato trabalhadora

<sup>65</sup> Relato trabalhadora

<sup>66</sup> Relato trabalhadora. Significa que o usuário passa pelos serviços sem receber acolhimento adequado e assim, sem resolutividade para a sua demanda.

<sup>67</sup> Relato trabalhadora. Significa que o usuário está transitando entre os serviços sem receber o atendimento necessário

<sup>68</sup> O termo “escuta qualificada” é associado a qualidade técnica do profissional em ouvir e identificar a demanda do usuário a fim de realizar as intervenções adequadas.

juízos morais e colaboram para a compreensão da complexidade da história de vida e sobre quais relações se tecem essas escolhas, realizando intervenções que aumentem a autonomia do usuário de escolhas afirmadoras da vida.

Ética aqui indefere da noção normalmente associada à ideia moral, à postura ética do profissional requerer um exercício de avaliar os efeitos da sua prática tem sido potencializadoras de vida ou não. Portanto, está relacionada à capacidade de ampliar ou reduzir a capacidade normativa da vida (GUATTARI; ROLNIK, 2016).

Enquanto a culpabilização está relacionada aos juízos morais, entre bem e mal, entre certo e errado, os quais impedem movimentos de abertura para processo de singularizações dos usuários, dificultam a escuta ao usuário e o acesso desses aos serviços públicos e modelizam a vida sob formas hegemônicas, não favorecendo a construção de outros modos de estar no mundo e superar a violação sofrida.

*[Os profissionais] não atendem direito ou não tem uma escuta qualificada.<sup>69</sup>*

*Parece que é a preocupação é sempre passar o ‘pepino’.<sup>70</sup>*

O acolhimento do usuário é confundido com a ideia de triagem de demanda e encaminhamento do usuário pautada na ideia de eficiência e agilidade. Porém detectar demanda e direcionar ao equipamento apenas pela demanda reduz o usuário à sua queixa em prol de rapidez para dar conta do quantitativo de atendimentos e de tarefas a serem feitas.

Um modo de organização do trabalho pautado no produtivismo, não propicia espaços de coletivização para debater os fluxos de referência e contrarreferência, nessa direção, contribui para individualizar questões essencialmente centradas nos processos de trabalho. Em suma, “[...] no lugar de gerir com o outro e interferir no curso dos processos que tecem o trabalho de forma a coletivizá-lo, efetua-se a gestão da vida do outro visando determinar os rumos do trabalho para se obter ‘bons resultados’” (NEVES; HECKERT, 2010, p. 164).

*Muitos casos que poderiam ser atendidos na básica, uma intervenção já daria conta, eles encaminham pra gente.<sup>71</sup>*

---

<sup>69</sup> Relato trabalhadora

<sup>70</sup> Relato trabalhadora

<sup>71</sup> Relato trabalhadora

*Eles [outros serviços] não intervêm, encaminham, mas nem ligam para saber se a gente já acompanha nem nada, às vezes a pessoa nem tem dinheiro da passagem [de ônibus] e não vem.<sup>72</sup>*

*O que acontece é que tem usuário que cansa e fica puto e depois vai lá na Secretaria reclamar, com razão né? O problema é que sobra para todo mundo.<sup>73</sup>*

Consideramos que essas questões poderiam ser debatidas nos processos de formação desses profissionais, o que infelizmente não tem ocorrido de forma a contemplar esses aspectos. Uma formação que não se identifica com informações a serem adquiridas, mas, principalmente, uma formação permanente que se faça no próprio trabalho. Essa é uma responsabilidade do Governo do Estado, que apesar de prevista na legislação<sup>74</sup> não tem se efetivado.

O tema acerca da educação permanente não será discutido nessa dissertação, pois não é o objetivo, porém não está desconsiderado como fator importante para os profissionais, principalmente a importância desses espaços para dimensão transpessoal do ofício, uma vez que fornece subsídios para a criação de instrumentos para ação e/ou espaços de discussões coletivas para os trabalhadores em atividade.

Segundo Clot (2010), a atividade dialógica no trabalho é fonte do desenvolvimento do poder de agir dos trabalhadores. Implica apropriação e utilização dos elementos concretos das experiências, dos conhecimentos historicamente consolidados em gênero de atividade profissional.

Portanto, o que é relevante são quais momentos do próprio trabalho contribuem para a (trans)formação do trabalhador, haja vista que uma capacitação conteudista, não dialogada, não favorece o desenvolvimento do poder de agir do trabalhador. Quais condições têm sido ofertadas aos trabalhadores para viabilizar a abertura de espaços de discussões efetivamente centrados em questões do processo de trabalho?

A construção desses espaços está diretamente relacionada à qualidade dos serviços prestados e à consolidação do SUAS. Para tanto

[...] é necessário tratar a gestão do trabalho como uma questão estratégica. A qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS (BRASIL, 2011, p. 15).

---

<sup>72</sup> Relato trabalhadora

<sup>73</sup> Relato trabalhadora

<sup>74</sup> Conforme previsto na Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993, alterada pela Lei 12.435, de 06 de julho de 2011, em seu artigo 6º; e na Resolução no 17/2011 do Conselho Nacional de Assistência Social.

Nesse sentido, retomando a questão da relação da rede com o acolhimento, como o acolhimento é possibilitado nos equipamentos da rede na qual a fala e a escuta do outro é entendida como mais uma tarefa a ser executada? Ou ainda, como o acolhimento acontece a partir do enfoque do usuário em sua integralidade e não apenas da sua queixa-problema?

O acolhimento é um analisador de como os processos de trabalho têm possibilitado a gestão dos trabalhadores sobre sua atividade, sua autonomia, pois é como percebem e compreendem sua função nesse diagrama de forças, como se relacionam com seus pares e os outros usuários.

O acolhimento é uma estratégia importante no trabalho em rede. Acolhimento entendido “[...] como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um ‘estar com’ e um ‘estar perto de’, ou seja, uma atitude de inclusão” (BRASIL, 2010b, p. 6).

O acolhimento implica o compromisso em estar com o outro, de potencializar seu protagonismo frente à sua demanda, é reconhecer o outro digno nos seus processos de diferenciação, nas suas crenças, em suma, no modo de perceber e de estar na vida. Portanto, o enfoque dado no acolhimento deve ser ao usuário, e não à sua queixa.

Essa noção de acolhimento difere das ideias de ajuda e bem-estar imbricadas nas práticas assistenciais que, historicamente, produzem tutela e moralismo. As práticas de acolhimento norteadas por valores moralizantes, questionam a veracidade do discurso do outro, ou sua invalidação, produzindo rótulos individuais, o que diminuem a potência de agir dos usuários como dos trabalhadores.

Além disso, as práticas de acolhimento norteadas por valores hegemônicos e moralizantes sob a lógica da “boa vontade”, do “trabalhador bonzinho”, atuam na relação com o outro sob a função de regular a vida do outro, enquadrar em valores que aprisionam a vida em seu processo de expansão, não fortalecem processos de singularizações (NEVES; HECKERT, 2010).

Ou ainda práticas de acolhimento pautadas na “camaradagem” não contribuem para fortalecer o caráter público das políticas públicas, uma vez que não norteadas pelo caráter democrático e de acesso universal do SUAS.

O acolhimento deve resultar das relações estabelecidas no processo de trabalho entre a equipe e usuário, quando se dá uma negociação tendo em vista a identificação de SUAS necessidades, buscando produção de vínculo, com o objetivo de estimular a autonomia. Muitas vezes observa-se nos serviços públicos ou privados que as respostas dadas às demandas são ditadas muito mais pela organização do trabalho do que pela necessidade do usuário. Isto pode ser observado já na recepção, por exemplo (MUNIZ, 2011, p. 106 - grifo do autor).

Mediante o exposto, o acolhimento é processo fundamental para a produção de vínculo a fim de oferecer ao assistido segurança de acolhida e desenvolvimento da autonomia política e individual, o que se faz possível no encontro do trabalhador com o usuário e sustentado por uma rede quente (MUNIZ, 2011).

A discussão sobre acolhimento no SUAS ainda é fortuita. A delimitação do que é o acolhimento é encontrada em “Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS” (BRASIL, 2011), onde também determina o que é acolhida, bem como a importância da segurança da acolhida proveniente da capacidade técnica da equipe e adequação de infraestrutura para tal, a qual deve ser orientada na afirmação da diversidade, dignidade humana e não-discriminação.

A acolhida pressupõe conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas (BRASIL, 2011, p. 24)

E, também, presente em “Orientações técnicas sobre o PAIF – Volume 2” (BRASIL, 2010a), o conceito é apresentado e delimitado como acolhida, e ainda como procedimento essencial a qualquer serviço da assistência. Compreendida principalmente como

[...] o momento em que o profissional deve buscar compreender os múltiplos significados das demandas, vulnerabilidades e necessidades apresentadas pelas famílias, buscando também identificar seus recursos e potencialidades e como tais situações se relacionam e ganham significado no território (ibidem, 2010a, p. 28).

A acolhida no âmbito do SUAS ainda prevê avaliar junto com o usuário as possibilidades e limitações de ação socioassistencial acerca da sua demanda, as possibilidades de encaminhamento e pactuações acerca do seu acompanhamento, quando necessário. Nesse momento é quando o técnico realiza coleta de informações necessárias acerca da família para registro e posterior acompanhamento.

O desafio é compreender como o acolhimento tem sido pensado e executado na sua dimensão transpessoal e como as condições são ofertadas para que ele possa ser discutido em rede, como pode ser renovado. Haja vista que os procedimentos de atendimento na Assistência Social, atrelados ao modo de trabalhador tarefeiro, dificultam efetivamente a segurança de acolhida conforme preconizada pelo SUAS.

*Tem equipamento que só de trocar a técnica já estaria ótimo, tem outros que a gente sabe que pode contar com aquele profissional.<sup>75</sup>*

*Eles nem ouvem direito, nem procuram entender, veem que é acompanhado pela gente aí já mandam direto, às vezes nem precisava.<sup>76</sup>*

O acolhimento pode vir a ser um dispositivo de análise sobre o modo como o trabalho tem sido construído, e discutir o acolhimento é também abrir as possibilidades de desvios a esse modo de organização já instituído. Ou seja, o modo como o usuário circula na rede diz mais sobre o funcionamento da rede do que sobre o próprio usuário.

Atendimentos em que prevalecem o discurso do “você tem que”, “você deve” não contribuem para a consolidação do PNAS, bem como contribuem para o isolamento dos profissionais frente às demandas recebidas às quais necessariamente são demandas da rede e não exclusivamente de um serviço, reafirmando a corresponsabilização entre os atores dessa rede.

Com isso, como o acolhimento tem sido pensado? Afinal, qual é a função do acolhimento e para quem ela serve nesses espaços? Se todo atendimento for compreendido como um procedimento e/ou um protocolo a ser executado, conseqüentemente o acolhimento será mais uma tarefa a ser executada, entretanto é essencial para a segurança de acolhida bem como o aquecimento da rede.

As relações - entre trabalhadores ou trabalhadores e usuários - pautadas em valores universais impossibilitam a abertura para movimentos instituintes de outros modos de trabalhar e de ser trabalhador nessa Política, o que vem a dificultar não somente a consolidação do SUAS, bem como a efetivação do vínculo entre trabalhador e usuário, o qual é essencial para o acompanhamento.

Em suma, potencializar uma rede está diretamente associado à noção de cogestão e aumento de interdependência entre os nós dessa rede, produzindo efeitos nos serviços ofertados e na condição de saúde dos trabalhadores. Compreender os serviços e os trabalhadores como nós dessa rede, como um rizoma, sem centro, é fortalecer os movimentos democráticos e de coletivização essenciais para a consolidação da Política de Assistência Social.

---

<sup>75</sup> Relato trabalhadora

<sup>76</sup> Relato trabalhadora



### 5.3 FODEBACK<sup>77</sup>: O RECONHECIMENTO NO TRABALHO

Nas teorias administrativas sobre gestão de pessoas, a noção de reconhecimento é fundamental na relação do comprometimento do trabalhador, sendo elemento-chave em estratégias de motivação do sujeito em seu ambiente de organização. O que, de acordo com essa noção de reconhecimento, está associada à retribuição do engajamento do trabalhador (BENDASSOLLI, 2012).

Apesar de não ser o conceito compartilhado como interlocutor dessa pesquisa, o amplo uso pelos gestores favorece a expectativa do trabalhador por uma recompensa acerca dos seus esforços dispendidos no trabalho. O modelo de gestão de pessoa hegemônico comumente utiliza desse conceito como estratégia a fim de produzir e manter o engajamento dos trabalhadores, mesmo sob um modo de organização de trabalho que dificulta o trabalhador em executar suas tarefas como lhe é designado.

Sob a luz da Clínica a da Atividade, o reconhecimento está primeiramente relacionado a contribuição do trabalhador para o ofício, nesse âmbito, a capacidade do trabalhador se reconhecer naquilo que ele executa e contribuir para dimensão transpessoal do ofício (CLOT, 2010), haja vista que esta dimensão também é importante para balizar a qualidade do trabalho realizado.

Nesse sentido, o reconhecimento pelos pares e pela hierarquia do trabalho são contribuições ao ofício. De acordo com o autor (CLOT, 2010, p. 284), “[...] a ‘retribuição simbólica’ e as ‘gratificações’ que lhe estão associadas, provenientes da hierarquia, é que tornam ‘útil’ aquele que trabalha; além disso, o julgamento dos pares é que outorga o pertencimento do ofício”.

O trabalho é uma dimensão “[...] da qual um sujeito dificilmente pode afastar-se sem perder o sentimento de utilidade social a ele vinculado, sentimento vital de contribuir essa perenidade, em nível pessoal” (CLOT, 2006, p. 69). Ou seja, se o trabalhador que não obtiver êxito em perceber os efeitos do seu trabalho, ou ainda não reconhecer sua contribuição para a vitalidade do gênero, o trabalho perde sua função vital ao sujeito (CLOT, 2010). Questões comumente relatadas entre as trabalhadoras em tons de desânimo e fadiga.

---

<sup>77</sup> Termo verbalizado pela trabalhadora que faz referência ao conceito utilizado normalmente pelas teorias administrativas de gestão de pessoas sobre retorno realizado pelo gestor ao trabalhador sobre o seu desempenho.

*O PAEFI é o carro chefe do CREAS, sem o PAEFI o CREAS seria nada, mas parece que não conhecem a realidade do nosso trabalho.*<sup>78</sup>

*Se alguém da gestão só entra aqui na sala, quando não é para mandar a gente fazer alguma coisa, é para dar um fodeback.*<sup>79</sup>

*A gente trabalha e trabalha, só chega mais demanda, está nem aí.*<sup>80</sup>

*Ai ai...Isso [mais demanda] é só o que a gente recebe a gente não tem reconhecimento do nosso trabalho aqui.*<sup>81</sup>

Nessa perspectiva, “[...] ausência de reconhecimento ocorreria quando a memória coletiva contida nesse gênero deixa de cumprir seu papel de mediadora, quando ela deixa de estipular os critérios de qualidade do trabalho.” (BENDASSOLLI, 2012, p. 42). Ao perder sua função para o trabalhador, o mesmo, sob função compensatória, o reconhecimento é demasiadamente requisitado aqueles denominados gestores (CLOT, 2010).

Com isso, os trabalhadores vivem um paradoxo entre a necessidade de engajamento e se apresentar produtivo perante a organização do trabalho e, ao mesmo tempo, não há efeitos de reconhecimento da sua contribuição para o ofício, reconhecimento da organização, dos seus pares e ainda sentem dificuldade em avaliar os efeitos do seu trabalho nos usuários. Apesar de serem responsáveis pelo acompanhamento, esta responsabilidade não é exclusiva deles, sendo normalmente culpabilizados quando não logram êxito em alguma intervenção ou atrasam a entrega de alguma tarefa.

Segundo as trabalhadoras, as chefias imediatas que estabelecem “relações horizontais”<sup>82</sup> “de igual para igual”<sup>83</sup> favorecem a feitura do trabalho, o ambiente de trabalho, o que vem se tornar êxito nas tarefas, e bem compreendem “a realidade do trabalho”<sup>84</sup> e “são mais flexíveis”<sup>85</sup>.

*Normalmente, quando vem aqui é para cobrar as coisas, poucos vem para perguntar o que realmente a gente precisa*<sup>86</sup>.

---

<sup>78</sup> Relato trabalhadora

<sup>79</sup> Relato trabalhadora

<sup>80</sup> Relato trabalhadora

<sup>81</sup> Relato trabalhadora

<sup>82</sup> Relato trabalhadora

<sup>83</sup> Relato trabalhadora

<sup>84</sup> Relato trabalhadora

<sup>85</sup> Relato trabalhadora

<sup>86</sup> Relato trabalhadora

*Quando a gente precisa falar alguma coisa, a coordenação nos ouve, mas ela também tem limitações né, a gente entende, às vezes não tem muito o que fazer*<sup>87</sup>.

No que tange a discussão acerca do reconhecimento no trabalho, Clot (2010) nos lembra da característica da atividade, esta é triplamente dirigida, com isso, importa a quem o trabalho é endereçado. O que o autor vai denominar de subdestinatário, destinatário e sobredestinatário da atividade.

O primeiro, sobredestinatário, consiste na dimensão transpessoal, ou seja, o gênero profissional. O destinatário seria a quem é prestado o serviço, tanto o empregador e o usuário dos serviços aqui estão incluídos; o trabalhador em atividade leva em consideração quem solicitou alguma tarefa, a sua relação com este sujeito e a sua relação com o usuário e o que ele demanda; e ainda há a relevância da avaliação dos pares. E por último, o subdestinatário, seria o próprio trabalhador, o que designaria “as vozes do diálogo interior” (CLOT, 2010, p. 233), corresponde à avaliação do trabalho em atividade e suas escolhas.

Clot (2011, p. 73-74) explica que

[...] o gênero, profissional, este supradestinatário do esforço consentido no trabalho é, no entanto, apenas uma das dimensões do ofício. Interpessoal, o ofício também irredutivelmente pessoal, único, íntimo e incorporado pelo trabalhador. Ele é interpessoal porque não poderia existir sem destinatário. Ele é finalmente impessoal porque sendo a tarefa ou a função prescrita pela organização do trabalho, os que nela labutam são necessariamente intercambiáveis. Dessa perspectiva, executar seu ofício deve ser entendido em sua significação rigorosa. Não se trata apenas de fazer o que tem que ser feito, de terminar a tarefa, mas sim de, através dessa execução, testar os limites do próprio ofício.

Diante do exposto, não há como ser ignorado em atividade o contexto de instabilidade acentuada por questões governamentais atuais, às vezes medo de ser mandado embora, ou de ter que priorizar determinada tarefa em detrimento de outra que havia sido planejada, e ainda as orientações e normativas, como é o caso da dimensão impessoal do ofício.

*Tem horas que estamos com tudo planejadinho, sabe? Aí vem uma solicitação e falam ‘toma, resolva até amanhã’, ai pronto, embaralha tudo. Mas temos que ir, né?*<sup>88</sup>.

*Agora a coordenação apareceu e mandou a gente para essa formação com Maria*<sup>89</sup>, sei lá quem é Maria gente, quem é? Vai falar de que? Por

---

<sup>87</sup> Relato trabalhadora

<sup>88</sup> Relato trabalhadora

<sup>89</sup> Nome fictício

*que nós temos que ir nisso? Isso é bom para você ver como é que as coisas são mesmo por aqui...<sup>90</sup>.*

*Estamos aqui em reunião, um plantão para resolver as coisas, mas vem e batem aqui na porta do PAEFI, mas na hora de reclamar, todo mundo reclama, mas na hora de ajudar, cadê?<sup>91</sup>.*

*Quando a gente consegue acompanhar direitinho e vê a família evoluindo, a gente vê que vale a pena o esforço<sup>92</sup>.*

Entre os técnicos de referência, o reconhecimento é experimentado principalmente na relação com os usuários em acompanhamento. Quando os trabalhadores conseguem efetivar com sucesso o acompanhamento e observar seus efeitos na relação com o usuário. O que não depende única e exclusivamente dele, é corresponsabilidade. A atribuição do técnico é articular a rede de apoio necessária e intervir apoiando o sujeito no processo de superação da violação sofrida.

Ou seja, isso ocorre quando o trabalhador, ao fazer uso das ferramentas já consolidadas pelo gênero, podendo estilizar em atividade, observa efeitos do seu trabalho tanto para si, para a organização do trabalho como para o usuário. Uma queixa entre os trabalhadores da área social é a dificuldade em tatear os efeitos do seu trabalho, por estar relacionado a um “produto não palpável”. Ao encerrar um acompanhamento de um usuário por “cessar violação”<sup>93</sup> é o mais próximo do que o técnico de referência obtém de um trabalho de boa qualidade.

*Quando a gente obtém êxito nos casos mais desafiadores, nossa... dá uma alegria!<sup>94</sup>.*

*É ... perceber que seu trabalho tem efeito, quando a gente consegue articular e garantir o acesso ao usuário<sup>95</sup>.*

*Quando a gente vê a família indo bem, é tão bom<sup>96</sup>.*

*Dá uma sensação muito boa quando a gente consegue articular com a rede e consegue as coisas<sup>97</sup>.*

---

<sup>90</sup> Relato trabalhadora

<sup>91</sup> Relato trabalhadora

<sup>92</sup> Relato trabalhadora

<sup>93</sup> Termo utilizado entre os técnicos para se referir que não há mais risco naquele momento de reincidir a violação sofrida que ocasionou o acompanhamento no serviço.

<sup>94</sup> Relato trabalhadora

<sup>95</sup> Relato trabalhadora

<sup>96</sup> Relato trabalhadora

<sup>97</sup> Relato trabalhadora

Se há um modo de organização do trabalho que não contribui para vitalidade do ofício, o reconhecimento pode se tornar estratégia de compensação dos gestores<sup>98</sup> para encorajar e manter o engajamento do trabalhador mesmo e apesar de tudo. Esse tipo de estratégia não proporciona o reconhecimento como conceituado pela Clínica da Atividade, fator essencial no processo de produção de saúde do trabalhador. Essa compensação normalmente acontece sob forma de elogios públicos e/ou através do estreitamento de relações interpessoais entre a chefia e os técnicos de referência.

A ausência do reconhecimento também é percebida em situações na qual o trabalhador tenta propor mudanças e/ou questiona algo já instituído no trabalho, entretanto sua proposta não é ouvida e é até silenciada muitas vezes. O trabalhador não poder contribuir com o seu saber para a organização do trabalho, conhecimento o qual fora construído também em atividade, corrobora para a ausência de reconhecimento. O que vem se tornar uma queixa para os trabalhadores. Pode-se afirmar que onde há trabalhadores queixosos, há um modo de organização do trabalho produtora de adoecimento.

*Tem momentos que a gente se empenha tanto para realizar uma ação, mas outra equipe é vista como a menina dos olhos de ouro, então independente do que a faça, não adianta*<sup>99</sup>.

*A gente fala e fala, mas nada muda*<sup>100</sup>.

*Eu já cansei de falar, se fica falando acaba sendo o chato*<sup>101</sup>.

Na ausência do reconhecimento, o que se assiste ainda é a amputação do poder de agir do trabalhador, o aumento do poder de agir sobre o meio está atrelado ao desenvolvimento do gênero de atividade profissional. Esse desenvolvimento só se faz possível a partir do coletivo de trabalhadores, que viabiliza a “[...] socialização e a identificação a uma comunidade de ofício” (CLOT, 2010, p. 282).

O ofício, conforme já discutido, não está entre os profissionais, mas em cada um deles (CLOT, 2010), então, o modelo de trabalhador pautado apenas na produtividade não contribui para a renovação do gênero e sim o seu endurecimento e manutenção de fatores de adoecimento,

---

<sup>98</sup> Nome do cargo de quem assume função de coordenação, gerência ou outro que difira da função técnica, do “trabalhador da ponta”.

<sup>99</sup> Relato trabalhadora

<sup>100</sup> Relato trabalhadora

<sup>101</sup> Relato trabalhadora

aumento da competitividade. Esses fatores colaboram para o sentimento de impotência e de solidão frente ao real da atividade, relatado pelos trabalhadores.

*O tanto de coisa que nós temos que fazer é como peso que a gente carrega, sabe?*<sup>102</sup>.

*Não sei por que a gente tem que ficar mostrando o que produz, se ninguém aqui aparece para falar ‘nossa que bacana o que fizeram’, chega a desanimar*<sup>103</sup>.

Sendo assim, o que prevalece é

[...] o sentimento de que a vida profissional não vale a pena ser vivida. Ele não se reencontra nela. Ela não se reconhece nela. Sua saúde vai, por sua vez, ressentir-se com tal situação. Ela é afetada pelo julgamento e pela avaliação subjetiva do que ele [o trabalhador] fez em relação ao que desejaria ter feito, ao que realizou comparado com o que poderia ser realizado, ao que acabou realizando diante do que pensava ter feito (CLOT, 2010, p. 299).

Além disso, esse modo de organização do trabalho contribui para a sobreimplicação, que por sua vez é a dificuldade desse trabalhador analisar sua relação com essa instituição – trabalho, o que dificulta analisar as implicações (LOURAU, 2014). Ou seja, é a dificuldade em colocar em análise as questões dos nossos investimentos libidinais, os lugares que ocupamos, efeitos de nossas práticas em detrimento ao nível de engajamento institucional com o campo de análise.

A sobreimplicação pode produzir negação sobre a necessidade de colocar o trabalho em foco, o que “[...] intoxica hoje as relações sociais e as desvitaliza, degradando a saúde no trabalho” (CLOT, 2017, p. 19). E realizar análise de implicação é analisar as instituições que te atravessam como sujeito e o lugar em que este ocupa em um determinado tempo-espço ou que lhe é designado.

Essa sobreimplicação é intensificada com a constante solicitação de disponibilidade e investimento do trabalhador em dar conta das tarefas sob a necessidade de comprovar seu rendimento no local de trabalho a fim de manter seu emprego. Sob pena de represália, desde chute de canela até mesmo ser dispensado sem justa causa do trabalho.

A análise de implicação é um processo complexo no qual se faz necessário expor o investimento de cada sujeito com e no processo de pesquisa, ou seja, é colocar em análise a própria atividade de pesquisa. É, também, uma possibilidade de abertura para construir em conjunto o norte da

---

<sup>102</sup> Relato trabalhadora

<sup>103</sup> Relato trabalhadora

pesquisa, colocar em análise as expectativas e a sua relação com aquele meio, no caso dessa dissertação, o trabalho no CREAS.

Qual sentido se produz para a equipe inserir mais uma tarefa na rotina das duplas? A intenção de construir um espaço para “coletivizar a palavra” (LOURAU, 2014), no qual é autorizado pela Secretaria Municipal e concedido pela coordenação, é diferente de um espaço criado pelos próprios trabalhadores, como o momento do café.

O que não significa não controle, não vigilância sobre quem participa, o que fala, como fala. A sua autorização pela hierarquia do trabalho contribui efetivamente para possibilidade de sua construção, o que corrobora para seu caráter coletivo. “Afim, o que faz sentido para a equipe discutir?”<sup>104</sup> No âmbito dessa dissertação, o reconhecimento faz parte de se reconhecer como coletivo de construção dessa pesquisa, mapear os seus efeitos, tanto para a organização do trabalho e os seus trabalhadores, como da própria pesquisadora.

*Quando chegou a coordenação dizendo que ia ter uma pesquisa de novo, eu já pensei ‘ih, lá vem, que saco mais uma coisa pra gente fazer’<sup>105</sup>.*

*A gente já tem tanta coisa para fazer, aí vem uma pesquisa, será que esse povo não sabe não?<sup>106</sup>.*

*Eu sei que é importante a pesquisa, mas vem aqui, fazem monte pergunta e sei lá para que tem hora, se nada muda<sup>107</sup>.*

Mediante esses questionamentos, como construir espaço de coletivização, de produzir comum entre os pares, em um modo de organização do trabalho onde prevalece o produtivismo em nível individual? Tensionamentos necessários e próprios da atividade, como transformar criativamente esses empecilhos?

Ou como sustentar o posicionamento de que é necessário deslocar as questões para o cotidiano, quando atualmente é vivenciado no Brasil o momento de desmonte por parte do Governo no

---

<sup>104</sup> Pergunta da pesquisadora a todos os grupos de trabalhadoras.

<sup>105</sup> Relato trabalhadora

<sup>106</sup> Relato trabalhadora

<sup>107</sup> Relato trabalhadora

âmbito Federal<sup>108</sup>? Como é se reconhecer como trabalhador cujo trabalho é executar a Política, se a Política vem sendo precarizada e desmontada?

Durante os encontros, as equipes rotineiramente revezavam entre os técnicos para participar, às vezes não podiam participar de toda a reunião, buscavam datas e reorganizavam agendas e pactuavam o que seria discutido sempre. O que era planejado algumas vezes, era alterado em atividade, em decorrência de acontecimento com a equipe ou vontade do momento, fatos que não comprometem a qualidade da pesquisa, uma vez que o que importa segundo a Clínica da Atividade é o dialogismo do ofício provocado em determinado encontro, pois a “[...] atividade muda através do diálogo e, conseqüentemente e paradoxalmente, se furta à mudança” (CLOT, 2011, p. 76).

*Dialogar sobre o processo de trabalho se faz necessário, pois assim temos oportunidade de avaliar nossas práticas cotidianas possibilitando a reflexão e desconstrução de práticas imediatistas.<sup>109</sup>*

*É preciso dar, ou melhor, permitir “tempo” para se reconhecer enquanto pessoa com saber profissional em função do outro.<sup>110</sup>*

*A intervenção técnica faz a diferença, nessa direção é importante processos de capacitação e espaços de discussão constante. O investimento em pesquisa na área da Assistência Social e em especial PAEFI pode fortalecer a equipe.<sup>111</sup>*

*No início pensávamos que seria mais uma tarefa, mas depois a gente viu a importância de estar fazendo isso.<sup>112</sup>*

A análise de implicação foi um recurso em pesquisa para produzir um norte comum com os trabalhadores sobre a utilização daquele espaço, intentando para movimentos de dialogismo. Quando estive como técnica de referência também havia movimentos de precarização. Como já apresentado no capítulo introdutório, a precarização não é nenhuma novidade no âmbito das

---

<sup>108</sup> Afirmação realizada em decorrência de decisões no âmbito federal como: Proposta de Emenda Constitucional 241 (conhecida como “PEC DA MORTE”); nomeação de Ministros sem conhecimento técnico acerca da Política e sem comprometimento ético com o SUAS; realizam ações e programas que se distanciam do que foi preconizado pela PNAS, como o programa “Criança Feliz”; e também a Portaria nº 2.362/2019 do Ministério da Cidadania, no qual estabelece corte de recursos para a manutenção dos serviços prestados.

<sup>109</sup> Relato trabalhadora

<sup>110</sup> Relato trabalhadora

<sup>111</sup> Relato trabalhadora

<sup>112</sup> Relato trabalhadora



Políticas Públicas; no entanto, pudemos constatar, também, movimentos de fortalecimento dela em alguns aspectos. Ao pontuar isso em grupo, as seguintes questões surgem na discussão:

*O resultado é no dia-a-dia.*<sup>113</sup>

*A política se executa é no cotidiano. E cuidar do trabalho é cuidar também de si.*<sup>114</sup>

*Fortalecer espaços cotidianos coletivos de trabalho é resistir também aos desmontes de políticas públicas.*<sup>115</sup>

Eis onde reside o reconhecimento, são nos movimentos de resistência frente ao processo de precarização. Os trabalhadores criam suas estratégias para executar seu trabalho, o que em alguns momentos pode contribuir para a efetivação de uma Política de natureza Pública, como para as práticas privatizantes, individualistas. Os efeitos disso na saúde do trabalhador são danosos. Com isso, pode se afirmar que a importância de fortalecer movimentos de coletivização entre os trabalhadores, além de contribuir para práticas que ampliam o caráter publico das Políticas, corroboraram para ampliação da saúde dos trabalhadores.

Uma vez que a atividade quando avaliada pelos trabalhadores a partir dos impasses apresentados pelo real da atividade é caminho possível para o trabalho, ou seja, não apenas se reconhecer naquilo que foi realizado, ampliando seu poder de agir em um meio infiel (CANGUILHEM, 2000). As discordâncias garantem a vitalidade do ofício, num movimento que não cessa e sustenta o processo de reconhecimento no trabalho (CLOT, 2010).

Além dessas inventividades, os técnicos de referência aludiram em pesquisa sobre a participação da construção de documentos norteadores sobre os serviços municipais ofertados, denominados de Grupos de Trabalho (GT), espaços no qual se discute cada procedimento e responsabilidade dos serviços articulando experiência do trabalho e a dimensão impessoal já instituída acerca do trabalho no CREAS.

O objetivo desses documentos é padronizar o que cada serviço oferta e como ofertado, ao fornecer prescrições ao que compete cada trabalhador. Apesar de ser mais uma tarefa para os trabalhadores, o sentimento de reconhecimento é produzido nos encontros, porque, a partir da

---

<sup>113</sup> Relato trabalhadora

<sup>114</sup> Relato trabalhadora

<sup>115</sup> Relato trabalhadora

dimensão transpessoal, os trabalhadores podem colaborar para o fortalecimento do gênero de atividade – técnico de referência.

Esses momentos de coletivização, assim como experimentado em pesquisa, podem vir a ser reuniões de equipe, como estudos de caso. Como já afirmado por Campos (2013), todo grupo pode se tornar *setting* para cogestão do trabalho. Segundo Clot (2010, p. 301-302),

Há uma responsabilidade hierárquica a exercer na concepção e na re-concepção das tarefas, das funções e dos referentes profissionais. Mas essa responsabilidade é exercida de forma precária quando a organização oficial do trabalho reivindica o monopólio da definição do ofício em nome de imperativos indiscutíveis. O impessoal acaba sendo desindexado e, em geral, desvitaliza-se e envenena a organização. Porque ele está privado dos recursos transpessoais produzidos pelo coletivo.

Além desses espaços, os trabalhadores são designados a serem representantes do CREAS em Conselhos locais, espaços normalmente ocupados pela coordenação. Essa participação demanda um rearranjo da dupla de técnicos de referência a fim de dar conta das outras tarefas, o que vem a ser “*gestão horizontal*”<sup>116</sup>, na qual a coordenação compartilha algumas tarefas com os técnicos.

Eles participam da reunião, posteriormente repassam as informações para a coordenação, e as decisões tomadas pela coordenação, de acordo com as trabalhadoras, são construídas com base no que o trabalhador avalia dessa reunião.

*É como se fôssemos passarinhos, levando e trazendo sementinhas.*<sup>117</sup>

*É cansativo, mas é interessante participar e estar por dentro, nós somos ouvidos.*<sup>118</sup>

A participação dos técnicos nesses espaços contribui para excessiva carga de trabalho dos técnicos. Por outro lado, apesar de não terem autonomia de deliberação, também contribui para o sentimento de utilidade e de reconhecimento pela hierarquia, uma vez que essas atribuições de decisão anteriormente privadas à coordenação, são compartilhadas com os técnicos de referência.

A atividade, segundo Clot (2006), é plurigenérica. Nesse sentido, apesar de diferente da atribuição pertinente ao técnico de referência, permite ao trabalhador fazer uso dos recursos do

---

<sup>116</sup> Relato trabalhadora

<sup>117</sup> Relato trabalhadora

<sup>118</sup> Relato trabalhadora

seu ofício para executar uma responsabilidade da coordenação. O trabalhador em atividade pode fazer uso de diferentes gêneros em atividade, usar recursos e estratégias de outras experiências, o que não suprime o gênero pertinente ao técnico de referência. E ao fazer uso de recursos aprendidos, através de outras atividades, o trabalhador pode contribuir para estilizar o gênero.

Entretanto, mesmo sob carga excessiva de tarefas, a participação nesses espaços atribui ao trabalhador meio para reconhecer sua utilidade para a organização do trabalho ao fazer uso do seu conhecimento, dos seus recursos e estratégias utilizadas outrora. Ou seja, participar desses espaços permite ao trabalhador reconhecimento do seu saber aplicado em outras atividades diferentes das quais já são instituídas e esperadas do técnico de referência.

Além disso, a participação nesses espaços permite ao trabalhador contribuir para a história coletiva do trabalho na Assistência Social, cuja história é permeada por momentos de lutas, de movimentos dos trabalhadores. Em momento de observância de grande desmonte e precarização do SUAS, estar em espaços coletivos como Conselhos, são espaços produzidos no esforço de fortalecer e consolidar a Política através do controle social.

Vale considerar aqui que os Conselhos, como um dos mecanismos de controle social presentes nas Políticas Públicas, prevê em suas normativas a participação paritária, o que inclui igualmente representantes do poder público, como sociedade civil. Nesse caso, o trabalhador está representando o poder público, porém faz parte da sociedade civil ao ser empregado de uma organização não governamental que participa da administração dos CREAS neste Município.

#### *5.4 A DUPLA PSICOSSOCIAL: UM TRANSOFÍCIO?*

O acompanhamento pelo PAEFI possui função orientativa e de apoio à superação da violação sofrida, o que vem a ocorrer muitas vezes com o afastamento do violador do ambiente de convívio, os sujeitos acompanhados acessam o serviço por encaminhamento de algum órgão

do Sistema de Garantia de Direitos (SGD)<sup>119</sup>, por demanda espontânea ou ainda por encaminhamento de outro serviço da rede, como saúde e educação.

O acompanhamento no PAEFI contempla: o acolhimento<sup>120</sup>, atendimento individual<sup>121</sup>, atendimento familiar.<sup>122</sup> visita domiciliar,<sup>123</sup> monitoramento<sup>124</sup> e realização de grupos.<sup>125</sup> O acompanhamento demanda planejamento sistemático e articulação direta com a rede de serviços socioassistenciais, de saúde, de educação, conselho tutelar e outros setores do SGD.

Além do acompanhamento individual e/ou familiar, a equipe tem outras responsabilidades, como: reuniões, elaboração de relatórios, planejamentos, presença em estudos de caso com a rede, organização e execução de ações preventivas sob temas conforme calendário do Ministério e/ou Secretaria responsável por essa Política. Tais responsabilidades podem variar de cada município, alguns municípios têm um profissional exclusivamente responsável para articular ações previstas e direcionadas ao público alvo e estimular outras ações que fortaleçam a intersetorialidade.

O PAEFI é o serviço normalmente com maior quantitativo de público no CREAS, uma vez que acolhe, atende e/ou acompanha pessoas às quais sofreram violações de direitos, em todas as faixas etárias, etnias e gêneros. Tendo como um questionamento comum entre os trabalhadores

---

<sup>119</sup> Composto por: Delegacias especializadas, órgãos do sistema jurídico, conselho tutelar.

<sup>120</sup> Esse termo é referente ao primeiro atendimento do usuário no equipamento. Neste primeiro atendimento, normalmente, é ouvida a demanda do usuário pelo (s) técnico (s) de referência (s), realizado orientações, realizado encaminhamentos quando necessário e traçado plano de acompanhamento, quando for perfil de acompanhamento do serviço.

<sup>121</sup> O atendimento individual parte do acompanhamento visa intervir na demanda, cuja demanda ocasionou o seu acompanhamento no PAEFI; avaliar a situação do atual junto com o usuário, principalmente se realizou os encaminhamentos elaborados em atendimento anterior; bem como avaliar a manutenção do acompanhamento ou sua finalização, conseqüentemente contrarreferência do usuário para outro equipamento, como por exemplo, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); e ainda intervenções com enfoque na superação da violação de direito sofrida pela usuário ou senão não for quem sofreu, a intervenção será direcionada pensando na proteção de quem sofreu violação.

<sup>122</sup> O atendimento familiar visa intervir nas relações familiares com enfoque no fortalecimento de vínculo e proteção do sujeito que sofreu violação de direito.

<sup>123</sup> A visita domiciliar é parte integrante do acompanhamento, normalmente atende-se a família inteira ao ir à sua casa, podendo ser agendada ou não. Em alguns casos, a visita domiciliar ocorre sob solicitação de órgãos judiciários para fins de realização de relatório e conseqüente avaliação de famílias em processo nas varas especializadas, como, por exemplo, elaborar relatório de acompanhamento para a vara da infância e juventude para avaliação dos responsáveis em acompanhamento de criança e/ou adolescente.

<sup>124</sup> Monitoramento é feito normalmente por ligação telefônica, podendo ser feito por atendimento ou visita domiciliar, em caso onde o risco de reincidência de violação de direito é baixo e é faz parte da etapa final do acompanhamento. O monitoramento também é um procedimento utilizando quando a equipe de referência não consegue agendar atendimento presencial com a família por conflito de agenda, por exemplo.

<sup>125</sup> Os grupos são normalmente discussões e/ou palestras de temas elegidos pela equipe a fim de trabalhar com as famílias em acompanhamento.

os limites de eficácia do seu serviço, pois em muitas situações os casos acompanhados se tornam processos criminais, como são os casos de abuso sexual e violência doméstica.

*A gente sozinha não tem como fazer nada, precisamos da básica [proteção básica], e, principalmente, do judiciário.<sup>126</sup>*

*Tem violação que a gente não tem o que ofertar, a gente quase não recebe demanda assim, mas por exemplo, caso por homofobia, para onde a gente encaminha? Para mulheres tem o serviço certinho, a gente encaminha e já sabe como funciona.<sup>127</sup>*

Em outros momentos, os questionamentos tendem sobre a eficácia da intervenção sobre as demandas apresentadas pelos usuários. As intervenções da equipe técnica consistem em evitar a reincidência da violação sofrida e fortalecer o vínculo do assistido com sua família e comunidade, bem como apoiar o seu fortalecimento para superar a violação vivida.

*O que é violação de direito? Porque se for parar pra pensar, a gente sofre também várias vezes e aí?<sup>128</sup>*

*Complicado tem hora intervir na família, tem território que todo é acompanhado por violação de direito, e aí, como que faz?<sup>129</sup>*

A NOB-RH/SUAS-2005 determina, em municípios de grande porte (acima da 200 mil habitantes) como Vitória (ES), que cada CREAS tenha a seguinte equipe: 1 Coordenador, 2 Assistentes Sociais, 2 Psicólogos, 1 Advogado, 4 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) e 2 Auxiliares Administrativos para todos os serviços deste equipamento com capacidade máxima de atendimento de 80 casos (famílias/ indivíduos).

De maneira geral, o que vai ser diferente entre os CREAS são a quantidade de duplas psicossociais presentes em cada serviço, número variável conforme a quantidade de famílias referenciadas. No entanto, este número carece ser revisado, pois a maioria das queixas dos trabalhadores está diretamente relacionada a uma excessiva carga de trabalho diante ao quantitativo de pessoas acompanhado por cada dupla psicossocial.

*Cada dia vai chegando monte caso para gente atender, vai só aumentando a demanda reprimida.<sup>130</sup>*

---

<sup>126</sup> Relato trabalhadora

<sup>127</sup> Relato trabalhadora

<sup>128</sup> Relato trabalhadora

<sup>129</sup> Relato trabalhadora

<sup>130</sup> Relato trabalhadora

*A gente não consegue acompanhar como a gente gostaria, é tanta coisa que vai aparecendo e só vai acumulando pasta na gaveta, não conseguimos finalizar os acompanhamentos.<sup>131</sup>*

*Tem famílias que o juiz pede relatório que a gente tem que fazer visita porque tem muito tempo que a gente não atende e não tem informações para fazer o relatório.<sup>132</sup>*

A NOB-RH/SUAS-2005 não especifica como o CREA deve se organizar, nem determina a quantidade de famílias por serviços ofertado. O município em questão, por exemplo, recentemente organizou equipes específicas para cada serviço ofertado pelo CREAS. Anteriormente a essa nova organização, por exemplo, uma mesma equipe trabalhava com MSE e PAEFI, e no PAEFI havia uma dupla específica designada para o Serviço de Atendimento Domiciliar (SEAD); por fim, outra trabalhava no Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS). Atualmente, cada serviço tem suas equipes de referência divididos por região territorial.

As duplas psicossociais são, portanto, formadas por duas técnicas de referências responsáveis por acompanhar família de determinada região territorial. Entretanto o termo dupla psicossocial entre as trabalhadoras tem sido objeto de questionamento acerca do que isso efetivamente significa em atividade, “afinal, de onde vem esse termo?”<sup>133</sup> Quais os efeitos em atividade de estar em dupla psicossocial no PAEFI?

*Parece que este termo vem do judiciário, eles querem sempre uma análise da assistente social e do psicólogo, mas não sabemos de onde isso vem.<sup>134</sup>*

*Eu acho que o psicossocial vem da contribuição no trabalho de cada formação, mas a gente meio que perde a nossa identidade profissional aqui às vezes.<sup>135</sup>*

*Eu entendo que o trabalho psicossocial é associação do saber do psicólogo e do assistente social, é o olhar de cada um, mas sem perder a identidade. Aqui a gente acaba fazendo um pouquinho do outro, não tem jeito, a gente acaba fazendo porque não é sempre que podemos estar juntas.<sup>136</sup>*

---

<sup>131</sup> Relato trabalhadora

<sup>132</sup> Relato trabalhadora

<sup>133</sup> Relato trabalhadora

<sup>134</sup> Relato trabalhadora

<sup>135</sup> Relato trabalhadora

<sup>136</sup> Relato trabalhadora

O trabalho com a assistência social, foi protagonizado por muito tempo pelos(as) trabalhadores(as) com formação em serviço social. A partir de 1988, foi quando houve a entrada significativa dos psicólogos na frente de direitos humanos e de maneira geral, notória entrada nas Políticas Sociais. Posteriormente, a atuação do profissional de psicologia foi regulamentada pelas NOB-RH/SUAS (NERY, 2018) e aprimoradas por orientações produzidas pelo Conselho profissional referente.

De acordo com Romagnoli (2012), a formação instituída do Serviço Social e da Psicologia compartilham a mesma tensão entre uma formação tradicional instituída e centralizada em atuação segmentada ou fortalecer movimentos de formação pautados na diluição dos especialismos e saberes fragmentados, e apostando em movimentos de transdisciplinaridade.

Por outro lado, ainda é incipiente a produção de orientações por parte dos Ministérios e Secretarias responsáveis, de produção acadêmica no que tange ao trabalho da equipe de referência na Assistência Social nos serviços de maneira geral, bem como sobre seus efeitos à proteção de direitos. Problemáticas observadas também pela dificuldade dos outros serviços da rede de compreender acerca da função do CREAS.

Todavia observa-se, a constituição de uma identidade híbrida entre aquilo que está apontado nos normativos enquanto sua responsabilidade dentro do SUAS e uma requisição superdimensionada por parte dos órgãos do Sistema de Justiça. Necessário, portanto ainda para o CREAS, uma melhor definição das funções de sua equipe de forma a esclarecer os agentes públicos desses órgãos, o alcance do trabalho social realizado pela equipe de média complexidade do SUAS, delimitando inclusive, o caráter não investigativo e sim protetivo face às denúncias de violência que aportam esta unidade estatal (NERY, 2018, p. 101)

Nessa rede, o Sistema de Justiça atua como parceiro, mais um ator da rede, mas o que tem se assistido em sua atuação é como se assumisse cargo de chefia, interferindo diretamente na direção das atividades das técnicas de referência. Inclusive, sendo requisitado informações sobre acompanhamentos com prazo determinados sob pena de punição em caso de descumprimento, em outros casos, é solicitado procedimentos que não competem ao serviço, como averiguação de denúncias, o que vem a constranger o trabalhador em atividade.

*Tem hora que chega uns pedidos do Judiciário, a gente para o que estava fazendo, para atender.<sup>137</sup>*

---

<sup>137</sup> Relato trabalhadora

*Às vezes a gente se sente meio capitão do mato.*<sup>138</sup>

*Quando um usuário não comparece ao atendimento na saúde, ninguém liga para ele, aqui se ele não vem, precisamos nos respaldarmos e justificarmos sua falta, precisamos ir atrás dele e saber porque não veio.*<sup>139</sup>

Isso, além de evidenciar o distanciamento desse setor com o trabalho executado na Assistência Social, aponta sua atuação verticalizada na rede, o que traz consequências na relação da equipe de referência com o usuário e para a organização das próprias tarefas entre as duplas psicossociais, tendendo à naturalização desse tipo de relação com o Sistema de Justiça

*É a juíza quem pede, né? Como não vou cumprir?*<sup>140</sup>

*A vontade é de falar assim: Olha tenho monte família aqui para acompanhar também.*<sup>141</sup>

Mediante o quantitativo de tarefas a serem cumpridas e as solicitações que atravessam um planejamento anterior pactuado entre as profissionais da dupla psicossocial, os trabalhadores se sentem isolados no enfrentamento dessa problemática. Sendo assim, o caminho criado para lidar com essa situação é dividir as tarefas entre as profissionais de uma mesma dupla para dar conta do trabalho.

Com isso, ambas partes de uma dupla psicossocial estão, corriqueiramente, realizando tarefas isoladas e depois compartilhando a fim de se manterem atualizadas acerca do andamento dos acompanhamentos e das tarefas realizadas. Em alguns momentos, as técnicas percebem impedimentos de dar continuidade a alguma tarefa em decorrência de limitações de formação profissional.

*Normalmente a gente divide tudo, senão não dá conta. Mas, por exemplo, se tem algum atendimento e a pessoa está muito fragilizada eu peço apoio do psicólogo que estiver na hora.*<sup>142</sup>

*Tem coisa que a gente sabe fazer, mas tem coisa que não tem como, só o outro colega tem como resolver.*<sup>143</sup>

---

<sup>138</sup> Relato trabalhadora

<sup>139</sup> Relato trabalhadora

<sup>140</sup> Relato trabalhadora

<sup>141</sup> Relato trabalhadora

<sup>142</sup> Relato trabalhadora

<sup>143</sup> Relato trabalhadora



*Tem famílias que nós conseguimos atender sozinhas e tem outras que a gente só marca quando é possível as duas juntos, porque precisa das duas na mesma hora, do olhar dela e o meu.*<sup>144</sup>

Esse modo de organização do trabalho contribui efetivamente para a construção de um trabalho de saberes fragmentados e isolados, modelo que se pauta na tentativa, fracassada, de interdisciplinaridade entre os saberes, como se o assistente social que possa acolher o sofrimento humano tenha absorvido um conhecimento próprio da psicologia, ou o psicólogo que saiba conduzir um procedimento do serviço social, esteja se apropriando de um saber que não lhe é próprio.

O ofício “técnico de referência” vem sendo construído sob a ênfase da produtividade com base na noção de que uma dupla psicossocial é composta por dois profissionais com formações e saberes diferentes, os quais juntos, porém bifásicos, podem criar uma outra identidade cuja característica é não se misturar.

*No dia a dia, uma não pode depender da outra, se a gente for fazer tudo junto, nunca vamos terminar o trabalho, já fica difícil a gente se dividindo, imagina se formos fazer tudo em dupla.*<sup>145</sup>

*Essa ideia de dupla psicossocial é contraproducente, quem inventou isso não conhece a realidade do trabalho por aqui, impossível a gente fazer tudo em dupla.*<sup>146</sup>

*Ela tem o saber dela e eu tenho o meu, a gente se complementa, mas não tem como eu ser psicóloga e nem ela assistente social.*<sup>147</sup>

A aposta nesta dissertação é na perda dessa identidade enquanto único modelo de ser técnico de referência. Pois uma equipe não é simplesmente o conjunto de duas pessoas que aplicam procedimentos e realizam intervenções diferentes juntas. Um trabalho efetivamente em equipe é um plano pactuado com direção comum, o que pode haver distribuição de tarefas entre as equipes, mas as atribuições em um acompanhamento são as mesmas de ambos os profissionais, com isso não devem sofrer essa dicotomia de saberes.

Apesar de haver profissionais que executam o trabalho independente da sua formação, a prática de acolher o sofrimento humano ainda é percebida hegemonicamente como prática exclusivamente da psicologia ou a de avaliar um benefício como exclusiva do assistente social, por exemplo, conforme relato das trabalhadoras. No nosso entendimento, a direção ética deveria

---

<sup>144</sup> Relato trabalhadora

<sup>145</sup> Relato trabalhadora

<sup>146</sup> Relato trabalhadora

<sup>147</sup> Relato trabalhadora

estar pautada na transdisciplinaridade, quando as barreiras entre os saberes ficam esfumaçadas, de forma que se façam intercessoras uma das outras.

É importante ressaltar que as particularidades de cada profissão não se diferenciam pelo uso de determinados instrumentais. No trabalho social, muitos instrumentos são comuns, como a entrevista, a reunião, a visita domiciliar, o relatório, o prontuário, entre outros, e muitas vezes são utilizados em conjunto. O que caracteriza cada uma, com efeito, é o conjunto de saberes específicos que somados e multiplicados aos saberes dos outros profissionais enriquecem a leitura da realidade, do contexto, do território e o planejamento das intervenções. A ênfase, reiteramos, não é atribuída aos procedimentos, mas às aquisições dos usuários e aos impactos produzidos na sua convivência, na sua autonomia, nas SUAS condições de vida, na sua cidadania. E o grupo se torna equipe na medida em que se dispõe a compartilhar objetivos, decisões, responsabilidades e resultados, definidos com clareza e de forma também compartilhada (MUNIZ, 2011, p. 98).

Um modo de trabalho transversalizado é pautado nos saberes construídos em atividade, os quais são apoiados nas dimensões impessoal e transpessoal do ofício. Nesse sentido, a formação acadêmica dos profissionais deve seguir o caminho para construir um saber comum acerca do trabalho do técnico de referência. O caráter processual e inacabado do ofício convoca o trabalhador à constante reavaliação das suas práticas, pois assim alimenta o gênero em atividade, contribuindo para a vitalidade do ofício (CLOT, 2010).

*Tem hora que eu espero mesmo a minha dupla para fazer alguma coisa, porque se as coisas já estão assim para gente, imagina se perceberam que nós podemos dar conta sozinha? Não vão mais deixar a gente trabalhar em dupla.<sup>148</sup>*

*Eu e minha dupla não temos isso a gente vai fazendo tudo que pode para adiantar o trabalho, mas tem hora que realmente precisamos de estarmos juntas porque senão não faz sentido o trabalho ser psicossocial.<sup>149</sup>*

*A gente divide as responsabilidades de acordo com a afinidade de cada uma ou de acordo com o vínculo que cada família criou com uma ou outra.<sup>150</sup>*

O que não pode ser ignorado nessa discussão é a formação histórica acerca do trabalho do técnico de referência. Em um primeiro momento, houve a predominância do saber do assistente social, a partir da inserção de profissionais de outras formações nesse campo atuação desloca a atenção para a construção de um trabalho comum, transversalizado, e para ações que viabilizem o seu fortalecimento.

---

<sup>148</sup> Relato trabalhadora

<sup>149</sup> Relato trabalhadora

<sup>150</sup> Relato trabalhadora

Se ainda difere o saber do profissional, ainda há fragmentação sobre o modo como o trabalho tem sido pensado e executado. Em parte, em decorrência das condições históricas do modelo de formação dos profissionais; e em parte, o modo como o trabalho na Política de Assistência Social vem sendo construído sobre um solo constitucional frágil e condições precárias de trabalho.

Essas condições dificultam espaços que promovam coletivização e troca de saberes enquanto processo de trabalho, o qual é essencial para uma oferta de serviço de qualidade e adequada à demanda social atual. Trabalhar é a “[...] capacidade de estabelecer engajamentos em uma história coletiva” (SILVA; RAMMINGER, 2014, p.4755).

Apesar dessas questões supracitadas, o trabalho não cessa, assim sendo, os trabalhadores em atividades são convocados a criar estratégias e ferramentas no cotidiano para lidar com as mais diversas questões, o que nem sempre vai contribuir para a renovação do gênero profissional. Haja vista o modelo interdisciplinar que tem se construído esse trabalho, que por sua vez ainda estabelece limites inflexíveis entre os diversos saberes do técnico de referência.

Em alguns momentos, esse modelo serve como um recurso de resistência para os trabalhadores ante ao modo de organização do trabalho, para evidenciar o quantitativo de trabalho sobre o qual as duplas psicossociais estão responsáveis, o que é percebido entre os trabalhadores como fator de adoecimento. Em outros momentos, a divisão de tarefas com base na formação profissional serve de justificativa para atuarem em dupla, reafirmando o caráter psicossocial do acompanhamento no PAEFI, conseqüentemente, a importância de haver atuação conjunta dos profissionais.

A proposição de transversalizar o ofício, portanto transversalizar os saberes, é uma aposta de construção de saber comum pautado nas dimensões desse ofício e nas possibilidades de estilizações necessárias para a vitalidade desse trabalho e importante no fator de saúde no ambiente profissional. O ofício não consiste nas competências técnicas do trabalhador, mas no interlocutor coletivo, garantia da atividade individual (CLOT, 2010).

Já existe um saber construído pelos profissionais onde a transversalização foi necessária em atividade para lidar com a complexidade do trabalho, que não se faz possível a partir de um gênero, conforme Clot (2010) aponta, toda atividade é plurigenérica. A estilização está também relacionada à inconformidade aos pressupostos do gênero.

A transgressão enfrenta e alimenta o conformismo dos procedimentos. O estilo restaura os pressupostos genéricos da atividade real. A estilização do gênero pela experimentação sobre suas variantes, por iniciativa de cada um e de todos no decorrer da atividade, confirma o poder de agir de um coletivo sobre a organização oficial do trabalho (CLOT, 2010, p. 180).

Em atividade, o que vai contar são as estratégias já construídas em dupla, independente da formação, nas quais foram possíveis lidar com o real da atividade e obtiveram sucesso no reconhecimento pelos profissionais. Os entraves dessa construção coletiva, da apropriação dessas ferramentas já construídas para sua estilização, estão relacionados ao modo de organização do trabalho estar instituído, que constroem o poder de agir do trabalhador.

A atividade pessoal não se constrói senão dentro e contra essa corrente ao apropriar-se do gênero profissional, graças aos intercâmbios coletivos em situação de trabalho. Além de ser *mediatizada* por este último, a atividade individual é propriamente *mediatizante*. É ela que, em cada circunstância de maneira singular, liga e religa os objetos do mundo, os outros e o próprio sujeito por intermédio dos instrumentos técnicos e simbólicos, reunidos no gênero. Ela o repete, sem repeti-lo (CLOT, 2010, p. 175-176 - grifo do autor).

Cada acompanhamento no CREAS exige intervenções e articulações distintas, nenhum acompanhamento é igual, nenhuma família é igual. Assim sendo, cada acompanhamento exige do trabalhador estratégias diferentes para intervir na família, normalmente se busca este recurso nos saberes historicamente consolidados, ou seja, no gênero.

O que se assiste é o processo de sedimentação do gênero profissional, agravado pela organização do trabalho, onde há o tolhimento de estilizações e, conseqüentemente, renovação do gênero profissional, essenciais à vitalidade do ofício. Um gênero amorfo é um gênero enfraquecido, e sem esse recurso o que se observa nos ambientes de trabalhos são a diminuição do poder de ação, “[...] assim como da tensão vital do coletivo, a uma perda da eficácia do trabalho e da própria organização” (CLOT, 2010, p. 119).

Um gênero pode se tornar amorfo a partir do empobrecimento do processo de estilização, o que vem a desenhar um poder de agir factício, por falta das discordâncias criativas entre as experiências em atividade e os recursos consolidados, os quais são fundamentais à vida do ofício.

Desse modo, todas as situações novas são esculpidas a partir do gabarito da versão construída dos acontecimentos passados, equivalente geral para todas as situações que venham a se apresentar-se. O funcionamento cai na armadilha dos entraves que haviam empobrecido o desenvolvimento. Ele se torna automatismo amorfo por falha de repetição da atividade e assume a forma rígida de um lugar-comum. Trata-se de um fragmento de discurso automático insistente naquele meio (CLOT, 2010, p. 196).

Clot (2006) discute a importância da estilização. Segundo o autor, a estilização do gênero está relacionada diretamente à capacidade e criatividade dos trabalhadores em inventar meios para lidar com o real da atividade. Por isso, é de suma importância um modo de organização de trabalho que possibilite a abertura para singularizações sobre o modo de trabalhar na Política de Assistência Social.

Aqui a noção de saúde profissional não se opõe à doença, mas está diretamente relacionada à transformação de uma experiência em um meio para viver outras experiências, movimentos normativos da vida, é a transformação de um empecilho em instrumento de ação. No entanto, o modo como o trabalho está instituído e tem sido construído – precarização de vínculos e de condições de trabalho com baixos investimentos – contribui para a sua fragmentação e o isolamento dos profissionais. O que não impede a sua execução, mas corrobora significativamente para a fragilização dessa Política e, conseqüentemente, para o processo de adoecimento apresentado pelos profissionais.

O contexto socioeconômico atua predominantemente como fator fragilizador, “[...] em que forças de resistência se encontram fragmentadas, particularmente o movimento de trabalhadores, em função do desemprego, da precarização e flexibilização das relações de trabalho e dos direitos” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 156).

Ante o exposto, vale questionar: Qual Política de Assistência Social está sendo construída? As práticas, nesse campo de trabalho, têm sido norteadas para efeitos compensatórios do que ações preventivas e afirmativas da vida, ainda associadas a práticas disciplinares e de controle sobre o outro.

A afirmação é sobre o compromisso ético e político com práticas que contribuam para a autonomia do sujeito e para o exercício da sua cidadania, práticas que afirmem a vida em sua pluralidade, que potencialize singularizações, e não modelos homogeneizante de ser usuário e de ser trabalhador. Uma prática comprometida com a vida não pode ser pautada em especialismos e em relações verticalizadas de saber.

Pensar no ofício técnico de referência, pela perspectiva interdisciplinar, não contribui para processos de estilizações necessários para o fortalecimento do ofício. A direção propositiva de transoficializar o ofício é de colocar em foco os saberes construídos em atividade com os pares e com os usuários a fim de fortalecer os movimentos estilísticos como caminho no qual trabalho

e saúde possam caminhar juntos. Não se trata, portanto, a nosso ver, colocar em relação saberes já constituídos, mas saberes que se coloquem como intercessores, transversalizando práticas e disciplinas que têm raízes fincadas em um pretense território estabilizado.

Para isso, então, é necessário espaços nos quais sejam possíveis a abertura para fazer transitar os saberes construídos em atividade, e que normalmente, se encontram fragmentados e desarticulados sob um modo de trabalho individualizado e produtivista.

Cada um se vê por meio de suas próprias atividades no interior da divisão do trabalho simultaneamente como sujeito e como objeto dessa conservação e dessa invenção. É por isso que, para nós, o exame da divisão social do trabalho – sua distribuição em gêneros de diferentes atividades, subordinados, hierarquizados, mas também moventes e móveis – é absolutamente decisivo em termos de análise das atividades profissionais pois é, de alguma maneira, seu fundamento. O trabalho é feito em sociedade e esta é primordialmente coletiva (CLOT, 2006, p. 80-81).

Não há a possibilidade de fazer Política Pública com práticas privatizantes de saberes e sob lógica universalizante de vida, pois Política Pública, conforme conceito apresentado anteriormente, é essencialmente construída coletivamente a partir das necessidades de intervenção e controle do Estado para medidas que protejam e afirmam a vida em suas diversas maneiras.

Ratifica-se em convergência com os autores apresentados nesta dissertação a importância de espaços e dispositivos que contribuam para coletivização e produção de comum entre os trabalhadores como caminho para produção de saúde em ambiente laboral. O ofício, não é um instrumento amorfo. Para servir aos trabalhadores, ele precisa ser alimentado continuamente.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SUAS foi inaugurado em 2004, a partir da publicação da PNAS, foi construído a partir da confluência de lutas de movimentos sociais, trabalhadores e usuários. As práticas assistenciais têm sido realizadas na tentativa de contornar os efeitos históricos, sociais, políticos e econômicos experimentados principalmente pela população pauperizada, pelo proletariado, negros, mulheres e LBTGQI+<sup>151</sup>.

Em alguns momentos, os serviços ofertados atuam na articulação e fortalecimentos dos grupos minoritários. Em outros, por vias compensatórias, fortalecendo o jogo desigual sob a lógica neoliberal. E ainda há práticas que fortalecem o paradigma assistencialista da Assistência Social, como há outras que rompem com esse modelo. Essas linhas e outras compõem o trabalho nessa Política.

De maneira geral,

[...] o que se observa são movimentos de individualização que emergem por meio da competência técnica, da eficiência e da motivação como bases da política social. Desse modo, geralmente a família é colocada como responsável, de forma privada, por todos os problemas sociais e políticos. Quando isso ocorre os casos são particularizados desmedidamente, como se o grupo familiar fosse o causador dos problemas apresentados. No entender da autora, essa conduta fundamenta-se na necessidade de controlar a família para reverter o quadro político-social. Entretanto, cabe à área social colocar em análise as produções em torno desse grupo, na medida em que ele é um dispositivo político que tem favorecido a privatização (ROMAGNOLI; FADUL, 2018, p. 87).

Os modos de trabalhar na Assistência Social são heterogêneos, portanto é de suma importância fortalecer espaços de trocas e coletivização sobre práticas e saberes, no movimento de aumentar o coeficiente de transversalização, de diluir fronteiras organizacionais e de saberes, ampliar a discussão acerca do trabalho afim de favorecer processo de estilizações necessários ao fortalecimento do ofício técnico de referência.

O modo de organização produtora na competitividade e individualização atua como fator homogeneizante sobre determinado modelo de trabalhador produtivista, o que não contribui para a qualidade na oferta dos Serviços Públicos, tampouco na produção de saúde dos trabalhadores. O trabalho é essencialmente coletivo e cada trabalhador é ao mesmo tempo sujeito e objeto dessa invenção (CLOT, 2006).

---

<sup>151</sup> Lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, travestis, transgêneros, queer e intersexuais.

Dessa maneira, o que deveria ser uma questão sobre o modo de organização do trabalho, torna-se um problema individual, pessoalizado em detrimento ao modo de trabalho institucionalizado. Dito de outra maneira, ao surgir uma problemática do modo de organizar aquele trabalho, a questão se transforma em como o profissional deveria fazer diferente para se encaixar em um determinado modelo pré-determinado, com isso, questões coletivas do trabalho transformam-se em questões individualizantes e culpabilizadoras no trabalho.

O desregramento profissional presente nos ambientes de trabalho tem sido alvo de intervenções médicas reduzidas à noção biomédica, produzindo ações compensatórias sobre o efeito de adoecimento dos trabalhadores e atribuindo a responsabilização dos mesmos à sua condição de saúde em ambiente de trabalho. O que comparece entre os trabalhadores sob a queixa de sentimento de impotência e paralisa frente ao real da atividade.

O estímulo à produtividade desregrada produz isolamento profissional e empobrece as relações pautadas na cooperação, essenciais para o trabalho em rede. Esses fatores estão longe de contribuir para construir recursos aos trabalhadores frente ao real da atividade. Ao contrário, esses movimentos amortizam a vida, silenciam questionamentos que possam servir de analisadores e catalisadores de movimentos instituintes sobre determinado modo de trabalhar.

O esperado, nesse caso, do trabalhador, é a sua adequação ao modelo hegemônico de ser trabalhador, o que normalmente é esperado também de um trabalhador de uma empresa privada. Práticas de trabalho pautado no modelo privado não contribuem para a construção e consolidação da Política, nem do ofício. E “[...] sem meio coletivo para enfrentar o real, a atividade individual procura abrigar-se, sem sucesso, por trás da tarefa prescrita” (CLOT, 2010, p. 175).

Isso produz efeitos no processo de trabalho como intensificação das disputas profissionais com base no rendimento, reforçam um ideal de trabalhador destoante da realidade do serviço, dificulta mudanças significativas no modo de organização do trabalho, promove silenciamento em decorrência do medo do desemprego ou/e de represália frente aos posicionamentos diferentes do empregador e/ou chefias diretas.

Nesse sentido, o medo do desemprego forma então um quadro clínico mesclado entre sentimento de impotência e euforia nos trabalhadores ao tentarem se proteger. Esse quadro devém da “[...] disponibilidade psicológica investida pelo trabalhador para se sentir



‘responsável’ pelo futuro da empresa e do serviço é simultaneamente confinada, a ponto de encolerizar-se consigo mesmo” (CLOT, 2006, p.16).

Isso é tortuoso na medida em que esses fatores impendem os trabalhadores de contribuir para a construção do coletivo de trabalho tão importante para a atividade. Quando se individualiza questões de ordem coletiva, perde-se a potência de transformar um modo de organização de trabalho que corrobora para o adoecimento desses trabalhadores

Na enorme intensificação do trabalho que observamos atualmente, na precarização do trabalho, no medo do desemprego, nem sempre o trabalhador pode contar ou contribuir com essa tradição coletivamente construída. Trabalho corrido, cansaço, metas inalcançáveis são obstáculos para que o trabalhador possa contribuir para a história de seu ofício (OSÓRIO, 2007, p.7-8).

Com isso, se produz queixas e dificuldades entre os profissionais em trabalhar juntos e em realizar pactuações mínimas mesmo sob divergências, diante disso, como “[...] tentativa de solução, procuram definições de papéis, afirmação de identidades profissionais e estabelecimento de limites para suas práticas quando o que efetivamente pode ajudá-las é lançar-se ao problema que as liga”(AMADOR; KLAFKE; AITA, 2013, p. 36).

A negação dessas questões ou até sua naturalização, sob a necessidade de homogeneizar modos de trabalhar a fim de atingir metas determinadas verticalmente, não consistem em meio de recursos para fortalecer o trabalhador, não ampliam seu poder de agir. Pelo contrário, tais questões, além de diminuir o poder de agir do trabalhador, também contribuem para desvitalizar o ofício.

Isso favorece a construção do modo de trabalhar dos técnicos de referência atrelado predominantemente à formação profissional precedente ao emprego nessa Política, esse modo identitário de ser trabalhador dificulta as trocas profissionais e diluição dos saberes importantes na transversalização do ofício.

No meio profissional, a saúde pode ser ameaçada quando o ofício deixa de ser objeto dos cuidados necessários. Não sendo “cuidado” pela organização do trabalho e por aqueles que o exercem, ele pode deixar de ser um recurso para a saúde e se transformar em fonte de doença (CLOT, 2013, p. 6), uma vez que “[...] a eficácia profissional é fonte de saúde no trabalho quando a performance não é reduzida à abstração dos números” (CLOT, 2013, p. 1).

A afirmação não é contra a produtividade, mas sobre qual produtividade tem sido colocada a esses profissionais, sobre quais condições e os efeitos dela sobre a oferta de serviços. Sob

vínculos fragilizados, quantitativo sempre crescente de tarefas, relações de competitividades e expectativas pessoais, o trabalhador elege tentar dar conta das demandas urgentes, enquanto as outras, também previstas, são eleitas para depois.

O que é urgente não são as demandas verticalizadas que se fazem maioria no trabalho das equipes, mas sim urgente são processos de cogestão que possibilitem colocar o ofício em foco, potencializando a transversalização. Uma organização do trabalho em que discutir trabalho seja compreendido tanto para a saúde dos trabalhadores quanto para a qualidade do serviço ofertado.

O trabalho na Assistência Social não pertence a determinada categoria profissional em detrimento de outra, os caminhos necessários para vias do seu fortalecimento se fazem também ao diluir fronteiras de especialismo na perspectiva da construção de um comum, que é movente, portanto, não se fecha em si mesmo e que seja recurso para construção de outras experiências e produzir outros saberes.

O ofício é um território e que o trabalhador deve habitar e se apropriar dos recursos consolidados em sua conservação para a partir das experiências concretas em atividade, aprimorar e revitalizar essa construção que Clot (2006, 2010) denominou de ofício. Isso é elemento fundamental em atividade, fazer uso de experiências concretas, na sua história, de seus recursos para construir novas experiências, se constituindo como processo normativo da vida.

Portanto, a questão não é sobre delimitar o trabalho, pois sua delimitação é de suma importância para os trabalhadores em atividade, subsidia recursos para lidar com o real da atividade e permite que o trabalhador não erre sozinho (CLOT, 2006). O contorno do trabalho deve ser conciso, porém com linhas flexíveis nas quais os trabalhadores sejam protagonistas da sua costura, sempre contínua.

Trabalhar é contribuir com essa história coletiva, pois assim se fortalece o ofício, este, por sua vez, fornece recursos ao trabalhador para lidar com o real da atividade (SILVA; RAMMINGER, 2014). Discutir o trabalho, portanto, colocar o ofício em foco, é também evidenciar a diferença entre o prescrito e o real, as condições de trabalho nas quais o trabalhador vivencia esse hiato, entre os possíveis e impossíveis de se realizar em atividade.

Somado a um cenário sociopolítico, onde se observa o processo de fragilização em todos os âmbitos das Políticas Públicas, agravados a partir da fragilidade dos vínculos empregatícios e as relações de trabalho. A precarização do trabalho é “[...] um fator que alimenta o desemprego e que faz com que essa situação do trabalho, tornando-se cada vez mais frágil, force as pessoas a se encontrarem numa condição de vulnerabilidade” (CASTEL, 1998, p.250).

O que se percebe é esse vazio entre o prescrito e o real sendo preenchido com recursos os quais poucos servem de ferramentas aos trabalhadores para a transformação do vivido, como recurso para lidar com a infidelidade do meio. Por outro lado, produzem o adoecimento dos trabalhadores diante das inúmeras queixas de estar sendo tarefeiro, sentimento de cansaço e impotência frente ao trabalho.

O trabalho é terreno de conflitos, pois o real da atividade tensiona o trabalhador a lidar com os imprevistos normativos da vida e age como prova dos recursos instituídos do ofício, obrigando o trabalhador a criar outros meios para lidar (CLOT, 2011). Se o modo de organização não contribui para o fortalecimento do poder de agir do trabalhador, age como meio amortizador e adoecedor.

Clot (2006, p.79) aponta que “[...] o trabalho cotidiano é, no mínimo, o terreno por excelência dessa hostilidade social contra o imprevisto, que pode se tornar tirânica. E, no entanto, ele é também o tempo mesmo em que o imprevisto se repete”. O normativo da vida é a infidelidade do meio, conforme Canguilhem (2000), ou seja, o movimento da vida é variar e se diferenciar e a saúde está associada à capacidade do trabalhador ter recursos para lidar com esses imprevistos cotidianos.

Os trabalhadores experimentam aumento da potência de agir em situações onde estabelecem relações de parceria e cooperação a fim de buscar resolutividade junto aos usuários. Apesar disso, em pesquisa, foi possível avaliar que esse modo de trabalhar apresenta movimentos instituintes tímidos e pautados em relações pessoalizadas e não um modo de organização de trabalho instituído.

Romagnoli e Fadul (2018, p. 83-84) indicam que

[...] a intersetorialidade emerge assim não apenas como princípio, mas também como método, para tentar evitar o risco dos serviços, na prática, continuarem centralizados, privatizados e distantes das necessidades reais da população brasileira, uma vez que será apenas por meio da articulação entre políticas públicas

que a proteção social poderá se efetivar, contribuindo para o desenvolvimento social e ampliação da cidadania.

São nas fissuras produzidas neste movimento em que o trabalhador reinventa seu labor e se reinventa. A aposta é na dimensão inventiva do trabalho, na potência do agir do trabalhador frente aos impasses. O que só se faz possível a partir da construção e fortalecimento do coletivo de trabalhadores.

Esse modo de trabalho pautado na cooperação ainda está distante de se tornar o recurso principal na construção de comum, necessário à instituição e construção de qualquer Política, bem como do ofício. Há a prevalência de modos privatistas de trabalho em detrimento do modo de gestão conforme preconizado pela própria PNAS e NOB – RH/SUAS (2005) ordenado no entendimento de que os trabalhadores são protagonistas na construção dos seus trabalhos.

A terceirização dos serviços públicos tem sido um fator relevante no processo de precarização do trabalho e descontinuidade dos serviços, pois o termo de colaboração entre a administração pública e a pessoa jurídica em questão pode ser rompido todo ano. Além disso, a terceirização contribui para a descontinuidade dos serviços, alta rotatividade dos profissionais, modelo produtivista de comprovar o que tem sido executado pelos trabalhadores e, conseqüentemente, pela empresa, gestão verticalidade e até mesmo relações autoritárias.

Haja vista as condições as quais tem sido executada, a PNAS apresenta contornos frágeis no que tange à sua consolidação, o modo como o trabalho instituído tem fomentado movimentos de mais precarização dessa Política e amortizadores de vida. Nesse sentido, é válido e necessário o questionamento sobre qual Assistência Social tem sido construída.

Nesse âmbito, devemos fugir da armadilha de pensar que existe caminho ideal para executar uma política de caráter público, esta dissertação não possuiu esse objetivo. Mas que possa servir de dispositivo, que seja estratégico em discussões de problematizações acerca como o trabalho na PNAS tem sido realizado.

É compreender que analisar o trabalho não é fim, e sim meio, pois é fonte de recurso para o trabalhador lidar com o real da atividade. Ademais, pensar em vias do seu fortalecimento é indagar os movimentos instituídos no plano micropolítico e fortalecer movimentos singulares instituintes presentes nesses espaços que possam produzir fissuras nesse modo de organização de trabalho instituído adoecedor.

## 7 REFERÊNCIAS

AMADOR, Fernanda Spanier; BARROS, Maria Elizabeth Barros de. Cartas a Foucault: em que estamos em vias de nos tornar em meio ao trabalho no contemporâneo? **Mnemosine**, v.7, n.2, p. 17-31, 2011.

AMADOR, F.A.; KLAFKE, T.E.; AITA, L.M. Formação e trabalho em políticas públicas: pistas para a atividade na assistência social. In: CRUZ, L.R.; RODRIGUES, L.; GUARESCHI, N.M.F. (Orgs). **Interloquções entre a psicologia e a política nacional de assistência social**. EDUNISC, 2013.

ALMEIDA, Ueberson Ribeiro et al. A devolutiva como exercício ético-político do pesquisar. **Fractal, Rev. Psicol.**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 2, p. 204-213, 2018.

ARAÚJO, Viviani Barcellos. **Alinhando saberes e práticas, tecendo possíveis**: o trabalho em rede na assistência social. Dissertação (Mestrado em Psicologia Institucional) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015.

BARROS, Regina Benevides de. PASSOS, Eduardo. Clínica, política e as modulações do capitalismo. **Lugar-Comum**, n. 19-20, 2004, p.159-171.

BARROS, Maria Elizabeth Barros de. Modos de gestão e produção de subjetividade. **Revista do Departamento de Psicologia-UFF**, v.14, n.2. 2003.

BARROS, Maria Elizabeth Barros de.; et al. Verbos do apoio institucional em pesquisa: transversalizar, transdisciplinarizar e fortalecer redes de trabalho-vida na saúde. In: PINHEIRO, R. et al. (Org) **Práticas de apoio e a integralidade no SUS**: por uma estratégia de rede multicêntrica de pesquisa. Rio de Janeiro: CEPESC Editora. 2014, p. 83-110.

BARROS, Maria Elizabeth Barros de; LOUZADA, Ana Paula; VASCONCELLOS, Dani. Clínica da atividade em uma via deleuziana: por uma psicologia do trabalho. **Informática na educação: teoria & prática**. Porto Alegre, v.11, n.1, p. 14- 27, jan./jun. 2008

BARROS, Maria Elizabeth Barros de.; PIMENTEL, Ellen Horato do Carmo. Políticas públicas e a construção do comum: interrogando práticas PSI. **Revista Polis e Pisque**, v. 2, n. 2, 2012.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social**: fundamentos e história. 9ª Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BENDASSOLLI, Pedro F. Mal estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir. **Rev. Mal-Estar Subj.**, Fortaleza, v. 11, n. 1, p. 65-99, 2011.

BENDASSOLLI, Pedro F. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37-46, 2012.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – Lei de Organização da Assistência Social (LOAS)**. Brasília, 1993. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm)>. Acesso em: 03 out. 2019.

BRASIL. **Lei Nº 13.467 de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF:DOU, 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)**. Brasília, 2015. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/paefi>>. Acesso em: 05 mar. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília (DF), 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF – Volume 2**. Brasília (DF), 2010a.

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação dos serviços socioassistenciais**. Brasília (DF), 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Capacita SUAS. **Volume 1. SUAS: Configurando os Eixos de Mudança**. Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasília: MDS, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de humanização**. 2. ed. 5. reimp. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. 4 ed. 4 reimp. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010c.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Redes de Produção de Saúde**. 1 ed. 1 reimp. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010d.

BRITO, Jussara. Saúde do trabalhador: reflexões a partir da abordagem ergológica. In: FIGUEIREDO, M. et al. (Org). **Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo**. Rio de Janeiro: DP&A, cap.4, p. 91 – 114, 2014.

CAMPOS. Gastão Wagner de Sousa. **Um método para análise e cogestão de coletivos: a constituição do sujeito, a produção de valor de uso e a democracia em instituições: o método da roda**. 4. ed. São Paulo, SP: Hucitec, 2013.

CANGUILHEM, Georges. **O normal e o patológico**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

CASTEL, Robert. As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

CARVALHO, Alba Maria Pinho de; SILVEIRA, Irma Martins Moroni da. A consolidação da assistência social como política pública no século XXI: O desafio da educação permanente como princípio estratégico na gestão do trabalho. CRUS, J. (Org.) In: Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do Trabalho no Âmbito do SUAS: uma contribuição Necessária**. Brasília, DF. MDS; Secretaria Nacional de Assistência, p.141-1170, 2011.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

CLOT, Yves. Clínica do trabalho e clínica da atividade. In: BENDASSOLLI, Pedro F.; SOBOLL, Lis Andrea Pereira (Org.). **Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade**. São Paulo, SP: Atlas, p. 61- 81, 2011.

CLOT, Yves. Clínica da Atividade. **Horizontes**, v. 35, n. 3, p. 18-22, 2017.

CLOT, Yves. Clínica do trabalho, clínica do real. Tradução de Kátia Santorum e Suyanna Linhales Barker. **Le journal dès psychologues**, n. 185, 2001.

CLOT, Yves. **Trabalho e poder de agir**. Tradução de Guilherme João de Freitas Teixeira e Marlene Machado Zica Vianna. Belo Horizonte: Ed. 1, 2010.

CLOT, Yves. **O ofício como operador de saúde**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 16, n. especial 1, p. 1-11, 2013.

CLOT, Yves; FÄITA, Daniel. Gêneros e estilos em análise do trabalho: conceitos e métodos. **Revista Trabalho e Educação**, v. 25, n.2, p. 33-60, 2016.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Conselhos Regionais de Psicologia. Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. **Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS**. Brasília (DF), 2013. Disponível em: < <http://www.crpssp.org.br/portal/comunicacao/artes-graficas/arquivos/2013-CREPOP-CREAS.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais, Brasília (DF), 2011. Disponível em: < [http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Final\\_Grafica.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf)>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (Brasil). **Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011**. Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhecer as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Brasília, DF:DOU, 2011.

CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (Brasil). **Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006.** Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. Brasília, DF:DOU, 2006.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia 3.** 2. ed. São Paulo, SP: Ed. 34, 2017.

DETTMAN, Ana Paula da Silva. **Psicologia, política e ética: histórias e personagens da política pública de assistência social.** Dissertação (Mestrado em Psicologia Institucional) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2013.

FARAJ, Suane Pastoriza; SIQUEIRA, Aline Cardoso. O atendimento e a rede de proteção da criança e do adolescente vítima de violência sexual na perspectiva dos profissionais do CREAS. **Rev. Barbarói**, Santa Cruz do Sul, n.37, p.67-87, jul./dez. 2012

FONSECA, Tânia Mara Galli da; BARROS, Maria Elizabeth Barros de. Entre prescrições e singularizações: o trabalho em vias da criação. **Fractal, Rev. Psicol.**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 101-114, 2010.

FOUCAULT, Michel. **Em defesa da sociedade: curso no Collège de France (1975-1976).** 2. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010.

FOUCAULT, Michel. **A hermenêutica do sujeito.** São Paulo: Martins Fontes, 2004.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder.** 25 Ed. São Paulo: Graal, 2012.

FOUCAULT, Michel. **Nascimento da Biopolítica.** São Paulo: Martins Fontes, 2008.

GUATTARI, Félix. **Revolução Molecular: pulsações políticas do desejo.** 2 ed. Ed. Brasiliense, São Paulo, 1985.

GUATTARI, Félix; ROLNIK, Suely. **Micropolítica: Cartografia do desejo.** 12 ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Carta de conjuntura.** Número 43 – 2º semestre de 2019. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=34894&Itemid=3](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=34894&Itemid=3)>. Acesso em: 19 set. 2019.

LARROSA, J. **Tremores: escritos sobre experiência.** Tradução de João Wanderley Geraldi e Cristina Antunes. 1. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2017.

LORAU, René. **Analista institucional em tempo integral.** Org.: ALTOE.S. São Paulo: Hucitec, 2004.

LORAU, René. **Análise institucional e práticas de pesquisa.** UERJ: Departamento de Extensão da UERJ. 1993.



MAIA, Miguel Angelo Barbosa. **O corpo invisível do trabalho**: Cartografia dos Processos de Trabalho em Saúde. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Departamento de Psicologia, Niterói. 2006.

MASCARENHAS, Raquel Mota; XAVIER, Gabriela de Souza. A emergência do serviço social no Espírito Santo. **Temporalis**, Brasília, ano 18, n. 36, p. 397-411, jul./dez. 2018

MBEMBE, Achille. *Necropolítica*. 3. ed. São Paulo: n-1 edições, 2018.

COIMBRA, Ana Monteiro Cecília; MENDOÇA FILHO, Manoel. Estado democrático de direito e políticas públicas: Estatal é necessariamente público? **Psicologia & Sociedade**; v. 18, n. 2, p. 7-12, 2006.

MUNIZ, Egli. Equipes de referência no SUAS e as responsabilidades dos trabalhadores. In: Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do trabalho no âmbito do SUAS**: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial. Brasília, DF, p. 87-123, 2011.

NERY, Vânia. A psicologia no SUAS: interdisciplinaridade nos cotidianos de trabalho. In: CORDEIRO, M.P.; SVARTMAN, B; SOUZA, L.V. (Org.) **Psicologia na Assistência Social**: um campo de saberes e práticas. São Paulo: Instituto de Psicologia, p. 96-113, 2018.

NEVES, Claudia Abbês Baêta; HECKERT, Ana Lúcia Coelho. 2010. Micropolítica dos processos de acolhimento em saúde. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. UERJ, RJ, ano 10, n. 1, p. 151-168, 2010.

KASTRUP, Virgínia; PASSOS, Eduardo. Cartografar é traçar um plano comum. In: PASSOS, Eduardo; KASTRUP, Virgínia; TEDESCO, Silva (Org.) **Pistas do método da cartografia**: a experiência da pesquisa e o plano comum – Volume 2. 1. Ed. Porto Alegre: Sulina, 2016, p. 15-41.

OLIVEIRA, Clever Manolo Coimbra de. **Atenção básica na assistência social**: entre miséria necessária, artes de governar e redes de solidariedade. Dissertação (Mestrado em Psicologia Institucional) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2010.

OLIVEIRA, Clever Manolo Coimbra de; BRITO, Hervacy; ZAHN, Jomar. Entrada “redes”. In: BONALDI, C. M; BREMENKAMP, C.; CORREIA JUNIOR, J.A. (Org.) **Cadernos de formação**: Saúde no trabalho em educação. Fundacentro: São Paulo, p.81 – 94, 2018.

OLIVEIRA, Isabel Fernandes de.; COSTA, Ana Ludmila F. Psicologia e Política Social: história e debate. In: CORDEIRO, M.P.; SVARTMAN, B; SOUZA, L.V. (Org.) **Psicologia na Assistência Social**: um campo de saberes e práticas. São Paulo: Instituto de Psicologia, p.32-44, 2018.

OSORIO, Claudia. **Trabalho e perspectivas clínicas**. Trabalho apresentado no XI Colóquio Internacional de Psicossociologia e Sociologia Clínica. Belo Horizonte, 2007. Disponível em :<<http://www.hsp.epm.br/reitoria/pqv/TrabalhoeperspectivasclinicasClaudiaOsorio.PDF>>. Acesso em: 3 out. 2016.

PASSOS, Eduardo; BARROS, Regina Benevides de. A construção do plano da clínica e o conceito de transdisciplinaridade. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 71-79, 2000.

PASSOS, Eduardo.; BARROS, Regina Benevides de. A cartografia como método de pesquisa-intervenção. In: PASSOS, E; KASTRUP, V; ESCÓSSIA, L. (Org.). **Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e produção de subjetividade**. 2. Ed. Porto Alegre: Sulina, p.17-31, 2012

PEREIRA, Karine Yanne; TEIXEIRA, Solange Maria. Redes e intersetorialidade nas políticas sociais: reflexões sobre sua concepção na política de assistência social. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 12, n.1, p. 114-127, 2013.

RAICHELIS, Raquel. O trabalho e os trabalhadores do SUAS: o enfrentamento. In: Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília, DF, p. 39-54, 2011.

ROCHA, Maria Lopes da; AGUIAR, Katia Faria de. Pesquisa-intervenção e a produção de novas análises. **Psicologia: Ciência e Profissão**, n. 4, p. 64-73, 2003.

ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. O SUAS e a formação em psicologia: territórios em análise. **ECOS**, Niterói, v. 1, n. 2, p.120-132, 2012.

ROMAGNOLLI, Carvalho Romagnoli; FADUL, Fabiana Meijon. In: In: CORDEIRO, M.P.; SVARTMAN, B; SOUZA, L.V. (Org.) **Psicologia na Assistência Social: um campo de saberes e práticas**. São Paulo: Instituto de Psicologia, p. 81-95, 2018.

SILVA, Claudia Osorio da; RAMMINGER, Tatiana. O trabalho como operador de saúde. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 4751-4758, 2014.

TEIXEIRA, Danielle Vasconcelos; BARROS, Maria Elizabeth Barros de. Clínica da atividade e cartografia: construindo metodologias de análise do trabalho. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p.81-90, 2009.

VIOLIN, Tarso Cabral. Estado, Ordem Social E Privatização - As terceirizações ilícitas da administração pública por meio das organizações sociais, oscips e demais entidades do “terceiro setor”. **Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, Curitiba, PR, v. 1, n. 10, p. 106-118, 2012. Disponível em: <[https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/97290/2012\\_violin\\_tarso\\_estado\\_ordem.pdf?sequence=1](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/97290/2012_violin_tarso_estado_ordem.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 10 ago. 2020.