

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE MEDICINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DA
VIOLÊNCIA

DANIELE RODRIGUES SOUZA CARMONA

A ABORDAGEM DA VIOLÊNCIA E SUA SUPERAÇÃO NA POLÍTICA PÚBLICA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO
SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E
INDIVÍDUOS - PAEFI

Belo Horizonte
2019

DANIELE RODRIGUES SOUZA CARMONA

A ABORDAGEM DA VIOLÊNCIA E SUA SUPERAÇÃO NA POLÍTICA PÚBLICA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO
SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E
INDIVÍDUOS - PAEFI

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Promoção de Saúde e Prevenção da Violência da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção de título de Mestre.

Linha de pesquisa: As múltiplas faces da violência e seu impacto para a saúde das pessoas e populações.

Orientadora: Elza Machado de Melo

Co-orientadora: Eugênia Ribeiro Valadares

Belo Horizonte

2019

C287a Carmona, Daniele Rodrigues Souza.
A abordagem da violência e sua superação na política pública de Assistência Social [manuscrito]: concepções e práticas dos profissionais do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI. / Daniele Rodrigues Souza Carmona. - - Belo Horizonte: 2019. 162f.
Orientador (a): Elza Machado de Melo.
Coorientador (a): Eugenia Ribeiro Valadares.
Área de concentração: Promoção de Saúde e Prevenção da Violência.
Dissertação (mestrado): Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Medicina.

1. Violência. 2. Violação dos Direitos Humanos. 3. Relações Familiares. 4. Resiliência. 5. Política Pública. 6. Dissertação Acadêmica. I. Melo, Elza Machado de. II. Valadares, Eugenia Ribeiro. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Medicina. IV. Título.

NLM: W 322

Bibliotecário responsável: Fabian Rodrigo dos Santos CRB-6/2697

FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Reitora

Profa. Sandra Regina Goulart Almeida

Vice-Reitor

Prof. Alessandro Fernandes Moreira

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Prof. Fabio Alves da Silva Junior

Pró-Reitor de Pesquisa

Prof. Mário Fernando Montenegro Campos

Diretor da Faculdade de Medicina

Prof. Humberto José Alves

Vice-Diretora da Faculdade de Medicina

Profa. Alamanda Kfoury Pereira

Coordenador do Centro de Pós-Graduação

Prof. Tarcizo Afonso Nunes

Subcoordenadora do Centro de Pós-Graduação

Profa. Eli Iola Gurgel Andrade

Chefe do Departamento de Medicina Preventiva e Social:

Prof. Antonio Thomaz Gonzaga da Matta Machado

Subchefe do Departamento de Medicina Preventiva e Social

Profª Palmira de Fátima Bonolo

Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Promoção de Saúde e Prevenção da Violência:

Profª. Elza Machado de Melo

Subcoordenadora Programa de Pós-Graduação em Promoção de Saúde e Prevenção da Violência:

Profª. Cristiane de Freitas Cunha Grillo

Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Promoção de Saúde e Prevenção da Violência

Profa. Cristiane de Freitas Cunha – Titular

Profa. Eliane Dias Gontijo – Titular

Profa. Efigênia Ferreira e Ferreira – Titular

Profa. Elza Machado de Melo – Titular

Profa. Soraya Almeida Belisario – Titular

Prof. Tarcísio Márcio Magalhães Pinheiro – Titular

Profa. Andréa Maria Silveira – Suplente

Prof. Marcelo Grossi Araujo – Suplente

Profa. Eugenia Ribeiro Valadares – Suplente

Profa. Stela Maris Aguiar Lemos – Suplente

Profa. Izabel Christina Friche Passos – Suplente

Representantes discentes:

Maria Beatriz de Oliveira – Titular

Marcos Vinícius da Silva – Suplente

DANIELE RODRIGUES SOUZA CARMONA

A abordagem da violência e sua superação na política pública de Assistência Social:
concepções e práticas dos profissionais do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado
a Famílias e Indivíduos - PAEFI

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Promoção de Saúde e Prevenção da Violência da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção de título de Mestre.

Linha de pesquisa: As múltiplas faces da violência e seu impacto para a saúde das pessoas e populações.

Prof^a Dra. Elza Machado de Melo – UFMG (Orientadora)

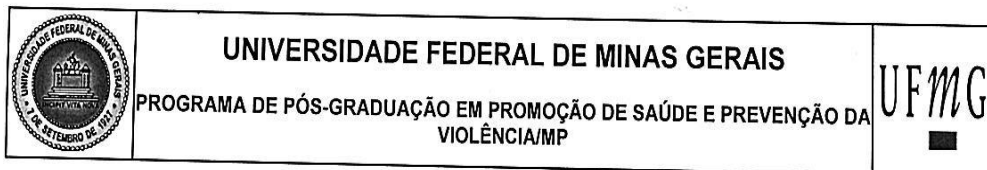
Prof^a Dra. Eugênia Ribeiro Valadares – UFMG (Co-orientadora)

Prof^a Dra. Alzira de Oliveira Jorge – UFMG (Banca Examinadora)

Prof^a Dra. Carla Bronzo Ladeira – EG-FJP / MG (Banca Examinadora)

Belo Horizonte

2019



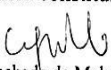
FOLHA DE APROVAÇÃO

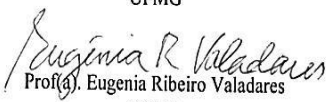
**A ABORDAGEM DA VIOLÊNCIA E SUA SUPERAÇÃO NA POLÍTICA PÚBLICA
DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS
DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E
INDIVÍDUOS - PAEFI**

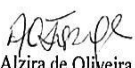
DANIELE RODRIGUES SOUZA CARMONA

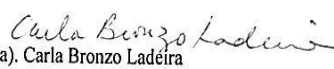
Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA/MP, como requisito para obtenção do grau de Mestre em PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA, área de concentração PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA.

Aprovada em 24 de julho de 2019, pela banca constituída pelos membros:


Prof(a). Elza Machado de Melo - Orientador
UFMG


Prof(a). Eugenia Ribeiro Valadares
UFMG


Prof(a). Alzira de Oliveira Jorge
UFMG


Prof(a). Carla Bronzo Ladreira
Fundação João Pinheiro

Belo Horizonte, 24 de julho de 2019.

DEDICATÓRIA

À minha saudosa avó Yolanda, que não foi bem aquele arquétipo de vovozinha doce e afetuosa, mas que em minha infância desafiou-me a acreditar em mim e no meu futuro e a minha mãe Gláucia, mãe-mulher guerreira, que enfrentou grandes adversidades para me criar e para buscar sua própria felicidade e que sempre foi para mim um exemplo de força, coragem e esperança!

AGRADECIMENTOS

Minha família e amigos mais próximos bem sabem que a minha inserção na universidade não se deu sem um caminho de lutas e dificuldades. Sou descendente de uma família que saiu da cidade de Jequitinhonha para buscar uma vida melhor na cidade grande e ao chegar em Belo Horizonte encontrou lugar e afeto nas periferias e favelas da metrópole. Minha avó Yolanda e minha mãe Gláucia foram as mulheres mais fortes que conheci em minha juventude, elas me ensinaram e incentivaram a sonhar e a lutar pelos meus sonhos, mesmo que estivessem além da minha realidade social. Eu fui a primeira pessoa dentro da minha família a cursar faculdade. Mas devo dizer que não foi apenas o meu desejo e o incentivo de minha família que me fizeram chegar lá. A implementação de políticas e programas educacionais de inclusão e incentivo ao ensino superior foi essencial para garantir o meu acesso. Minha mãe pulou, chorou e comemorou comigo quando recebemos a carta do Pró-Uni; era o início de uma nova trajetória.

Desde a conclusão da graduação em psicologia o mestrado era um desejo, que precisou ser adiado pela necessidade de inserção profissional. Por outro lado, posso dizer que o tempo de atuação na política de assistência social foi importante e necessário para encontrar e amadurecer na minha prática de trabalho questionamentos que fizessem sentido em minha trajetória de pesquisa.

A pesquisa no mestrado foi para mim um caminho de dores e delícias. Questionar e refletir sobre quem somos, o mundo em que vivemos, o que nos move, o que nos constitui, onde queremos chegar são algumas das questões com as quais homens e mulheres se deparam diante de sua existência. Essa busca de significado e sentido do mundo e de nossa existência, seja na filosofia, na ciência ou na religião, talvez seja um dos elementos principais de nossa humanidade. O exercício do questionamento, da investigação, da análise, do diálogo com conhecimentos já construídos e da construção de novos conhecimentos ou de ressignificações é um exercício prazeroso na pesquisa. Mas ao mesmo tempo é uma caminhada difícil, desafiadora e em certa medida solitária. São alternâncias de momentos de intensa produção com momentos de claro esgotamento. O processo de escrita exige foco, determinação e uma boa dose de resiliência e superação... Por isso, eu tenho certeza que não teria chegado até aqui sem o apoio dos meus familiares e amigos, aos quais presto meu sincero e afetuoso agradecimento.

Ao meu esposo Alfredo, que consegue ser ao mesmo tempo meu grande amor e meu melhor amigo. Obrigada pela compreensão (não só nestes últimos dois anos, mas em todos os momentos), pela escuta, afagos, atenção e cuidado inestimáveis.

A minha mãe Gláucia, a minha irmã Daiana e a minha irmã Thaís por compreenderem minhas ausências, por estarem sempre me incentivando e torcendo por mim. Obrigada pela atenção e cuidado e por cada momento que passamos juntas, batendo papo, rindo, falando todas ao mesmo tempo!!! Vocês não tem idéia do quanto são importante e inspiradoras para mim! Aos meus sobrinhos Fábio e Ana que são puro afeto e me dão constantes injeções de amor e alegria; valorizo cada segundo que passo com vocês!

Agradeço a todos os amigos e parentes que participam da minha trajetória, tornando-a mais leve e compartilhada. Ao meu sogro Gerson, tio Paulo, tia Soraia, ao grupo “amigos para sempre” por compreenderem as ausências durante esse período. À Gisa e Fernandinha, amigas do coração e de longa data, que mesmo a distância se fazem presentes. À Karina, Mariana e Aline que são muito mais que colegas de trabalho, são grandes amigas que me emprestam o ombro nos momentos difíceis e me incentivaram em todos os momentos, até antes de eu ter certeza que queria fazer o mestrado. À Josiene e Seyji, amigos queridos, por sempre estarem por perto (nos momentos bons e ruins) e por intimarem a mim e ao Alfredo a ter momentos de intervalo, de pausa, para vivenciar os bons encontros. À minha equipe de trabalho (Camila, Zé, Márcinha, Ju, Adriana, Marilda, Valéria, Mari e Aline) sou grata pela acolhida, por compreenderem meus momentos de tensão e ansiedade com o mestrado e pelos ótimos momentos que compartilhamos em nosso cotidiano juntos. À Júnia Pena, pela escuta, disponibilidade e compartilhamento das vivências e saberes em relação à escrita e à Academia.

Agradeço aos colegas de turma do mestrado, em especial aos queridos Daniele, Lucinéia e Filipe, pelos momentos compartilhados ao longo desses dois anos: no ambulatório Para Elas, nos grupos de estudo para passar na temida bioestatística, nos momentos de prosa e trocas nos corredores da faculdade de medicina e na participação coletiva com os biscoitinhos em sala de aula. Agradeço as minhas amigas e companheiras Sônia e Heliane, que foram sem dúvida pontos de apoio muito importantes, seja em nossos momentos de desabafos das angústias, seja nos momentos de ajuda mútua na construção de saberes e conhecimentos. Agradeço principalmente por me incentivarem a acreditar na minha capacidade.

Aos trabalhadores da política de assistência social que dedicam o seu afeto, ética e comprometimento político aos usuários, em especial aos técnicos do PAEFI e coordenadores

de CREAS que participaram deste estudo, contribuindo ativamente para estruturação da pesquisa, exercitando a construção coletiva de reflexões, aprendizados e análises críticas.

À professora e coordenadora do mestrado Elza Melo que abriu fendas na Faculdade de Medicina da UFMG para receber os profissionais da psicologia, do serviço social e de tantos outros campos do saber, que podem contribuir na ampliação dos caminhos do cuidado e da atenção a saúde. Não restringir a dimensão da saúde ao saber biomédico é uma atitude contra-hegemônica e ética que possibilita como diria Minayo novos feixes de luz no caminho de construção do conhecimento. Por isso agradeço Elza, por ser minha orientadora e me possibilitar falar ao mesmo tempo de “sujeito, subjetividade, afetividade, intersubjetividade” e de “condições sociais, econômicas, históricas, culturais” com as quais esse sujeito se depara e se relaciona, numa perspectiva dialógica e complexa em que os sujeitos constroem o mundo e se constroem nessa relação. À minha co-orientadora Eugênia, agradeço por me acolher, escutar e incentivar.

Agradeço a Prefeitura de Belo Horizonte, em especial a Subsecretaria de Assistência Social, a Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente que autorizaram a realização da pesquisa e a Gerência de Gestão dos Serviços de Média Complexidade que contribuiu no acesso aos coordenadores e trabalhadores participantes.

Por fim, agradeço a Deus, minha fonte de vida, amor e esperança, que tem me possibilitado na travessia da vida os bons encontros.

“O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem”

“Mire veja: o mais importante e bonito, do mundo, é isto: que as pessoas não estão sempre iguais, ainda não foram terminadas - mas que elas vão sempre mudando.”

“Digo: o real não está na saída nem na chegada: ele se dispõe para a gente mesmo é no meio da travessia”

Guimarães Rosa.

RESUMO

Essa pesquisa apresentou como objetivo geral compreender a percepção dos profissionais da política pública de Assistência Social, em especial coordenadores dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e técnicos do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), sobre a violência/violação de direitos e a sua superação. Propôs como objetivos específicos analisar como superação aparece nos documentos que orientam a prática dos trabalhadores; elucidar as percepções, pressupostos e significados que orientam a concepção dos profissionais sobre violência/violação e sua superação; compreender como essas concepções orientam a *práxis* do trabalhador, subentendendo a relação indissociável entre teoria e prática. A história de construção da perspectiva de proteção social como direito no Brasil é brevemente apresentada, dando destaque à constituição da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e contextualização do serviço PAEFI no cenário de Belo Horizonte. Explana-se alguns pressupostos teóricos para entendimento do fenômeno da violência e da violação, numa perspectiva que problematiza a relação indissociável entre a violência estrutural/sistêmica e as violências intersubjetivas presente nas relações. As contribuições teóricas dos filósofos Amartya Sen e Jean Paul Sartre e de pesquisadores do serviço social, da psicologia e das ciências sociais são explanadas no exercício de aproximações da construção de sentido do termo superação a partir dos conceitos de liberdade, autonomia, resiliência, capacidades e potência de ação. A metodologia qualitativa é apresentada como mais pertinente na realização desse estudo, uma vez que se propõe a conhecer e analisar significados e percepções. Para a construção dos dados optou-se pela leitura livre dos documentos reguladores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tendo a superação como foco, e foram realizados grupos focais com os profissionais, visando instigar reflexões e conhecer as significações sobre violência e sua superação a partir dos acompanhamentos realizados aos usuários do PAEFI. A hermenêutica dialética foi o caminho orientador da análise e compreensão dos dados a luz das produções teóricas já existentes sobre o tema abordado. A superação aparece nos documentos como um objetivo a ser alcançado no enfrentamento das vulnerabilidades e violações, apontando-se para a necessidade de protagonismo dos usuários e o lugar da política pública e do trabalhador na contribuição desse processo. A partir das significações apresentadas pelos profissionais, o serviço PAEFI se apresenta como espaço pujante para construção de encontros e de vínculo com os usuários, que podem fomentar processos de superação a partir da co-produção de autonomia, do desenvolvimento de recursos tangíveis e subjetivos, do reconhecimento recíproco das potencialidades e limitações envolvidas e da perspectiva da integralidade. A superação é tomada assim não como um produto final e universal, mas como uma dimensão processual, nunca acabada, que é engajada pelo próprio sujeito, por sua liberdade e autonomia, mas que passa também pela alteridade, pelo encontro com o outro, pelo suporte que encontra numa amizade, num familiar ou até mesmo num serviço de apoio como o PAEFI. Assim, o trabalhador e a política pública podem ser catalisadores dos processos de superação desenvolvidos pelos usuários. A palavra de ordem parece ser o encontro, que permite aprendizados e transformações recíprocas aos trabalhadores, usuários e a política pública de Assistência Social.

Palavras-chave: Violência. Violação. Superação. Assistência Social. PAEFI.

ABSTRACT

This research focused in understanding the perception of professionals of the Brazilian public policy of social assistance, Specialized Reference Centers for Social Assistance (CREAS) in particular its coordinators and technicians from the Specialized Protection and Assistance Service for Families and Individuals (PAEFI), on violence / violation of rights and its overcoming. We proposed as specific objectives to analyze how overcoming appears in the documents that guide the practice of the workers; elucidate the perceptions, assumptions and meanings that guide the professionals' conception of violence / violation and overcoming; understand how these conceptions guide the praxis of the worker, implying the inextricable relationship between theory and practice. The history of building the perspective of social protection as a law in Brazil is briefly presented, highlighting the constitution of the National Social Assistance Policy (PNAS) and contextualization of the PAEFI service in the Belo Horizonte scenario. Some theoretical assumptions are explained to understand the phenomenon of violence and rape, in a perspective that problematizes the inseparable relationship between structural / systemic violence and the intersubjective violence presented in relationships. The theoretical contributions of philosophers Amartya Sen and Jean Paul Sartre and researchers of social service, psychology and social sciences are explained in the exercise of approximations of the construction of meaning of the term overcoming from the concepts of freedom, autonomy, resilience, capabilities and power of action. The qualitative methodology is presented as more pertinent in the accomplishment of this study, since it proposes to know and analyze meanings and perceptions. In order to construct the data, we opted for a free reading of the Single System of Social Assistance (SUAS) regulatory documents, with the view for the conception of overcoming and the promotion of meetings with focal groups of professionals, aiming to instigate reflections and their interpretation about violence and its overcoming from the follow-up of the users of PAEFI. Dialectical hermeneutics was the guiding way of analyzing and understanding the data in light of the existing theoretical productions on the subject. The overcoming appears in the documents as a goal to be achieved in coping with vulnerabilities and violations, pointing to the need of protagonism of users public policy and workers in the contribution of this process. Based on the reports presented by the professionals, the PAEFI service presents itself as a powerful space for building meetings and linking with users, which can foster processes of overcoming from the co-production of autonomy, the development of tangible and subjective resources, the reciprocal recognition of the potentialities and limitations involved and the perspective of integrality. The overcoming is thus taken not as a final and universal product, but as a processual dimension, never finished, that is engaged by the subject itself, its freedom and autonomy, but also by alterity, the encounter with the other, the support that you find in a friendship, in a family or even in a support service like PAEFI. Thus, the worker and the public policy can be catalysts of the processes of overcoming developed by the users. The slogan seems to be the encounter, which allows reciprocal learning and transformations to workers, users and the public policy of social assistance

Keywords: Violence. Overcoming. Social Assistance. PAEFI.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AS - Assistência Social

AC - Alta Complexidade

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CF/88 - Constituição Federal de 1988

COEP - Comitê de Ética em Pesquisa

CRAS - Centro de Referência da Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social

GF – Grupo Focal

GGTEP – Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente

ILPI - Instituições de Longa Permanência para Idosos

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social

MC - Média Complexidade

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

NOB/RH - Norma Operacional Básica de Recursos Humanos

PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAIF - Programa de Atenção Integral à Família

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SUASS – Subsecretaria de Assistência Social

PBH – Prefeitura de Belo Horizonte

PS - Proteção Social

PSB - Proteção Social Básica

PSE - Proteção Social Especial

SIGPS - Sistema de Gestão da Informação das Políticas Sociais

SMASS – Secretaria Municipal Adjunta de Assistência Social

TCLE - Termo de Esclarecimento Livre Esclarecido

TSF - Trabalho Social com Família

TVR – Trajetória de Vida nas Ruas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	16
1 PROTEÇÃO SOCIAL E POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: HISTÓRICO E ATUALIDADE.....	21
1.1 Direitos humanos e sociais: entre a formalidade e a realidade.....	21
1.2 A proteção social praticada pela política pública de Assistência Social: do assistencialismo ao reconhecimento como direito.....	24
1.3 Proteção Social em níveis de complexidade na política de Assistência Social.....	30
1.4 O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) em situação de violação de direitos: o cenário de Belo Horizonte.....	32
2 VIOLÊNCIAS E VIOLAÇÕES: EXPRESSÕES DE MUITAS FACETAS.....	35
2.1 As violências: introduzindo a discussão do conceito.....	35
2.2 A violência segundo Hanna Arendt.....	37
2.3 Violência objetiva e violência subjetiva: nós entrelaçados na sociedade capitalista atual.....	39
2.4 Pobreza, exclusão, subalternidade e vidas passíveis de luto.....	43
3. SUPERAÇÃO: PROCESSOS INCESSANTES E PAULATINOS DE LIBERDADE E DE DESENVOLVIMENTO.....	50
3.1 Superação? Trilhando caminhos de conhecimento e reconhecimento do conceito em questão.....	50
3.2 Vulnerabilidades em sentido integral: o acesso aos direitos e oportunidades sociais como potencializador de resiliências e capacidades de superação.....	52
3.3 O desenvolvimento como liberdade: fomento às capacidades humanas.....	57
3.4 Liberdade: o sujeito e o mundo numa relação indissociável de co-construção.....	62
3.5 Entre a dialética exclusão-inclusão: o sujeito integral, com seus afetos, sofrimentos, projetos, liberdade, autonomia e potência.....	67
4 MÉTODO.....	71
4.1 Pesquisa Qualitativa Social.....	71
4.2 Hermenêutica Dialética como caminho do pensamento na leitura e interpretação dos dados.....	73
4.3 Caracterização da amostra: Sujeitos da pesquisa.....	78
4.4 Técnicas para produção de dados da pesquisa.....	80
4.4.1 Leitura dos documentos.....	80
4.4.2 Grupos Focais.....	80
4.5 Aspectos éticos.....	85
4.6 Análise dos dados.....	85
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	86
5.1 A abordagem da superação nos documentos que orientam o trabalho social com famílias no SUAS e no PAEFI.....	86
5.2 A perspectiva da violência/violação e da superação: concepções e práticas dos profissionais.....	96
5.3 O encontro intersubjetivo trabalhador-usuário na perspectiva do trabalhador.....	111
5.4 A perspectiva da integralidade.....	121
5.5 A perspectiva das seguranças socioassistenciais.....	133
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	146
REFERÊNCIAS.....	152
APÊNDICE A – ROTEIROS GRUPOS FOCAIS.....	160
APÊNDICE B – TCLE.....	161

INTRODUÇÃO

A construção da noção de direitos humanos e fundamentais em âmbito internacional a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) e o reconhecimento e ênfase dadas aos direitos humanos na Constituição Federal Brasileira de 1988 (CF/88) produzem uma mudança paradigmática na concepção de direitos humanos, que passam do lugar de necessidades de âmbito pessoal e individual para se tornarem responsabilidade pública. Formata-se assim o ordenamento jurídico nacional e internacional necessários para o investimento em ações governamentais de proteção social.

A proteção social no contexto brasileiro é instituída a partir do tripé da Seguridade Social abarcado na nossa Carta Magna (CF/88), que institui a Previdência Social, a Saúde e a Assistência Social como políticas públicas de proteção social que devem ser desenvolvidas e ofertadas pelo poder público, sendo as duas últimas de caráter não contributivo.

A proteção social tem assim relação íntima com a defesa dos direitos humanos, na medida em que busca ofertar aos cidadãos o acesso aos direitos sociais básicos para uma vida digna, por meio do direito ao emprego e à renda; o direito à promoção da saúde, prevenção de doenças e assistência aos cuidados e reabilitação em saúde; e o direito de assistência social em situações de vulnerabilidade, risco social e violação de direitos conforme previstos nos Artigos 194, 196, 201 e 203 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Assim, a assistência social integra as políticas sociais e a atenção ofertada aos cidadãos se dá na condição de direito social que advém do Estado de Bem Estar Social.

A institucionalização da assistência social como política pública de seguridade social a partir da CF/88 desencadeia o rompimento com práticas assistencialistas, clientelistas e filantrópicas, outrora praticadas, e possibilita que a assistência social se apresente como política voltada para o reconhecimento e garantia dos direitos sociais do cidadão, que passa a ser reconhecido como sujeito de direitos, capaz de desenvolver autonomia e recursos para enfrentar as situações que o subalternizam.

A proteção social ofertada pela política de Assistência Social consiste em um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) para redução e prevenção do impacto das vulnerabilidades e riscos sociais

relacionados ao contexto socioeconômico, ao ciclo de vida, às discriminações relacionadas à cor/raça, gênero, orientação sexual, religião, dentre outras (BRASIL, 2005).

Os atendimentos e acompanhamentos ofertados pela Assistência Social visam além da proteção social, o enfrentamento de situações de desproteção social, isto é, de violação de direitos vivenciadas por um público extremamente vulnerabilizado, que já traz consigo a marca da violência estrutural e cujas situações de violência não podem ser compreendidas de modo dissociado dos contextos socioeconômicos e político-cultural que as determinam (GUERRA et al, 2015). Assim, observamos que o trabalho social desenvolvido na política de assistência social está diretamente relacionado à compreensão e à intervenção sobre situações de violências, seja, a violência subjetiva, mais visível e presente nas relações coletivas e intersubjetivas, seja a violência objetiva, mais sutil, que se manifesta de modo simbólico e sistêmico, a partir de nossa organização econômica excludente e desigual, conforme explicita Zizek (2014).

Este projeto de pesquisa parte das inquietações advindas da vivência empírica da pesquisadora, que trabalha na política de assistência social, na função de Analista de Políticas Públicas, com formação em psicologia, e mais especificamente, de sua atuação durante cinco anos no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), trabalho realizado pelas Equipes de Proteção Social Especial de Média Complexidade que atuam nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social/CREAS. Nesse contexto são acompanhadas famílias cujas crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoas com deficiência se encontram em situação de violação de direitos por ocorrência de violência física, psicológica e sexual; negligência; abandono; trabalho infanto-juvenil, dentre outras situações. Em geral, trata-se de pessoas e famílias extremamente vulnerabilizadas, seja por sua exposição à violência estrutural e objetiva, própria do nosso sistema capitalista - a pobreza, a falta de acesso aos serviços e políticas públicas, a falta de acesso à informação – seja por questões subjetivas como a história de vida, as referências singulares que norteiam os tipos de relações de afeto e proteção, construídos no âmbito de cada família e as situações de violência interpessoal, vivenciadas em sua maioria no contexto intrafamiliar. Assim, situações variadas de vulnerabilidades, risco social e violações de direitos no âmbito familiar retratam os casos que chegam para atendimento e acompanhamento nesse Serviço.

O PAEFI se organiza então para prestar apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de violação de direitos. Os objetivos que se colocam para o trabalho desenvolvido nesse serviço junto a essas famílias são dentre outros: contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva; contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família e prevenir a reincidência de violações de direitos (BRASIL, 2014, p. 29).

O conhecimento de tais objetivos apresentados nos documentos regulatórios do SUAS somado à experiência de ter vivenciado o cotidiano de trabalho do serviço PAEFI despertou em mim reflexões e inquietações sobre o que é possível construir no atendimento e acompanhamento das famílias e indivíduos que chegam até esse serviço e sobre como o fenômeno da violência e a busca por sua superação é percebida e abordada pelos profissionais. Assim, a pesquisa se enveredou pelas seguintes questões: Quais percepções, pressupostos e significados orientam a concepção dos profissionais sobre “violência/violação” e “superação”? Em que medida essas concepções orientam a práxis do trabalhador, subentendendo a relação indissociável que há entre teoria e prática (SAWAIA, 2008)?

Os pressupostos deste estudo consistiram em considerar que o tema da superação se fazia presente no cotidiano da ação e do imaginário no contexto institucional do PAEFI, ora como um objetivo formal ou um desfecho a ser construído pelos trabalhadores junto aos usuários atendidos, ora como uma espécie de inquietação, ou angústia, ou problematização feita pelos trabalhadores acerca de como essa perspectiva da superação se inscreve de fato na vida das famílias atendidas e no trabalho realizado. Também se tinha como pressuposto a suposição da superação considerada como uma utopia, como uma condição impossível de se alcançar e, por isso mesmo, como um termo que poderia despertar sentimentos de angústia ou frustração nos trabalhadores.

Sendo assim, fez-se pertinente buscar nos documentos estruturantes e reguladores da AS o modo como o termo superação é apropriado, compreendido e conceituado e em seguida buscou-se apreender por meio de entrevistas grupais como a questão da “violação/violência” e da “superação” é compreendida e trabalhada pelos profissionais da média complexidade do SUAS, em especial os técnicos do PAEFI e coordenadores dos CREAS.

As inquietações e questionamentos propostos nesta pesquisa pretendem ser mais do que a busca por respostas, propõem um olhar atento sobre a complexidade do fenômeno de violência e da violação de direitos, que se coloca como desafio para a atuação das políticas públicas e sociais de modo geral e, nesse caso, especificamente para a política de assistência social. A partir da consideração da violência como fenômeno complexo e objeto de intervenção que mobiliza os campos interdisciplinares e intersetoriais, espera-se que essa pesquisa contribua na construção de novos conhecimentos que favoreçam o aprimoramento das ações de prevenção, promoção e proteção junto aos indivíduos e grupos que sofrem qualquer tipo de violência.

Nesse sentido, ainda cabe dizer que a minha primeira aproximação com o campo da pesquisa científica se deu ainda na época da graduação em psicologia na PUC Minas quando ingressei em projetos de pesquisa sobre saúde e sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), financiados pela própria universidade e por instituições de incentivo a pesquisa do estado de Minas Gerais. Essa experiência me fez aproximar das discussões sobre a ampliação do conceito de saúde e a necessidade de construção de conhecimentos e de ações na dimensão da integralidade. Assim, quando surgiu a oportunidade de levar as minhas questões de pesquisa sobre a abordagem da violência e da superação na AS para um mestrado no campo da saúde, percebi a possibilidade de um trabalho de pesquisa que considera a complementaridade necessária das políticas de saúde e de AS na perspectiva da integralidade da proteção social e da produção de conhecimentos.

Neste trabalho busco não apenas uma produção acadêmica, mas principalmente contribuir, enquanto trabalhadora e pesquisadora, no processo de consolidação e aprimoramento da política de AS como prevê a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS (PNEP). A PNEP enfatiza a necessidade de estimular nos trabalhadores postura crítica, investigativa e propositiva sobre as experiências do cotidiano de trabalho. Assim, propõe a busca pela valorização e incentivo de uma avaliação continuada pelos trabalhadores sobre os impactos sociais, éticos e políticos gerados pelos processos de trabalho e práticas profissionais que realizam. Acredita-se que essa pesquisa oportunizou um espaço de reflexão, análise crítica e possibilidade de construção e troca de saberes entre os trabalhadores a partir da discussão e análise das suas práticas profissionais e seu cotidiano de trabalho. Além disso, acredita-se que este estudo poderá contribuir na co-construção de concepções importantes que podem vir a subsidiar a construção da metodologia e sistematização das práticas profissionais já

consolidadas no PAEFI, visando maior qualificação e organização da prática desenvolvida no cotidiano do trabalho.

Também se espera com a realização dessa pesquisa incitar a ampliação de estudos e publicações sobre o trabalho desenvolvido no PAEFI nos âmbitos municipal, regional e nacional, considerando que a busca de artigos científicos em plataformas como o Scielo em maio de 2018 revelou uma produção ainda muito tímida nesse campo.

Essa pesquisa apresentou como **objetivo geral** compreender a percepção dos profissionais da política pública de assistência social, em especial coordenadores de CREAS e técnicos do PAEFI, sobre a “violência/violação de direitos” e a sua “superação”. Propôs como **objetivos específicos** analisar como “superação” aparece nos documentos que orientam a prática dos trabalhadores; elucidar as percepções, pressupostos e significados que orientam a concepção dos profissionais sobre “violência/violação” e “superação”; compreender como essas concepções orientam a *práxis* do trabalhador, subentendendo a relação indissociável entre teoria e prática.

Dadas as considerações iniciais, nosso trabalho foi organizado da seguinte maneira:

- o primeiro capítulo apresenta brevemente a história de constituição da perspectiva de proteção social como direito no Brasil, dando destaque a constituição da Política Nacional de Assistência Social, que busca se consolidar por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Nesta seção também apresentamos a organização do SUAS em níveis de complexidade e contextualizamos o serviço PAEFI no cenário de Belo Horizonte;
- o segundo capítulo apresenta pressupostos teóricos para entendimento do fenômeno da violência e da violação, numa perspectiva que problematiza a relação indissociável entre a violência estrutural/sistêmica e as violências intersubjetivas presente nas relações;
- o terceiro capítulo apresenta as contribuições teóricas dos filósofos Amartya Sen e Jean Paul Sartre e de pesquisadores do serviço social, da psicologia e das ciências sociais que nos ajudam a fazer aproximações da construção de sentido do termo “superação” a partir dos conceitos de liberdade, autonomia, resiliência, capacidades e potência de ação;
- o quarto capítulo mostra a discussão sobre a perspectiva metodológica de abordagem qualitativa e sua pertinência ao nosso estudo, uma vez que estamos falando de construção de significados e da dimensão intersubjetiva na construção do conhecimento. Apresentamos ainda a hermenêutica dialética como caminho orientador da análise e compreensão dos dados

a luz das produções teóricas já existentes sobre o tema abordado. Nesta sessão também explicitamos a técnica de entrevista grupal utilizada, informações sobre os sujeitos da pesquisa e detalhes do processo de construção dos dados empíricos;

- o quinto capítulo apresenta as análises produzidas a partir da organização dos resultados e discussão em quatro categorias de análise: a perspectiva da violência/violação e da superação: concepções e práticas dos profissionais; o encontro intersubjetivo trabalhador-usuário na perspectiva do trabalhador; a perspectiva da integralidade; a perspectiva das seguranças socioassistenciais.

Ao final, apresentamos as considerações finais dos aspectos discutidos ao longo do trabalho.

1 PROTEÇÃO SOCIAL E POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: HISTÓRICO E ATUALIDADE

1.1 Direitos humanos e sociais: entre a formalidade e a realidade

Após a Segunda Guerra Mundial, a preocupação das nações com as situações de extrema violência e violação de direitos levaram à construção e publicação da Declaração Universal dos Direitos Humanos em 1948. Isso estimulou uma proliferação de ordenamentos jurídicos, iniciativas populares e ações governamentais nacionais e internacionais sobre o tema.

No Brasil, após mais de vinte anos de ditadura militar, o marco da transição democrática e institucionalização dos direitos humanos foi a publicação da Constituição Federal em 1988. A noção de direitos humanos assinala os direitos fundamentais, sendo o embasamento a partir do qual todos os demais direitos são conseqüentes. Conforme apregoa o artigo 5º da Constituição Federal de 1988, os direitos fundamentais, são: o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.

Os direitos humanos ou fundamentais são, na compreensão de Mário Augusto Bernardes Dirienzo (s/d), um agrupamento sancionado de direitos e garantias que objetiva o respeito à dignidade do homem, visando proteção, condições básicas de vida e desenvolvimento humano.

Assim, na visão de Dirienzo, a transgressão dos direitos humanos se manifesta pela ação ou omissão que produz violação da vida, violação do direito de ser e de ser diferente, tendo liberdade de ter suas próprias crenças e não sofrer discriminação em virtude de raça, cor, condição etária ou sexual. Para Dirienzo, embora estejamos todos susceptíveis a sofrer violação de nossos direitos fundamentais, as pessoas que vivenciam exclusão social devida à origem étnica, religiosa, sexual, dentre outras, têm maior risco de sofrer a violação de seus direitos humanos.

Couto (2010) esclarece que há duas visões sobre os direitos: uma *jusnaturalista*, na qual se defende a idéia dos direitos como algo inerente a condição humana, o que já justifica sua garantia; e outra histórica, na qual se reconhece que os direitos são conquistados pelos homens nas lutas que travam pela transformação de suas condições de vida e por sua emancipação no decorrer da história. Assim os direitos são estabelecidos conforme o contexto histórico, cultural e social determinado.

A autora explica que os direitos podem ser classificados em direitos de primeira geração e de segunda geração. Os de primeira geração são os direitos civis e políticos, desenvolvidos entre os séculos XVIII e XIX com base no ideal de liberdade. Os de segunda geração constituídos entre os séculos XIX e XX, ancorados na idéia de igualdade, são os direitos sociais que são exercidos pelos indivíduos a partir da intervenção do Estado. Os direitos ao desenvolvimento, à paz, a autodeterminação dos povos e ao meio ambiente, fundados na idéia de solidariedade têm sido pensados desde o século XX como direitos de terceira geração.

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão pela Assembléia Nacional Constituinte Francesa em 1789 e a Declaração Universal dos Direitos Humanos pela Organização das Nações Unidas em 1948 são os dois documentos centrais no processo de constituição e garantia legal no campo dos direitos. Todavia, como argumenta Couto (2010) o fato de um direito ser reconhecido no campo legal e formal não garante seu exercício na vida real. Isso ocorre devido à correlação de forças entre os interesses das classes dominantes e os interesses sociais no âmbito do Estado. Por isso, são precisos os movimentos sociais, as reivindicações dos trabalhadores, a luta das classes subalternas pelo reconhecimento de seus interesses.

Os direitos sociais foram gestados no processo histórico para atender às necessidades dos sujeitos que foram excluídos dos direitos civis e políticos. Estes eram nitidamente restritos a

um tipo determinado de homem, no bojo da consolidação das sociedades capitalistas e não extensivos a toda a humanidade. A idéia de direitos sociais se fortalece principalmente no período pós-guerras mundiais, tendo como proposta o Estado Social como precursor do Estado de bem estar social.

Os direitos sociais partem do reconhecimento das desigualdades sociais causadas pelo sistema capitalista, sendo, portanto de caráter redistributivo e se expressam pelo direito à saúde, à educação, ao trabalho, à previdência e à assistência, que se desdobram no acesso a moradia, ao salário suficiente, a cultura e proteção pertinente a cada ciclo de vida vivenciado pelos indivíduos. A materialidade desses direitos se dá pela intervenção do Estado a partir de políticas sociais públicas.

O Estado social se traduz em forma de políticas sociais a partir da concepção do Welfare State no qual se propõe um sistema de proteção social universal e igualitário. No campo econômico o Estado social se fundamenta nas ideais keynesianas que apontavam a necessidade de intervenção na economia por meio de investimentos no mercado produtivo e na elevação do bem-estar, que teria como resultado a redução das desigualdades sociais.

Na visão de Couto

O Estado liberal foi campo dos direitos civis e políticos; o Estado social dos direitos sociais; e o conformatado pelo ideário neoliberal, ao retomar os direitos individuais, pauta-se na lógica da desregulamentação dos direitos sociais. Na base dessas propostas, está um vasto campo de lutas da sociedade e dos homens para verem atendidas suas demandas de liberdade, autonomia e igualdade (COUTO, 2010, p.61).

Conforme Couto (2010) o direito social é fruto de processo histórico de luta dos trabalhadores e tem seu desenvolvimento deflagrado a partir dos movimentos das sociedades européias e norte-americanas pelo reconhecimento dos direitos civis e políticos. O direito social se constitui na concepção de que as vicissitudes enfrentadas pelos cidadãos para viver com dignidade devem ser tomadas coletivamente pela sociedade com primazia da responsabilidade do Estado, por meio da criação e manutenção de políticas públicas. A autora explica que as sociedades contemporâneas têm usado dos recursos jurídicos para garantir os direitos civis, políticos e sociais a todos os indivíduos, sendo a promulgação de cartas constitucionais a confirmação legal dessa pactuação social.

Couto (2010) esclarece que, no Brasil, a difusão dos direitos civis, políticos e sociais se deu a partir de um viés conservador, paternalista e clientelista, dada a sua formação histórica como país colonizado, de economia agroexportadora e de mão de obra escrava. Os direitos sociais são os primeiros a ser garantidos em Constituição, mas restritos aos trabalhadores formais sob o mando de governo autoritário no período da ditadura civil de 1937 a 1945, configurando assim a perspectiva de concessão e não de conquista e de uma cidadania regulada. O período de movimentos populares foi despertado na era Juscelino Kubitschek e logo em seguida silenciado pelos governos da ditadura militar.

Somente a partir da Constituição de 1988 se avança na universalização dos direitos no campo jurídico, embora o contexto econômico e social daquele momento ainda não fosse propício para o desenvolvimento do ideário avançado proposto na carta magna. Naquele momento as ações de atenção social, explicitadas como de responsabilidade estatal no texto constitucional, eram exercidas por entidades privadas e filantrópicas sob a ótica da benesse, caridade e clientelismo.

Couto (2010) conclui que a existência e o conhecimento da lei não são suficientes para que a realidade da população pobre seja mudada. São necessárias estratégias que reitem o protagonismo dessa população. Nesse sentido, a autora chama a atenção para a importância da participação ativa da população e do controle social. Em suas palavras:

Apesar de herdeiros de um passado crivado de preconceitos e de instrumentos autoritários na área social, também é possível identificar movimentos de rebeldia e de contraposição a esse passado, o que credencia a sociedade brasileira a tornar a assistência social uma equação possível com o direito social (COUTO, 2010, p.187)

1.2 A proteção social praticada pela política pública de Assistência Social: do assistencialismo ao reconhecimento como direito

A trajetória trilhada pela Assistência Social no Brasil até se constituir como política pública apresenta dificuldades que coincidem com a formação histórica, cultural e política do país, evidenciando ações fragilizadas e descontínuas. Resgatar esse processo histórico é pertinente para compreender os limites e potências da política pública de assistência social na conjuntura atual.

Os anos 1930 aparecem na cena histórica como período gestacionário da política social no Brasil. O Governo Vargas foi considerado período de transformações sociais e políticas aceleradas, principalmente no que tange às relações entre capital e trabalho (DRAIBE, 1992; CARVALHO, 2002; COUTO, 2010). Foi um período de regulamentação das relações de trabalho que representou avanços significativos no campo dos direitos sociais. Entretanto, esse processo se deu em um viés autoritário e de controle da massa trabalhadora. O perfil das políticas sociais no período de 1930 a 1945 foi marcado por medidas autoritárias, de caráter paternalista, burocrática e corporativista (COUTO, 2010).

A Legião Brasileira de Assistência (LBA) ficou conhecida no Brasil como a precursora de ações de assistência social. Sua constituição ficou atrelada inicialmente ao apoio do Estado no esforço de guerra, momento em que buscava suprir as necessidades dos familiares dos homens convocados para a segunda guerra mundial. Com essa função a LBA foi reconhecida pelo Decreto-Lei nº 4830, de 15 de outubro de 1942, como órgão de colaboração do Estado (IAMAMOTO e CARVALHO, 2008). Após o término da guerra, a LBA passou a prestar assistência à maternidade e à infância, estabelecendo com o Estado uma relação de convênio e filantropia. É neste momento que se iniciaram as políticas de convênios com as “beneméritas” instituições sociais (YASBECK, 2010).

Nesse sentido, a assistência social é gestada no Brasil nos moldes da cultura e traço histórico do paternalismo e clientelismo, desenvolvendo ações de modo compensatório, fragmentado e residual. O intervalo de tempo entre 1930 a 1988 apresenta a proeminência do setor privado na oferta de serviços e ações assistenciais e a posição do Estado fica restrita ao apoio às entidades e organizações privadas (JACCOUD, 2009).

Assim, observa-se que as políticas sociais são fruto de relações processuais, complexas e contraditórias, que se estabelecem entre o Estado e a sociedade civil no âmbito da luta de classes e é no bojo dessa luta histórica que se dá paulatinamente a ampliação dos direitos sociais. Behring (2003) explica que o desenvolvimento das políticas sociais ocorreu de modo peculiar em cada país, conforme o grau de organização e os movimentos e pressão da classe trabalhadora.

O reconhecimento formal dos direitos e garantias sociais ocorre no ordenamento jurídico da Constituição Federal de 1988, como responsabilidades primordiais do Estado, o que foi

resultado de um intenso movimento de lutas e manifestações sociais pelo processo de redemocratização do país, após ditadura militar, e pela melhoria das condições básicas de vida da população no que tange a assistência, saúde e educação.

Destarte, a proteção social no contexto brasileiro é instituída a partir do tripé da Seguridade Social abarcado na nossa Carta Magna (CF/88), que institui a Previdência Social, a Saúde e a Assistência Social como políticas públicas de proteção social que devem ser desenvolvidas e ofertadas pelo poder público, sendo as duas últimas de caráter não contributivo.

A proteção social tem assim relação íntima com a defesa dos direitos humanos, na medida em que busca ofertar aos cidadãos o acesso aos direitos sociais básicos para uma vida digna, por meio do direito ao emprego e a renda; o direito a promoção da saúde, prevenção de doenças e assistência aos cuidados e reabilitação em saúde; e o direito de assistência social em situações de vulnerabilidade, risco social e violação de direitos conforme previstos nos Artigos 194, 196, 201 e 203 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Assim, o direito a assistência social e às políticas de assistência são parte integrante dos direitos sociais e das políticas sociais e advêm do Estado de Bem Estar Social.

Deste modo, a proteção social é um sistema que oferta à população um conjunto de ações públicas que visam o enfrentamento de insuficiências econômicas e sociais:

Sejam decorrentes de riscos sociais – enfermidade, maternidade, acidente de trabalho, invalidez, velhice e morte – sejam decorrentes das situações socioeconômicas como desemprego, pobreza ou vulnerabilidade, as privações econômicas e sociais devem ser enfrentadas, pela via da política da seguridade social, pela oferta pública de serviços e benefícios que permitam em um conjunto de circunstâncias a manutenção da renda, assim como o acesso universal à atenção médica e socioassistencial (JACCOUD, 2009, p.62)

Outro aspecto importante preconizado no Art 226, parágrafo 8º da CF (1988) diz respeito “a assistência à família, na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações”. Assim o Estado também assume responsabilidade direta no enfrentamento de todas as formas de violência praticadas nas relações intrafamiliares, cuja vítima pode ser homem ou mulher, adulto ou criança. Essa responsabilidade assumida pelo Estado se traduz nos objetivos e ações da política de assistência social, que busca a prevenção e enfrentamento da violência e da violação de direitos no âmbito familiar, aspecto esse que será mais aprofundado adiante.

Após a institucionalidade dada na CF (1988), a política de assistência social foi regulamentada por meio da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) de nº 8.742 em 1993, cuja atualização mais recente se deu em 2011 pela Lei 12.435. A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS), publicadas em 2005 foram normativas complementares a Lei Orgânica para basilar a organização, normas, critérios, princípios e diretrizes da política de assistência social e concebê-la por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Mais tarde foram publicadas outras normativas que definem e orientam aspectos importantes na organização dos serviços, projetos, programas e benefícios e dos níveis de complexidade da proteção social ofertada no SUAS. Como exemplo citamos aqui a Tipificação Nacional dos Serviços Sociassistenciais do SUAS (2009/2014) e os Cadernos de Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS/2009) e do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS/2011).

O SUAS, busca superar a velha imagem de política clientelista, assistencialista e filantrópica, norteando-se por novos paradigmas que visam à proteção social baseada na garantia de direitos sociais, no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e na co-construção da autonomia dos sujeitos/famílias atendidos (BRASIL, 2005).

Deste modo, a NOB-SUAS estabelece em seu artigo terceiro como princípios organizativos do SUAS:

- I - universalidade: todos têm direito à proteção socioassistencial, prestada a quem dela necessitar, com respeito à dignidade e à autonomia do cidadão, sem discriminação de qualquer espécie ou comprovação vexatória da sua condição;
- II - gratuidade: a assistência social deve ser prestada sem exigência de contribuição ou contrapartida, observado o que dispõe o art. 35, da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso;
- III - integralidade da proteção social: oferta das provisões em sua completude, por meio de conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;
- IV - intersetorialidade: integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais;
- V - equidade: respeito às diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social (BRASIL, 2012a, p.16).

A política de Assistência Social apresenta, por meio da LOAS, a organização de sua oferta a partir de três funções: a proteção social, a defesa de direitos e a vigilância socioassistencial. No que tange à função de proteção social, o SUAS busca trabalhar, em parceria com as demais políticas setoriais e o Sistema de Garantia e Defesa dos Direitos, o enfrentamento das

vulnerabilidades e violação dos direitos dos indivíduos, famílias e coletividades, por meio de programas, projetos, serviços, benefícios e transferência de renda, que visam à garantia da vida, a redução de danos e prevenção da incidência de riscos pessoais e sociais (BRASIL, 1993/2011). Na função defesa de direitos busca-se a orientação dos indivíduos e famílias quanto aos seus direitos civis, políticos e sociais e as articulações intersetoriais necessárias para que o cidadão acesse as informações, serviços, benefícios a que tem direito; o SUAS assume o lugar de articulador da rede de proteção social, tendo como um de seus princípios norteadores o de “tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas” conforme estabelece o art 4º, inciso II da LOAS (BRASIL, 1993 2011). A vigilância socioassistencial deve analisar informações relativas à ocorrência de riscos sociais, vulnerabilidades, vitimizações e danos presente nos territórios, bem como mapear a oferta de serviços da rede socioassistencial e ainda a capacidade protetiva das famílias residentes nestes territórios. Assim, as análises geradas pela vigilância socioassistencial dependem do acesso às informações levantadas nos equipamentos públicos de proteção social básica e especial e é essa análise que deve subsidiar o planejamento, monitoramento e avaliação das ações de proteção social e de defesa de direitos, num ciclo de interdependência entre as funções.

Nessa direção, dentro das ações de proteção social e defesa de direitos, o SUAS se compromete a garantir as seguranças socioassistenciais de acolhida; renda; convívio ou convivência familiar, comunitária e social; desenvolvimento de autonomia; apoio e auxílio. No artigo 4º do capítulo primeiro da NOB-SUAS podemos encontrar o detalhamento das seguranças socioassistenciais que devem ser trabalhadas nas ações e ofertas da assistência social:

I - acolhida: provida por meio da oferta pública de espaços e serviços para a realização da proteção social básica e especial, devendo as instalações físicas e a ação profissional conter: a) condições de recepção; b) escuta profissional qualificada; c) informação; d) referência; e) concessão de benefícios; f) aquisições materiais e sociais; g) abordagem em territórios de incidência de situações de risco; h) oferta de uma rede de serviços e de locais de permanência de indivíduos e famílias sob curta, média e longa permanência.

II - renda: operada por meio da concessão de auxílios financeiros e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social, que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho;

III - convívio ou convivência familiar, comunitária e social: exige a oferta pública de rede continuada de serviços que garantam oportunidades e ação profissional para: a) a construção, restauração e o fortalecimento de laços de pertencimento, de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança e interesses comuns e societários; b) o exercício capacitador e qualificador de vínculos sociais e de projetos pessoais e sociais de vida em sociedade.

IV - desenvolvimento de autonomia: exige ações profissionais e sociais para: a) o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania; b) a conquista de melhores graus de liberdade, respeito à dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão e a cidadã, a família e a sociedade; c) conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade, nos laços sociais, para os cidadãos e as cidadãs sob contingências e vicissitudes.

V - apoio e auxílio: quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos. (BRASIL, 2012a, p.16-17).

O objetivo da proteção social na Assistência Social é dentre outros o de proporcionar conquistas objetivas, subjetivas e socioeducativas aos cidadãos e suas famílias, visando o desenvolvimento de “capacidades e talentos para a convivência social, protagonismo e autonomia” (BRASIL, 2005). Nesse sentido, Sposati (2007) enfatiza que a partir da mudança paradigmática na política de assistência social, é relevante considerar que

A condição de ser pobre não gera direitos. É a condição de ser cidadão que os gera. Por consequência, enquanto for atribuída a responsabilidade da assistência social ao trato do pobre, ela não será uma política de direito de cidadania. Esta é uma das questões mais difíceis a ser enfrentada, pois muda o “pólo energético” da assistência social (SPOSATI, 2007, p.441).

Na mesma direção, Silva (2014) entende a assistência social como direito a proteção social e à seguridade social, que visa desenvolver capacidades para maior autonomia. Para tanto, busca o desenvolvimento social e humano e não só o atendimento às vulnerabilidades e necessidades sociais. Assim, compreende-se que a proteção da assistência social não está limitada a garantia das condições materiais mínimas, uma vez que busca também promover o fortalecimento dos indivíduos em situação de vulnerabilidades e riscos sociais, colaborando no desenvolvimento de sua autonomia.

O uso de conceitos como o de família, cidadania, vulnerabilidades, violação de direitos, fatores de risco e de proteção são muito presentes no marco regulatório do SUAS a partir do diálogo com legislações criadas para a garantia de direitos como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei 8.069/1990), o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003), a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), além é claro do embasamento na Carta Magna, que se constitui a carta fundamental dos direitos.

A Política Nacional de Assistência Social alude um conceito de proteção social entendida por Di Giovanni (1998) como arranjos institucionalizados dos povos para proteger parte ou todos os seus membros. Membros estes, em sua maioria atingidos pela violência estrutural, cidadãos

e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco. Assim, o público prioritário a ser alcançado pelas ações da política de assistência social é caracterizado por:

cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (BRASIL, 2005; p. 27).

A descrição do público alvo da proteção social ofertada pela política de assistência social, bem como a apresentação de seus objetivos nos leva a perceber a necessidade de uma compreensão mais detalhada de conceitos como violência objetiva e estrutural, violência subjetiva, vulnerabilidade, risco, exclusão, dentre outros. Definições essas que também poderão contribuir no esforço desse trabalho de pesquisa, na medida em que se observa no marco regulatório do SUAS que o termo superação da violação está diretamente relacionado ao enfrentamento e prevenção das situações de violências, vulnerabilidades e riscos. Assim sendo, nos debruçaremos sobre tais conceitos nos próximos capítulos, buscando uma compreensão mais aprofundada dos mesmos. Antes, contudo, faremos uma breve apresentação da organização da assistência social em níveis de complexidade e do PAEFI, considerando se tratar do serviço que está sob o foco de atenção neste estudo.

1.3 Proteção Social em níveis de complexidade na política de Assistência Social

O SUAS organiza a oferta dos serviços socioassistenciais em dois tipos de proteção social: a proteção social básica e a proteção social especial.

A Proteção Social Básica tem como equipamento público central o Centro de Referência em Assistência Social – CRAS e trabalha o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, visando prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, na perspectiva da promoção de autonomia, bem estar social e prevenção de violação de direitos. Os CRAS são equipamentos públicos com caráter descentralizado, distribuídos nas áreas de maior vulnerabilidade e risco social dos municípios, responsáveis pela oferta de serviços (preventivos, protetivos e proativos) da proteção social básica do SUAS. Em virtude de sua capilaridade nos territórios, o CRAS é a principal porta de entrada do SUAS, oportunizando o acesso de grande número de indivíduos e famílias à rede de

proteção social da assistência social. O CRAS deve ofertar obrigatoriamente e por meio de execução direta o Programa de Atenção Integral às Famílias – PAIF e deve ofertar outros serviços socioassistenciais, como o Serviço de Convivência Familiar e Comunitária por meio de execução direta ou de parceria com instituições não governamentais conveniadas com o poder público (BRASIL, 2009). No caso de Belo Horizonte existe em cada regional administrativa a Equipe de Proteção Social Básica Regional, que oferta atendimento aos territórios fora das áreas de cobertura CRAS.

A Proteção Social Especial se caracteriza como modalidade de atendimento e acompanhamento voltado para o enfrentamento de situações de violação de direitos e fortalecimento e/ou recuperação de vínculos familiares e comunitários fragilizados ou rompidos.

A Proteção Social Especial se subdivide em Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade. A média complexidade é representada pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social CREAS, que trabalha nas situações de violação de direitos das famílias/indivíduos e fragilização dos vínculos familiares. Os CREAS, também considerados equipamentos públicos da assistência social, de abrangência municipal, oferta trabalho social especializado a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social devido a violações de direitos (violência doméstica; violência física, psicológica e sexual; negligência, abandono; trajetória de vida nas ruas); deve ofertar obrigatoriamente e por meio de execução direta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI; e de acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, o CREAS também poderá ofertar os seguintes serviços: 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 (BRASIL, 2014).

A alta complexidade trabalha o processo de institucionalização e proteção integral de indivíduos em situação de violação de direitos, cujos vínculos familiares foram rompidos ou estão extremamente fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento com privacidade, o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitário e o desenvolvimento

da autonomia das pessoas atendidas. Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais são serviços ofertados pela alta complexidade: Serviço de Acolhimento Institucional; Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de Proteção em situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

1.4 O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) em situação de violação de direitos: o cenário de Belo Horizonte

Na cidade de Belo Horizonte, capital de Minas Gerais, considerada metrópole, uma vez que possui mais de 900.000 habitantes, sendo a maior do Estado e a sexta maior do país, com um contingente de 2.375.151 habitantes conforme o último censo, realizado em 2010, não sem dificuldades, registram-se avanços sociais, incluindo aqui a execução da política pública de assistência social. Com o Índice de Desenvolvimento Humano – IDH de 0,810, Belo Horizonte é o 20º município com o IDH mais alto do país. A cidade conta atualmente com trinta e quatro CRAS e nove CREAS distribuídos nas nove regionais administrativas.

Como já anunciado, o foco deste trabalho de pesquisa será sobre o serviço de média complexidade PAEFI, único serviço que deve ser ofertado obrigatoriamente e diretamente pelo setor público no equipamento CREAS.

Embora o PAEFI seja um serviço essencial na organização dos CREAS, previsto na PNAS (BRASIL, 2005) e especificado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais do SUAS, não há ainda qualquer documento formulado pelo MDS ou pela administração municipal de Belo Horizonte que regule o *modus operandi* e a metodologia do Serviço. Desse modo apresentaremos os objetivos e forma de organização do PAEFI a partir da Tipificação (BRASIL, 2009/2014) e do Caderno de Orientações Técnicas do CREAS (BRASIL, 2011).

A proteção social especial se organiza por meio da oferta de serviços, programas e projetos que visam potencializar os ativos de indivíduos e famílias para superação e prevenção do agravamento de situações de risco pessoal e social, provocados por “violação de direitos, tais como: violência física, psicológica, negligência, abandono, violência sexual (abuso e exploração), situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras (BRASIL, 2011b, p.18).

Conforme as Orientações Técnicas a atenção especializada e a qualificação do atendimento devem ser eixos norteadores do atendimento no CREAS, uma vez que são precisos conhecimentos e habilidades específicas para lidar com os fenômenos e situações atendidas, relacionados ao ciclo de vida, deficiência, rede social de apoio, gênero, orientação sexual, abuso de álcool e outras drogas, condições materiais, acesso a rede de direitos. Também se torna importante práticas de trabalho que considerem as especificidades territoriais, o acesso a direitos socioassistenciais, a centralidade na família, o trabalho em rede, a mobilização e participação social e por último um ponto fundamental: a concepção compartilhada pela equipe para o desenvolvimento do trabalho social na atuação profissional.

Desse modo, o caderno de orientações prevê que as metodologias a serem utilizadas na oferta do trabalho social com famílias pela proteção social especializada devem considerar a singularidade das situações atendidas e adequar as estratégias de intervenção mais pertinentes em cada caso, visando o desenvolvimento junto as família e indivíduos acompanhados de novas possibilidades de interação, de projetos de vida e de superação das situações vivenciadas. Assim, no conjunto de intervenções possíveis cabem os atendimentos individuais, os atendimentos em grupo e as intervenções coletivas.

O trabalho social com famílias no CREAS requer

a construção de vínculos de referência e confiança do usuário com a Unidade e profissionais da equipe, além de postura acolhedora destes, pautada na ética e no respeito a autonomia e a dignidade dos sujeitos. Nesse contexto, a escuta qualificada em relação às situações e sofrimentos vivenciados pelos usuários tornam-se fundamentais para o alcance de bons resultados e a viabilização do acesso a direitos. (BRASIL, 2011b, p. 28)

Conforme a Tipificação (BRASIL, 2014), o PAEFI, único Serviço que deve ser ofertado obrigatoriamente por meio de execução direta e dentro do equipamento CREAS, se configura como serviço continuado, que oferta apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus integrantes em situação de ameaça ou violação de direitos. O trabalho social desenvolvido visa a promover direitos, preservar e fortalecer os vínculos familiares, comunitários e sociais e fortalecer a função protetiva das famílias frente às condições que as vulnerabilizam e as submetem a riscos pessoais e sociais. Para tanto, o atendimento deve respeitar os valores, crenças, identidade, heterogeneidade e potencialidades das famílias. O trabalho ofertado deve ser articulado com as atenções ofertadas nos demais níveis de atenção

da rede socioassistencial e com as ofertas das demais políticas públicas e Sistema de Garantia de Direitos, buscando-se qualificar a intervenção e reparar o direito violado.

É considerado público alvo do PAEFI as famílias e indivíduos que vivenciam violação 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 e do PETI em decorrência de violação de direitos” (BRASIL, 2014, p.29).

São objetivos do PAEFI: a) contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva; b) processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades; c) contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários; d) contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família; e) contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos; f) prevenir a reincidência de violações de direitos (BRASIL, 2014, p. 29).

Os trabalhadores que atuam no PAEFI lidam cotidianamente com situações extremas de violência e violação de direitos. Considerar a determinação econômica ao lado da determinação subjetiva para compreensão da violência vivenciada pelos indivíduos e famílias atendidos, pode ajudar a ampliar a análise das situações atendidas no setor da assistência social.

O modo como o trabalhador conduz a sua leitura e intervenção sobre as situações pode encontrar nos indivíduos e famílias atendidos a potência e a resistência, no lugar da posição vitimada, reconhecendo ao mesmo tempo a condição de subalternidade e a potência de emancipação. Assim, a relação produzida entre o trabalhador do PAEFI e os sujeitos atendidos pode levar à construção de saídas apesar de toda determinação estrutural que os condiciona (a ambos).

Em cada um dos nove CREAS distribuídos nas nove regionais administrativas de Belo Horizonte está implantado desde o ano de 2009 o Serviço PAEFI, que passou a acompanhar

de modo sistemático os casos de violação de direitos que antes eram atendidos de maneira pulverizada nos programas Sentinela e PAIR (Programa de Ações Integradas e Referências de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-juvenil no Território Brasileiro) e no Serviço de Orientação Socio-Familiar (SOSF)¹. Deste modo, observa-se que já houve um grande avanço no município em relação à organização e sistematização da oferta do PAEFI e estruturação do CREAS para qualificação da oferta de proteção social especial de média complexidade na cidade.

2 VIOLÊNCIAS E VIOLAÇÕES: EXPRESSÕES DE MUITAS FACETAS

2.1 As violências: introduzindo a discussão do conceito

A violência se expressa de inúmeras formas, pode estar envolvida com questões culturais, interesses econômicos, políticos, sociais, pode se manifestar em âmbito coletivo ou interpessoal, de modo institucionalizado ou a partir de práticas criminalizadas. São exemplos explícitos de violência o terrorismo; o assassinato; o estupro; o crime organizado; as guerras; as revoluções; o extermínio de populações, a violência urbana; a violência contra a criança, o adolescente, o idoso, a mulher, a pessoa com deficiência; o bullying. Atualmente, no contexto brasileiro, poderíamos abarcar ainda como fenômenos violentos a corrupção, propina e extorsão entre os nossos parlamentares, bem como o abuso de poder e desrespeito a Constituição Federal por nossos representantes do sistema judiciário. Assim, observa-se quão amplo pode ser o entendimento do que se caracteriza como violência.

Atualmente violência é um conceito que está na ordem do dia. Sua grande repercussão no século XX tornou a violência um fenômeno muito estudado e alvo de preocupações e intervenções em todo o mundo. Nelson Mandela, em prefácio do relatório mundial sobre a violência de 2002, afirma que o século XX foi marcado pela violência em uma dimensão jamais vista; houve destruição em massa como resultado das novas tecnologias a serviço das

¹ Antes de implantar os CREAS e o PAEFI em 2009, o município de Belo Horizonte ofertava a proteção social especial às famílias de modo pulverizado e fragmentado por meio de serviços e programas como o Serviço de Orientação Sócio familiar (SOSF) e Serviço de Atenção Sócio familiar (SASF). O SOSF era compreendido como um serviço de atendimento e acompanhamento às famílias com crianças e adolescentes em situação de violação de direitos e o SASF por sua vez, se voltava mais para o público idoso e com deficiência em situação de violação de direitos. O funcionamento e equipes ficavam centralizados na região central de BH. A partir de 2009, com a implantação dos CREAS, os serviços e programas SOSF, Sentinela e SASF foram extintos e seu público e atuação foram absorvidos pelo serviço PAEFI, tipificado legalmente em legislação federal.

ideologias de ódio. Hanna Arendt pontua em seu livro “Da violência” em 1970 que aquela geração foi a primeira a crescer sob o risco da bomba atômica, escutaram na escola e na universidade sobre os campos de concentração e de extermínio, o genocídio e a tortura. Trata-se hoje de um fenômeno que está presente nas mídias impressa, de telecomunicação e na internet e a tentativa de compreendê-lo e criar estratégias para seu enfrentamento são preocupações de âmbito global.

O conceito de violência é complexo e multifacetado de elementos, implicando explicações teóricas, bem como propostas de solução variadas. A origem do termo violência, do latim, “violentia”, anuncia o ato de violar o outro ou de se violar. Observamos aqui a imbricada relação da violência com a violação de direitos, sendo aquela uma das expressões dessa. No âmbito filosófico o ato da violência denota práticas contrárias a liberdade e vontade daquele a quem se dirige, apontando para um sentido moral e ético nesta definição.

A filósofa Marilena Chauí procura fazer uma análise da violência a partir da perspectiva ética. Para ela a violência é toda ação que utiliza da força para ir contra a natureza, a vontade, a espontaneidade, a liberdade do outro; é um ato de violação de alguém ou de algo valorizado por determinada sociedade; é toda ação de transgressão contra as coisas que alguém ou uma sociedade concebe como justas e como um direito. Nas palavras da autora,

violência é um ato de brutalidade, sevícia e abuso físico e/ou psíquico contra alguém e caracteriza relações intersubjetivas e sociais definidas pela opressão, intimidação, pelo medo e pelo terror. A violência se opõe à ética porque trata seres racionais e sensíveis, dotados de linguagem e de liberdade como se fossem coisas, isto é, irracionais, insensíveis, mudos, inertes ou passivos. (CHAUÍ, 1999, s/p)

Mandela (2002) demonstrou preocupação com a violência sofrida de modo solitário por indivíduos do cotidiano, como por exemplo, os abusos praticados contra crianças por aqueles que deveriam protegê-las. Para ele a violência presente nas relações interpessoais ou nas relações grupais e sociais se dá quando as novas gerações aprendem com a violência das gerações anteriores, as vítimas aprendem com seus agressores e quando se permite a manutenção das condições sociais que alimentam a violência.

Indagações como “A violência é justificável; A violência pode ser evitada?” estão presentes em nosso cotidiano e nos estudos acerca do fenômeno da violência. Georges Eugene Sorel (1908), engenheiro formado pela *Ecole Polytechnique*, teórico francês do sindicalismo

revolucionário, citado por Arendt (1985), desenvolveu em seu livro “*Réflexions sur la violence*” algumas dessas reflexões, pontuando que dificilmente haverá uma moral, doutrina política ou social que ampare a violência como algo justificável por si só; na sua visão, a violência seria avaliada como justificável ou inevitável, somente como ação necessária para conservar uma instituição considerada legítima, pacífica e não violenta. No caso da revolução, em que o uso da violência pode ser freqüente, a defesa não seria em relação à violência empregada e sim aos objetivos sociais da revolução. Desse ponto de vista, a violência seria compreendida como um meio, e não como um fim.

2.2 A violência segundo Hanna Arendt

Hanna Arendt comunga da concepção de violência apresentada por Sorel, compreendendo-a como um meio instrumental e não como um fim, por isso discorda de alguns pensadores, como Max Weber e Mao Tsé-Tung, que concebem a violência como evidente manifestação de poder e representação do domínio do homem sobre homens.

Arendt (1985) parte da distinção entre os conceitos de poder, força, vigor, autoridade e violência, para então se aprofundar na conceituação do que entende por violência, que segundo ela, se diferencia por seu caráter instrumental. A autora aponta que a ciência política necessita diferenciar esses conceitos, que embora tenham relação entre si, não são sinônimos.

O “poder” é definido pela autora como a habilidade humana de agir em uníssono, em comum acordo, pertence não a um indivíduo e sim a um grupo e permanece enquanto o grupo estiver unido. O “vigor” é entendido como característica individual, atributo de um objeto ou pessoa, podendo provar-se a si mesmo na relação com os outros. A “força” que no senso comum é percebida como violência, indica as forças da natureza ou das circunstâncias, a potência permitida por meio de movimentos físicos ou sociais. A “autoridade” é para a autora o fenômeno mais indefinido; Arendt explica que a autoridade pode ser pessoal ou relacionada a um cargo institucional e diz respeito às posições de hierarquia, consiste na relação entre aquele que ordena e aquele que obedece sem questionamentos, por respeito. A “violência”, por fim, diferencia-se por seu caráter instrumental. Todavia, a autora assume que a violência está mais próxima do vigor, na medida em que seus instrumentos são “concebidos e usados para o propósito da multiplicação do vigor natural até que, no último estágio de desenvolvimento, possam substituí-lo” (ARENDT, 1985, p. 28-29).

Arendt se coloca a tarefa de problematizar a questão da violência nos domínios da política. E deste modo põe-se a examinar a relação entre violência e poder, pois conforme afirma há um consenso entre atores da esquerda e da direita de que a violência nada mais seria do que a mais incontestável manifestação de poder. Continuando a construção do sentido de “poder” a autora cita Voltaire, para quem o poder baseia-se em fazer com que os outros atuem conforme o querer e a ordem de quem o detém; também cita D’Entreves, que afirma não existir nenhum poder maior do que aquele que provem do cano de uma arma.

Arendt explica que o mais comum no cotidiano é vermos a combinação entre violência, autoridade e poder, mas isso não significa que esses distintos fenômenos sejam a mesma coisa. Nas suas palavras,

Uma vez que nas relações exteriores assim como nos negócios internos apresenta-se a violência como a última opção para que a estrutura de poder seja mantida intacta contra os vários tipos de desafios – do inimigo estrangeiro, do criminoso local parece realmente ser a violência o pré-requisito do poder (ARENDT, 1985, p.29).

Todavia, conforme ela bem explica, o fundamento essencial do poder está na opinião, consentimento e apoio público, que torna possível a obediência civil às leis, aos governantes e às instituições que são a própria representação do poder do povo. O governo faz sim uso dos instrumentos da violência para manter-se no poder, mas para Arendt nenhum governo jamais se baseou exclusivamente nesses instrumentos de violência, nem mesmo os totalitários, pois é sempre necessária uma base de poder, mesmo que mínima e restrita aos informantes e polícia secreta.

Para Arendt (1985) pode-se resumir que a forma extrema de poder se dá por meio de “todos contra um” e a forma extrema de violência se dá no “um contra todos”, o que não seria possível no último caso sem o uso de instrumentos. Arendt explica que uma distinção óbvia entre poder e violência é a de que o primeiro tem necessidade de números e a segunda não precisa necessariamente, uma vez que se fundamenta em instrumentos. O poder é um fim em si mesmo, a violência por sua vez “é por natureza instrumental; como todos os meios está sempre à procura de orientação e de justificativas pelo fim que busca.” (ARENDT, 1985, p. 28).

Conforme Arendt, o poder é uma habilidade humana para agir em conjunto, em comunidade. Assim o poder é para ela uma capacidade humana, mas nunca um atributo individual, pois o poder é pertencente ao grupo e continua a ser apenas enquanto o grupo estiver unido. Caso o grupo se dissolva, o poder desaparece e dar lugar ao aparecimento da violência. Deste modo, na visão da autora, a violência e o poder são termos inversamente proporcionais, na medida em que se um deles se eleva o outro tende necessariamente a enfraquecer.

A autora adverte que o enfraquecimento do poder é um convite à violência que pode ser empregada por governantes ou governados, como instrumento para manutenção ou substituição do poder. Em todo caso, Arendt afirma que “a violência pode destruir o poder, mas é incapaz de criá-lo.” (ARENDR, 1985, p. 31)

2.3 Violência objetiva e violência subjetiva: nós entrelaçados na sociedade capitalista atual

O contemporâneo filósofo esloveno Slajov Zizek traz uma construção teórica do conceito violência que articula conhecimentos sobre a dimensão subjetiva e objetiva desse fenômeno, passando necessariamente pela compreensão da constituição da sociedade capitalista.

A violência, em seu estado mais visível, se manifesta em diversas situações no âmbito coletivo e individual. No contexto brasileiro pode ser observada por meio das guerras entre grupos de traficantes ou de guangues nas disputas por territórios, nas brigas entre torcidas adversárias, no bullying na escola, na violência contra mulheres, crianças, idosos, negros, homossexuais. São assim, situações que se destacam nas mídias e são matéria de preocupação da sociedade em geral e dos formuladores de políticas públicas.

Zizek (2014) nos convida a ver além da violência diretamente visível, cujos agentes são prontamente identificáveis, ou seja, a violência subjetiva, para perceber uma violência subjacente, a violência objetiva, advertindo-nos que a violência subjetiva é apenas a parte mais visível. Para Zizek a violência objetiva, resultante do sistema capitalista perde em visibilidade para a violência subjetiva que aparece no cotidiano nas relações interpessoais e grupais. Todavia essa última seria o resultado da sociabilidade humana alicerçada nas relações conflitantes de classe, que são decorrentes da violência sistêmica (objetiva).

Nas letras do autor,

a violência subjetiva é experimentada enquanto tal contra o pano de fundo de um grau zero de não violência. É percebida como uma perturbação do estado de coisas “normal” e pacífico. Contudo, a violência objetiva é precisamente aquela inerente a esse estado “normal” de coisas. A violência objetiva é uma violência invisível, uma vez que é precisamente ela que sustenta a normalidade do nível zero contra a qual percebemos algo como subjetivamente violento (ZIZEK, 2014, p.17).

Assim, Zizek apresenta em sua teoria dois tipos de violência: a violência subjetiva e a violência objetiva. Sendo que a violência objetiva se desdobra ainda em violência sistêmica e violência simbólica. Segundo o autor, a violência simbólica se manifesta pela linguagem e pelo discurso de modo a fixar certo universo de sentidos e a violência sistêmica, por sua vez, está relacionada com as consequências do modo de funcionamento de nosso sistema econômico e político, isto é, o capitalismo.

O capitalismo, sistema econômico e político mais difundido nas sociedades ocidentais, institui um tipo de sociabilidade que produz a mercantilização das relações sociais, operando assim uma violência sistêmica, desencadeando assim uma sociedade dividida em classes sociais, com os detentores dos meios de produção de um lado e aqueles que possuem apenas a força de trabalho do outro, como bem interpretam Guerra e colegas (2015).

Para compreendermos melhor o que seria essa divisão da sociedade em classes sociais e como o sistema capitalista se constituiu e se consolidou em nossa sociedade, será importante fazermos uma breve referência à teoria marxista do materialismo histórico. Para Karl Marx as transformações no âmbito econômico, social e individual são fruto da atividade do homem no mundo, ou melhor, de seu trabalho. Deste modo, tudo foi e é construído através das gerações ao longo do tempo. E assim o mundo é histórico e o trabalho é o alicerce essencial dessa história do homem. O modo de produção, ou seja, a forma como o trabalho do homem é referenciado na organização social é o ponto central do materialismo histórico. Assim, a evolução social foi compreendida por Marx como um decurso coordenado de modos de produção (MARX; ENGELS, 1984).

Entretanto a partir da instituição da sociedade capitalista, o capitalista passa a ter a propriedade dos meios de produção e o trabalhador, separado dos meios de produção, exerce o trabalho assalariado, formando assim as duas classes fundamentais, a burguesia e o proletariado (trabalhadores), conforme explica Marx. Nessa direção, o trabalho que é a

atividade produtora do homem, de sua vida e de sua história, torna-se ao mesmo tempo o trabalho alienado, que subordina o próprio homem a partir de relações de produção desiguais e excludentes (MARX, 1980).

O fetichismo da mercadoria é um instrumento importante na perspectiva capitalista, na medida encobre o fato de que seu valor no mercado diz respeito à quantidade de trabalho necessária para ser produzida, esconde a expropriação de trabalho excedente, imprescindível para formar o capital, conforme analisa Melo (2016). Deste modo, o trabalho torna-se concomitantemente práxis de criação e de dominação, fonte de riqueza e também de dominação e exploração e para Marx essa contradição só se resolveria a partir da revolução, na qual a classe trabalhadora é o sujeito da transformação social (Marx, 1980), como “práxis emancipatória” originária do trabalho. (MELO, 2016)

Deste modo, podemos compreender a questão social, ou seja, o problema da desigualdade e da exclusão social da parcela mais vulnerável da população no acesso a bens e direitos (saúde, educação, habitação, emprego, relações livres de violência), como expressão da contradição entre o capital e o trabalho. Podemos dizer ainda que a pobreza é de modo incontestável uma expressão direta da violência objetiva, sistêmica e estrutural em nossa sociedade. Na visão de Silva (2014) para compreender a pobreza é necessário compreender a dimensão histórica e social de constituição do aparelho capitalista, no qual riqueza e miséria se constituem faces de um mesmo sistema econômico e político, que legitima as desigualdades.

Na análise realizada por Boaventura de Souza Santos,

Somos herdeiros das promessas da Modernidade e, muito embora as promessas tenham sido auspiciosas e grandiloquentes (igualdade, liberdade e fraternidade), temos acumulado um espólio de dívidas. Cada vez e de forma mais insidiosa, temos convivido no interior de Estados democráticos, clivados por sociedades fascizantes em que os índices de desenvolvimento são acompanhados por indicadores gritantes de desigualdade, exclusão social e degradação ecológica (SANTOS, 2011, p. 6)

Aquela contradição entre o capital e o trabalho denuncia os antagonismos da sociabilidade vigente, obrigando o Estado a organizar respostas diante das demandas colocadas. Entretanto, como bem analisa Guerra e colegas (2015) a questão social é objeto de preocupação do Estado capitalista visando à manutenção da estrutura econômica, da ordem vigente. A assistencialização da pobreza é uma estratégia do Estado para responder ao problema da

desigualdade econômica de modo a atenuar suas conseqüências e manter o disciplinamento dos pobres.

Essa análise parece ser compartilhada por Maria Carmelita Yazbek, para quem a pobreza é

produto dessas relações que, em nossa sociedade, a produzem e reproduzem, quer no plano socioeconômico, quer nos planos político e cultural, constituindo múltiplos mecanismos que “fixam” os pobres em seu lugar na sociedade (...) é uma categoria multidimensional, e, portanto, não se expressa apenas pela carência de bens materiais, mas é categoria política que se traduz pela carência de direitos, de oportunidades, de informações, de possibilidade e de esperanças (YAZBEK, 2010, p.153).

E é justamente essa a análise crítica feita por Zizek (2014) ao definir a violência sistêmica como aquela relacionada aos esquemas explícitos e sutis de coerção que mantêm as relações de dominação e exploração, que por sua vez, sustentam o sistema econômico e político, inclusive a ameaça de violência. Assim, Zizek esclarece que a violência sistêmica – expressão da violência objetiva que é ancorada no capitalismo e imanente ao estado normal das coisas e por isso geralmente não percebida – sustenta as relações de dominação e exploração, uma vez que está instalada no próprio funcionamento da sociedade capitalista, é invisível e pode utilizar o poder político, econômico e midiático para se manter. O autor também aponta que a violência simbólica, que se realiza por meio da imposição de dado universo de sentido na linguagem e, portanto na cultura, mantém uma relação de recíproca sustentação com a violência sistêmica.

Há, na visão de Zizek (2014), deliberadamente um foco social na violência física e direta (violência exercida por agentes sociais, indivíduos maléficos, multidões fanáticas, terrorismo, assassinatos em massa) e na violência ideológica (racismo, homofobia, discriminação). Isso faz com que haja um desesperado apelo de SOS humanitário para enfrentar a violência, que deixa escapar a atenção sobre a necessidade de analisar a interação complexa dos três modos de violência: subjetiva, objetiva e simbólica.

Por isso, o referido filósofo chama a atenção para duas questões importantes: o cuidado de não sermos seduzidos pelo conceito de tolerância, que seria para ele uma espécie de violência na medida em que enaltece a violência invisível; e a importância de não sermos capturados pelo falso sentimento de urgência frente à violência, presente no discurso humanitário da esquerda liberal, que nos convoca para um agir imediato, um sentimento de que não há tempo para refletir. Zizek (2014) nos alerta que quando somos alarmados pelas imagens midiáticas

da violência, deveríamos seguir o conselho de Lenin (quando construía sua teorização sobre o socialismo): estudar, estudar e estudar as suas causas.

Mandela (2002) mostra sua esperança afirmando que embora nenhum país, cidade ou comunidade esteja imune à violência, não estão também impotentes diante dela. Pois, na sua forma de ver, a violência prospera na ausência da democracia, de um bom governo e do respeito pelos direitos humanos e os arquétipos da violência são mais disseminados nas sociedades cujas autoridades apóiam o uso da violência por meio de suas próprias ações. Mandela afirma que, a partir dessa análise e autocrítica, a violência pode ser evitada e as culturas violentas podem ser modificadas.

2.4 Pobreza, exclusão, subalternidade e vidas passíveis de luto

Na visão de Yazbek (2016) subalternidade, exclusão e pobreza são elementos interseccionais que favorecem a “dominação, a humilhação, o ressentimento, a subordinação, a resistência e outras tantas dimensões do lento processo de constituição de uma identidade social subalterna” (YAZBEK, 2016, p.45).

Yazbek (2016) questiona como a assistência social pode apresentar-se como espaço de construção de direitos sociais e ampliação do protagonismo de seus usuários e trás a tona o conceito de subalternidade para compreender a constante relação de dominação e opressão vivenciadas pelos sujeitos pobres. Apresenta uma análise da conjuntura econômica e social dos anos 80 no Brasil, na qual observa um aumento do numero absoluto de pobres, uma distancia enorme entre minorias abastadas e massas miseráveis e introduz sua visão da pobreza como uma forte expressão de violência.

A violência da pobreza constitui parte de nossa experiência diária na sociedade brasileira contemporânea. Os impactos destrutivos do sistema vão deixando marcas exteriores sobre a população empobrecida: o aviltamento do trabalho, o desemprego, a debilidade de saúde, o desconforto, a moradia precária e insalubre, a alimentação insuficiente, a ignorância, a fadiga, a resignação, são alguns sinais que anunciam os limites da condição de vida dos excluídos e subalternizados da sociedade (YAZBEK, 2016, p.79).

Assim, para compreender a pobreza é necessário entender a dimensão histórica e social de constituição do sistema capitalista, no qual riqueza e miséria se constituem faces de uma mesma moeda que legitimam as desigualdades (SILVA, 2014). Nessa direção, Sawaia (2014)

esclarece que o sistema capitalista constitui a culminância da dialética exclusão-inclusão. Nessa lógica mercantilizam-se os homens e as coisas, alienando o trabalhador de sua força vital e produzindo invariavelmente as desigualdades, sustentadas pelos fenômenos da concentração de renda, da segregação, da violência, da miséria.

Silva (2014) e Yazbek (2016) definem a pobreza como uma condição resultante do modelo de sociedade capitalista, sendo uma demonstração direta das relações vigorantes nessa sociedade, na qual a miséria e a acumulação coexistem. Deste modo, no sistema capitalista criam-se mecanismos que prendem o pobre em seu lado social na sociedade. Nesse sentido, a pobreza não é apenas ausência ou precariedade de recursos financeiros, é uma condição política que se reflete na violação de direitos, na deficiência de possibilidades e de novas perspectivas.

Iamamoto e Carvalho (2008) explicitam a complexidade da conformação da sociedade capitalista por meio das relações sociais reproduzidas pelo modo de vida e de trabalho, enquanto um processo dinâmico que se dá no cotidiano da vida social e que sustenta o funcionamento do próprio sistema. A autora explica que tal funcionamento social envolve a vida material e espiritual dos sujeitos, passando por dimensões filosóficas, científicas, artísticas e religiosas, que se refletem nos modos de pensar e agir na sociedade.

Carreteiro (2014) explicita que na relação das sociedades modernas com o Estado, este é visto como organizador dos mecanismos e regulamentos que operam nas relações sociais e que de outro lado, o Estado evoca a participação dos indivíduos na vida coletiva por dois meios: o trabalho e a proteção social. No Brasil, essas duas dimensões têm estreita conexão e culminam na ideia de que ser trabalhador é condição para acessar a maioria dos direitos sociais. Os sujeitos que não se encaixam nessa lógica e estão localizados nos meios sociais desfavorecidos ou ficam a margem dos direitos sociais básicos ou os acessam de modo precário. Na visão de Carreteiro (2014) isso relega o sujeito a títulos como “extranumerário” ou “inútil” ou ainda o lugar de não reconhecido como aquele que pode agregar-se positivamente à sociedade, o que afeta a sua dimensão subjetiva, produzindo sofrimento psíquico, que a autora considera sofrimento social, uma vez que tem origem no modo social de organização capitalista.

Yazbek (2016) utiliza o termo subalternidade como uma categoria que diz respeito à ausência de poder, à condição de dominado, de submetido a exclusão e exploração nos campos

econômico, social e político. Indivíduos marcados por termos como marginais, necessitados, inadequados, desamparados são o produto do modo histórico de estruturação econômica e política do país em que se reiteram as desigualdades e fortalecimento da concentração de renda em uma minoria dominante. A subalternidade é, pois, na definição da autora, a expressão do lugar social destinado aos excluídos em uma trama social capitalista na qual a exclusão é engendrada como uma forma de inclusão. Nesse sentido, a autora problematiza o papel contraditório do Estado na sociedade capitalista, uma vez que a partir de seu aparelho institucional o Estado contribui para a manutenção da estrutura social a partir do viés dos interesses dominantes, inclusive a partir da oferta de benefícios e serviços que garantam a sobrevivência dos subalternos, na condição de reserva de mão de obra barata.

Gayatri Spivak (2010), autora indiana que também estuda a categoria de subalternidade, esclarece que o termo subalterno se refere aos sujeitos e grupos sociais que estão fora da estrutura de poder hegemônica, localizados territorialmente nos países em desenvolvimento. Referiu-se assim aos sujeitos e grupos que devido a sua condição social, são marginalizados, sem voz, sem representatividade, seja por questões de classe, gênero, raça ou trabalho, dentre outras.

Conforme Sawaia (2014) a dialética exclusão-inclusão está em constante relação na vida cotidiana, sendo a definição do primeiro termo a referência necessária para a definição do segundo termo e vice-versa, sua distinção conceitual não se dá somente no campo semiótico, mas principalmente na arena social cotidiana. A autora recorre à leitura foucaultiana, por meio da qual compreende a exclusão pelo processo dialético da inclusão. A inclusão seria um processo de disciplinarização dos excluídos para manutenção da ordem social vigente, sustentada pela classe dominante.

Yazbek explica que o Estado, enquanto fiador das relações sociais, se posiciona como regulador dessas relações, possibilitando de um lado a concretização do processo acumulativo e de outro a reposição das classes subalternas. Todavia, Yazbek pontua a potência da luta política dos subalternos que na contramão das ações estatais de manutenção dos interesses das classes hegemônicas, conseguem colocar dentro dos próprios aparelhos do Estado as questões que dizem respeito aos seus interesses, como a ampliação das políticas sociais. Isso é possível porque há no interior das políticas sociais um movimento que permitem escapes do destino de

reiteração da dominação e permite um espaço onde também se apresentam os interesses sociais dos subalternizados.

É portanto sob o ângulo de interesses diversos que a questão da assistência se apresenta, manifestando-se como estratégia de dupla face em que: o assistencial como mecanismo de estabilização das relações sociais é a ótica da ação estatal; e, como forma concreta de acesso a recursos, serviços e um espaço de reconhecimento de seus direitos e sua cidadania social, é em contrapartida o que buscam os excluídos e subalternizados (YAZBEK, 2016, pp. 69:70).

A partir de pesquisa realizada na década de 1980, Yazbek problematiza o modo como a assistência social se organizava naquele momento histórico, sobre a ilusão da inclusão do excluídos, uma vez que incluía de modo subalternizado, reforçando sua condição de dominado e oferecendo como caridade o que na verdade era direito. Isso ocorre nas relações de benesse, caridade, clientelismo, nas quais os direitos dos subalternizados não são reconhecidos e, portanto lhe são ofertados o favor, a vantagem colocando-os no lugar de devedores, de posição inferior e sem autonomia. Trata-se assim do termo cunhado como exclusão integrativa, em que ocorre um mascaramento das relações sociais de dominação que sustentam o *status quo*.

Contudo, Yazbek (2016) assume uma postura otimista ao argumentar as possibilidades de que as demandas dos subalternos sejam não apenas consideradas, mas também legitimadas publicamente e que suas capacidades de ação sejam ampliadas no campo das políticas sociais. Nesse sentido, a autora, apesar de reconhecer o papel contraditório e complexo exercido pelo Estado na organização das relações capitalistas, aposta no papel da política de assistência social como instância de resgate do protagonismo, cidadania e autonomia dos subalternizados a partir da realização de direitos sociais dessa classe. Acredita que a assistência social possa dar aos seus usuários uma contribuição para que eles mesmos possam defender sua cidadania, sua capacidade de transformar suas necessidades em exigências de classe, passando da condição de subalternos a de sujeitos políticos. Assim, a assistência social, é na visão da autora,

como as demais políticas do campo social, expressão das relações sociais que reproduzem os interesses em confronto na sociedade. Reproduzem, portanto, a exploração, a dominação e a resistência, num processo contraditório em que se acumulam riqueza e pobreza. (YAZBEK, 2016, p.35)

As adversidades, limitações e contingências vivenciadas no cotidiano de vida dos sujeitos subalternos podem sugerir a impressão de fracasso e resignação, e, “muitas vezes se ocultam a

resistência e a capacidade dessa população de lutar diariamente para sobreviver” (YAZBEK, 2016, p.79). Silva (2014) apresenta também esse ponto de vida, defendendo que é relevante não apenas considerar a condição subalterna dos usuários, mas principalmente suas formas de resistência a essa subalternidade.

Nesse sentido, Spivak (2010) alerta para o perigo presente nas pesquisas científicas de enveredar numa busca positivista que busca “revelar” a verdade de um sujeito, grupo ou classe. O que se coloca em xeque é a tendência de reforçar a subordinação e o silêncio dos subalternos. É preciso criar mecanismos para que o próprio sujeito subalterno se posicione e seja ouvido. Para Spivak o problema da representatividade não está apenas no falar sobre, mas no falar *no lugar* do outro, falar pelo outro. Subalterno não é apenas um termo sinônimo para falar do oprimido, diz da representação dos que não são ouvidos e considerados na sociedade contemporânea, globalizante, mercadológica, totalitária, excludente, em resumo, capitalista. Contudo, Spivak nos alerta do mesmo modo, para a dimensão da violência sistêmica, aquela praticada com o objetivo de silenciar o outro, subalterno ou colonizado, por meio de estratégias de neutralização e invisibilização desses sujeitos. Para a autora esse silêncio tem significado, é resultado da conjuntura histórica e ideológica. Nesse sentido, pela condição de silenciado, o subalterno em muitos casos, necessita mesmo ser representado, todavia, de uma representação que faça com que se ouça a sua voz, a sua verdadeira história.

Enquanto autoras como Yazbek, Spivak e Silva utilizam o conceito de subalternidade para dizer dos processos de exclusão, pobreza e opressão vivenciados pelos sujeitos marginalizados, a autora Judith Butler trabalha com o termo precariedade e com a expressão “vidas passíveis de luto”.

Conforme Judith Butler no livro Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto? (2015), uma vida específica não pode ser considerada lesada ou perdida antes de ser reconhecida como “viva”. Para desenvolver sua teoria a autora introduz o conceito de “enquadramento” como a operação simbólica necessária para tornar algo reconhecível, visível. Assim, o enquadramento seria as molduras pelas quais podemos apreender ou não uma vida como perdida ou lesada, atuando de modo a distinguir as vidas que podemos daquelas que não podemos apreender, organizando assim a experiência visual e as ontologias específicas do sujeito. Essa produção normativa da ontologia gera um problema ético, pois o reconhecimento ou não de uma vida implica em definir quais as vidas serão objeto de proteção contra a

violação e a violência. Para a autora, “há “sujeitos” que não são exatamente reconhecíveis como sujeitos e há “vidas” que dificilmente – ou melhor dizendo, nunca – são reconhecidas como vidas” (BUTLER, 2015, p.17).

A noção de precariedade e de vidas passíveis de luto é desenvolvida por Butler (2015) ao elucidar que o fato de uma vida poder ser lesada, negligenciada, destruída e perdida aponta para o caráter vulnerável e precário dessa vida e que são necessárias condições sociais e econômicas para protegê-la. A autora acrescenta que o caráter precário da vida alude à necessidade do viver socialmente, ou seja, nos remete à verdade de que somos todos sujeitos interdependentes. Existe desde o nosso nascimento uma rede de ajuda para que permaneçamos vivos. Somos desde o início seres sociais, dependentes do que está fora de nós, dependentes dos outros e por isso somos todos precários, na medida em que não somos auto-suficientes.

A possibilidade de uma vida perdida ser enlutada consiste no pressuposto da importância dada a essa vida. Ser passível de luto é condição para o surgimento e manutenção de uma vida. Aqueles cujas vidas não são “consideradas” potencialmente lamentáveis, valiosas, são obrigados a suportar a fome, o subemprego, a privação dos direitos, a exposição a violência e a morte. A condição precária designa a condição politicamente induzida na qual certas populações sofrem com redes sociais e econômicas deficientes, tornando-se populações mais expostas a doenças, pobreza, fome e expostas do modo mais grave a violações, violência e morte.

Sobre os enquadramentos, ou melhor, as normas de reconhecimento, Butler (2015) esclarece que dependem de condições de reprodutibilidade para terem êxito e dependendo do tempo e do lugar podem ser rompidos, gerando surpresa, indignação, repulsa, admiração e descoberta. Para exemplificar o que quer dizer, a autora relata a situação dos prisioneiros de Guantánamo, cujas fotografias e poesias evadiram do confinamento para o mundo, por meio da internet. A autora pontua que

embora nem a imagem nem a poesia possam libertar ninguém da prisão, nem interromper um bombardeio, nem, de maneira nenhuma, reverter o curso da guerra, podem, contudo, oferecer as condições necessárias para libertar-se da aceitação cotidiana da guerra e para provocar um horror e uma indignação mais generalizados, que apóiem e estimulem o clamor por justiça e pelo fim da violência (BUTLER, 2015, p.27).

Butler (2015) chama a atenção das políticas de esquerda no sentido de considerar a condição precária como uma condição promissora para a mudança. A autora enfatiza que para que as populações se tornem passíveis de luto é necessário apreender a precariedade como uma condição compartilhada por uma grande parcela de indivíduos da sociedade, uma condição resultante de uma política de “distribuição radicalmente desigual de riqueza” e ainda compreender que há uma exposição diferenciada de determinadas populações (enquadradas como menos valiosas ou não passíveis de luto) a uma maior violência. Violência essa que se expressa não só nas formas mais visíveis, como a violência física e psicológica das relações interpessoais, mas principalmente a violência estrutural que é a falta de acesso aos direitos sociais e econômicos básicos para a manutenção da vida. Assim,

o reconhecimento da precariedade compartilhada introduz fortes compromissos normativos de igualdade e convida a uma universalização mais sólida dos direitos que procure abordar as necessidades humanas básicas de alimento, abrigo e demais condições de sobrevivência e prosperidade (BUTLER, 2015, p.50).

Nessa direção, a assistência social como direito a proteção social pode ser compreendida como uma política pública com potência para desenvolver capacidades para maior autonomia das famílias e indivíduos. Silva (2014) pontua que a ampliação de capacidades e o desenvolvimento dependem da distribuição dos acessos a bens e serviços e mais do que isso, depende da auto-afirmação da política de assistência social como direito e de que exerça o papel junto aos seus usuários na luta constante pela cidadania.

Nessa perspectiva, é possível um movimento de aposta no sujeito e na própria política de assistência social como lugar de co-construção de empoderamento, na medida em que possibilite a ampliação das

Condições do protagonismo em cada cidadão, por mais limitadas que sejam as condições que a própria natureza lhe ofereceu. Esta perspectiva não é um voluntarismo que tem o falso conceito de que o homem é livre das determinações externas, a liberdade reside na capacidade de reelaborar essas determinações a partir da vontade própria (Sposati, 1992, apud YAZBEK, 2016, p.32).

Yazbek (2016) reconhece a subjetividade do homem, a partir do pensamento marxiano, como atrelada a sua capacidade de fazer objetivações do mundo e compartilhar das objetivações de outros sujeitos. Assim a subjetividade estaria assentada no contexto histórico-cultural e social. Nessa perspectiva a subjetividade do homem se constitui a partir da relação entre as situações determinantes e as disposições do sujeito. As primeiras são episódios objetivos, externos ao

indivíduo que lhe exigem ações e respostas; as segundas são as próprias estruturas de funcionamento interno dos sujeitos, seus sentimentos, pensamentos, história, emoções. Deste modo, não se fala de primazia das determinações externas sobre o sujeito ou da primazia da subjetividade do homem sobre o mundo; fala-se da relação dialética entre essas duas dimensões que coexistem e se afetam mutuamente: o mundo objetivo e o mundo subjetivo.

3. SUPERAÇÃO: PROCESSOS INCESSANTES E PAULATINOS DE LIBERDADE E DE DESENVOLVIMENTO

3.1 Superação? Trilhando caminhos de conhecimento e reconhecimento do conceito em questão...

Em pesquisa realizada no Scielo em abril de 2019, a busca pelo termo “superação” and “superar” em todos os índices de busca localizou 109 artigos de periódicos, nos quais o termo superação aparece de alguma forma. Nesses artigos observa-se que superação aparece como um termo utilizado ao longo do texto, no título ou no resumo, significando a ação de superar, ultrapassar uma situação desagradável ou não desejada, ou de passar de uma situação/condição anterior a uma nova situação/condição. Nesse sentido, o termo aparece nos mais diversos contextos: em estudos no campo da educação, da saúde, da biologia ligada à flora, nos estudos da psicologia, do direito, da administração, da teologia/religião, dos estudos lingüísticos, dos estudos das metodologias de pesquisa, etc. Embora o uso do termo superação seja recorrente, não se encontra muitos estudos voltados especificamente para elucidação do conceito/noção/idéia de superação.

A exceção é encontrada nos estudos de *coping* e de resiliência nos quais a abordagem do termo superação se faz mais presente para dizer da capacidade de superação de adversidades.

As estratégias de enfrentamento ou de *coping* são entendidas como esforços cognitivos e comportamentais dos indivíduos para lidar com situações estressoras, danosas ou desafiantes (FOLKMAN, 1984). Embora os estudos de *coping* levem em considerações elementos externos considerados como mediadores ou moderadores, seu foco se concentra mais na dimensão individual a partir das respostas cognitivas. Os estudos de *coping* se localizam no campo da psicologia da saúde, tendo sido mais desenvolvidos na América do Norte. A

apropriação do conceito no Brasil vem acontecendo ainda de modo tímido, mais especificamente nos estudos de saúde (FIGUEIREDO et al, 2015). Não nos deteremos em mais detalhes sobre o *coping*, por se tratar de abordagem muito específica e que foge da delimitação de nosso estudo.

Nos estudos de resiliência, por sua vez, encontramos uma percepção mais ampla da ideia de superação, na qual a capacidade de indivíduos e comunidades de superar adversidades está relacionada ao manejo de ativos pessoais e sociais disponíveis, numa perspectiva que considera que há ao mesmo tempo aspectos tangíveis e intangíveis, formais e informais no desenvolvimento da capacidade de superação (MILLER, et al, 2010; LIBÓRIO e UNGAR, 2010; GOLDSTEIN, 2012; UNGAR, 2011; PESSOA, et al, 2018)

O termo superação, conforme o dicionário de português “Dicio”² tem sua etimologia do latim “superare”, tendo por significados: passar por cima, passar além; ser ou ficar superior; ter domínio de; vencer, subjugar, dominar, dobrar; fazer desaparecer; remover; resolver (em relação a obstáculos e dificuldades). Assim, a palavra superação seria uma derivação feminina e singular do verbo transitivo direto e pronominal “superar”, que significa suplantar, sobrepujar, obter uma vitória relativamente a.

Conforme o Dicionário de Filosofia Nicola Abbagnano o termo “superar” foi empregado por Hegel para indicar o processo dialético que ao mesmo tempo conserva e elimina cada uma de suas partes. A palavra teria dois significados, uma vez que por um lado tem o sentido de conservar e reter e por outro lado, fazer cessar e pôr fim.

Superação significa, conseqüentemente, progresso que conservou o que havia de verdadeiro nos momentos precedentes, levando-o a completar-se. Como exemplo desse conceito, pode-se citar o que Hegel diz sobre a superação no domínio da filosofia. “Todas as filosofias foram necessárias e ainda são; nenhuma desapareceu, mas todas foram conservadas afirmativamente na filosofia como partes de um todo: os princípios são conservados, e a filosofia mais recente é o resultado de todos os princípios precedentes: nesse sentido, nenhuma filosofia foi refutada. O que foi refutado não é o princípio de dada filosofia, mas apenas a sua pretensão de representar a conclusão última e absoluta” (ABBAGNANO, 1982, p.932 e 933).

² [SUPERAÇÃO]. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2018. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/superacao/>. Acesso em: 20/08/2018.

Nesse sentido, a superação pode ser compreendida como uma ação processual, nunca acabada, sempre em desenvolvimento. Cada pequena ação anterior contribui para um devir mais elaborado e aprimorado. Assim, podemos compreender que superar é uma ação gradativa e processual.

Partindo dessa perspectiva no presente estudo, fazemos uma escolha epistemológica a respeito de nossa compreensão do que seria o conceito/noção/idéia de superação a partir de uma perspectiva dialética, na qual superação é tomada como um “conceito-processo”, ou seja, uma situação/condição nunca pronta e acabada, mas em constante movimento, que relaciona aspectos subjetivos e objetivos, das dimensões do presente, passado e futuro. Assim, superação teria a ver com o que já se vivenciou, com o que já se aprendeu, com o que já se avançou e com aquilo que ainda se pode vivenciar, aprender e avançar, que está no campo das potências e possibilidades. Além disso, partindo da concepção de sujeito como ser relacional, contextualizado, situado no tempo e espaço compreendemos que a superação depende da inter-relação de aspectos subjetivos e materiais.

Assim, nos debruçaremos um pouco neste capítulo sobre as noções de resiliência; de fomento de capacidades e desenvolvimento humano; de liberdade e autonomia, que nomeamos aqui de conceitos-mediadores e complementares da noção de superação. Falaremos um pouco também sobre a intersubjetividade como caminho ético para a intervenção psicossocial.

3.2 Vulnerabilidades em sentido integral: o acesso aos direitos e oportunidades sociais como potencializador de resiliências e capacidades de superação

No âmbito regulatório da política de assistência social,

“as situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, se expressam na iminência ou ocorrência de eventos como: violência intrafamiliar física e psicológica, abandono, negligência, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar e comunitário, idosos em situação de dependência e pessoas com deficiência com agravos decorrentes de isolamento social, dentre outros” (BRASIL, 2011b, p.14).

Risco social é definido no Caderno de Orientações Técnicas do CREAS como a probabilidade de um evento ocorrer ao longo da vida de um indivíduo ou grupo, sendo assim uma condição que pode atingir a qualquer pessoa. Entretanto, conforme Sposati (2009) a vivência de vulnerabilidades sociais podem impactar na maior ou menor probabilidade de ocorrência dos

riscos pessoais e sociais e na capacidade de reunir recursos para preveni-los e enfrentá-los. Conforme a PNAS a vulnerabilidade social é concebida como a ocorrência de situações que levam famílias e indivíduos a vivenciar “processos de exclusão social pela pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso a serviços públicos) e ou fragilização dos vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras” (BRASIL, 2005).

Janczura (2012) alerta que muitas vezes há confusão entre os termos risco e vulnerabilidade social, que acabam sendo apresentados como sinônimos. Nesse sentido a autora faz uma crítica ao modo como esses conceitos são apresentados na Política Nacional de Assistência Social (Brasil, 2005), uma vez que esse documento não trás uma definição clara dos termos e por vezes não faz qualquer diferenciação entre os mesmos.

Embora não sejam sinônimos, vulnerabilidades e riscos são conceitos intrinsecamente relacionados. Nascimento (2010) explica que o risco tem a ver com a probabilidade anunciada de acontecimento de prejuízos, danos e perdas decorrentes de uma situação perigosa. Para Carneiro e Veiga (2004) a vulnerabilidade, por sua vez, tem a ver com exposição a riscos e baixa capacidade material, simbólica e comportamental de indivíduos e grupos para lidar e superar as dificuldades e crises que enfrentam.

Schumann (2014) afirma que vulnerabilidade é um conceito multidimensional, utilizado indiscriminadamente por diversos setores e disciplinas e por vezes associado a outros conceitos também polissêmicos como desigualdade, pobreza e violência. Segundo a pesquisadora, uma parte dos pesquisadores relaciona o conceito de vulnerabilidade exclusivamente à idéia de risco e há outros pesquisadores que associam a vulnerabilidade com a realidade social e situação de ameaça específica e ainda acrescentam as dimensões da capacidade e da resiliência. Assim, vulnerabilidade é um conceito guarda-chuva que congrega as populações e o ambiente (SCHUMANN, 2014).

O conceito de vulnerabilidade foi desenvolvido a partir de 1930 pelo grupo de pesquisa de L. B. Murphy que o definiu como a “susceptibilidade à deterioração do funcionamento diante de estresse” e perceberam por meio das pesquisas as conexões complexas entre as situações de vulnerabilidade, o ambiente, as forças individuais e a presença ou ausência de suporte social (YUNES e SZYMANSKI, 2001).

Chambers (1989) apresenta uma definição substancial e elucidativa do conceito de vulnerabilidade, que é amplamente utilizada na literatura pelos pesquisadores do tema, na qual pontua três características que a definem: a) a exposição do indivíduo/família a contingências e estresse, b) a capacidade e/ou dificuldade para lidar com a situação, e c) os danos e perdas que podem ser causados pelas contingências vivenciadas.

Schumann (2014) apresenta a metodologia de Análise de Capacidades e Vulnerabilidades, proposta por Anderson e Woodrow em 1989, elaborada no Projeto Internacional de Desenvolvimento e Assistência de Havard. Essa metodologia partia do pressuposto de que as pessoas possuem capacidades e vulnerabilidades que influenciam o modo como respondem aos momentos de crise. Assim, no entendimento dos autores citados e referendados por Schumann as capacidades podem ser recursos materiais, sociais, crenças e atitudes e retratam as forças e habilidades do sujeito para superar as crises.

Cutter, citado por Schumann (2014) organiza a vulnerabilidade em três áreas temáticas. Primeiro, a vulnerabilidade como exposição ao risco ou perigo, que considera as condições que tornaram as pessoas ou lugares vulneráveis e o grau de perda decorrente. Segundo, a vulnerabilidade como resposta social, de resistência ao risco. E terceiro, a vulnerabilidade como a relação entre exposições potenciais e resiliência social em particulares lugares e regiões. Essa perspectiva contribui para uma visão mais sistêmica da interação entre os seres humanos e o ambiente.

O conceito de resiliência foi abordado e desenvolvido nos campos da física, da ecologia e da psicologia. Os estudos iniciais sobre a resiliência no campo das ciências humanas se deram na década de 1980 nos Estados Unidos, que a definiram como “a capacidade de um indivíduo resistir aos embates mais duros da vida. Em outras palavras, diz respeito ao conjunto de fatores que fazem com que um indivíduo consiga sair-se bem depois de uma ou várias experiências catastróficas” (FRANÇA et al, 2002, p. 38).

A resiliência diz respeito a capacidade de superar adversidades (UNGAR, 2011). Inicialmente, as pesquisas em torno da resiliência apresentavam uma tendência de relacioná-la a aspectos genéticos e inatos do indivíduo, como se fosse uma marca biológica ou traço da personalidade (LIBÓRIO e UNGAR, 2010). Entretanto, o avanço nos estudos, principalmente

no campo da psicologia, tem demonstrado que o desenvolvimento da resiliência, seja num indivíduo ou numa comunidade, depende do acesso aos recursos disponíveis. Esses recursos podem advir de apoios informais, como os que se apresenta nas relações íntimas com a família, amigos e comunidade ou de serviços de apoio formais, como os cuidados em saúde, a educação e serviços voltados para a promoção do bem-estar (UNGAR, 2011).

Trazer o conceito de resiliência herdado das ciências naturais para o campo das ciências humanas, em especial a psicologia, requer segundo Goldstein (2012) relacionar aspectos como a vulnerabilidade psicossocial, as especificidades culturais, os aparelhos de ajuda, o reconhecimento dos problemas para seu enfrentamento, o fomento de potenciais subjetivos e objetivos e as mudanças em curso ao longo do tempo. No entanto, a autora também argumenta que o conceito de resiliência permite uma visão do indivíduo não apenas como vítima, mas como capaz de lidar com situações difíceis e de aprender e se desenvolver a partir delas.

Nesse sentido, nas ciências humanas, a resiliência pode ser compreendida de modo abrangente como a capacidade dos indivíduos e coletivos (ou de modo mais integrado, os sistemas) têm de operar processos de superações em diferentes momentos de adversidades experimentados na vida, numa perspectiva de aprendizado constante e desenvolvimento de novas estratégias de enfrentamento. Entretanto, o desenvolvimento e ampliação das capacidades do sujeito não é um exercício individual e subjetivo isolado do mundo. É situado num mundo de intersubjetividades, no encontro com situações limitantes ou potencializadoras que o sujeito se constrói e desenvolve caminhos de superação. E é nessa perspectiva, no campo das ciências humanas, que o conceito de resiliência dialoga com os estudos que abordam a vulnerabilidade, envolvendo condições de risco, instrumentos de apoio, enfrentamento das adversidades, mobilização de potenciais, entre outros.

Miller et al (2010) adverte que embora os conceitos de resiliência e de vulnerabilidade advenham de tradições científicas e construções teóricas distintas que impediram durante muito tempo a interação entre os dois conceitos, é relevante reconhecer a complementaridade entre eles para uma compreensão mais integrada dos sistemas humano, ecológico ou social e de sua capacidade de respostas ao estresse e perturbações. Nesse sentido, a literatura compartilha uma visão de vulnerabilidade não restrita ao resultado direto de uma perturbação ou estresse, mas como condição que integra aspectos de exposição, susceptibilidade e

capacidade de enfrentamento, transversalizada por processos dinâmicos e históricos como a economia política, as relações de poder e os direitos diferenciais (MILLER et al., 2010).

Vieira e Mendes (2011) localizam o emprego inicial do conceito de vulnerabilidade no campo dos Direitos Humanos, na área da advocacia internacional pelos Direitos Universais do Homem, que concebe como vulneráveis os indivíduos e grupos fragilizados no âmbito político ou jurídico nos aspectos de promoção, proteção ou garantia de seus direitos de cidadania. Nesse sentido, a redução e até eliminação das vulnerabilidades vivenciadas por determinados grupos sociais depende da transição “de uma noção de carências sociais para o terreno de direitos sociais” (OLIVEIRA, 1995, p.18).

Nessa direção que Amartya Sen desenvolveu a sua teoria do desenvolvimento, esclarecendo que a insegurança alimentar não era fruto exclusivo dos problemas na produção de alimentos, uma vez que está relacionada com outros fatores como as guerras, a desigualdade social e a falta de garantia de direitos fundamentais pelo Estado. Nas palavras do autor: o que as pessoas conseguem realizar é influenciado por oportunidades econômicas, liberdades políticas, poderes sociais e por condições habilitadoras, como boa saúde, educação básica e incentivo e aperfeiçoamento de capacidades. (SEN, 2010, p. 18)

Moser (1998) aponta a relevância dos ativos das famílias, que podem ser materiais ou simbólicos e influenciam diretamente em seu nível de vulnerabilidade social e sua capacidade de resposta aos riscos. Segundo a autora, o grau de vulnerabilidade social de um sujeito ou grupo deve ser avaliado a partir da consideração dos ativos, da estrutura de oportunidades (dadas pelo Estado, mercado ou sociedade) e das estratégias de respostas, por meio do manejo dos ativos.

Assim, em resumo a concepção de vulnerabilidade se assenta na intercessão entre riscos, ativos e capacidade de resposta do sujeito; sendo os ativos recursos tangíveis e intangíveis (financeiros, sociais, físicos, subjetivos, etc.) e a capacidade de resposta a combinação entre os ativos disponíveis e as estratégias dos indivíduos, famílias e comunidades para acessar e fazer uso dos ativos (BRONZO, 2012).

O não acesso ou acesso precário a renda e aos direitos sociais de saúde, educação, assistência, segurança, dentre outros, tendem a deixar os indivíduos e grupos que experimentam tal

situação, mais susceptíveis a crises e adversidades. A condição de incertezas e inseguranças devida à desigualdade e injustiça social, limita e dificulta o acesso dos sujeitos aos meios de superação de danos e riscos. Os meios de superação combinam assim recursos concretos (renda, acesso a saúde, educação, etc) e recursos não palpáveis, que se dão pelo desenvolvimento pessoal e coletivo de autonomia, resiliência e liberdade.

Para fazer frente às condições de vulnerabilidade, é necessário alterar tanto as condições objetivas quanto as subjetivas, atuar tanto no âmbito externo quanto no âmbito das crenças, valores e atitudes, de modo a proporcionar alterações nas capacidades dos indivíduos e famílias; em suma, no seu “empoderamento”. A noção de empoderamento articula-se com a perspectiva da vulnerabilidade, uma vez que a redução desta implica, de alguma forma, a expansão da base de ativos e o fortalecimento da capacidade de resposta, da ampliação da capacidade de fazer escolhas e de transformar escolhas em atos e resultados (BRONZO e PRATES, 2012, p.111).

Nesse sentido, o olhar para o sujeito e para suas vulnerabilidades requer uma visão integrada que considere suas múltiplas determinações e também as capacidades e potencialidades que dispõe e que pode desenvolver. Assim, vulnerabilidade e resiliência são as duas faces do mesmo processo de enfrentamento e superação das situações de adversidades e que se manifestam no cotidiano de vida das pessoas. Isso exige uma atuação das políticas sociais e serviços capacitantes o mais próxima possível do cotidiano de vida dos sujeitos em situação de vulnerabilidades.

3.3 O desenvolvimento como liberdade: fomento às capacidades humanas

Amartya Sen foi um filósofo e economista indiano, autor da obra “Desenvolvimento como Liberdade” que foi instigado a investigar a noção de desenvolvimento a partir da constatação de uma realidade social contraditória, na qual o desenvolvimento econômico, o aumento da expectativa de vida, a ampliação dos meios de comunicação coexistiam com um mundo de privações e opressões extraordinárias vividas por parte da população mundial.

A partir da abordagem das capacidades humanas, Sen (2010) desenvolveu a ideia do desenvolvimento como expansão das liberdades reais, vivenciadas pelos seres humanos. O desenvolvimento humano reflete assim um processo de expansão das escolhas dos indivíduos, que produz a melhora de sua qualidade de vida.

Sen (2010) inicia sua argumentação teórica colocando a seguinte questão: a vida humana é um meio para produção de prosperidade e progresso ou a vida humana é a finalidade última,

alcançada por meio da produção de prosperidade? Sen (2010) responde a esse questionamento apostando na afirmação da vida como finalidade última, respaldando-se, dentre outras coisas, no pensamento kantiano, segundo o qual os seres humanos são fins em si mesmos e não os meios para outros fins.

A abordagem do desenvolvimento como liberdade, desenvolvida por Sen (2010) é centrada na pessoa como fim último e em sua capacidade de ter a vida que deseja e valoriza racionalmente. A partir dessa perspectiva, tal abordagem considera os contextos e heterogeneidades que interferem na situação e trajetórias individuais em direção à qualidade de vida, bem-estar e condições de vida desejadas.

Nesse sentido, Sen (2010) propõe um olhar mais ampliado sobre os fenômenos da pobreza e do desemprego. Pondera que não são apenas condições de vida atreladas a baixa capacidade econômica. A pobreza é uma situação de privação de capacidades básicas que pode ter como desdobramentos a desnutrição, morbidades, morte precoce, analfabetismo. O desemprego, além de reduzir a renda dos indivíduos, é uma forma perversa de exclusão social, que pode gerar a diminuição da autoconfiança, da qualificação para o trabalho, da saúde física e mental em muitos casos.

Os contextos de vida são constituídos pelo acesso a instrumentos necessários e indicativos da qualidade de vida das pessoas. Esses contextos podem ser potenciais ou limitantes de sua condição de agente, rumo a sua felicidade. A renda é um dos instrumentos mais valorizados para saciar as necessidades da vida, mas outras variáveis como idade, expectativa de vida, ocupação, moradia, condições ambientais, grau de integração na vida comunitária, participação política, etc, são igualmente importantes na influência que exercem sobre o bem estar dos indivíduos e populações. Nesse sentido, a renda, considerada isoladamente, não é suficiente para dizer da condição de bem-estar das pessoas (SEN, 2010). É importante compreender como a renda pessoal pode ser afetada por outras variáveis como a educação, a cultura, os padrões de relações ambientais, o estado de saúde, os padrões de relação de gênero, raça/etnia, dentre outros. Nesse sentido, Amartya Sen questiona a validade do Produto Interno Bruto – PIB como indicativo exclusivo do desenvolvimento humano de um país.

Pinheiro (2012) argumenta que a partir das contribuições de Sen e de outros teóricos que não separam ética de economia, o termo “desenvolvimento” não pode mais se restringir ao caráter

econômico e de produtividade. Outras noções foram incorporadas ao conceito desde 1970, justificando as novas expressões “desenvolvimento humano” e “desenvolvimento sustentável”. Nesta perspectiva, o grau de desenvolvimento de uma nação é maior quanto mais se expande o horizonte de liberdade dos seus cidadãos, lhes possibilitando capacidades crescentes de ser e fazer aquilo que valorizam. Segundo Pinheiro (2012), a experiência internacional, principalmente de países do leste e sudeste Asiático, aponta fortes indícios de que a qualidade e expectativa de vida dos povos são mais afetadas por políticas sociais, como saúde e educação, do que pelo puro crescimento econômico da nação.

Em sua leitura da teoria de Amartya Sen, Pinheiro (2012) explica que o “desenvolvimento” tem a ver com o aprimoramento da capacidade do ser humano de alcançar o seu bem, sua felicidade, seu fim último. Nesse sentido, a lógica de desenvolvimento como a busca desse fim último se aproxima muito da perspectiva ética da felicidade aristotélica. Pinheiro explica que em Aristóteles o propósito da Ética é o Bem e que para o ser humano o Bem é a felicidade. Esse bem a ser atingido depende da liberdade entendida como potência, autodeterminação e autonomia do agente.

Deste modo Sen (2010) reconhece a liberdade como uma condição essencial na vida de um *agente*. Importante esclarecer que a pessoa/indivíduo é concebida pelo autor como agente, como pessoa ativa que exerce em sua vida um conjunto de atividades e modos de ser, denominados na construção teórica de Sen como efetivações e funcionamentos.

Desde efetivações elementares como evitar a morbidade ou a mortalidade precoce, alimentar-se adequadamente, realizar os movimentos usuais, etc, até muitas efetivações complexas tais como desenvolver o auto-respeito, tomar parte da vida da comunidade e apresentar-se em público sem se envergonhar (SEN, 2010, p.3)

Nesse sentido, o desenvolvimento como liberdade tem relação com a ampliação das possibilidades de ser e de fazer do indivíduo que não se resumem a capacidades concretas, engloba dimensões intangíveis como auto-respeito, autoestima e dignidade (BRONZO, 2010).

Na perspectiva teórica desenvolvida por Sen (2010), a distinção entre os meios e os fins do desenvolvimento nos leva a diferenciação conceitual entre as liberdades substantivas e as liberdades instrumentais. Liberdades substantivas são as que melhoram as nossas vidas e que queremos atingir como fins. Liberdades instrumentais são os meios para alcançar tais fins.

Assim, para alcançar a liberdade substantiva de ter boa saúde preciso recorrer a liberdades instrumentais de boa alimentação, prática de exercícios, quantidade adequada de sono, etc.

Em Desenvolvimento como liberdade, Sen explicita cinco tipo de liberdades instrumentais necessárias para que as pessoas aumentem sua liberdade substantiva total:

- 1) As liberdades políticas referem-se às escolhas das pessoas na arena política: escolher quem vai governar, sob quais regras etc.; isso inclui também a liberdade de crítica às autoridades e a expressão política, e outras.
- 2) As disponibilidades econômicas referem-se ao poder de os indivíduos usarem os recursos econômicos, tais como os bens e serviços, as possibilidades de fazer transações, o acesso à renda e ao crédito etc. Incluem as oportunidades tidas pelos indivíduos para fins de consumo, produção e troca.
- 3) As oportunidades sociais referem-se aos arranjos sociais para o provimento de educação, saúde e outros serviços sociais capacitantes.
- 4) As garantias de transparência dizem respeito à confiança mútua entre os indivíduos, em suas interações sociais, confiança que é fundamental para o sucesso dessas interações. As garantias de transparência incluem o direito à informação em todos os níveis, principalmente nas esferas públicas.
- 5) A proteção social inclui arranjos sociais destinados a proteger as parcelas mais vulneráveis da população: assistência e previdência social, seguro-desemprego, abertura de frentes de trabalho emergenciais etc. (SEN, 2010, p.38-40)

A agência das pessoas, conforme já dito, diz de sua capacidade e liberdade de agir em busca de seu bem. Todavia, a condição de agente pode ser limitada por fatores externos, como a pobreza, a exclusão social, a negação de direitos civis, a intolerância. Por isso, na perspectiva de Sen (2010), uma parte das políticas de desenvolvimento deve focar em combater esses fatores de privação das liberdades individuais. Assim, nas palavras do autor “o desenvolvimento consiste na eliminação das privações de liberdade que limitam as escolhas e as oportunidades das pessoas de exercer ponderadamente sua condição de agente (SEN, 2010, p.10).

A perspectiva das capacidades humanas foca na potência e na liberdade substantiva dos seres humanos para viverem a vida que valorizam e que têm razão para valorizar e aumentaram as possibilidades de escolhas reais. Nesse sentido Sen (2010) elucida os conceitos de capacidades e oportunidades. As capacidades são as várias combinações de efetivações/funcionamentos (atividades e modos de ser), diz da liberdade pessoal de escolha entre vários modos de viver. As oportunidades são o leque de alternativas e opções presentes nas possibilidades de escolha e de liberdade, não são apenas meios e instrumentos, têm importância intrínseca na vida de uma pessoa.

Outro conceito trabalhado pelo autor é o “processo”, que diz respeito aos contextos, instituições, circunstâncias que permitem que o indivíduo possa escolher. Para Sen, o poder escolher é algo bom para o agente, por isso, quanto mais alternativas de escolha ao seu alcance, melhor. Assim, pode-se dizer que a noção de liberdade de Sen (2010) se apóia nos conceitos de capacidade-funcionamento e oportunidade-processo.

Sen (2010) enfatiza a importância das implicações das políticas públicas de bem estar social e serviços sociais capacitantes na estrutura de incentivo das pessoas, ou seja, o efeito da política sobre a condição de agente. É importante em sua visão, que as políticas de fomento às capacidades das pessoas não se restrinjam a pura e simples transferência de renda; é preciso, que tais políticas se concentrem em ofertar serviços sociais capacitantes, que possibilitem a melhora dos funcionamentos pessoais.

A construção teórica de Amartya Sen parte de uma premissa central que ele encontra em Adam Smith, que é a impossibilidade de não tratar de ética na economia. Nesse sentido ele elabora uma concepção particular de desenvolvimento que implica também numa noção mais modesta de justiça social, na qual propõe uma abordagem mais direta e pragmática dos problemas sociais. Como bem analisa Cougo (2016), Sen não tem a pretensão de alcançar com sua contribuição teórica uma justiça ideal, ele valoriza a tarefa de transformar o mundo num lugar menos injusto em detrimento de uma busca utópica e sem ressonância na realidade de uma justiça completa e perfeita. Para Cougo essa é a contribuição mais simbólica do trabalho de Sen: “a busca não de uma justiça completa, mas a eliminação mais modesta de injustiças claramente remediáveis” (COUGO, 2016, p.156).

É importante esclarecer que a liberdade individual é entendida paradoxalmente por Sen (2010) como o motor do comprometimento social, perspectiva norteadora do processo de desenvolvimento. A liberdade, para sua manutenção, convoca os sujeitos a serem agentes ativos de mudança e não passivos beneficiários. A liberdade individual, na visão de Sen, existe enquanto um produto social, ancorada nas crenças e valores socialmente compartilhados na cultura, linguagem, arranjos e instituições, sendo, portanto um entendimento social que se apóia na esfera pública do discurso coletivo (âmbito simbólico, da linguagem). Deste modo, as liberdades individuais têm a ver com a perspectiva da convivência social e da autonomia e por isso mesmo não é uma liberdade irrestrita, é uma liberdade responsável. Sen (2010) enfatiza a importância da democracia, participação e

pressão popular sobre as decisões de governo, para que a estrutura de oportunidades seja ampliada possibilitando maior qualidade de vida das populações. A democracia é em sua opinião rica fonte de oportunidades, onde as liberdades individuais têm maior terreno para se concretizar.

Entendendo a liberdade como a agência dos indivíduos na busca por seu bem estar e felicidade, Sen compreende a ampliação das liberdades dos sujeitos, por meio do enfrentamento das condições sociais que as limitam, como o principal fim e o principal meio de alcançar o desenvolvimento humano e social.

3.4 Liberdade: o sujeito e o mundo numa relação indissociável de co-construção

O filósofo existencialista Jean Paul Sartre inspira-se em filósofos como Bergson, Nietzsche, Kant, Descartes, Spinoza, e de modo mais forte em Husserl e Heidegger para desenvolver sua ontologia fenomenológica do ser, buscando compreender o fenômeno do ser e a liberdade implicada no processo. Para adentrar em seus pressupostos teóricos, Sartre (1943) apresenta primeiro dois conceitos importantes em seu estudo: o ser “Em-si” e o ser “Para si”. O primeiro diz respeito às coisas existentes no mundo, que não se relacionam ou reagem a alteridade, a presença do outro, são inapreensíveis, só tornando-se existentes na medida em que os seres humanos, denominados “Para-si” lhes dão significado. O Para-si é assim a consciência humana que possui conhecimento acerca de si mesmo e das coisas do mundo. O Para-si constrói um sentido para o mundo onde vive.

O existencialismo sartreano pressupõe que na condição humana, e apenas nela, a existência precede a essência e não o contrário. Assim, para ele, primeiro o homem existe e depois ele se define; de início o ser não é nada e posteriormente ele será aquilo que fizer de si mesmo; é o que se projeta em um futuro e tem consciência dessa ação de se projetar em um futuro. Isso é chamado no existencialismo de subjetividade. E desse modo, o homem tem responsabilidade total sobre sua existência. É responsável por si e por todos os homens. Ao projetarmos o homem que queremos ser estamos ao mesmo tempo criando a imagem dos homens como julgamos ser certo. A responsabilidade de nossa vida engaja a de toda a humanidade. Não por acaso, essa responsabilidade causa angústia.

Sartre (1943) explica que o cogito cartesiano “penso, logo existo” consiste no fato de que o eu apreende a si mesmo, sem intermediário. Mas diferentemente de Descartes e Kant, Sartre afirma que por meio dessa ação de pensar eu descubro não apenas a mim mesmo, mas também o outro; nós nos apreendemos a nós mesmos perante os outros. A partir daí o indivíduo percebe que sua existência está ancorada na existência dos outros, aquilo que ele é ou poderá ser, ele será se os outros o reconhecerem como tal. Sartre nomeia essa teia de relações como mundo da intersubjetividade, no qual o homem decide o que ele é e o que são os outros. Segundo Scheneider (2006) o cogito em Sartre tem sentido diferente do cogito em Descartes, que o atribuiu a qualidade de uma instancia universal, um principio primordial da filosofia. Para Sartre o cogito é uma experiência concreta e singular, pela qual cada sujeito encontra sua forma de “se saber sendo”.

A esperança do homem está em sua ação, o ato o permite viver, premissa essa entendida e apresentada por Sartre (1943) como moral da ação e do engajamento. Mas como adverte o existencialista, a condição fundamental e indispensável de toda ação é a liberdade do ser atuante. A ação é uma projeção do sujeito em busca de algo que não é, que não se realizou. O ato se projeta a partir da falta de algo. Para se movimentar em busca de uma transformação, o sujeito (Para-si), precisa ter condições de se ver, sonhar com uma realidade diferente da vivenciada, projetar o seu ser em outras possibilidades de vida, de existência, deixar de achar o seu sofrimento como uma realidade natural, reconhecer que não é feliz, para então, lutar por sua felicidade. Sartre exemplifica isso a partir do proletário, quando assume seu sofrimento como insuportável e o torna o motor de sua ação revolucionária. O existencialista concebe o ser como um projeto constante, definido pelo fim que busca alcançar e por sua liberdade durante todo o processo. A liberdade convoca o homem a fazer-se ao invés de ser. Nas palavras de Sartre, “a realidade humana é livre porque não é o bastante, porque está perpetuamente desprendida de si mesma, e porque aquilo que foi está separado por um nada daquilo que é e daquilo que será” (SARTRE, 1943, p.545).

O filósofo desenvolve sua teoria da liberdade humana, sem perder de vista a dimensão do determinismo que opera sobre os sujeitos. Para Sartre (1943), o argumento contundente do senso comum contra a liberdade versa sobre a impotência do ser humano. Nessa perspectiva não se é livre para escapar ao destino da classe, da nação, da família, da raça, da hereditariedade e da história coletiva da qual se participa. Todavia, o conceito de liberdade defendido por Sartre significa autonomia de escolha. Em sua perspectiva o meu “ser-no-

mundo” se depara a todo tempo com contingências, ou seja, com acontecimentos incertos, que podem ou não ocorrer, situações possíveis, mas incertas; sendo a minha liberdade um escapar de uma contingência. Assim, “ser livre não significa conseguir tudo o que se quer, mas sim determinar-se por si mesmo a querer (no sentido lato de escolher). Em outros termos, o êxito não importa em absoluto à liberdade” (SARTRE, 1943, p. 595).

Assim, Sartre (1943) define o ser humano como o “ser-aí, o ser lançado no mundo” e que não escolhe ser livre; é, pois arremessado à liberdade. Para ele estamos condenados à liberdade, na medida em que não podemos escolher não ser livres; a liberdade constitui o ser do homem; e mesmo quando decide não escolher, esta é uma escolha. No entanto, o filósofo pontua que a liberdade só existe em situação; a liberdade existe em um mundo, no qual está situada e precisa se relacionar com o que está dado neste mundo e que pode se mostrar como resistências e limitações.

Existem no mundo, conforme Sartre (1943), significações objetivas que se mostram a mim, mas não foram construídas por mim. O ser é lançado a um mundo já significativo, cujas significações não foram determinadas por ele. O Para-si surge então em um mundo já visto, cultivado, significado, explorado, trabalhado. E, na visão do existencialista, é nesse mundo mesmo que o Para-si deve ser livre, levando em consideração todas essas circunstâncias. Em suas palavras: “a livre escolha de meus fins, ou seja, daquilo que sou para mim, comporta a assunção dos limites dessa escolha, quaisquer que sejam” (SARTRE, 1943, p.649).

É escolhendo-se e historicizando-se no mundo que o Para-si historiciza o próprio mundo e faz com que este fique datado por suas técnicas (...) ser livre não é escolher o mundo histórico onde surgimos – o que não teria sentido – mas escolher a si mesmo no mundo, não importa qual seja (SARTRE, 1943, pp.639-640).

Deste modo, na visão do existencialista é através de uma escolha que o Para-si vai captar o outro como “Outro-sujeito” ou como “Outro-objeto”. O pertencer do Para-si a um mundo habitado é um fato, que remete a outro fato crucial, qual seja, o da presença do outro no mundo; uma das características dessa facticidade é nas palavras do filósofo a “existência-no-mundo-em-presença-dos-outros”. Deste modo, o Outro aparece no existencialismo sartreano como fato que limita a liberdade do ser. A partir do Outro surgem determinações que “eu sou”, sem tê-las escolhido. O limite à minha liberdade está no fato de que o outro me capta como outro-objeto, culminando na objetivação do meu “ser-Para-si” em “ser-Para-outro”. A transcendência do meu ser existe para a transcendência do outro; minha liberdade encontra

seus limites na existência da liberdade do outro. Na medida em que existimos em situação, existimos para o outro.

A facticidade, portanto, exprime-se nesse nível pelo fato de minha aparição em um mundo que só revela-se a mim por técnicas coletivas e já constituídas, que visam fazer-me captá-lo com um aspecto cujo sentido foi definido sem meu concurso. Essas técnicas irão determinar meu pertencer às coletividades: à espécie humana, à coletividade nacional, ao grupo profissional e familiar (SARTRE, 1943, p.629).

Assim sendo, o existencialismo sartreano reconhece que a liberdade diz da existência de arredores a modificar, obstáculos a transpor, ferramentas a utilizar; a liberdade se traduz ao projetar e ao fazer em um mundo resistente, buscando a vitória sobre os desafios. Nessa direção, qualquer projeto de liberdade é sempre projeto em aberto e não fechado; aberto a imprevisibilidades, adversidades e modificações posteriores devido a acidentes ou calamidades no caminho.

O homem só encontra obstáculo no campo de sua liberdade (...) Aquilo que é obstáculo para mim, com efeito, não será para o outro. Não há obstáculo absoluto, mas o obstáculo revela seu coeficiente de adversidades através das técnicas livremente inventadas, livremente adquiridas; também o revela em função do valor do fim posicionado pela liberdade (SARTRE, 1943, p.601).

O coeficiente de adversidade nas situações tem seu dado objetivo, entretanto essa adversidade é captada de modo singular por cada sujeito, que lhe atribui significados em sua vida, em seu projeto de ser. Mas para ser livre, é preciso agir no mundo em direção ao fim, a realização pretendida. Liberdade não é apenas poder sonhar e desejar algo, é agir, fazer acontecer e nesse fazer o homem se faz concomitantemente.

Não há liberdade senão em situação e não há situação senão pela liberdade. A realidade humana encontra por todo lugar resistências e obstáculos que ela não criou, mas estas resistências e obstáculos não têm sentido senão pela livre escolha que a realidade humana é. (...) O que temos denominado de faticidade da liberdade é o dado que ela tem-de-ser e que ilumina pelo seu projeto. (SARTRE 1943, p. 569)

Destarte, Sartre (1943) reconhece que o homem e sua liberdade existem em situação, compreendida pelo contexto social, histórico, cultural, condições materiais e psicológicas de uma época. Nesse sentido, o homem é sujeito de sua própria história, ao mesmo tempo em que é também sujeito da história da humanidade, sendo produtor e produto da realidade social. No mundo o homem enfrenta limites objetivos e subjetivos e constrói seus projetos para negá-los ou se adaptar a eles. Para Sartre (1943) superação é a transcendência que o homem realiza ao perseguir seus objetivos e metas, projetando-se para fora de si. O existencialismo humanista diz de uma postura de engajamento constante do homem.

Ser livre é ter de escolher, transcendendo em cada situação rumo a um campo de possibilidades de ser. Assim, o sujeito sempre se posiciona em direção a um fim, a um projeto de ser. Deste modo, Sartre afirma que o fim almejado pelo ser, é, pois, a modificação projetada da situação; mudança essa que impacta diretamente em transformar o seu lugar, já que o lugar que meu ser ocupa se relaciona com a distância do ponto onde quero chegar. É nesse ponto que o filósofo articula a liberdade às dimensões de passado, presente e futuro. Reconhecendo o caráter perpetuamente processual da realidade humana, afirma que “qualquer que seja a maneira como vivo ou avalio meu passado, só posso fazê-lo à luz de um projeto de mim sobre o futuro” (SARTRE, 1943, p.614).

A partir do pensamento do filósofo, compreende-se que as dimensões do passado e do futuro se enlaçam dialeticamente no interior do sujeito, exercendo influencia sobre suas escolhas, ou melhor, sobre sua liberdade, na medida em que, para Sartre (1943), a liberdade é escolha e toda escolha pressupõe eliminação e seleção de possibilidades. E sendo escolha, a liberdade é também sinônimo de mudança, é determinada pelo fim que projeta, pelo futuro que ela “tem-de-ser”. O futuro é, na linguagem sartreana, “o que-ainda-não-é”, definido por aquilo que falta, pelo “por-vir” e, o passado, por sua vez, é essencial à escolha do porvir, pois é aquilo que deve ser refletido.

O campo de possibilidades de ser do sujeito não é definido apenas por ele, mas também pelas condições materiais, antropológicas e sociológicas que o rodeiam, ou seja, seu contexto sócio-histórico que define sua estrutura de escolha. A questão é que sou responsável pelo meu ser (meus atos, minhas escolhas) mesmo em situações adversas e excludentes, pois sou responsável pela maneira com a qual enfrentarei a situação. Nas palavras do existencialista Sartre: “o essencial não é aquilo que se fez do homem, mas sim aquilo que ele fez daquilo que fizeram dele” (SARTRE, 1952).

A liberdade discutida e defendida por Sartre não é algo estrito a dimensão psicológica, sendo muito mais da ordem ontológica e antropológica. Para o filósofo, o domínio psicológico só existe como subjetividade objetivada. O psicológico não se resume a uma estrutura mental, diz de uma capacidade de transcendência, de uma ação dialética na qual o sujeito interioriza a exterioridade, conciliando subjetividade e objetividade (SARTRE, 1960).

O pensamento sartreano não descarta o fato de que o sujeito está situado em condições materiais, antropológicas e sociais e no movimento de apropriação ativa dessas condições, ele se constitui psicologicamente. Nessa perspectiva, o mundo afeta o sujeito e é concomitantemente afetado por ele.

3.5 Entre a dialética exclusão-inclusão: o sujeito integral, com seus afetos, sofrimentos, projetos, liberdade, autonomia e potência.

A afetividade, considerada como algo contraproducente e perturbador da aprendizagem sob o ponto de vista da moral e da ciência positivista, é tomada como ponto de partida por Bader Sawaia, cientista social e doutora em psicologia social. A afetividade é apresentada por ela como um aspecto da humanidade que possibilita a reflexão crítica sobre a cínica neutralidade colocada pelas ciências no estudo das questões sociais, como a desigualdade e a exclusão. Sawaia (2014) se inspira em clássicos como Espinosa e Vygotsck, que buscaram superar a visão negativista, que coloca a afetividade e a emoção como algo na contramão da razão e da ordem, para apreendê-las como um aspecto importante da condição humana e constitutivas do pensamento e da ação. Assim, a autora propõe uma análise ampliada do conceito de exclusão, a partir da dimensão objetiva da desigualdade social, da dimensão ética da injustiça e da dimensão subjetiva do sofrimento.

Problematiza-se desse modo a crença de que com o pobre não seria possível trabalhar aspectos subjetivos, o campo da emoção e do desejo, uma vez que a dimensão orgânica, da sobrevivência seria o aspecto mais urgente e primordial. O sujeito não sofre apenas pela fome e sobrevivência, sofre pela falta de reconhecimento e dignidade, pela forma como é visto, significado e tratado pelos outros. É preciso assim, tomar o sujeito e suas relações com o mundo (relações sociais, familiares, do trabalho, do lazer, etc) para então, compreender o fenômeno da exclusão vivenciado por ele, pois “é no sujeito que objetivam as várias formas de exclusão, a qual é vivida como motivação, carência, emoção e necessidade do eu” (SAWAIA, 2014, p. 100).

Tereza Cristina Carreteiro, que participa como autora de um dos capítulos do livro organizado por Sawaia, trabalha o conceito de exclusão social a partir de sua substituição pelo termo “desafiliação social”. A autora reconhece o projeto de vida e o ato de escolha, a luz das reflexões de Sartre e de Freud, como aspectos que se colocam no centro da discussão dialética

entre exclusão e inclusão, em suas palavras, entre afiliação e desafiação social (CARRETEIRO, 2014).

Na perspectiva sartreana o homem está em constante movimento rumo à transcendência, é, pois, invariavelmente o “vir a ser”, que carrega a dimensão do “ser” e do “nada”. Assim, o projeto de vida é uma perspectiva sempre presente no ser humano, que direciona o sujeito constantemente para o futuro. Compreender o projeto, a luz do pensamento sartreano, é vê-lo como um ponto de conexão da subjetivação, da objetivação e da dimensão temporal, onde passado e futuro se fundem, incluindo simultaneamente lembranças da infância e escolhas amadurecidas (CARRETEIRO, 2014).

Para Sawaia (2014) não se trata de focar no sujeito em detrimento da coletividade e sim de assumir a complexidade e dimensão sistêmica da constituição do eu e do coletivo, reconhecendo que um existe dentro do outro. Na compreensão trazida por Sartre (1943) é a partir da convivência que o indivíduo se percebe por inteiro. O eu, ou melhor, o “Para-si” existe na medida em que se percebe existente para o outro; aos olhos do outro o sujeito consegue se vê como parte do mundo, sendo assim “para-si-para-outro”.

Sawaia (2014) caminha na mesma direção, apontando que a coletividade é afinal a “intersubjetividade” que se realiza a partir da união de diversos sujeitos em um objetivo comum. Compreende-se deste modo que falar de exclusão é falar ao mesmo tempo de dimensões do âmbito individual e social, é falar ao mesmo tempo de afetividade, desejo, economia, poder e direitos sociais.

o objetivo de cada um é rentabilizar maximamente sua potência, diz Espinosa, ao mesmo tempo que afirma que só o conseguimos quando nos unimos a outros, alargando o nosso campo de ação. Os homens realizam-se com os outros e não sozinhos, portanto, os benefícios de uma coletividade organizada são relevantes a todos, e a vontade comum a todos é mais poderosa do que o conatus individual, e o coletivo é produto do consentimento e não do pacto ou do contrato (SAWAIA, 2014, p.117)

No entanto, essa participação na construção da civilização é vivenciada de modo diferente pelos sujeitos no âmbito individual e coletivo, considerando as condições sociais em que se situam. Nesse sentido, o conceito sartreano de “escolha em situação” esclarece que a possibilidade de participação está atrelada as dimensões culturais, históricas, sociais, psicológicas; assim, toda escolha se dá num campo de possibilidades que podem ser favoráveis ou dificultadoras. É importante lembrar que o filósofo Sartre defende a existência

da liberdade do homem, mas adverte que ela se depara com obstáculos e influências sociais. Destarte, ele assume que a liberdade se apresenta como a resposta própria que cada ser humano prestará, por meio de sua ação, às dificuldades de sua existência. Assim sendo, nenhuma escolha escapa a condição de ser “escolha em situação” (CARRETEIRO, 2014).

Ao abordar a dimensão do projeto de vida, Carreteiro (2014) também nos apresenta uma leitura de *Mal Estar na Civilização* de Sigmund Freud, na qual a noção de desenvolvimento da civilização pode-se compreendida como um processo. Processo, no qual há um conflito constante entre as pulsões de vida e de morte; as transformações decorrentes desse processo podem ser relacionadas, na visão da autora, a dimensão do projeto, embora o próprio Freud não tenha utilizado esse termo. A autora também traz contribuições da psicanalista Triandafillidis, para a qual o projeto seria um sintoma da normalidade, uma vez que ele parte da negação.

A negação permite conciliar duas afirmações incompatíveis: aquela que emana do id, um desejo muito poderoso (de imortalidade) e aquela que emana da realidade, a evidência da própria morte (...). Se a negação é a resposta do ego quando ele recusa a crer em uma percepção que contradiz de modo intolerável um dos seus desejos, mas que no entanto é impossível de rejeitar totalmente, pois ela é imposta pela realidade, então a negação faz parte da vida; as situações que necessitam de negação são inerentes à vida (Triandafillidis apud CARRETEIRO, 2014, p.92)

Assim, compreende-se o homem como criador de projetos, e, portanto, partícipe de sua história e cultura e sujeito de seu corpo. “Participar de projetos, imaginá-los, sonhá-los, realizá-los, elaborá-los, destruí-los, abandoná-los representa laborar na construção da civilização” (CARRETEIRO, 2014, p.92).

A exclusão é um processo complexo, multifacetado, sutil e dialético, que afeta ao homem integralmente e também às suas relações com os outros; não é uma falha do sistema e sim um produto do funcionamento do sistema. Ao trazer as dimensões da ética e da subjetividade para a apreensão dos processos de exclusão e desigualdade, Sawaia (2014) está propondo uma compreensão da exclusão como “descompromisso político com o sofrimento do outro”.

Para Carreteiro (2014) esse sofrimento psíquico, uma vez originado de questões sociais, pode ser entendido como um sofrimento social, que pode ser vivenciado pelo sujeito (de modo mais ou de modo menos consciente) como sentimento de inutilidade, como um malestar. Na visão da autora isso pode interferir na constituição dos projetos de vida de cada sujeito, que

podem ser caracterizados como mais voltados para a autonomia, ou mais marcados pela heteronomia.

Sawaia (2014), por sua vez, trabalha o conceito de “sofrimento ético-político” como aquele sentimento vivenciado pelos sujeitos em decorrência da vivência de processos de exclusão. Esse sofrimento pode se dar pelas exclusões decorrentes do gênero (normatizações do comportamento feminino e masculino de acordo com as prescrições sociais), da raça, da classe social, da geração, etc. Tem a ver com o modo como trato ou sou tratado pelos outros nas relações intersubjetivas, tendo como parâmetro as regras da organização social.

O sofrimento ético-político retrata a vivência cotidiana das questões sociais dominantes em cada época histórica, especialmente a dor que surge da situação social de ser tratado como inferior, subalterno, sem valor, apêndice inútil da sociedade. Ele revela a tonalidade ética da vivência cotidiana da desigualdade social, da negação imposta socialmente às possibilidades da maioria apropriar-se da produção material, cultural e social de sua época, de se movimentar no espaço público e de expressar desejo e afeto (SAWAIA, 2014, p.106).

Nessa perspectiva, Sawaia (2014), à luz da reflexão espinosana, propõe que a felicidade ético-política é o que se sente quando se supera a dimensão individualista e corporativista para celebrar as conquistas voltadas para a cidadania e emancipação de si e do outro, não é um sentimento imediatista e efêmero como a alegria e o prazer, é um sentimento que se tem quando se abre para a humanidade.

A consciência de humanidade é que possibilita a passagem da condição de servidão alienada para a de emancipação. Da consciência de classe em si para a consciência de classe para si. Da dimensão de ser humano particular, focado em seus interesses pessoais e corporativos para a dimensão de ser humano genérico, no qual o homem se percebe como parte de um coletivo e se indigna com as questões universais que afetam a todos. A humanidade é concebida por Espinosa como potência de ação, que se refere ao direito de cada pessoa de ser, se afirmar e se expandir. O desenvolvimento desses direitos é para Espinosa a condição para que o sujeito alcance a liberdade (SAWAIA, 2014).

Sawaia (2014) propõe pensar a potencia de ação (dos sujeitos e coletividades) como objetivo da psicologia social frente à dialética exclusão-inclusão. Potencializar, seria nesse sentido, atuar, ao mesmo tempo, na dimensão da ação, do significado e da emoção (do pensar, sentir e agir) no âmbito individual e coletivo. Nas palavras da autora,

potencializar pressupõe o desenvolvimento de valores éticos na forma de sentimentos, desejo e necessidades, para superar o sofrimento ético-político. Segundo Espinosa, a ética só aparece no homem quando ele percebe que o que maior bem faz para o seu ser é um outro ser humano (SAWAIA, 2014, p. 115)

Conforme Sawaia, na perspectiva espinosana a capacidade do homem ser afetado está diretamente relacionada com a constituição dos valores éticos. Trazer os conceitos de afetividade e potência de ação (de cada um e do coletivo) para o campo dos estudos sobre exclusão-inclusão possibilita uma concepção de homem na qual não se antagoniza as dimensões da necessidade e da ética. Pressupõe que a necessidade humana não se reduz as dimensões biológicas e contingenciais.

Segundo Sawaia (2014) são necessárias duas estratégias no trabalho com a exclusão. Uma de base material e jurídica, que cabe a responsabilidade estatal; a outra de ordem intersubjetiva e afetiva, pela qual se reconhece a busca de cidadania do indivíduo, e que cabe a cada um de nós.

4. MÉTODO

4.1 Pesquisa Qualitativa Social

Frente aos objetivos de estudo colocados nesse trabalho, nossa abordagem dos dados foi orientada pelos pressupostos da metodologia de pesquisa social de abordagem qualitativa (MINAYO et al, 2002), que tem por objeto de estudo as sociedades humanas (suas características, formas de organização, problemas, etc) e na qual se compreende que frente ao desafio do conhecimento, o trabalho da pesquisa social é sempre de uma construção, um tateamento, uma aproximação. Assim, na pesquisa social que tem como fundamento as correntes teóricas das ciências sociais, o objeto de estudo é histórico e possui consciência histórica (HUGHES, 1983).

É histórico porque cada sujeito/sociedade vive num determinado espaço e tempo, com características sociais específicas, experimenta o presente que é marcado pelo passado e caminha em direção ao futuro, em uma relação sempre conflitiva entre o que está dado e o que está em processo de vir a ser. Isso dá à questão social a dimensão de particularidade, movimento e provisoriedade. A consciência histórica do objeto consiste no fato de que seres

humanos e sociedades imbuem de intencionalidade e significado as suas ações no mundo e no fato de que as próprias estruturas sociais, enquanto construções humanas trazem em si essa consciência histórica social. Dentro dessa perspectiva, na pesquisa social não apenas o investigador confere sentido ao seu processo de investigação, mas também o faz seu objeto de estudo, ou melhor, os sujeitos da pesquisa (MINAYO, 2000; MINAYO et al, 2002).

Outro elemento importante da pesquisa nas ciências sociais é a relação intersubjetiva entre o pesquisador e seu objeto, na qual pode existir uma identidade entre sujeito e objeto, fazendo-os solidariamente implicados e empenhados. Nas palavras de Lévi-Strauss, “numa ciência onde o observador é da mesma natureza que o objeto, o observador, ele mesmo, é uma parte de sua observação” (Lévi-Strauss apud MINAYO, 2000).

Por fim, pode-se dizer que o objeto das ciências sociais é inevitavelmente qualitativo, dado o dinamismo próprio da vida humana no âmbito individual e coletivo e os imensuráveis significados que emergem dela. As ciências sociais abordam por meio de suas teorias e instrumentos o conjugado das expressões humanas presentes nos sujeitos, representações, estruturas, processos e significados. Por isso o trabalho de pesquisa é sempre uma aproximação, uma construção, não se chega a um conhecimento completo e acabado (DEMO, 1981; HUGHES, 1983; MINAYO e DESLANDES, 2002).

Na visão apresentada por Minayo (2000), a metodologia é um caminho específico para apreender a realidade, que inclui uma determinada corrente teórica, um conjunto de instrumentais e ainda a liberdade de criação do pesquisador. Deste modo, concluiu-se que a metodologia da pesquisa social qualitativa, e de modo mais específico sua abordagem hermenêutico-dialética é a mais adequada para orientar o presente estudo, que buscou conhecer e compreender o significado atribuído pelos trabalhadores/coordenadores do PAEFI à questão da superação. Esse trabalho não desconsidera a implicação da própria pesquisadora dentro do estudo, na medida em que é também trabalhadora da política de assistência social e já esteve na função técnica exercida pelos sujeitos da pesquisa. Inclusive, foi essa experiência cotidiana de trabalho no PAEFI durante cinco anos que despertou na pesquisadora a inquietação e interesse na pesquisa e elucidação sobre a questão da superação. Nesse sentido, assumimos primeiro: que o problema de pesquisa aqui proposto não nasce do nada, tem uma conexão com a vida prática, do real, da vivência cotidiana de situações que levam ao questionamento e necessidade de aprofundamento no conhecimento de determinado tema,

objeto; segundo: que embora haja o cuidado e rigor científico na aplicação das teorias e instrumentos de pesquisa, não há neutralidade absoluta do sujeito no processo de conhecimento dentro das ciências sociais, na medida em que o objeto de estudo também são sujeitos e que há interação e intersubjetividade entre os sujeitos investigados e o sujeito pesquisador. “Tanto os indivíduos como os grupos e também os pesquisadores são dialeticamente autores e frutos de seu tempo histórico” (MINAYO, 2000, p.21).

O conhecimento não se produz de modo espontâneo, requer trabalho, requer debruçar-se e não se dá antes de “muitas tentativas e da incidência de muitos feixes de luz” (MINAYO, 2000, p. 89). Por isso, a construção do conhecimento se faz a partir da revisitação a outros conhecimentos, sempre com uma postura de atenção e crítica. É por isso, que nosso primeiro esforço nessa pesquisa foi o de recorrer às produções teóricas já desenvolvidas na literatura sobre conceitos que nos auxiliam na apreensão do conceito de superação, a partir de um movimento de aproximação.

4.2 Hermenêutica Dialética como caminho do pensamento na leitura e interpretação dos dados

É importante localizar brevemente que a dimensão qualitativa ganha força e notoriedade no desenvolvimento histórico da pesquisa científica a partir da Sociologia Compreensiva, que teve como principal expoente Max Weber e se levantou como oposição ao Positivismo para construir caminhos mais próximos da abordagem da realidade humana e social. Em suas diferentes expressões (Etnometodologia, Interacionismo Simbólico e Fenomenologia) o significado foi escolhido como elemento essencial e orientador do processo de investigação da sociologia compreensiva (MINAYO, 2000).

A dimensão do significado também não foge da proposta de investigação e compreensão da abordagem Hermenêutica Dialética, que enquanto ferramenta para tratamento e análise dos dados se propõe a ir além da tecnologia de interpretação dos textos tal como fazem a Análise do Discurso e Análise de Conteúdo. Mais do que um método de pesquisa, a Hermenêutica Dialética pode ser tomada como um caminho do pensamento, um caminho de construção do conhecimento, um meio de encontro entre as ciências sociais e a filosofia (STEIN, 1987). A compreensão da imbricação entre a hermenêutica e a dialética requer uma breve explanação

do caminho percorrido por cada uma dessas abordagens até chegarem ao ponto de encontro e coesão.

A Hermenêutica foi objeto e ferramenta de estudo dentro do campo filosófico desde a filosofia antiga, foi muito utilizada no processo de interpretação e compreensão de textos antigos, escrito em contextos culturais e sociais bem distantes do tempo atual, como é o caso da bíblia, por exemplo. Na era pós-moderna, o expoente que mais contribuiu para o desenvolvimento deste conceito foi Hans-Georg Gadamer, que basicamente definiu a hermenêutica como exercício do fenômeno da compreensão.

Gadamer (1997) apresenta em *Verdade e Método* a hermenêutica como um exercício árduo de compreensão de textos. De modo ampliado, esses textos podem se referir a diferentes fontes de informação como documentos, entrevistas, artigos, biografias, dentre outros. Entretanto esse esforço de apreensão e entendimento dos textos não se esgota no próprio objeto, o exercício da hermenêutica requer, na visão de Gadamer (1997), uma consciência histórica, no qual o pesquisador/leitor precisa colocar-se no lugar do outro, seja esse outro um interlocutor do passado ou do presente, mas que remete essencialmente a uma alteridade. O colocar no lugar do outro tem por objetivo considerar o contexto social, cultural, temporal, econômico, etc, desse outro e ao mesmo tempo não desconsiderar o contexto específico do próprio intérprete, pois a partir da compreensão de si é que é possível se abrir para autocrítica e aprendizado. É preciso identificar de onde o interlocutor fala e o que pretendia transmitir com sua mensagem. Nesse sentido, a intersubjetividade e a linguagem são os elementos mediadores desse encontro entre o pesquisador/intérprete e o interlocutor/texto, que transmite a mensagem a ser compreendida.

Assim, a palavra chave para investigação hermenêutica é o compreender e para tanto envolve o processo de subjetivação do objeto e objetivação do sujeito. A compreensão hermenêutica opera considerando o individual para apreensão do todo e vice-versa, fazendo sempre um caminho circular (Gadamer, 1997). A compreensão não é na visão de Gadamer uma fórmula automática e infalível; adverte que nada é entendido de uma só vez e que nenhum entendimento está fechado e acabado de uma vez por todas no processo de interpretação. O processo de investigação hermenêutica permite ao pesquisador chegar a um entendimento, entretanto esse entendimento nunca é completo e total e também pode levar a um não entendimento, uma vez que há ali a alteridade. O referido autor sugere que o pesquisador se

esforce para buscar compreender a mensagem do interlocutor (do passado ou do presente) mais do que o próprio se compreende, indo além do explícito e buscando o que está nas entrelinhas, na dimensão do seu inconsciente. Assim, a hermenêutica busca mais do que a verdade de um objeto, busca a apreensão do que o outro assume como verdade.

Para Gadamer (1997), o olhar sobre o senso comum e a vivência possibilitam ao pesquisador uma ampliação de compreensão sobre o sentido de determinados temas para os sujeitos da pesquisa. A vivência remete a operação de construção de sentido, de reinterpretações que cada sujeito faz diante de sua realidade, possibilitando uma objetivação da própria experiência. Assim, ao buscar compreender um texto, o pesquisador mergulha na tarefa da interpretação, na qual estabelece relações e elabora conclusões diversas. E no processo de compreender o que diz o outro, o pesquisador está também imerso no processo de auto-conhecimento, pois o eu e o outro compartilham o fato de serem ser social e ser histórico. “Por isso, sob a ótica hermenêutica, entender a realidade que se expressa num texto é também entender o outro, é entender-se no outro, movimento sempre possível, por mais difícil que pareça à primeira vista” (MINAYO e DESLANDES, 2002, pp. 97-98).

A busca pela compreensão hermenêutica requer também um olhar de inquietação, de questionamento e de estranhamento, na medida em que a busca pelo entendimento só floresce a partir da falha de claridade da linguagem e da experiência de incompletude e finitude humana.

A dialética, por sua vez, é estudada e utilizada desde a filosofia praticada na Grécia Antiga pelos socráticos, em seu sentido original tinha a ver com a construção do pensamento lógico, transformação do conhecimento sensível em racional. No período moderno, a dialética foi rejeitada por Descartes, que a considerava um método cínico e inadequado para construção da razão. Seu valor é parcialmente recuperado nos pensamentos de Kant e Schleiermacher. Mas é em Hegel que a dialética é retomada e reconhecida nas dimensões ontológica, lógica e metodológica, como bem esclarecem Minayo e Deslandes (2002). A dialética é na visão de Hegel um movimento constante e próprio de desenvolvimento da realidade, na qual tudo está constantemente em transformação, nada é estático, fixo. Foram as idéias de Hegel que influenciaram o desenvolvimento do materialismo dialético de Marx.

De modo resumido, pode-se dizer que a elaboração de Marx sobre a dialética consistiu em inverter a construção teórica de Hegel na aplicação prática do conceito, dando primazia ao mundo material em lugar das idéias (STEIN, 1987). Nessa perspectiva, tomam-se como pontos de partida alguns elementos, que nos são iluminados por Minayo e Deslandes (2002): em primeiro lugar, assumi-se que tudo e qualquer coisa é um processo, que está num movimento constante de tornar-se, de vir-a-ser, existe um autodinamismo nas coisas que, na vida cotidiana, pode ser exemplificado pela existência que a semente traz em si do fruto que foi e da árvore que será, o mesmo ser trás em si as expressões de toda sua transformação e possibilidades de ser; em segundo lugar reconhece-se que há no processo uma linha que costura seus elementos dentro de uma espiral dos movimentos de mudança, no qual há sempre novas possibilidades de ser, que podem se concretizar ou não; em terceiro lugar, considera-se que cada coisa traz em si a contradição de poder se tornar o seu oposto, tudo o que é vivo caminha irremediavelmente para a morte, a qual só pode ser o futuro do que é vivo.

Por um lado, a hermenêutica oportuniza a compreensão do sentido de uma determinada comunicação, reconhecendo na linguagem a mediação do entendimento mútuo e da intersubjetividade, tida como cerne da ação humana e do processo de investigação; reconhecendo as influencias da cultura e da história e por fim reconhecendo seus próprios limites e impossibilidade de um entendimento pronto e encerrado (STEIN, 1987).

De outro lado, temos a dialética, que por sua vez está atrelada a atitude crítica. Para Habermas (1987) a intelectualidade do homem pode ir além da interpretação e compreensão, pois pode também contestar, questionar, exercer crítica. A composição do significado buscado na linguagem pela hermenêutica é na perspectiva dialética apenas uma das partes que compõe o todo da realidade social. Na dialética estão em relevo os contrastes, transformações e as rupturas de sentido. Assim, “instituições, leis, visões de mundo são provisórios, passageiros, estão em constante dinamismo e potencialmente tudo está para ser transformado” (MINAYO, 2000, p.20). Nessa perspectiva considera-se o princípio da totalidade, na qual o todo não existe sem as partes e vice-versa e, sendo assim, é necessário se atentar tanto para a dimensão objetiva, macro, estrutural, quanto para o particular, o singular, na medida em que são dimensões relacionadas e interdependentes. Nessa lógica, teoria e prática; objetivo e subjetivo, singular e universal são faces da mesma realidade, construída na relação intrínseca e complexa entre esses elementos. A dialética permite ao pesquisador o esforço de compreensão sobre o sentido das ações e sobre as transformações do sentido, na medida em

que considera as tensões e contradições presentes nos fatos sociais, o que é desconsiderado pelas demais abordagens.

É por meio do processo de reflexão que se opera a relação entre hermenêutica e dialética para compreensão da realidade. A categoria reflexão é definida por Stein (1987) como uma operação mental que constrói a consciência de algo por meio da consciência de si e ao mesmo tempo a consciência geral da humanidade (na qual o ser social se insere). A relação consigo mesmo e a relação com o outro, que se faz continuamente, é, pois, o processo de reflexão que fundamenta a consciência. A partir da reflexão é possível articular hermenêutica e dialética, na medida em que “o método crítico se apresenta basicamente como um instrumento para detectar a ruptura do sentido, enquanto o método hermenêutico busca nos muitos sentidos a unidade perdida” (STEIN, 1987, p.103).

Para Minayo e Deslandes (2002) as categorias compreensão, consciência histórica, todo e partes, significado, intencionalidade e empatia são conceitos-chave no exercício hermenêutico; já na dialética os elementos norteadores da investigação sobre a realidade social são a crítica, a negação, a contradição, o processo, o movimento e a transformação.

Stein (1987) enfatiza a relevância do debate e colaboração entre Gadamer e Habermas, na medida em que operacionalizam a necessária discussão entre a filosofia e as ciências sociais e humanas, uma vez que estas últimas são o fundamento da filosofia hermenêutica. Embora parta de um confronto entre as duas posições metodológicas, que se apresentavam ambas com pretensão de universalidade, esse confronto não resulta em exclusão e sim em complementaridade. Ambas tentam apreender a realidade pela reflexão e por se pautarem na abordagem da práxis, a conexão das duas correntes possibilita um exercício de interpretação sobre a realidade que é na mesma medida compreensivo e crítico.

Assim, a hermenêutica dialética como caminho do pensamento forneceu elementos importantes para o estudo da superação, na medida em que nos possibilitou mergulhar na jornada de compreensão e construção do sentido e ao mesmo tempo nos deu ferramentas para compreender superação como um conceito-processo, ou seja, como uma situação ou perspectiva que relaciona vários outros elementos e que não é estática, pronta, acabada, está em constante movimento, construção, devir.

4.3 Caracterização da amostra: Sujeitos da pesquisa

Para a escolha dos sujeitos da pesquisa partimos de uma das premissas da pesquisa social qualitativa, na qual se compreende que o sentido atribuído à situação se reflete no modo de agir e na resposta dada àquela situação; os sujeitos não agem apenas, dão significado às suas ações, baseadas em sua história de vida, conhecimentos prévios, experiências e interações. Essa visão de mundo é constituída por elementos de base material e pelas idéias, num processo em que uma determina a outra (MINAYO, 2000).

está claro que uma situação humana só é caracterizável quando se tomam em consideração as concepções que os participantes têm dela, a maneira como experimentam suas tensões nesta situação e como reagem a essas tensões assim concebidas (MANNHEIM, apud MINAYO, 2000, p.33)

Dentro dessa perspectiva, os sujeitos da pesquisa foram os trabalhadores de nível superior da SUASS, especificamente aqueles que compõem as equipes técnicas do Serviço PAEFI e os que ocupam a função de coordenação dos equipamentos CREAS de Belo Horizonte, função na qual exercem a coordenação direta dos serviços prestados no CREAS, dentre os quais, o PAEFI. A escolha desses atores considerou o fato de que na posição de trabalhadores e de coordenadores essas pessoas lidam com a oferta de trabalho social às famílias e indivíduos em situação de violação de direitos e violências (física, psicológica, sexual, negligência, dentre outras) e na realização desse trabalho cotidiano esses sujeitos lidam com a perspectiva da superação. Conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014), o trabalho social com famílias desenvolvido no PAEFI tem como objetivos o rompimento do ciclo de violência doméstica e de prevenção de sua reincidência, visando assim, a superação das situações de violação de direitos vivenciadas. Assim, essa pesquisa fez um recorte de trabalhadores que trabalham diretamente com o objeto de estudo desta pesquisa, não contemplando outros grupos de trabalhadores que atuam em outros serviços da política de assistência social. Todavia, isso não significa que não consideramos pertinente que a discussão dessa temática seja realizada também com os demais trabalhadores da política pública.

Visando um esclarecimento contextual sobre o campo da pesquisa, é importante informar as mudanças ocorridas na SUASS ao longo do ano de 2018 e que precederam a coleta de dados. Houve o processo de seleção para movimentação interna de servidores da carreira da Administração Geral, ocupantes do cargo de Analista de Políticas Públicas (APP),

especialidades Psicologia e Serviço Social, a partir do qual houve uma renovação das equipes de trabalho de diversos serviços, incluindo o PAEFI; a implantação da jornada de 30 horas para APP com habilitação profissional em Psicologia e Serviço Social nas unidades de atendimento aos usuários da política de assistência social; a convocação para posse de 63 candidatos aprovados no concurso realizado por meio do Edital nº 03/2015, da carreira de Analista de Políticas Públicas - APP, especialidade Psicologia; e a realização de processo seletivo simplificado de seleção interna para provimento de cargos em comissão de coordenação de CRAS e CREAS. Cabe ressaltar que a realização desse processo seletivo levou em consideração a demanda dos trabalhadores do SUAS para composição dos quadros de gestão dessas unidades por meio da identificação e da seleção pública e transparente de servidores efetivos com o perfil técnico adequado, cumprindo, em parte, com a deliberação da Conferência Municipal de Assistência Social de 2015.

Assim, vale destacar que a escolha por incluir também as coordenações de CREAS como sujeitos nessa pesquisa, se justifica pelo fato de que os profissionais que ocupam essa função atualmente são também analistas de políticas públicas da política de assistência social e em sua maioria apresenta experiência de trabalho anterior na função de técnico em serviços do provimento. Além disso, essas coordenações atuam na organização e supervisão das práticas de trabalho exercidas nos serviços do CREAS e são pontes de comunicação entre os trabalhadores do provimento e o órgão gestor da SUASS, podendo assim levar a problematização de questões importantes que atravessam o cotidiano dos serviços do CREAS, dentro os quais, o PAEFI.

Ressalta-se que dentre os coordenadores participantes da pesquisa, além das formações em psicologia e serviço social, contamos com a participação de uma coordenadora com formação em sociologia, formação profissional reconhecida dentre as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, conforme resolução do CNAS nº 17, de 20 de junho de 2011.

Destaca-se também que dentre os trabalhadores do PAEFI participantes da pesquisa, havia trabalhadores com longo tempo de trabalho nesse serviço e havia trabalhadores que passaram a compor as equipes do PAEFI a cerca de um ano, a partir do processo de movimentação de recursos humanos e da convocação para posse dos aprovados no concurso público, ambas as situações ocorridas em 2018.

4.4 Técnicas para produção de dados da pesquisa

4.4.1 Leitura dos documentos

No que diz respeito aos documentos reguladores da AS, e mais especificamente do PAEFI, a pesquisadora realizou uma leitura dos documentos, visando apreender como o termo superação é apropriado e compreendido no marco regulatório da política. Essa busca dentro dos documentos se realizou como uma leitura exploratória, mais livre e não aprofundada como requer uma análise documental. Escolhemos para essa leitura exploratória os seguintes documentos:

- A Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2005);
- A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014);
- O Caderno de Orientações Técnicas do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (BRASIL, 2011)
- Os Fundamentos ético-políticos e rumos teórico metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política de Assistência Social (BRASIL, 2016).

A escolha por estes documentos levou em consideração, primeiro: a importância dos documentos na sustentação da política (diretrizes, parâmetros organizativos) como é o caso da PNAS e da Tipificação; segundo: a escolha de documentos que tratem diretamente do trabalho social desenvolvido em serviços de proteção social especial de media complexidade, em especial o PAEFI; e terceiro: a escolha de documentos que trabalhassem de uma forma mais presente o termo superação.

4.4.2 Grupos Focais

Como instrumento de coleta de dados junto aos trabalhadores foi utilizado o Grupo Focal, visando assim à interação e a abordagem coletiva na construção do saber (KITZINGER, 2000). O grupo focal é um instrumento próprio da metodologia qualitativa que permite um aprofundamento na coleta de dados, aumentando a compreensão sobre as experiências, conceitos e significados expressos pelos atores pesquisados. Pode ser definido como um instrumento que recorre à entrevista em grupo para atender os objetivos específicos numa determinada investigação (Kind, 2004; Pope e Mays, 2005).

Assim, o grupo focal, enquanto um tipo de entrevista em grupo foi utilizado na perspectiva de apreciar e incentivar a conversação entre os participantes na exploração do tema “superação” presente em seu cotidiano de trabalho e na relação que estabelecem com os usuários da política de Assistência Social. Os participantes foram estimulados a falar uns com os outros, a trocar experiências e pontos de vista sobre o assunto, visando um espaço de reflexões e produções de sentidos. Na visão de Kitzinger (2000), essa modalidade de entrevista em grupo permite identificar consensos e dissensos, assim como conhecimentos compartilhados e comuns aos entrevistados. Além disso, pode ser um convite aos participantes de se colocarem como co-pesquisadores frente ao problema/pergunta em estudo.

Kind (2004) aponta que na literatura há uma variação de sugestões sobre o número ideal de participantes, mas sinaliza que o tamanho adequado para o grupo focal deve ser o que possibilite uma participação efetiva dos participantes. Considerando essa premissa, planejou-se convidar para composição dos grupos em média dez trabalhadores para cada grupo focal.

Foi estipulada a realização de um grupo focal com os trabalhadores que ocupam atualmente as funções de coordenação de CREAS e dois grupos focais com os trabalhadores que constituem as equipes técnicas do Serviço PAEFI no município.

No planejamento e organização dos GF com os trabalhadores do PAEFI, tentou-se garantir a participação de pelo menos um trabalhador de cada uma das nove regionais de Belo Horizonte (Centro Sul, Leste, Noroeste, Norte, Pampulha, Venda Nova, Barreiro, Oeste e Nordeste), tendo em vista que cada regional conta com uma unidade CREAS, buscando assim, constituir uma amostra representativa dos trabalhadores do município. Do mesmo modo, tentou-se resguardar a representação equilibrada de trabalhadores de ambas as formações: psicologia e serviço social.

Com os coordenadores de CREAS foi realizado um encontro no qual foi possível reunir sete do total de nove coordenadores dos CREAS existentes em Belo Horizonte. No caso dos grupos focais com os trabalhadores do PAEFI, foram realizados dois encontros que contaram com diferentes participantes, que não se repetiram. A temática trabalhada nos grupos focais foi “o significado da *superação da violação* sob a ótica dos trabalhadores/coordenadores do PAEFI”.

Seguindo as instruções da literatura, a organização do grupo focal contou com: a) um roteiro (Apêndice A) previamente elaborado, embora flexível o suficiente para permitir a fluidez e espontaneidade da conversa, bem como a abertura a novas questões que pudessem surgir. Esse roteiro orientou as discussões em torno de questões importantes e de interesse da pesquisa; b) um moderador, papel exercido pela própria pesquisadora, que teve como função facilitar a conversa e manter o grupo em interação; e c) dois observadores que se atentaram em registrar os aspectos relevantes tanto da comunicação no grupo, quanto da postura do moderador, o que contribuiu para as análises posteriores.

Nos grupos, os trabalhadores foram convidados a discutir sobre suas concepções acerca do tema superação, considerando o modo como essa temática se apresenta em seu cotidiano de trabalho, nas ofertas do serviço PAEFI e em sua relação com os usuários (indivíduos e famílias) que acessam esse serviço. Diante da flexibilidade do roteiro, as perguntas formuladas ao grupo também consideraram elementos e temas que emergiram no próprio discurso e discussões levantadas nos grupos e que contribuíram para maior aproximação do objeto de estudo.

Importante esclarecer que todas as regionais administrativas do município foram convidadas a participar do grupo, inclusive a regional centro sul, onde a pesquisadora está lotada como servidora pública. Vale ressaltar que a equipe atual do PAEFI Centro Sul não é a mesma equipe com quem a pesquisadora trabalhou, uma vez que a equipe passou por uma reestruturação quase total dos recursos humanos após o processo de movimentação dos analistas de políticas públicas ocorrido em 2018.

Após a anuência da pesquisa dada pela Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente da Subsecretaria de Assistência Social da PBH, o contato da pesquisadora com o público definido se deu por meio da Gerência de Gestão dos Serviços de Média Complexidade (GGMEC), que permitiu que a pesquisadora participasse de uma reunião do colegiado de coordenadores para apresentar o objetivo da pesquisa e realizar o convite para a participação dos mesmos. Além disso, nesta oportunidade, a pesquisadora também solicitou às coordenações o apoio na sensibilização e liberação dos trabalhadores do PAEFI para participação voluntária nos grupos focais. Após a realização desse contato pessoal direto com as coordenações, no qual a pesquisadora conseguiu confirmar a participação de sete entre os

nove coordenadores no Grupo Focal com Coordenações, foi encaminhado via e-mail a formalização do convite a cada um dos nove coordenadores e também uma carta convite a todos os trabalhadores do PAEFI das nove regionais. Essa carta convite apresentava brevemente o objetivo do projeto de pesquisa e ressaltava a importância da participação voluntária dos trabalhadores para realização do estudo proposto. Outro recurso utilizado para aproximação e sensibilização dos trabalhadores foi a realização de contatos telefônicos para fazer o convite diretamente aos participantes, além disso houve a ajuda de colegas de trabalho que fazem parte do convívio mais próximo da pesquisadora e que colaboraram na sensibilização dos demais trabalhadores para essa participação.

Para realização dos grupos com os trabalhadores do PAEFI foi pensado um local mais central e de fácil acesso, e que não estivesse diretamente vinculado a PBH, visando proporcionar um espaço sem constrangimentos aos participantes. Assim entramos em contato com o Conselho Regional de Serviço Social de Belo Horizonte, que nos disponibilizou o auditório para realização dos dois encontros com os trabalhadores.

No caso do encontro com as coordenações de CREAS, os trabalhadores apontaram que seria mais prático a realização do encontro no próprio prédio do órgão gestor do SUAS BH, considerando que é um lugar central e que na mesma data, as coordenações já teriam outras reuniões no mesmo espaço.

Deste modo, foi possível realizar: um GF com as coordenações e dois GF com os trabalhadores do PAEFI. No GF – Coordenações estiveram presentes sete coordenadores de CREAS. Apenas as coordenações das regionais Leste e Norte não participaram, embora tivessem apresentado interesse e disponibilidade em participar, tiveram contratempos na agenda de trabalho no dia em que foi realizado o GF. No GF – Trabalhadores PAEFI, o primeiro encontro contou com a presença de oito participantes e o segundo com a presença de nove participantes.

GRUPO FOCAL 1 – COORDENAÇÕES DE CREAS

Esse grupo contou com sete participantes, seis mulheres e um homem, sendo quatro profissionais com formação em Serviço Social, dois da Psicologia e um da Sociologia. O tempo total de experiência de trabalho desses profissionais no SUAS variou de 2 anos e 8

meses até 16 anos. Considerando o tempo total de atuação no SUAS, observou-se que seis profissionais passaram pela experiência de trabalho no provimento dos serviços antes de ocupar a função de coordenação, sendo que três restringiram sua atuação no provimento dos serviços de média complexidade do SUAS e os outros três, além de terem trabalhado na média complexidade também tiveram a experiência de trabalho no provimento dos serviços de proteção social básica. Importante relatar que esses seis profissionais já estiveram na posição de trabalhador/técnico no serviço PAEFI, antes de estarem na função de coordenação. A única participante que não esteve no provimento dos serviços foi a socióloga. Ela sempre trabalhou no órgão gestor central da SUASS, considerando que a resolução do CNAS nº 17, de 20 de junho de 2011 define que apenas profissionais do Serviço Social, Psicologia e Direito poderão atuar no provimento dos serviços e as demais profissões podem atuar no SUAS em funções estratégicas como a gestão, por exemplo. A discussão grupal teve duração de uma hora e quarenta minutos.

GF 2 – TRABALHADORES PAEFI

Esse grupo contou com a presença de oito participantes, todas mulheres, sendo seis psicólogas e duas assistentes sociais. O tempo total de experiência de trabalho desses profissionais no SUAS variou de 2 anos até 14 anos e o tempo de trabalho especificamente no PAEFI variou de 1 ano até 10 anos. A discussão grupal teve duração de duas horas.

GF 3 - TRABALHADORES PAEFI

Esse grupo contou com a presença de nove participantes, oito mulheres e um homem, sendo seis assistentes sociais e três psicólogos. O tempo total de experiência de trabalho desses profissionais no SUAS variou 1 ano até 10 anos e o tempo de trabalho especificamente no PAEFI variou de 1 ano até 6 anos. A discussão grupal teve duração de duas horas e quinze minutos.

Considerando o total de 17 participantes distribuídos entre os dois grupos de trabalhadores do PAEFI, houve a participação de nove psicólogos e oito assistentes sociais, representando o serviço PAEFI dos nove CREAS de Belo Horizonte. Considerando o tempo total de experiência de trabalho no SUAS, verifica-se que antes de estarem na função atual de trabalhador/técnico do PAEFI, seis destes profissionais já trabalharam no provimento dos

serviços de proteção social básica; cinco já trabalharam no serviço de Medidas Socioeducativas de Meio Aberto, também ofertado na média complexidade/CREAS; três já trabalharam no órgão gestor central da SUASS; dois já trabalharam nos serviços de alta complexidade do SUAS; e três já trabalharam exercendo a função de gestão ou coordenação.

4.5 Aspectos éticos

O projeto de pesquisa foi apresentado a Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente da Subsecretaria de Assistência Social da PBH para a devida autorização e foi submetido ao Comitê e Ética em Pesquisas da UFMG (CAEE 12819219.9.0000.5149). Os trabalhadores convidados a participar dos Grupos Focais foram informados de que sua participação é voluntária e apresentaram seu consentimento formal por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B).

4.6 Análise dos dados

A análise dos dados se deu na perspectiva da hermenêutica dialética, procurando produzir diálogos e reflexões entre os dados empíricos e a literatura já existente sobre as temáticas abordadas. Foram elaboradas quatro categorias de análise com o intuito de orientar a análise e compreensão das concepções e práticas exercidas pelos trabalhadores (técnicos e coordenadores) na abordagem das situações de violência/violação e dos processos de superação.

Na primeira categoria de análise, intitulada “Perspectivas da violência/violação e da superação: concepções e práticas dos profissionais” buscamos apreender os significados atribuídos ao termo superação pelos trabalhadores e quais pressupostos sustentam as diferentes significações. Além disso, busca-se aprender como as concepções orientam a prática técnica e a práxis dos trabalhadores.

Na segunda categoria denominada “O encontro intersubjetivo trabalhador-usuário na perspectiva do trabalhador”, buscou-se conhecer as sutilezas da relação construída e seus efeitos no trabalho desenvolvido no contexto do PAEFI.

A terceira categoria “A perspectiva da integralidade” objetivou identificar as percepções dos trabalhadores sobre a categoria integralidade e identificar em que medida essa dimensão é ou não buscada e exercitada nas práticas profissionais e na organização da política pública de assistência social.

A quarta e última categoria “A perspectiva das seguranças socioassistenciais” apresenta as seguranças de acolhida, desenvolvimento de autonomia, renda e convivência familiar, comunitária e social como aspectos trabalhados no acompanhamento realizado pelos técnicos de referência do PAEFI aos usuários, dando destaque as duas primeiras, que representam a dimensão da relação intersubjetiva trabalhador-usuário e são reconhecidas pelos trabalhadores como as mais presentes em sua práxis de trabalho.

Vale ressaltar que a escolha dessas quatro dimensões de análise se deu por traduzirem os aspectos que mais mobilizaram a discussão nos grupos focais, tendo sido as temáticas com as quais os grupos mais despenderam tempo de debate e reflexão. Além disso, a partir da leitura exploratória dos documentos do SUAS verifica-se a importância dessas quatro dimensões para compreensão e construção do trabalho em serviço no PAEFI.

É pertinente salientar que a separação da análise em categoria é tão somente com a perspectiva de organização e melhor apreensão dos conteúdos analisados, mas pragmaticamente são categorias inter-relacionadas e dialógicas; não dá para separar cirurgicamente em caixinhas o que na prática é concomitante e sistêmico.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 A ABORDAGEM DA SUPERAÇÃO NOS DOCUMENTOS QUE ORIENTAM O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO SUAS E NO PAEFI

À medida que propomos nesse trabalho a compreensão sobre o conceito de superação dentro da política pública de assistência social, faz-se pertinente e relevante analisar seu marco regulatório. Para apreender como a noção de “superação” é apropriada e compreendida no contexto do SUAS e de modo mais específico, dentro do PAEFI, escolhemos quatro documentos para servir de corpus da análise deste trabalho de pesquisa. São eles:

- A Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2005);

- A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014);
- O Caderno de Orientações Técnicas do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (BRASIL, 2011)
- Os Fundamentos ético-políticos e rumos teórico metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política de Assistência Social (BRASIL, 2016).

A escolha por esses documentos levou em consideração, primeiro, a sua importância na sustentação da política (diretrizes, parâmetros organizativos) como é o caso da PNAS e da Tipificação; segundo, o fato de tratar diretamente do trabalho social desenvolvido em serviços de proteção social especial de media complexidade, em especial o PAEFI e terceiro, o fato de trabalharem de uma forma mais presente o termo superação.

A Política Nacional de Assistência Social, aprovada em 2004 pelo Conselho Nacional de Assistência Social e publicada em 2005, foi o primeiro documento publicado após a promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social/LOAS (Lei Nº 8.742, de 1993) pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/MDS, com o intuito de apresentar um desenho do que seria a política pública de assistência social a partir da materialização das diretrizes da LOAS. Nesse sentido, esse foi o primeiro documento a apresentar orientações e um norte para o trabalho técnico desenvolvido com as famílias e indivíduos usuários dessa política.

No que se refere especificamente à abordagem do termo superação pela PNAS, observa-se que o termo é utilizado com mais recorrência para dizer da ultrapassagem ou da melhora de uma situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, o documento aponta para a necessidade de uma postura técnica de aposta nas capacidades e potencialidades dos usuários.

Uma visão social capaz de entender que a população tem necessidades, mas também possibilidades ou capacidades que devem e podem ser desenvolvidas. Assim, uma análise de situação não pode ser só das ausências, mas também das presenças até mesmo como desejos em superar a situação atual. (BRASIL, 2005, p.15)

O desejo presente no sujeito de superar alguma situação difícil é identificado no documento como a capacidade e a potencialidade que devem ser consideradas na avaliação técnica do caso.

A PNAS determina que os serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social devam ser executados em articulação com as demais políticas públicas e que essa articulação também deva ocorrer para dentro do sistema da política de assistência social, envolvendo a proteção social básica e a proteção social especial, visando assim “garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial” (BRASIL, 2005, p.34-35). Ao descrever os parâmetros que devem embasar a organização da rede socioassistencial do SUAS, propõe que os serviços tenham “estratégias e medidas de prevenção quanto à presença ou ao agravamento e superação de vitimizações, riscos e vulnerabilidades sociais” (BRASIL, 2005, p.95).

Um elemento importante a ser ressaltado é a distinção fundamental entre os serviços e os programas, projetos e benefícios, que se traduz no fato de que os serviços são as únicas ações da política de assistência social que têm por obrigatoriedade o caráter continuado em sua prestação a população. Sendo assim, o Conselho Nacional de Assistência Social aprovou, em 2009, um documento elaborado exclusivamente para a sistematização e orientação sobre a organização dos serviços socioassistenciais ofertados pela política de assistência social.

A Tipificação Nacional dos Serviços Sociassistenciais, publicada em 2009 e reimpressa com alterações em 2014, apresenta uma sistematização e organização dos serviços do SUAS, por meio da descrição sobre: os serviços, os usuários, as condições e formas de acesso, os objetivos, as provisões (que preveem os recursos necessários e o trabalho social essencial ao serviço) e por fim, o impacto social esperado, que se traduz nas aquisições e seguranças sociais, que espera-se que sejam alcançadas pelos usuários.

A superação é apontada no texto da tipificação como melhora das situações de vulnerabilidades e riscos vivenciadas pelos sujeitos, na qual o trabalho técnico pode contribuir.

Na descrição do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família/PAIF, ofertado nos CRAS, o documento estabelece como um dos objetivos desse serviço a prevenção da quebra dos vínculos familiares e comunitários, “possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas” (BRASIL, 2014, p. 13). Nesse sentido, espera-se que esse serviço oportunize dentro da segurança socioassistencial de convivência familiar e

comunitária a vivência pelos usuários de “ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades sociais” (BRASIL, 2014, p. 14). De modo semelhante, a Tipificação prevê como aquisição dos usuários que acessam os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, também ofertado nos CRAS, “a ampliação da capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades de convívio” (BRASIL, 2014, p. 23). Esses objetivos e expectativa de aquisições pelos usuários são igualmente descritos nas especificações do Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.

No que diz respeito à proteção social especial, a Tipificação utiliza com mais recorrência o termo “superação” para remeter à interrupção ou redução dos danos nas situações de violência e violação de direitos.

Na descrição do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, o documento prevê que

A intervenção será sempre voltada a diminuir a exclusão social tanto do dependente quanto do cuidador, a sobrecarga decorrente da situação de dependência/prestação de cuidados prolongados, bem como a interrupção e superação das violações de direitos que fragilizam a autonomia e intensificam o grau de dependência da pessoa com deficiência ou pessoa idosa (...) Desenvolver ações especializadas para a superação das situações violadoras de direitos que contribuem para a intensificação da dependência (BRASIL, 2014, p.37).

Na descrição do Serviço de Acolhimento Institucional, dentro dos objetivos voltados especificamente para o público “Mulheres em situação de violência”, a Tipificação prevê que o trabalho social deve “Possibilitar a construção de projetos pessoais visando à superação da situação de violência e o desenvolvimento de capacidades e oportunidades para o desenvolvimento de autonomia pessoal e social” (BRASIL, 2014, p. 47). Nessa perspectiva espera-se que o trabalho desenvolvido nesse serviço possibilite à mulher e à sua família a segurança de desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social, a partir do alargamento da competência protetiva da família e da superação de seus problemas.

No caso do PAEFI, por ser o Serviço, que constitui o foco desse trabalho de pesquisa, vamos apresentar a ficha descritiva do serviço na íntegra. Vale lembrar também que por ser um serviço que não conta com um documento próprio de especificação das orientações e metodologia do Serviço, o documento no qual o Serviço está mais detalhado e sistematizado é a Tipificação.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS	
DESCRIÇÃO	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. O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento imediato e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito.
USUÁRIOS:	Famílias e 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 e do PETI em decorrência de violação de direitos.
OBJETIVOS:	- 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.
PROVISÕES:	Ambiente físico: Espaços destinados à recepção, atendimento individualizado com privacidade, atividades coletivas e comunitárias, atividades administrativas e espaço de convivência. Acessibilidade de acordo com as normas da ABNT. Recursos materiais: Materiais permanentes e de consumo para o desenvolvimento do serviço, tais como: mobiliário, computadores, linha telefônica, dentre outros. Materiais socioeducativos: artigos pedagógicos, culturais e esportivos. Banco de Dados de usuários de benefícios e serviços socioassistenciais; Banco de Dados dos serviços socioassistenciais; Cadastro Único dos Programas Sociais; Cadastro de Beneficiários do BPC. Recursos humanos: De acordo com a NOB/RH-SUAS
TRABALHO SOCIAL	Acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;

ESSENCIAL AO SERVIÇO:	construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; atendimento psicossocial; orientação jurídico-social; referência e contrarreferência; informação, comunicação e defesa de direitos; apoio à família na sua função protetiva; acesso à documentação pessoal; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; mobilização para o exercício da cidadania; trabalho interdisciplinar; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.
AQUISIÇÕES DOS USUÁRIOS:	Segurança de acolhida: - Ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo; - Ser estimulado a expressar necessidades e interesses; - Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais; - Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas; - Ser orientado e ter garantida efetividade nos encaminhamentos. Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social: - Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e social; - Ter acesso a serviços de outras políticas públicas setoriais, conforme necessidades. Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social: - Ter vivência de ações pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania; - Ter oportunidades de superar padrões violadores de relacionamento; - Poder construir projetos pessoais e sociais e desenvolver a autoestima; - Ter acesso à documentação civil; - Ser ouvido para expressar necessidades e interesses; - Poder avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações; - Ter acesso a serviços do sistema de proteção social e indicação de acesso a benefícios sociais e programas de transferência de renda; - Alcançar autonomia, independência e condições de bem estar; - Ser informado sobre seus direitos e como acessá-los; - Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação das situações de violação de direitos; - Vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar; - Ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites
CONDIÇÕES E FORMAS DE ACESSO:	Condições: Famílias e indivíduos que vivenciam violação de direitos. Formas de acesso: - Por identificação e encaminhamento dos serviços de proteção e vigilância social; - Por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública; - Demanda espontânea. Unidade: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Período de funcionamento: Período mínimo de 5 (cinco) dias por semana, 8 (oito) horas diárias, com possibilidade de operar em feriados e finais de semana.

	Abrangência: Municipal e/ou Regional.
ARTICULAÇÃO O EM REDE:	- Serviços socioassistenciais de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial; - Serviços das políticas públicas setoriais; - Sociedade civil organizada; - Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; - Sistema de Segurança Pública; - Instituições de Ensino e Pesquisa; - Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias.
IMPACTO SOCIAL ESPERADO:	Contribuir para : - Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência; - Orientação e proteção social a Famílias e indivíduos; - Acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais; - Identificação de situações de violação de direitos socioassistenciais; - Melhoria da qualidade de vida das famílias.

Fonte: Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014, p.29-33)

Observa-se, a partir do quadro de apresentação do Serviço PAEFI, que o termo superação aparece de modo direto dentro das aquisições, que se espera que sejam alcançadas pelos usuários, mais especificamente as decorrentes da segurança socioassistencial de desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social: “Ter oportunidades de superar padrões violadores de relacionamento”; “Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação das situações de violação de direitos” (BRASIL, 2014, p. 30).

Considerando o significado do termo superação como uma condição relacionada a outros conceitos, tais como o de autonomia, desenvolvimento e resiliência, que definimos nesse trabalho como termos mediadores e aproximados do conceito de superação, observa-se outras referências à ideia de superação na descrição do serviço PAEFI pela Tipificação. Nas aquisições decorrentes da segurança de acolhida, espera-se que o usuário tenha “reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais”. Nas aquisições decorrentes da segurança de autonomia, a expectativa é a de que os indivíduos e famílias atendidos possam:

Alcançar autonomia, independência e condições de bem estar; ser informado sobre seus direitos e como acessá-los; vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar; ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites (BRASIL, 2014, p.30).

Desse modo, a partir do trabalho social desenvolvido no PAEFI, o impacto social esperado, conforme a Tipificação é dentre outros, a “redução da violação dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos e reincidência” e a “melhoria da qualidade de vida das famílias” (BRASIL, 2014, p.31).

Visando orientar a organização dos serviços e do trabalho social ofertado na proteção social básica e proteção social especial, o MDS lançou os Cadernos de Orientação Técnica do CRAS e do CREAS, respectivamente, e ainda os Cadernos de orientação técnica para alguns Serviços, como por exemplo, o PAIF, o Serviço de Medidas Socioeducativas em meio aberto, os Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescente, dentre outros. Até o presente ano não há publicação de documentos que apresentem orientações técnicas especificamente para o trabalho desenvolvido no PAEFI. Sendo, assim, buscamos dentro do Caderno de Orientações Técnicas do CREAS as referências ao Serviço PAEFI.

Um primeiro ponto importante abordado nas Orientações Técnicas do CREAS é a delimitação que esse documento faz em relação ao objeto de trabalho dos serviços especializados de média complexidade: devem se pautar na oferta e desenvolvimento das seguranças socioassistenciais previstas na PNAS e na Tipificação, que seriam a segurança de acolhida, a segurança de convívio familiar e comunitário, a segurança de renda e segurança de autonomia.

Pautando-se na segurança de autonomia, o trabalho ofertado pelos serviços do CREAS devem se guiar pelo “respeito à autonomia das famílias e indivíduos, tendo em vista o empoderamento e o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas oriundas das situações vivenciadas” (BRASIL, 2011b, p. 24).

Nesse sentido, o documento destaca que as especificidades de cada situação devem ser consideradas para fundamentar a decisão sobre os procedimentos a serem empregados no trabalho social especializado e sobre as estratégias mais pertinentes. Procura-se assim, construir junto à família/indivíduo novas possibilidades no campo da interação, de projeções para o futuro e de superação das adversidades vivenciadas.

Nesse sentido, [indivíduos e famílias] não podem ser considerados meros objetos de intervenção, mas sujeitos autônomos e protagonistas, com possibilidades de acessar um

conjunto de serviços e órgãos de defesa de direitos. Sujeitos com direito à escuta e que devem participar ativamente da construção de projetos e decisões que possam repercutir sobre sua trajetória de vida individual e familiar. Para tanto, é fundamental propiciar espaços e oportunidades de escuta, reflexão e fortalecimento do protagonismo, bem como encaminhamentos para sua inclusão em uma rede de proteção social, de modo a contribuir para a superação da situação vivida, muitas vezes relacionada, dentre outros aspectos, à falta de acesso a serviços e direitos assegurados nas normativas vigentes (BRASIL, 2011b, p. 32).

Assim, o trabalho social desenvolvido pelas equipes técnicas dos serviços do CREAS deve pautar-se no reconhecimento do protagonismo dos usuários, que devem ser tratados no atendimento técnico como sujeito e não como objetos de intervenção. A proposta é assim de co-produção de autonomia e de construção junto ao usuário de acesso a serviços e direitos sociais garantidos na legislação, o que é entendido por Sen (2010) como o desenvolvimento de liberdades instrumentais que possibilitam aos sujeitos graus mais elevados de liberdade substantiva, real e consequente desenvolvimento humano. Assim, cabe à política pública de assistência social, ou de modo mais concreto, aos trabalhadores desta política, contribuir para a superação da situação vivida por meio de ações no campo objetivo e subjetivo para que os próprios usuários trilhem seu caminho de superação. Deste modo, coloca-se o poder de ação, transformação e protagonismo sobre os indivíduos e famílias, apontando o lugar da política pública como catalisadora desses processos.

Embora, como já foi dito, não haja ainda um documento que trate exclusivamente do trabalho social desenvolvido no Serviço PAEFI, o governo federal lançou em 2016 o documento denominado “Fundamentos ético-políticos e rumos teórico metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política de Assistência Social”, que tem por objetivo orientar sobre o trabalho social com famílias realizado na política de assistência social, especialmente nos serviços PAIF (proteção social básica) e PAEFI (proteção social especial).

No que toca a utilização do termo superação, o referido documento pontua que os serviços PAIF e PAEFI “buscam, dentro das suas especificidades, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e a superação dos ciclos de violações de direitos, tendo como norte as seguranças de convivência, acolhida e sobrevivência” (BRASIL, 2016, p.22). Nesse aspecto o documento, em concordância com as premissas do Caderno de Orientações Técnicas do CREAS, alerta para a necessidade dos serviços se atentarem para as singularidades de cada família e cada caso, a partir de uma escuta cuidadosa, visando o planejamento de intervenções mais pertinentes em cada caso e tendo sempre como parâmetro

e norte de atuação a consecução das seguranças socioassistenciais. Nesse sentido, o documento afirma que a responsabilidade no desenvolvimento dessas seguranças é o papel essencial dessa política pública e que contribui para o objetivo de “superar incertezas e desproteções sociais que impedem ou fragilizam a seguridade social dos cidadãos e cidadãs independente de seu ciclo etário” (BRASIL, 2016, p.13).

Outro elemento muito trabalhado neste documento e que se aproxima da ideia de superação é o conceito de autonomia. O documento se ampara nas definições de autonomia trabalhada por autores como Pereira (2006) e Onocko Campos e Campos (2006), que compreendem a autonomia como um processo construído pelos sujeitos ao longo da sua vida, no qual se alcança gradativamente a capacidade de conhecer sua realidade circundante, de conhecer suas limitações e potencialidades, de conhecer as pressões e obstáculos externos e internos e a partir daí fazer análises, avaliações e tomar decisões que orientarão o seu agir no mundo. Entretanto, o documento sinaliza que o sujeito não deve estar sozinho nessa construção, dada a condição relacional da pessoa humana. Já vimos no pensamento sartreano sobre a existência humana que a condição de qualquer sujeito é a de estar no mundo, em relação com os outros e com as coisas deste mundo.

Assim a co-produção de autonomia (CAMPOS e CAMPOS, 2006) é a perspectiva do trabalho que se produz no encontro intersubjetivo (SARTRE, 1943; SAWAIA, 2014) entre os usuários e os trabalhadores enquanto agentes da política pública. Cabe aos agentes institucionais a construção junto ao usuário de caminhos que materializem seu acesso aos serviços públicos e aos direitos sociais. Além disso, o documento aponta como aspecto principal do desenvolvimento da autonomia a participação política dos sujeitos por meio da organização da sociedade civil, para que possam interferir sobre a formulação de políticas públicas, tornando-as condizentes com suas necessidades.

Superação é um termo constante e freqüente nos textos documentais listados e analisados neste estudo. O termo superação é utilizado para se referir às capacidades potenciais, presentes nos sujeitos, de enfrentamento de situações difíceis da vida e que podem ser fortalecidas e fomentadas por meio do trabalho social com famílias, seja na proteção social básica ou na proteção social especial. Assim a superação é um movimento para o qual o serviço PAEFI pode contribuir, mas cujo protagonista é o usuário. Nota-se ainda que os documentos não estabelecem dimensão idealizada e impossível relacionada ao termo

superação. As correlações encontradas têm a ver com a minimização e redução de danos, com melhoria gradativa da qualidade de vida, com o aprendizado contínuo e com ampliação de capacidades para lidar com as situações de adversidades, que ocorre por meio do acesso à informação, aos direitos e aos serviços públicos, culminando em maiores graus de autonomia e cidadania do usuário.

5.2 A PERSPECTIVA DA VIOLÊNCIA/VIOLAÇÃO E DA SUPERAÇÃO: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS

A construção do conceito de superação pelos trabalhadores da política de assistência social, em especial os coordenadores de CREAS e técnicos do serviço PAEFI é o tema central desta pesquisa. Por isso, a superação foi o tema que orientou as discussões nos três grupos focais realizados. Nesta categoria de análise buscamos apreender os significados atribuídos ao termo superação pelos trabalhadores e quais pressupostos sustentam as diferentes significações. Além disso, busca-se aprender como as concepções orientam a prática técnica e a práxis dos trabalhadores.

A superação é relatada pelos trabalhadores do PAEFI como um termo que circula no discurso institucional em seu cotidiano de trabalho, estando presente nos relatórios destinados aos órgãos de defesa de direitos, nas discussões com a rede socioassistencial e com a rede intersetorial e nas discussões entre os próprios técnicos do PAEFI, que tentam compreender o sentido e implicações do uso do termo superação em seus processos e cotidiano de trabalho. A superação está listada na base de dados do Sistema de Gestão das Políticas Sociais (SIGPS)³ como um dos motivos de encerramento do acompanhamento dos casos no PAEFI. A entrevista em grupo com os trabalhadores revela que há uma expectativa explícita dos órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas de que os casos acompanhados pelo PAEFI alcancem a superação.

“palavra da superação, essa terminologia está tão carregada, né, perpassa por todas as nossas ações, diz da nossa intervenção com a família, da nossa discussão entre os nossos pares, né, discussões de rede...” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

³ Software utilizado para registro de informações dos acompanhamentos e atendimentos socioassistenciais aos usuários do SUAS.

“A gente tem uma destinação específica que a gente recebe dos órgãos de defesa de direitos casos teoricamente de violência, a gente tem que devolver casos superados” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

“As estratégias seriam no sentido de orientar a família sobre legislação, sobre relacionamentos, em geral, enfim, para que ela revisse ou reconhecesse uma necessidade de mudar e visse também como ela poderia fazer isso, né. E aí a partir do momento que isso fosse revisto, e que esse comportamento violador, vamos chamar assim, cessasse, aí a gente poderia chamar entre aspas de superação e a gente desligaria o caso”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

Ao longo da discussão nos grupos focais, observou-se um movimento dinâmico nos discursos dos trabalhadores a respeito do termo superação, que passa pela apresentação da “superação ideal” sustentada em pressupostos de linearidade (linha reta, única dimensão), estabilidade (o que é sólido, o que não se altera) e padronização (adoção de um único modelo, uniformização); caminha para a apresentação da “superação possível” fundamentada nos pressupostos da complexidade (qualidade daquilo que possui múltiplos aspectos ou elementos cujas relações de interdependência são incompreensíveis⁴), processualidade (atividade sucessiva e delongada, que expressa continuidade), singularidade (peculiaridade, particularidade) e intersubjetividade (relação entre sujeitos humanos, ocorre entre consciências individuais, com suas diferentes visões de mundo e modos de pensar) e culmina com a problematização e a tentativa de elaboração de concepção mais próxima da realidade das famílias e do trabalho desenvolvido.

Foi unânime no início das discussões dos três Grupos Focais a apresentação de um desconcerto dos trabalhadores com o termo superação. Mostraram-se resistentes e avessos a idéia de superação e indignados com o fato desse termo fazer parte do cotidiano de trabalho no acompanhamento às famílias e indivíduos no PAEFI.

Os trechos abaixo retirados da transcrição das discussões grupais exemplificam bem esse desconforto:

“a questão da superação é um termo que eu não gosto” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

“acho que superação é uma palavra, assim, muito pesada. Eu sempre questioneei essa palavra superação. Superação pra quem? Né?” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

“Então, essa palavra superação... eu sou do ex SOSF [Serviço de Orientação Sócio-familiar], né! Em 2002 já existia essa palavra superação como um dos motivos de desligamento do caso e ela sempre, pra mim, foi um desafio e, quando o SOSF foi para o PAEFI, virou PAEFI, a danada da

⁴ <https://www.dicio.com.br/complexidade/>

palavra superação estava lá (...) Quando você ia desligar um caso o órgão encaminhador perguntava assim: “superou?”. Superou o quê? Né? Porque o caso só podia ser desligado se ele superasse. Então, assim, sempre pra mim foi um desafio, eu nunca concordei com essa palavra superação não, eu acho que ela é muito forte, né? (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“por exemplo, quando ela [política de Assistência Social] limita lá no SIGPS as nossas possibilidades de desligamento (...) Eu vou ter que por superação? Eu não gosto, eu não quero essa palavra, eu não acho que ela tem que ter. Vários desligamentos que eu fiz eu coloquei superação, mas não é isso. Não é isso, eu não quero que seja isso e eu não quero ofertar isso pra política pública porque não é isso”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“eu nem gosto dessa palavra superação, assim, porque quando fala superação eu imagino uma coisa mega maravilhosa, blaster, aquela família que não sei o quê. Então assim, para mim, assim, é muita coisa” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“A questão mesmo da superação, eu lembro muito do senso comum, aqueles vídeos motivacionais, sabe? Frente, que não sei o que... uma coisa, assim, que a pessoa talvez tenha que fazer um trabalho hercúleo até chegar lá, aí consegue a vitória, uma coisa assim meio surreal (...) E, assim, eu também tenho um certo desconforto com essa palavra, né? Principalmente porque eu acho que o senso comum traz muito essa carga, assim, que se você tem um objetivo você tem que chegar ali... se você não chegar ali você não superou, né?” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

Apreende-se com nitidez nas falas o desconforto com o termo superação e ao mesmo tempo é possível perceber os trabalhadores se esforçando para traduzir uma significação deste termo. Observa-se que o desconforto escancarado pelos trabalhadores é diante de um significado específico de superação, nomeado por uma das participantes do grupo como o “significado do senso comum”. Trata-se de um significado idealizado de superação, no qual se entende que o sujeito que supera passa de modo linear e padronizado de um ponto “A” terrível a um ponto final “Z” de felicidade e sucesso pleno. Considerando os casos em acompanhamento no PAEFI essa noção de superação remeteria a passagem de uma situação de extrema vulnerabilidade e violações da família para uma situação de total resolução dos problemas, eliminação de toda e qualquer violação e vulnerabilidade, uma situação de total sucesso, em que a família esteja em condições perfeitas de vida. E é diante dessa ideia de superação que os trabalhadores resistem e se negam a reforçar, pois entendem que não há correspondência entre esse sentido de superação e o que acontece na realidade prática das famílias acompanhadas pelo PAEFI.

Nas discussões grupais é explicitado que o paradigma da superação ideal é muitas vezes o que prevalece no imaginário e expectativa dos atores que representam os órgãos de defesa de direitos e as demais políticas públicas, o que produz uma pressão tanto sobre as famílias em acompanhamento quanto sobre os técnicos de referência para apresentação de resultados. Na visão dos trabalhadores a inexistência no âmbito normativo do SUAS de uma metodologia específica de orientação do trabalho técnico no PAEFI dificulta ainda mais as coisas.

Nesse sentido, é possível perceber na fala dos trabalhadores o receio de que o uso do termo superação de modo idealizado e padronizado seja mais uma forma de culpabilizar e punir a família e portanto mais uma forma de violência e violação. A expectativa de que o usuário apresente respostas padronizadas e lineares chegando a um ponto final, estável e perfeito produz uma lógica, na qual a família está fadada ao fracasso e ao julgamento por não ter sido capaz de superar.

“Eu acho que deveria ser uma outra coisa. Porque quando a gente fala de superação a gente está falando de uma situação inicial e depois de uma final. Logo, cabe uma avaliação, que ela pode ser muito negativa para a família”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

Nos trechos a seguir vemos como a apropriação da significação de superação como uma condição ideal, estável e final pode ser problemática tanto para o planejamento quanto para a avaliação da intervenção técnica nos casos acompanhados:

“Porque, assim, você está, né, segurando ali [o caso em acompanhamento] porque a superação não foi daquilo que veio na medida protetiva, não foi daquilo que o Ministério Público te mandou? Eu fico pensando muito nisso, porque eu estou com uns casos lá assim... inclusive, eu acho até que já passou do ponto, porque aí tutelou demais, a família não consegue mais andar sem o serviço”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Então quando eu penso em superação, é superação de quê, daquele intervalo de seis meses, um ano ou dois em que a família está lá [em acompanhamento]? Eu desliguei, uma semana depois, um dia depois pode acontecer uma situação muito mais séria. Então isso me incomoda: falar que superou, né”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Mas é complicado de pensar em superação, assim, porque dá a entender que está tudo garantido, né, que a segurança está garantida a partir daquele momento. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

O primeiro trecho nos permite perceber a insegurança que o técnico de referência pode sentir no momento de avaliar e decidir sobre o encerramento do acompanhamento de um caso no PAEFI. A idéia de superação como ausência total de vulnerabilidades e violações produz o risco de uma avaliação técnica na qual a família/indivíduo nunca avança no desenvolvimento de suas capacidades para poder seguir em frente com sua vida, sem a tutela constante da média complexidade do SUAS. Essa perspectiva de superação, que se apresenta por vezes no universo prático e cotidiano dos trabalhadores como uma demanda impossível não coincide com a perspectiva expressada nos textos documentais. Como vimos, aponta-se nos documentos para uma dimensão de reconhecimento não apenas das limitações, mas igualmente das capacidades e potências singulares de vida expressas pelos usuários e ainda para a possibilidade de co-produção de autonomia (BRASIL, 2014; 2016).

O segundo trecho por sua vez nos mostra a angústia que o técnico de referência pode sentir diante do fato de que após o encerramento do acompanhamento aquela família/indivíduo pode vivenciar as mesmas ou novas situações de violência/violação, talvez até mais sérias do que a situação supostamente superada. Dentro dessa perspectiva, desconsidera-se que a superação de adversidades tem a ver com o desenvolvimento da resiliência pessoal e/ou comunitária, e, portanto não se trata de uma ação episódica e estanque, remete a inúmeros processos de enfrentamento ao longo da vida, no qual o sujeito se fortalece e resiste por meio do suporte emocional e social, advindos da relação com seus pares ou com a estrutura de oportunidades sociais (UNGAR, 2011)

Infere-se que o trabalhador que tenta responder a expectativa da superação ideal (para os atores institucionais e para si mesmo) sente-se sem capacidade de intervenção e ação sobre a realidade vivida pelos usuários e nesse sentido não apenas a família/indivíduo, mas também o seu acompanhamento pelo serviço (o trabalho do técnico de referência) está fatalmente predestinado ao fracasso, pois a superação que se almeja é total, final, estática e, portanto inatingível. Estaria aqui em operação uma violência objetiva (estrutural e simbólica)? A violência objetiva/simbólica está para Zizek (2014) encarnada na linguagem e nas formas de significação que aparecem em nosso cotidiano como se fossem tão naturais quanto o ar que respiremos. Uma inferência possível aqui é a de que a fixação de certo universo de sentidos do termo superação, na cotidianidade do trabalho, opera uma violência simbólica: se superação é entendida e expectada como uma dimensão utópica impossível de se alcançar, perspectivas fatalistas e de estagnação podem ser fomentadas nos sujeitos em questão, trabalhadores e usuários.

A perspectiva crítica sobre as significações em torno do termo superação leva a discussão para um questionamento também das significações sobre “violência/violação no ambiente familiar”. Problematisa-se como as significações de violência em voga no contexto institucional (que envolve atores institucionais dos órgãos de defesa de direitos, das políticas públicas de saúde, educação, assistência social, dentre outras) se refletem no atendimento aos usuários em todas as esferas por onde passam.

O fato de ser encaminhada ao serviço PAEFI pela constatação de alguma situação de violência/violação no âmbito familiar coloca esse usuário no centro do discurso institucional

que impõe violentamente significantes de criminalização, culpabilização e punição, uma violência simbólica (ZIZEK, 2014) intensificada quando se trata de famílias/indivíduos que reúnem características sociais estigmatizadas simbolicamente pela sociedade, como ser pobre, negro e morador da favela.

“As vezes é uma mãe que “ah, tá, eu deixava o menino sozinho, mas agora eu consigo me arranjar com a vizinha, mas eu continuo tendo que ir lá na Ceasa pegar comida”, sabe? E aí é uma escola que não é integrada mais, porque agora a gente não vai ter escola estadual integrada e é a família quem vai responder? Porque são as famílias pobres, né? (...) E a gente entra de uma outra forma nessa família, uma família que é criminalizada por ser pobre e que responde por isso... às vezes, igual a gente vê as crianças em abrigo, né?” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Toda gestante que entra no hospital público pode passar por isso né [se refere a prática de acolhimento compulsório de bebês no caso de mães com histórico de uso de drogas ou de trajetória de vida nas ruas, amparado nas recomendações n. 5 e 6 da 23ª Promotoria da Infância e Juventude Cível de Belo Horizonte, publicadas em julho de 2014], agora as da Unimed que tem crise ansiolítica não passam, entendeu? E são usuárias de drogas tanto quanto. Mas aquela que declarou lá no início que fumou maconha uma vez lá na adolescência, ela pode ser penalizada naquele momento. Agora, aquelas que estão no hospital particular, nenhuma assistente social tem coragem de notificar. Então assim, a gente criminaliza muito as famílias pobres, aquelas famílias que são né, usuárias da assistência social né, aquelas que dela necessitam”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

Os trechos acima apresentam uma visão crítica dos trabalhadores que questiona o que pode ser nomeado como violação no âmbito familiar, uma vez que as desproteções sociais vivenciadas pelos usuários (e que são muitas vezes o cenário de sustentação da emergência das violências e violações no interior da família) revelam a violação dos direitos provocada por ações ou omissões do próprio Estado e pela estrutura de sociedade capitalista e segregatória, que opera a hierarquização das relações sociais e processos de subordinação, exclusão e estigmatização com base em critérios de raça/cor, gênero, classe social, dentre outros (BRONZO, 2010; SAWAIA, 2014; YAZBEK, 2016).

Como vimos em Zizek (2014) essa é a operação invisível e sutil da violência sistêmica, que consiste justamente na manipulação do ordenamento simbólico, em que partimos da crença num grau zero de violência, contra o qual a violência intersubjetiva é percebida como perturbadora do estado normal pacífico. Esconde-se no plano de fundo a violência estrutural objetiva sofrida pelos indivíduos em condições subalternas de vida e se desvia assim as atenções da verdadeira raiz dos problemas.

As lógicas simbólicas de organização social vigentes na sociedade pós-moderna e ocidental estabelecem as convenções sobre as características e práticas de vida que serão valorizadas ou

depreciadas (SAWAIA, 2008; ZIZEK, 2014), levando não raramente ao que os trabalhadores da assistência social denunciam como práticas de criminalização da pobreza.

“E eu acho que diz muito das famílias que são muito, né assim, criminalizadas, que o PAEFI na maioria das vezes recebe”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

Uma trabalhadora pontua quais são, em sua visão, os paradigmas sociais que sustentam essa prática e o cuidado que o trabalhador do PAEFI precisa ter para não reproduzir essa lógica dentro do acompanhamento:

“A nossa própria formação né, a nossa cultura, patriarcalista, a nossa formação com base na educação européia né, tudo certinho, a família bonitinha, não pode ser negro, não pode estar sujo, não pode pisar no chão (...) E aí, eu entendo que quando você força a barra de mais, assim, pra mudar essa realidade: “Não! Você tem que se encaixar né, você tem que calçar o pé, você tem que começar a usar uma roupinha assim!”; aí eu entendo que você está forçando e que você está causando inclusive uma violação nesse direito da pessoa”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

Não aderir à lógica eugênica que pretende encaixar os indivíduos nos padrões de higiene física, mental e social, convencidos pelo discurso dominante em nossa sociedade e que se ampara nas premissas da racionalidade médico-higiênica, é sem dúvida um posicionamento contra-hegemônico (COSTA, 1989; GONDRA, 2004).

O Trabalho Social com Famílias (TSF) na política de assistência social se processa na interconexão de sentidos e concretude da política social, dos serviços sociais, do trabalho em serviços, da família e da sociedade. Assim, o TSF é processo complexo repleto de tensões, na medida em que a política social é lócus contraditório de disputa de interesses e projetos políticos divergentes e os serviços expressam toda a ordem de tensões, pois são os lugares privilegiados de materialização da política social (MIOTO apud BRASIL, 2016, p. 16).

No contexto do TSF o trabalho em serviço é o elemento que congrega simultaneamente a produção e o consumo do serviço, presumindo assim a dimensão relacional do TSF que se processa no encontro entre o prestador e o usuário. Essa relação é importante para determinar a qualidade e a direção do TSF (BRASIL, 2016).

A relação entre trabalhador e família, que se produz na prestação do serviço, permite apreender como se processam as relações intersubjetivas no interior dessa família e que tipo de relações essa família estabelece com sua rede social primária e com outras esferas da

sociedade como o Estado e o Mercado. Estar na interação com o usuário permite ao trabalhador da assistência o exercício de ampliação do seu olhar para a família/indivíduo e de romper com a lógica reducionista que resume o usuário às violações e violências intersubjetivas presentes nas relações familiares.

Partindo dessa perspectiva, os trabalhadores refletem que o desenvolvimento de um acompanhamento familiar que visa à superação das situações de vulnerabilidades, violências, violações (ou em resumo situações adversas vivenciadas pelos usuários), requer a conciliação das perspectivas objetiva e subjetiva do TSF. É necessário o trabalho que opera no âmbito das relações e da subjetividade da família/indivíduo visando principalmente o desenvolvimento da autonomia, que consiste no acesso a informações, capacidade de reflexão e análise de si mesmo e de seu contexto, exercício de escolhas, tomada de decisões, concretização de projetos de vida (CAMPOS e CAMPOS, 2006). Entretanto, para contribuir no fortalecimento das capacidades individuais, familiares e comunitárias é imprescindível também a oferta de recursos objetivos e concretos por parte do Estado que oportunize ao usuário o acesso à saúde, moradia, educação, segurança pública, dentre outras coisas, como já havia nos advertido Amartya Sen (2010). O desenvolvimento de graus mais elevados de liberdade e autonomia do usuário não está desvinculado do pleno usufruto dos aportes de serviços públicos e, no campo da assistência social, isso significa investir no fortalecimento e ampliação da proteção social das famílias, desnaturalizando a ideia de que o núcleo familiar é o principal responsável por sua proteção social (MIOTO et al, 2015).

Deste modo, a superação almejada no processo de acompanhamento familiar não pode estar focada apenas na eliminação de uma violação específica que fez o caso chegar para o acompanhamento no PAEFI e não pode ser colocada como uma responsabilidade individual do sujeito ou da família; precisa ser pensada como uma responsabilidade compartilhada, da família, da sociedade e do Estado, como vemos no trecho abaixo.

“A superação pra mim ela vai pra além da simples... Por mais que o caso chegue pra você com a violação e você coloque aquilo como objetivo né, assim, superação no caso de uma violência psicológica, seria a cessação dessa violência né, está belezinha, não tem mais... Está tudo ok! Beleza, passo aquilo como superou! Mas isso está pra além, porque a maioria dos casos que chegam pra gente, são casos de uma vulnerabilidade extrema e com tanta violação assim, se for olhar, iniciando pelo Estado, que é outro problema né? Então, quando chega pra gente, esse caso já foi violado lá atrás pelo nosso Estado né!” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

Dentro do movimento das discussões grupais é possível perceber como os trabalhadores apontam para a existência de uma significação ideal, total e estática de superação que atravessa seu cotidiano de trabalho, numa perspectiva simbolicamente violenta. Mas o trabalho em serviço permite, por meio do encontro com a vida real do usuário, uma análise que denota os diferentes sentidos e facetas do fenômeno da violência/violação, como algo que se produz na interseção entre família, sociedade, Estado, Mercado, cultura, história, etc., escancarando assim a sua complexidade (SAWAIA, 2008; ZIZEK, 2014; MIOTO et al, 2015). A afirmação da violência/violação como fenômeno complexo não permite uma compreensão simplista e reducionista de sua superação. A superação como um salto linear que tem como ponto de saída situações de extrema vulnerabilidade e/ou violação e como ponto de chegada uma condição final, plena e estável de sucesso não corresponde às inúmeras estratégias, enfrentamentos, resistências, em resumo, às resiliências que os sujeitos da vida real precisam operar em seu cotidiano para lidar com as adversidades pessoais e sociais (PESSOA, et al, 2018).

Assim os trabalhadores apresentam outra significação de superação. Aparece aqui uma espécie de antítese diante da tese inicial de que “não existe superação”. Aqui trabalhadores do PAEFI afirmam que os usuários produzem sim processos contínuos de superação.

“apesar da superação ser difícil a gente tem vários casos de superação, a gente tem vários casos exitosos”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Foi feito um trabalho que realmente houve superação”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Eu acho que eu sou a entusiasta da superação, eu tive alguns casos em que eu acredito sim que a família tenha superado, e que existiu uma violação grave. O que contribuiu pra essa superação de fato, foi justamente quando essa rede funcionou; quando essa rede funcionou a gente conseguiu”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“E eu falo isso com orgulho... tem um caso que tem quatro anos e meio de PAEFI, uma família assim... complicadíssima (...) aquela família que a rede olha e fala “não tem jeito” e eu marquei uma reunião de contrareferenciamento e falei no cadastro [SIGPS] “estou desligando por superação”. (...) Então, por que superou? Porque a situação era essa e hoje ela se organiza completamente diferente. É o ideal? Não é... A casa continua bagunçada, as roupas dela tudo empilhada, mas hoje o filho dela está frequente, a filha dela está frequente (...) Então, assim, chegou num ponto que hoje eu estou desligando com o maior orgulho e eu estou fazendo questão de falar que é superação porque era uma família que ninguém acreditava. Ninguém, assim, ninguém... nem a própria assistência acreditava até, né? (...) E pode ser que outras pessoas da rede ainda considerem que não tem superação”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

No último trecho vemos que a decisão técnica de encerramento do acompanhamento por superação pode ser entendido como uma intervenção estratégica dentro do caso. É preciso compreender aqui o que “o caso” abrange no contexto do acompanhamento realizado pelo

PAEFI, pois o acompanhamento de um caso não diz respeito apenas aos atendimentos prestados ao indivíduo/família.

Compreende-se a partir das orientações presentes na Tipificação (BRASIL, 2014) e do relato dos trabalhadores da assistência, que está contido no acompanhamento do caso, além do atendimento direto ao usuário: a) a análise do território onde a família reside; b) a análise e por vezes o atendimento aos atores da família extensa, da vizinhança e comunidade que podem se colocar como um apoio para a família; c) a análise do acesso ou não dessa família aos serviços socioassistenciais e às demais políticas públicas, como de saúde, e educação; d) o encaminhamento monitorado da família/indivíduo para acesso aos serviços e a direitos sociais; e) a articulação dentro do próprio sistema da assistência e com as demais políticas setoriais; f) a comunicação e articulação com os órgãos de defesa de direitos, que atuam no caso como encaminhadores da família ao PAEFI ou podem ser acionados pelo serviço em algum momento visando à garantia de algum direito a família.

No caso relatado, a decisão técnica de encerramento por superação é claramente uma intervenção que tem efeitos não apenas sobre a família, mas sobre os atores institucionais de toda a rede. Evidenciaram-se a defesa e a aposta na autonomia e avanço da capacidade de resiliência da família em acompanhamento, em detrimento da visão que estigmatiza os modos de vida dos sujeitos subalternos e considera a família como única ou principal responsável pela proteção de seus membros (JACCOUD, 2014; MIOTO et al, 2015; YAZBEK, 2016).

Cabe esclarecer que o encerramento do acompanhamento não implica abandonar a família à própria sorte; não se trata de rompimento do vínculo e acesso da família aos serviços socioassistenciais do SUAS, pois é inclusive importante que essa família permaneça sendo assistida na proteção social básica, por meio da prevenção de vulnerabilidades e fortalecimento de capacidades (BRASIL, 2011b; 2012b; 2014); trata-se, sim, de entender que em sua passagem pela média complexidade, a família evoluiu na ampliação de seu repertório de manejo dos ativos disponíveis (BRONZO, 2010; SCHUMANN, 2014) e de sua potência de ação para enfrentamento e superação das adversidades e que pode seguir em frente, contando ainda com os serviços formais de apoio do SUAS e das demais políticas públicas setoriais.

A superação é entendida como uma atitude de mudança no movimento intrínseco de vida do sujeito, considerando suas crenças, singularidade, história de vida, ambiente cultural, autonomia de escolhas e decisões e não como uma resposta que encaixe os seus modos de ser dentro dos padrões comportamentais, higienistas e ocidentais socialmente esperados (LIBÓRIO e UNGAR, 2010; PESSOA, et al, 2018).

Vemos nas falas dos trabalhadores que a concepção de violação e de capacidade de superação veiculada, por exemplo, no discurso dos atores institucionais do judiciário e dos órgãos de defesa de direitos produz uma expectativa de respostas ideais e uniformizadas da família, desconsiderando muitas vezes a realidade cultural e social dos indivíduos e as resiliências ocultas que já vivenciam em seu cotidiano de vida (PESSOA, et al, 2018; LIBÓRIO e UNGAR, 2010); pressionando tanto o usuário quanto o técnico de referência a apresentar respostas padronizadas.

“E aí assim, superação pra quem né? Porque se você volta pro conceito simplesmente epistemológico superar é vencer etapas, superações sucessivas, progressivas, a cada uma posterior a outra. Mas, pra quem não tem uma expectativa da narrativa do outro... um dia por si só é de superação. A pessoa que está em situação de rua, viver na rua diariamente é uma superação né, então qual é o ponto de vista da superação?” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

“Se não conseguiu superar? Mas será que a gente não conseguiu superar mesmo? Não conseguiu superar baseado no ponto de vista de quem? De uma sociedade perfeita, de uma sociedade que prega uma família perfeita, com condições de vida perfeitas assim, sem nenhuma briga, sem nenhum grito, nenhuma confusão. Família de ninguém aqui é assim, mas só que eu não sou pobre né, eu não moro na favela, não tem ninguém pegando o telefone pra ficar ligando e fazendo denúncia... (Coordenação de CREAS)

É esse olhar assim mesmo, né? Vendo o que a família consegue avançar, o que não consegue. Qual que é o objetivo, vamos dizer assim, do Conselho Tutelar, né? Às vezes, muitas vezes, o órgão encaminha pra gente um caso e já chega assim, né, “A família está toda desmantelada, a mãe na porta, a casa toda bagunçada”. Qual que é a superação que você está esperando dessa família, né? Eu, recentemente, acompanhei uma família um pouco assim, a fala do conselheiro tutelar era muito essa, assim, né: que a casa era toda bagunçada, que a mãe tinha que ser mais organizada, que a pilha de roupa não tinha que estar ali, tinha que estar no armário e nem armário tinha (risos), sabe? Umas coisas assim meio surreal? Então, assim, o que eu percebo é que a gente tem um certo... um olhar já diferenciado, sabe? (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“por conta disso em alguns momentos eu me sinto até pressionado a dar respostas pra todos né, principalmente quando envolvem órgãos de defesa dos direitos, que a gente fica numa situação, o tempo todo ali a gente está tentando promover a família, mas o judiciário quer meio que informações que podem prejudicar a família né, aí isso eu acho um pouco tenso”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Eu tenho tido várias brigas com os outros órgãos por causa disso. Eu não estou ali para julgar a família. Eu não estou ali para regular”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Então o conceito de superação do judiciário para o grupo familiar ele tem uma dinâmica, o nosso conceito tem outra, não estou dizendo que é o melhor”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

Como já vimos o termo superação pode ser concebido com base em valores morais e prescritivos da sociedade, como por exemplo, o ideal de família perfeita, produzindo uma violência que opera no campo simbólico. Por outro lado, a *práxis* do encontro com o campo real de existência dos sujeitos permite novas formas de significação (SAWAIA, 2008). Portanto diferenças vultosas nas concepções de superação disputam legitimidade no cenário do PAEFI: a versão de superação do âmbito judiciário, as versões de superação das demais políticas públicas (saúde, educação, habitação, segurança pública, etc.), as versões de superação das próprias famílias/indivíduos. E assim, permanece a questão: a quem responderá o trabalho técnico do PAEFI? Nos trechos a seguir, os trabalhadores expressam por meio da reflexão do trabalho, o exercício da *práxis* emancipatória, que tem como pressupostos a liberdade, a dignidade, a autonomia e a dimensão sempre inacabada de ser sujeito (SAWAIA, 2008). Esse seria o caminho possível frente ao dilema da “resposta” que se coloca, com frequência, no trabalho em serviço:

“Não existe essa família ideal no PAEFI, e acho que se a gente ficar pensando que a superação é fazer com que essa família seja um modelo ideal do capitalismo ali, produtiva, sem questões ali dentro, porque sempre vão ter questões ali dentro. Uma família que em algum momento foi violadora, ela pode deixar de ser violadora, mas sempre vão ter algumas questões ali que né, não vai ser aquela família margarina mesmo assim”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Você vê nessa roda aqui [Grupo Focal], como que a gente está falando de capacidade de resistência, de empoderamento da família, de autonomia. Tem alguma coisa pelo menos no CREAS, assim, no PAEFI que ela é comum sobre o que a gente está entendendo o que é superação: que são as famílias que vão construindo seus esforços. Quando você chega, por exemplo, paro o judiciário, para o Conselho Tutelar, aí eles vão ver que realmente a gente não fala a mesma língua mesmo. E o que eles vão entender que é a superação lá é o contrário do que a gente está propondo. Capacidade de obediência da família, a família ter que obedecer os... as prescrições todas, a normatização toda, né? E aquilo vai ser considerado superação e a gente aqui está fazendo uma pequena contramão disso, né? Trabalhando numa perspectiva, inclusive, que a família não tem que obedecer coisa nenhuma, encaminhamento nenhum nosso... tudo isso é construído com a família! Estamos considerando essa capacidade até supletiva de resistência, né? Assim... “não quero isso que você está me propondo”. Então, assim, eu acho que falta também esse alinhamento com esses órgãos”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“E eu acho que a melhor palavra seria, eu acho, assim, que é uma capacidade de resiliência. Que é você... porque a situação está dada, mas, às vezes, é como você responde e, às vezes, de uma forma que seja agora menos adoecedora pra você e pras pessoas, né? E eu pensando isso pra nossa vida, né? Assim, a gente não consegue mudar completamente, né, numa situação, mas a gente vai criando estratégias que causam menos sofrimento”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

As adversidades, limitações e contingências vivenciadas no cotidiano de vida dos sujeitos subalternos podem sugerir a impressão de fracasso e resignação, e, “muitas vezes se ocultam a resistência e a capacidade dessa população de lutar diariamente para sobreviver” (YAZBEK, 2016, p.79). Silva (2014) apresenta também esse ponto de vista, defendendo que é relevante não apenas considerar a condição subalterna dos usuários, mas principalmente suas formas de

resistência a essa subalternidade, o que também podemos interpretar como processos de resiliência (PESSOA, et al, 2018).

No trabalho em serviço no PAEFI, operar a defesa de direitos da família consiste muitas vezes em produzir avaliações técnicas que estão à contramão do padrão social esperado pelos atores institucionais da rede, principalmente daqueles que atuam nos órgãos de defesa de direitos. Acompanhar uma família no PAEFI consiste na visão dos trabalhadores em uma caminhada ao lado, que permite ver de perto os passos, o percalço, os pequenos deslocamentos e avanços significativos conquistados no modo de organização e na função protetiva dessa família e que nem sempre são percebidos pelos órgãos institucionais de defesa de direitos.

O que se aprende com os trabalhadores é que é necessário um processo de *epoché*⁵, ou seja, é a suspensão dos juízos de valor; não dá para avaliar o percurso da família a partir do ponto de vista do ideal, ou do ponto de vista da vida pessoal do trabalhador, é preciso um esforço de alteridade, de empatia, de se colocar no lugar, de entender que dentro do ambiente de vida, cultura, capacidade socioeconômica, social e emocional daquela família/indivíduo, as reflexões e mudanças de atitude alcançadas são avanços inestimáveis.

“A mãe pensou, o pai pensou, a família conseguiu se organizar do jeito que eles dão conta. E eu desliguei. Superou entre aspas. Porque, ninguém é pronto, ninguém é perfeito. Não tem essa coisa. Não existe padrão. O jeito que eles entraram e nesses seis meses eles foram caminhando, me sugeriu que eles estão armados, entre aspas, para enfrentar as dificuldades. Podem ocorrer outras violações? Lógico. A vida é dinâmica” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Então, as vezes, quando eu coloco que a família superou é porque eu enquanto técnica, na minha autonomia, entendi que, dentro dos limites dela, ela avançou, ela avançou de alguma forma e existe uma proteção”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

A natureza relacional do trabalho em serviço impede que ele seja totalmente circunspecto e capturado, deixando espaço para uma relativa autonomia técnica, a despeito das condições precárias de trabalho presentemente impostas aos trabalhadores em serviços no momento atual de expressão do capitalismo (BRASIL, 2016). Schutz e Miotto (2012) reconhecem essa “autonomia relativa” do trabalhador como aspecto essencial na direção do TSF na conjuntura das disputas de projetos societários e interesses divergentes expressos no campo da política social e mediados pelos serviços sociais.

⁵ termo utilizado pelo fenomenologista Edmund Husserl na filosofia moderna para se referir ao exercício de suspensão do juízo de valor na relação com o outro – Dicionário de filosofia Abbagnano.

Assim a visão crítica e ampliada de realidade desenvolvida pelo trabalhador no encontro com o usuário e sua autonomia relativa torna admissível valorizar e defender o que cada família/indivíduo foi capaz de caminhar a partir de novos pressupostos que compreendem a complexidade das situações vividas, a autonomia dos sujeitos, a processualidade dinâmica da vida. Nesse sentido, entende-se que a vida, a existência está sempre em desenvolvimento e que isso não ocorre de modo linear e padronizado; há percalços e adversidades no caminho, há também a aquisição de capacidades, potencialidade e autonomia que permitirá a cada sujeito o enfrentamento das dificuldades. Como pontua Carreteiro (2014) frente a um mundo em constante transformação e que sempre se apresenta por meio de obstáculos a transpor e desafios a vencer, o homem se faz e refaz, inventa e reinventa caminhos. Nessa direção o sujeito no processo intersubjetivo com o mundo pode assumir o lugar de protagonista de sua história. Pois o fundamental não é aquilo que se fez do homem, mas sim aquilo que ele fez daquilo que fizeram dele (SARTRE, 1952).

Observa-se que a construção do significado de “superação possível” para os trabalhadores se ancora na desconstrução de paradigmas sociais que: marginalizam e culpabilizam os pobres e excluídos (YAZBEK, 2016); explicitam as violações e violências intersubjetivas mantendo velada a violência estrutural (ZIZEK, 2014); e definem o padrão valorizado e idealizado de família e de sociedade.

O reconhecimento da capacidade de superação dos usuários foca no desenvolvimento de resiliências (FRANÇA et al, 2002; MILLER et al, 2010), na co-produção de autonomia (BRASIL, 2016) e no aspecto processual e contínuo de desenvolvimento do homem, em constante transformação (SARTRE, 1943). Ressignificando os conceitos de violação e de superação a partir do encontro com o usuário, os trabalhadores refletem sobre o que é possível construir e ofertar na prestação do serviço:

“Perspectiva, de garantia do direito: eu acho que se a gente trabalhasse mais nessa lógica, aí talvez esse conceito de superação estivesse um pouco mais claro”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“O que eu ofereço, enquanto técnica, à família é a escuta, é o acolhimento, é o respeito quanto à questão do tempo da família, porque a gente, por mais que trace um plano de ação com a família, ela vai até certo ponto, a gente não tem um padrão pra enquadrar essa família, né?” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Não era o tempo dele, por mais que você deseja a superação, mas ainda não é o tempo da família, não é o tempo da pessoa, muitas vezes a superação não acontece por isso. Mas passou um ano depois ele me liga pra falar: eu mesmo fui lá e fiz a inscrição [se refere a um jovem que fez a

inscrição no ensino médio e em curso profissionalizante]”. (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“Essa mãe, eu tive o prazer de vê-la dois anos depois [do acompanhamento encerrado no PAEFI] e não reconheci assim, ela me chamou, eu olhei, eu não sabia quem era eu olhei, eu custei, porque, totalmente diferente, completamente diferente. Outro mito assim, eu achava que a questão da dependência [de drogas] era quase impossível se resolver dentro dessa rede pública de atendimento, porque a gente não tem retorno sabe; assim ela pra mim foi um tapa na cara, porque realmente houve uma reabilitação. Eu acredito na superação, [embora] eu não sei se ela vai ter recaídas...” (trecho de fala de trabalhador@s PAEFI)

“pra mim é muito claro que a família que entra no serviço ela não sai igual né assim, alguma evolução, algumas reflexões elas conseguem fazer e, talvez a gente vai conseguir colher frutos delas não é no desligamento do caso. Essas coisas vão ficar lá guardadas e que em algum momento da vida ela vai...” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

Da problematização entre as duas significações contraditórias de superação, a síntese produzida nas discussões grupais parece ser a de que não existe a “superação ideal” que se reduz à eliminação de uma situação específica de violação (ZIZEK, 2014), mas existe a “superação possível”, na qual se considera a complexidade do sujeito e do seu contexto e das relações que o sujeito estabelece com esse contexto (MORIN, 2003; VASCONCELLOS, 2002). Pondera-se a dimensão da inconstância, vicissitude e instabilidade das situações, do mundo e dos sujeitos que estão sempre em processo de tornar-se (SARTRE, 1943); e sopesa-se a dimensão da intersubjetividade, na qual se compreende que somos todos interdependentes e co-responsáveis na construção do conhecimento e das transformações necessárias em nosso mundo (SARTRE, 1943, SAWAIA, 2014). Nesse sentido, os trabalhadores reconhecem o trabalho social com famílias em situação de violência e violação no PAEFI nem sempre alcança efeitos imediatos, existe uma perspectiva longitudinal em relação aos efeitos desse acompanhamento.

A problematização do conceito de superação realizada na discussão entre os trabalhadores se dá a partir das reflexões suscitadas pela práxis na qual as concepções e pressupostos estabelecem relações inseparáveis com as práticas (SAWAIA, 2008). O encontro com a vida real do usuário possibilita a apreensão de suas capacidades de superação das adversidades por meio dos pressupostos da intersubjetividade, da autonomia, da articulação de suportes concretos e intangíveis e da condição inacabada do sujeito, que tem a liberdade de estar sendo, tornando-se.

Ao longo das discussões grupais os trabalhadores trilham um caminho dialético de pensamento e reflexão demonstrando que há no seu fazer cotidiano a construção de um saber

potente e singular que lhes permite construir uma concepção de superação tangível e praticável no contexto do trabalho no PAEFI. Evidenciam as significações contraditórias que disputam legitimidade no cenário do acompanhamento familiar especializado realizado no PAEFI. Destarte, os trabalhadores apontam em seus discursos a opção pela significação de superação baseada em valores éticos, em uma visão crítica de sociedade e em uma perspectiva de integralidade que orienta a compreensão da família, dos processos vividos por ela e da adaptação dos serviços para atender as reais necessidades dos usuários.

5.3 O ENCONTRO INTERSUBJETIVO TRABALHADOR-USUÁRIO NA PERSPECTIVA DO TRABALHADOR

Falar de encontros nos remete ao desafio da escrita, que reúne em si encontros e desencontros e é o resultado de encontros no mundo da linguagem. Além disso, a escrita também é o resultado dos encontros do autor com a realidade, e assim concordamos com Minayo (2000) e com Onocko Campos (2005) que toda escrita tem como fio motivador a vida prática e concreta.

Conforme Onocko Campos (2005) a temática do encontro trabalhador-usuário no contexto das políticas sociais começa a ser retratada nas pesquisas científicas no setor da saúde coletiva no fim dos anos 1990, momento em que a dimensão da subjetividade ganha espaço nas produções acadêmicas, buscando uma reformulação das práticas assistenciais conforme a real necessidade dos usuários.

Nesta categoria de análise, o interesse é sobre a relação que se estabelece entre o trabalhador do PAEFI e o usuário do serviço. No Trabalho Social com Famílias no SUAS, o “trabalho em serviço” é a dimensão cotidiana e prática da realidade na qual a produção e o consumo do serviço ocorrem concomitantemente, gerando frutos que são em sua maioria não palpáveis, intangíveis, uma vez que se desenvolvem a partir da dimensão relacional entre o usuário e o prestador do serviço (BRASIL, 2016).

Deste modo, estamos falando de uma relação intersubjetiva que acontece num cenário específico e institucional, a política pública de assistência social. Sendo assim, não podemos desconsiderar que se trata de um encontro contextualizado e que é incorporado dos sentidos,

pressupostos e objetivos específicos de uma política pública. Como vimos nas normativas analisadas existe uma dimensão técnica e planejada desse contato com o usuário que deve se pautar nos objetivos 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 e violações de direitos (BRASIL, 2014).

Entretanto há também uma dimensão do trabalho técnico que escapa às prescrições e que se constrói no aspecto intersubjetivo e comunicativo inerente à dimensão do cuidado e que é nomeada como “tecnologias leves” em contraposição as tradicionais tecnologias duras e positivistas que transformavam o sujeito em fragmentos objetiváveis (ONOCKO CAMPOS, 2005).

Assim, nosso ponto de vista sobre a relação entre usuário e prestador do serviço é a de um encontro intersubjetivo, capaz de produzir afetividade e transformação para ambos os envolvidos. Conforme o dicionário a terminologia encontro quer dizer ato ou efeito de encontrar, de estar diante de alguém. E encontrar, por sua vez, significa descobrir, passar a conhecer; deparar, topar com algo inesperado (favorável ou desfavorável); unir, tornar unido. Portanto, podemos achar no encontro diferentes sentidos, que podem nos remeter à construção de um vínculo, uma união, um laço; ou ao movimento de conhecer alguém, de descobrir quem é este outro; ou ainda a uma surpresa, o deparar-se com algo imprevisto ou repentino. Assim sendo, esse encontro pode ser um contato afável ou um esbarrão brusco. Diz de um colocar-se em contato, sem certeza do efeito.

Considerando o contexto institucional de trabalho do PAEFI, um primeiro ponto a ser colocado é o fato de que ao lidar com famílias/indivíduos extremamente vulneráveis e com os fenômenos da violência e da violação, o trabalhador se depara com uma realidade cotidiana de trabalho muito difícil.

Os trabalhadores relatam que se deparam no PAEFI com indivíduos (de todos os ciclos geracionais) e famílias em situação de violência física, psicológica, sexual. Há um contato permanente com a dor, a perda, sentimentos de amargura e angústia, com a pobreza extrema.

Em casos extremos ainda há a possibilidade de contato com a morte, como foi relatado por uma das participantes da entrevista em grupo, que acompanhou um caso em que a mulher e suas duas filhas foram assassinadas pelo companheiro dela.

“Porque a violação, às vezes, ela está revelando uma história de sofrimento ali, né? Situações, assim, extremas que chegam numa radicalidade, num ponto da vida de muita perda, né? Eu acho que por trás da violação você vai encontrar isso e, às vezes, vai encontrar também, dentro dessa família, alguém que não quer saber de falar disso, na verdade. Mas, às vezes, é uma posição de dominação, de uma relação de opressão” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Eu acho que, às vezes, assim, você vê situações de extrema pobreza... várias dessas pessoas entram até num estado de depressão ali por e “n” motivos, esse inclusive: porque está passando fome, né?”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“São pessoas extremamente carentes, às vezes você sai de um atendimento, eu chego em casa podre. Chego, tomo um banho, caio na cama, nem quero pensar em nada, porque suga muito energeticamente”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Isso tudo somado às condições de trabalho impostas às equipes técnicas no estágio atual de desenvolvimento do capitalismo (falta de recursos, furos e insuficiências do Estado), podem provocar no trabalhador a sensação de uma tarefa impossível, ou sentimentos de incapacidade e frustração.

“Assim, às vezes a gente fica assim “nossa, o que eu vou fazer com aquilo? Eu tenho que dar resposta” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

E se a gente não tem o que oferecer, porque os cursos que chegam pra gente lá, a família não encaixa. É tanto pré-requisito que eu fico assim “gente, essa família não vai ter oportunidade nunca mesmo, né? Então, isso é um dos entraves que eu vejo aí nessa questão ainda, sabe? Que esbarra no nosso trabalho”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Mas, geralmente, quando as famílias chegam elas vêm o serviço, né? Aí eu estou falando de mim, porque eu que estou lá, né? Nesse lugar... “ah, vai salvar a minha vida, vai me dar uma resposta...” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“A gente se angustia, né? Muitas vezes não tem... a gente se sente impotente, né? O que eu vou fazer com esse caso aqui? Aí você conversa com um colega, você conversa com outro...” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

O trabalhador se encontra com uma realidade de mazelas, perdas, violências materiais e subjetivas e formas de subjetivação difíceis de interpretar, pois estão além do seu repertório de vivências (ONOCKO CAMPOS, 2005). É difícil compreender, por exemplo, como uma mulher negra e pobre, mãe de cinco filhos, com fome, inventa caminhos de resistência e uma forma singular de superação. É uma experiência muito intensa e muito singular, que possibilita a construção de um saber que está além da formação técnica e acadêmica e por vezes para além do que pode ser transmitido na linguagem simbólica. O contato com o

sofrimento ético político e com a capacidade de resistência dos sujeitos subalternizados remete à construção de um saber-fazer ético (SAWAIA, 2014).

“Assim, algumas coisas que acontecem é de uma riqueza, de umas estratégias de enfrentamento que o povo tem”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Você vê nessa roda aqui [Grupo Focal], como que a gente está falando de capacidade de resistência, de empoderamento da família, de autonomia. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“É muito rico, né? Esse encontro com histórias tão diversas, né? Alteridade o tempo todo, cada um construindo coisas de uma forma, enfrentando situações tão complexas e tendo potência pra resolver as suas questões, né? Não é só vulnerabilidade, eu acho que isso também ensina muito: a potência dessas pessoas que a gente está trabalhando pra lidar com tanta coisa”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

O encontro com o usuário do PAEFI é então o encontro com a alteridade, com diferentes vidas, situações e formas de enfrentamento. Na visão dos trabalhadores pesquisados é, portanto, a disponibilidade para o encontro com o usuário da política de assistência social que pode desperta no técnico do PAEFI o desafio, a criatividade e o aprendizado.

“eu acho que três palavras que, pelo menos pra mim, representam muito o que é esse encontro, né? É criatividade, aprendizagem e desafio, né? Cada família, cada caso que chega no PAEFI é de uma forma, a gente precisa pensar na... pensar junto com eles também... traz um aprendizado porque cada situação é singular. Então, a gente consegue, também, na construção ali, aprender com o usuário e todos os casos eu acho que são desafiadores, né?”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Criatividade eu acho que é uma boa palavra, porque não tem receita. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Eu acho que é muita entrega, é muito intenso e tem momentos que eu acho que você aprende muito”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Para Onocko Campos (2005) o encontro do trabalhador de uma política pública com o sujeito, que vivencia cotidianamente as mazelas e a miséria que se encontram nos bolsões de pobreza das metrópoles brasileiras remete à uma questão ética: são eles que criam estratégias cotidianas de resistências, resiliências e enfrentamentos e o que nos cabe é nos colocarmos na condição de quem tem muito a aprender. Entretanto o trabalhador ainda pode ofertar nesse encontro intersubjetivo o ponto da diferença, do estranhamento, “como um convite a experimentar outras formas de ser na comunidade. E não porque a nossa seja melhor, senão porque temos um compromisso ético em desviar a produção em larga escala de miseráveis” (ONOCKO CAMPOS, 2005, p.580).

“Me faz refletir, me faz inclusive refletir a minha vida, porque tem horas que eu falo “nossa, eu estou reclamando”, sabe? Tipo assim, eu estou reclamando da minha vida... tipo assim, olha como é que as pessoas produzem situações que eu nem sei o que eu faria diferente, se eu surtaria. Então,

assim, o usuário comigo me possibilita sair da caixinha que eu vivo, assim, né? E me faz pelo menos tentar construir e ofertar algo dentro da política”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Eu acho que a família vai enriquecendo a gente. Às vezes eles fazem estratégias que me remetem a outros casos, que eu penso assim “nossa, isso pode ser uma saída”, sabe? Isso vai enriquecendo tanto! E que triste que a gente não tem como compartilhar isso tudo, né? (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A perspectiva da acolhida do usuário no serviço, por meio da atitude do técnico de referência de respeito, não discriminação e convite à participação é um elemento essencial para vinculação dos usuários ao serviço e ao acompanhamento proposto (BRASIL, 2012b; 2014; 2016). É preciso que o trabalhador se coloque no lugar de quem se interessa genuinamente em conhecer o sujeito que se coloca a sua frente.

“O que eu falo normalmente nos primeiros atendimentos é assim: eu queria te conhecer. E é muito verdadeiro assim, é a minha vontade de conhecer a pessoa, de estar muito aberta para as vivências sabe? Consegui uma capacidade de não julgar, e assim, estar muito envolvida nisso, quero te conhecer, quero te ouvir, quero saber da sua vida. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A palavra circula no encontro. A família que é falada, adjetivada, comentada e encaminhada pelos órgãos de defesa nos formulários e documentos também é convidada a falar de si mesma, na primeira pessoa pronominal. E o trabalhador se coloca atento e interessado genuinamente no que essa família tem a dizer. A palavra/linguagem é então um elemento importante nesse encontro intersubjetivo, um elemento que permite a afetação e a transformação, conforme elucidações de Buber (2001). A palavra/linguagem que se dirige ao outro no diálogo é também uma ação do sujeito no mundo, que é capaz de atualizar, de transformar, de fazer nascer novas formas de subjetivação. O homem se constitui também pela linguagem, e a linguagem é também a representação do humano no mundo (BUBER, 2001). “A palavra é possibilitadora do ser e sua força transformadora se concretiza no “entre”. O “entre” constitui um espaço de trocas, algo que não pertence a nenhum dos participantes: pertence a ambos e os ultrapassa” (LUCZINSKI e ANCONA-LOPEZ, 2010, p. 79).

“É difícil, mas eu tento ver como um encontro mesmo, assim, né? Eu tento, igual a colega falou... é de um saber, de um encontro. Não venho com um suposto saber, eu sou do tipo que lê o caso, óbvio, antes, mas eu gosto muito de chegar pra família e falar “você imagina porque que você está aqui?” (...) pra eu ver o que ela entendeu, qual que é a história dela pra gente sair desse lugar, né? De que só o outro pode dizer pela família”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Mas, a potência do encontro não está somente condicionada à perspectiva da acolhida proporcionada no serviço, principalmente na figura do técnico de referência do acompanhamento (BRASIL, 2014; 2016), pois é preciso que a família/indivíduo aceite esse

encontro com a política de assistência social e com o trabalhador e decida participar ativamente dele (TORRES / BRASIL, 2012c).

“Eu fiquei pensando... a gente falou de acolher o usuário...o tanto que precisa que o usuário acolhe a gente, né?” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

É nessa perspectiva que Abigail Silvestre Torres afirma que os

Bons encontros podem ser fortalecedores de potências e podem impulsionar a ação, para enfrentar situações conflituosas, alterar condições de subordinação, estabelecer diálogo, enfim promover mudanças, sem desconsiderar a perspectiva de corresponsabilidade entre serviços e sujeitos (TORRES, apud BRASIL/MDS/PNUD, 2012c).

Embora o trabalho seja difícil e desafiador, o encontro com o usuário é sentido e retratado pelos trabalhadores do PAEFI como a parte boa e prazerosa do trabalho em serviço, como elemento que traz novidade, motivação e vivacidade ao seu fazer cotidiano.

“Usuário é vida né, então você vê a vida ali, o movimento, você vê a transformação e isso te dá energia”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A melhor parte do meu trabalho é encontrar com o usuário, gente. Eu acho, sabe? (...) pra mim, isso é o que me faz falar “é por isso que eu estou aqui, é o encontro com o usuário”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Então, assim, os encontros são muito bons e são encontros diferentes, né? (...) e acho assim, muito incrível a diversidade humana, essa oportunidade que a gente tem nesse trabalho, a gente está em contato assim... são mil vidas que a gente vive em uma só de certa forma, então assim, isso é uma grande motivação para mim”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A dimensão da existência como o movimento próprio da vida de se tornar e se transformar continuamente, remetendo às diferentes possibilidades de ser e de existir no mundo é ressaltada no discurso dos trabalhadores como um elemento que rompe as barreiras tecnicistas e fornece dinamicidade e criatividade ao trabalho realizado.

Como vimos na perspectiva existencialista de Sartre (1943), o homem é sua ação no mundo, ele tem diante de si múltiplas possibilidades de existir, de responder a realidade, de se posicionar frente a ela. Nessa perspectiva as maneiras do sujeito se relacionar com o outro e com o mundo constituem dimensão importante, pois é a partir da convivência que o homem se percebe por inteiro.

Por meio das reflexões do filósofo Martin Buber sobre o encontro, podemos compreender o ser no mundo a partir de duas atitudes. Na atitude eu-tu o sujeito está aberto para ser afetado,

impactado e até transformado pela presença viva da alteridade, seja esse outro alguém ou uma situação. Essa relação remete a uma vivência que nem sempre pode ser representável; a sua intensidade, força e vitalidade podem escapar ao âmbito perceptivo e simbolizável. Já a atitude eu-isso remete a uma experiência, a algo que pode ser reconhecido, objetivado, permite a compreensão do processo vivido. Deste modo a vivência e a experiência, ou seja, a atitude eu-tu e eu-isso, são processos que se alternam em nossa existência (BUBER, 2001). Assim presumimos que o homem não existe somente no encontro com o outro, ele também existe no encontro consigo mesmo, no movimento que faz de dar significado ao outro e a si mesmo.

Na medida em que o trabalhador reconhece a si mesmo e o usuário como sujeitos de uma relação, ele “se percebe sendo” humano numa relação em que é afetado e em que busca afetar o outro.

“acho que nós não somos máquinas, no mesmo tempo que você está lidando com o usuário, você está dentro de alguma medida né, transformando a vida dele, seja com uma reflexão, com uma fala, com o olhar, com uma atenção, com carinho, com uma preocupação, com investimento, que às vezes [o usuário] não encontra em outro serviço da rede”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Você poder caminhar ao lado da família e perceber que ela faz essas transformações, né? Porque, às vezes, através de uma fala que você faz, uma pontuação...você vê que a família toma uma outra direção, um outro caminho e isso é gratificante, eu acho”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“A gente também é retroalimentado né, nesse sentimento, nessa mudança. Quantas vezes nós também nos deparamos em outras situações né, da nossa vida pessoal, a gente reflete, a gente lembra da situação que algum usuário passa, você se coloca no lugar né, de um sofrimento. Então assim, é meio que inevitável isso; e eu acho essa humanidade a gente não dever perder né? Às vezes pode pensar ah mas você não é profissional, está tomando as dores da família... não é tomar as dores, é olhar com um olhar sensível para famílias que geralmente vivenciam situações de vulnerabilidade, despertencimento social em várias esferas; e encontram muitas vezes na assistência social, principalmente no PAEFI por ter essa proximidade, esse acompanhamento sistemático, esse vínculo estabelecido com o profissional, lugar de encontro de acolhida, de escuta, de respeito, de afeto sim! Então acho que é o encontro que transforma a vida do usuário e transforma a nossa também”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Deparar-se com a dimensão subjetiva do sofrimento ético-político dos usuários que tem sua origem na dimensão objetiva da desigualdade social e na dimensão ética da injustiça introduz no trabalhador a dimensão de sua afetividade. A afetividade é reconhecida por Sawaia (2014) como aspecto da humanidade que possibilita a reflexão crítica sobre a cínica neutralidade colocada pelas ciências no estudo das questões sociais, como a exclusão social. Assim a afetividade e a emoção são para a autora aspectos importantes da condição humana,

constitutivas do pensamento e da ação e não devem ser desprezadas como se fossem elementos na contramão da razão e da ordem.

“Então assim, um olhar nos olhos, um sorriso, um abraço, um elogio sincero, eu acho que isso ajuda a fortalecer o vínculo e amenizar um pouco o sofrimento do outro que chega tão carente, e tentar ter nos acompanhamentos não só a ligação, a ligação vem com o tempo, mas ver também o quê que tem de positivo na família, eu faço um exercício assim sabe?”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

No encontro trabalhador-usuário, a formação acadêmica e a história de vida do trabalhador se encontram com o sofrimento, a resiliência e o saber prático presente na história de vida dos usuários. Para alguns trabalhadores esse encontro da sua história com a história do usuário é o que sustenta sua escolha profissional e dá sentido ao seu cotidiano de trabalho:

“esse encontro pra mim é o que sustenta minha vida profissional e grande parte da minha vida pessoal, eu acho que nesse momento assim, você ali com o usuário, é o que me motiva, que me realiza. Eu acho que eu dou conta desse trabalho por causa disso. Alimenta muito essa minha coisa de ser psicóloga, de ter escolhido esse trabalho, esse lugar, essa formação”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Ser implicado afetivamente pelo encontro com o usuário desperta no trabalhador o seu compromisso ético na busca de cidadania, na promoção dos direitos, do empoderamento e autonomia do usuário. Buscando romper com a racionalidade e o rigor contidos nos conceitos de conscientização e educação, “potencia de ação” é o conceito escolhido por Bader Sawaia para se referir às práticas e intervenções psicossociais, pois potência de ação considera a união mente e corpo, “coloca-as como força que, enquanto tais, não se definem apenas pelos encontros e choques ao acaso. Definem-se por relações entre as infinidades de afecções memorizadas no corpo e na mente” (SAWAIA, 2014, p.115).

“Então todos os dias, todo atendimento que eu faço é diferente, quando eu saio estou diferente, eu me vejo diferente (...) Mas tudo me faz crescer, e eu acho que do lado do usuário eu chamo o usuário pra isso também, se eu saio diferente, você vai ter que sair diferente também; se eu saio daqui mudada, você também vai ter que sair. Vamos lá! Vou ter que impactar esse usuário também de alguma forma, o que eu tenho é a política pública”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Conforme Sawaia (2014), na perspectiva espinosana, a capacidade do homem ser afetado está diretamente relacionada com a constituição dos valores éticos, o que remete aqui à capacidade de exercer a empatia e a alteridade, numa dimensão de consciência da humanidade. A consciência de humanidade é que possibilita a passagem da dimensão de ser humano particular, focado em seus interesses pessoais e corporativos para a dimensão de ser humano genérico, no qual o homem se percebe como parte de um coletivo e se indigna com as questões universais que afetam a todos (SAWAIA, 2014).

“Mas eu tento ver o afeto, assim, e o afeto faz parte das relações (...) mas eu fico feliz que a gente é tocado pelos usuários, porque senão...né? O que a gente vai fazer, né? Então, assim, a gente acaba que a gente vai, né? É igual teia de aranha mesmo, né? Cai um mosquitinho que vai reverberando e acaba que você vai... porque você vai vivendo aquilo tão intensamente e a família entende isso, assim... eles entendem muito, né? Essa entrega do técnico, porque tem uma entrega... tem uma entrega da família e tem essa entrega do técnico”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“eu vivencio muito as questões dos usuários, não vou falar que eu tomo as questões deles pra mim, mas eu compartilho e me sinto muito frustrado quando as coisas não acontecem, mas muito gratificado também quando os objetivos são atingidos”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Então, hoje, embora eu trabalhe, eu sei que é pra garantir direitos né, não tem nada de altruísmo nisso, pra garantir direitos, esse é o objetivo. Tem o código de ética, tem as normativas do SUAS e que me orientam, mas do ponto de vista pessoal está muito de acordo com os meus valores eu tomar essa perspectiva do usuário, como se os problemas do usuário fossem meus também, eu quero resolver e fico tanto nervoso quanto frustrado quando não acontece”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Assim, o encontro com o usuário ajusta, qualifica e consolida a relação pautada no reconhecimento recíproco, numa perspectiva em que o prestador do serviço e seu destinatário são, ambos, seres sociais, relacionais, desejantes, reflexivos e atravessados pela realidade circundante. Nesse sentido a relação que o trabalhador constrói com o usuário se ampara também na relação que ele constitui com a política pública de assistência social e na relação que estabelece consigo mesmo; é a partir do reconhecimento de si mesmo como cidadão e co-responsável na construção de uma sociedade mais igualitária, menos injusta e no reconhecimento de si mesmo como agente de uma política pública comprometida constitucionalmente com a defesa de direitos que o trabalhador procura estabelecer uma relação menos vertical e mais de co-produção de autonomia com o usuário. Segundo Sawaia (2014) são necessárias duas estratégias no trabalho com a exclusão. Uma de base material e jurídica, que cabe a responsabilidade estatal; a outra de ordem intersubjetiva e afetiva, pela qual se reconhece a busca de cidadania do indivíduo, e que cabe a cada um de nós.

Nessa perspectiva, Sawaia (2014), à luz da reflexão espinosana, propõe que a felicidade ético-política é o que se sente quando se supera a dimensão individualista e corporativista para celebrar as conquistas voltadas para a cidadania e emancipação de si e do outro, não é um sentimento imediatista e efêmero como a alegria e o prazer, é um sentimento que se tem quando se abre para a humanidade.

“e aí a tradução disso pro final do acompanhamento de uma... eu estou aqui pensando qual que é a melhor palavra pra dizer isso, porque ela vem muito assim como gratidão, sabe? Não que eu goste, eu sempre tento politizar o usuário de que aquilo ali é uma oferta do serviço e tal, mas ela,

geralmente, vem assim (...) a minha leitura disso é de entender que eu pude ser uma pessoa que facilitou um processo que para ele foi bom. Então, isso, pra mim, me dá uma sensação boa... e isso me deixa muito feliz”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Então eu sinto feliz por estar numa política que promove direitos que estão compatíveis com os meus valores pessoais, que eu me sinto bem fazendo isso” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Ao se abrir para esse encontro genuíno com o usuário o trabalhador passa a conhecer os limites, capacidades e estratégias de enfrentamento das famílias/indivíduos. A construção desse saber no encontro com a alteridade permite ao trabalhador atualizar o seu conhecimento sobre si mesmo, seus limites, suas capacidades, seu processo de aprendizado.

“Porque a gente fica nessa “fazeção” da área e tão imerso no nosso cotidiano, nos nossos problemas, nos nossos adoecimentos, né? Enfim, que, quando eles [usuários] vem e trazem uma história, tem vezes que eu fico lá viajando “gente do céu, olha que caminho que essa família fez, que coisa legal”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Vemos no trecho acima que o encontro possibilita uma pausa, um intervalo na “fazeção” do trabalho. Esse termo “fazeção” é uma autocritica feita pelos próprios trabalhadores em relação ao fato de ficarem presos ao volume e quantidade de demandas e aos processos técnicos e burocráticos decorrentes, não sobrando tempo para a reflexão acerca do trabalho. A “fazeção” nos remete à esteira industrial traduzida por Charles Chaplin no filme “Tempos Modernos”, na qual o trabalhador entra numa lógica de produção automatizada, precisa manter o ritmo do fazer, da ação, sem tempo para o pensamento e a reflexão. Na visão dos trabalhadores do PAEFI é justamente o encontro com o usuário que lhes permite pausar a esteira de produção para pensar e refletir o que a singularidade de cada caso demanda de intervenção do serviço e do técnico (ONOCKO CAMPOS, 2005). A virada relevante aqui é entender que esse pensar sobre o caso e pensar sobre as próximas intervenções é também “trabalho”. Como bem esclareceu Friedrich Engels, antes de produzir algo, o homem precisa primeiro elaborá-lo em seu cérebro e pensar os caminhos para sua execução. Nesse sentido as entrevistas em grupo revelam como o encontro com o usuário motiva o trabalhador a planejar e construir uma oferta dentro da política de assistência social que seja adequada às necessidades e demandas do usuário em questão.

Assim no encontro com o usuário, no qual há ao mesmo tempo um posicionamento técnico e um posicionamento humano do trabalhador do PAEFI é possível ir além do trabalho prescrito, padronizado e do fazer puramente tecnicista, é possível uma reflexão ética, um saber e um

fazer crítico que se traduz no aprender de fato com cada família, com cada caso, com cada construção diferente de possibilidades de trabalho junto aos usuários.

“A gente é técnico, mas a gente é ser humano”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Crescimento, sabe? Aprendizado. Eu acho que possibilita a gente refletir mesmo... é isso o que você está dizendo, sair da caixinha, né? Daquilo que vem colocado pra gente, né? Do que eu vou cobrar dessa família, porque a gente fica muito nesse lugar de cobrar. Somos executores de uma medida, a família tem que cumprir essa medida, é uma coisa muito assim...amarrada e, muitas vezes, a gente, no início todos nós, de uma certa forma, passamos por esse questionamento, né? De o que eu vou cobrar dessa família? O que eu tenho que alcançar com essa família? Mas se a gente consegue abrir esse leque e ver o caso a caso, eu acho até que a gente deixa em segundo plano essa questão mesmo da medida, essa questão do executar” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“entre o encontro de usuário e técnico acho que é isso: escuta qualificada, atenção ao que a família deseja né, porque o tempo inteiro eu penso nisso, o quê que a família quer não o que eu quero, o que a família quer, e tentar trabalhar em cima do que a família está querendo, não em cima do ideal capitalista, o ideal do conselho tutelar ou da escola e etc”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

5.4 A PERSPECTIVA DA INTEGRALIDADE

As políticas públicas nacionais de saúde e de assistência social, que integram o sistema de seguridade social no Brasil se nomeiam, se instituem e se organizam enquanto sistemas e anunciam a integralidade como um de seus princípios organizativos. Mattos (2009) compreende a integralidade como um princípio que pode orientar desde a organização de políticas públicas, passando pela organização de serviços até a dimensão de orientação das práticas profissionais, na medida em que é um princípio que implica na recusa do reducionismo e por conseguinte afirma a abertura ao diálogo. A perspectiva da oferta de atenção, assistência e cuidado por meio de um sistema consiste em considerar diferentes níveis de complexidade na organização dos serviços para viabilizar uma abordagem adequada conforme a especificidade do caso, da situação e do território. Assim, tanto na saúde quanto na assistência social a organização dos serviços em um sistema se dá com o objetivo de garantir a integralidade da atenção ofertada.

Contudo, a tradução dos princípios anunciados no projeto formal de uma política pública para a dimensão prática onde o “trabalho em serviço” (BRASIL, 2016) acontece não deixa de ser ainda um grande desafio, que pode envolver como vemos nas entrevistas em grupo com trabalhadores da assistência desde as concepções em jogo até as relações entre níveis de proteção e serviços socioassistenciais.

“Isso pra mim é uma coisa que a gente tem que retomar sabe? Essas discussões, pra gente aperfeiçoar um pouco e conseguir dizer que o SUAS BH funciona enquanto sistema, porque hoje a gente funciona enquanto serviço, equipamento, proteções completamente a parte uma da outra, assim, sem uma interlocução muito legal” (trecho de fala de coordenador@s de CREAS).

“Então assim, investir num sistema, eu acho que a gestão como um todo, a gente [trabalhadores da assistência] tem que começar a trabalhar um conceito de sistema, sabe?” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Dentro do próprio SUAS, né? Que deveria ter essa integralidade, né? Os conceitos... a gente não fala a mesma língua, a básica não fala a mesma língua da média, a média não fala a mesma língua da alta, a gente tem brigas” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“mas a gente precisa pensar e discutir no SUAS, porque essa questão de identidade SUAS está super frágil e isso atrapalha, né? Se a gente, enquanto trabalhador, enquanto sistema, a gente não tem essa questão de identidade, quanto mais o usuário pra saber aonde que ele está. E aí a autonomia do usuário passa por isso também, né? “Eu estou sendo atendido pelo CREAS... o que é isso? O que ele faz?” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Como já é de conhecimento, no Sistema Único de Assistência Social a oferta de proteção social se organiza em três níveis de complexidade: a proteção social básica, desenvolvida pelos serviços do CRAS; a proteção social especial de média complexidade, desenvolvida pelos serviços do CREAS; e a proteção social especial de alta complexidade, desenvolvida pelas instituições de acolhimento (BRASIL, 2012a; 2014). Nesse sentido, o indivíduo/família pode passar por todo o sistema, dependendo das suas necessidades e situação específica em cada momento e pode haver ainda o encaminhamento do indivíduo/família de um nível de proteção para outro. Nesse caso, o encaminhamento do sujeito pode ser um referenciamento (quando é encaminhado para um nível de complexidade menor ou igual) ou pode ser um contrareferenciamento (quando é encaminhado para um nível de complexidade maior). O funcionamento do SUAS como um sistema e a perspectiva da integralidade implicada é reconhecida pelos trabalhadores como condição essencial para uma oferta abrangente e adequada de proteção social aos usuários da política de assistência. Entretanto é uma concepção que precisa ser mais desenvolvida e materializada nas práticas profissionais e na capacidade de articulação entre os serviços do SUAS

“eu fiz um relatório, eu achei que aquela família estava bacana... várias pessoas, vários membros ali daquela família deram algumas respostas assim “nossa, a gente mudou a nossa maneira de pensar”, teve uma reflexão ali, né? (...) E aí, na hora que você coloca lá que a família... que você vai desligar a família, está contrareferenciando lá no CRAS e o CRAS fala assim “eu não vou receber o caso porque ainda tem violação”.

“A gente tem muita dificuldade de contrareferenciar os casos que não são perfeitos, isso pra mim é o maior problema da assistência hoje, né assim, agente deixa essa família sem nenhum tipo de assistência”.

“A gente não consegue enxergar que o PAEFI é um serviço de média complexidade, que essa palavra de “desligar” pra mim é outra maluquice assim, a gente está no meio do

sistema você referencia ou você contrareferência entendeu? Você não desliga ninguém entendeu? Você esta no meio! Então assim, tem alguns termos que pra mim não cabem, se a gente considerar SUAS, que é um sistema (...) o usuário circula na rede; você não desliga, você não insere, sabe? Ele vem encaminhado de um lugar pro outro, sabe, por violação ou não”.

Os entendimentos de violação e de superação em voga no cotidiano institucional são novamente o alvo da discussão, não por acaso, na medida em que concepções têm o poder de orientar decisões e ações (BRONZO, 2010). As palavras violação e superação, juntas, tiveram o poder de criar barreiras ao movimento e acessos da família no interior do próprio sistema da assistência social, o que nos impele a problematizações necessárias e importantes.

Um primeiro ponto é que os atores institucionais tendem a desconsiderar a violação como uma circunstância potencialmente vivenciada por todo e qualquer sujeito humano. Como bem colocado pelo economista Amartya Sen e pelos filósofo existencial Jean Paul Sartre, adversidades são situações passíveis de serem enfrentadas por todos nós em algum ou em vários momentos da vida. Ser e estar no mundo é viver em situação, é lidar com arredores a modificar, obstáculos a transpor, ferramentas a utilizar, a liberdade nada mais é do que o projetar-se e fazer-se em um mundo resistente, buscando a vitória sobre os desafios (SARTRE, 1943). No caso dos usuários da assistência social os desafios e adversidades da vida são ainda mais intensos, considerando o lugar subalternizado em que são colocados na sociedade capitalista e excludente em que vivemos (YAZBEK, 2010, 2016). Assim, a questão não se resume às violações e vicissitudes, engloba também o movimento de resistência (SILVA, 2014) e as resiliências (LIBÓRIO e UNGAR, 2010; MILLER, et al, 2010) desenvolvidas paulatinamente por esses usuários na medida em que estão mais ou estão menos equipados de recursos e capacidades objetivas e subjetivas para lidar com seus problemas e projetos de vida (SEN, 2010), tornando também a superação uma categoria dinâmica da vida.

O princípio da integralidade nesse aspecto remete a necessidade de romper com as práticas reducionistas dos sujeitos e das situações vivenciadas por eles, o que requer na prática profissional do PAEFI ir além da “violação específica do caso” e da expectativa de superação dessa violação específica, para perceber as limitações aos projetos de felicidade dos sujeitos e a singularidade significada de experiências de potência.

“Voltando um pouco ao conceito de superação, é ate o que a gente trabalha mesmo no PAEFI, assim especificamente, porque quando a gente fala de superação, que a gente vai trabalhar

violação específica, a gente esquece um pouco assim de saber, ouvir um pouco mais do sujeito. Dizer: será que o motivo que faz a entrada dele no CREAS é aquilo de mais relevante na vida dele? Que às vezes não é! Às vezes ele tem outras questões muito mais... que a violação é consequência disso. Então a gente tem que, na hora da escuta, assim uma escuta muito apurada assim, (...) de conseguir extrair do sujeito assim e conseguir trabalhar com ele projetos de vida. Porque às vezes você trabalha com uma família e não é nessa geração que você consegue colher resultado não, é numa outra geração né, que você começa a trabalhar lá então vamos começar a proteger essa criança, vamos começar a fazer isso. (...) Então a gente fica trabalhando com violações e esquece de outras privações, esquece vulnerabilidade e aí, o conceito de violação limita tanto seu trabalho, que você não consegue ofertar coisas que são muito maiores, porque você tem que superar aquela violação específica”. (trecho de fala dos coordenador@s de CREAS)

A rigidez e fixação em uma interpretação e expectativa irreal sobre os aspectos de violação e de superação impedem a construção de uma visão da família/indivíduo e da situação vivenciada por ela de modo mais imanente e processual, considerando os percalços e potências, os movimentos, os pequenos deslocamentos e viradas realizadas na realidade empírica dos sujeitos. Não reduzir o usuário a violação/violência é um exercício da integralidade, em que o usuário não tem que ser fragmentado em partes objetiváveis para que o profissional pince uma de suas partes e desenvolva respostas padronizadas e que dizem apenas de um aspecto isolado das situações vivenciadas por ele.

A integralidade, enquanto princípio organizador do SUAS pressupõe a oferta articulada dos serviços, programas, projetos e benefícios sociassistenciais (BRASIL, 2012a, p.16), sendo reconhecida como uma dimensão essencial no desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias (TSF) em todos os níveis de proteção (BRASIL, 2012a e BRASIL, 2016).

Nessa direção, como bem colocado por uma trabalhadora do SUAS, o termo “desligar” deve ser questionado, uma vez que seu uso na comunicação institucional se refere à ação técnica de encerramento do acompanhamento de um caso. Quando partimos de uma definição ampliada e dinâmica dos conceitos de violação e superação e reconhecimento do funcionamento do SUAS como sistema, sabemos que o usuário circula dentro das ofertas deste sistema, conforme suas demandas e necessidades em diferentes momentos de sua vida. Desligar o usuário do serviço subentende a extinção do vínculo, quando na realidade, ao deixar de ser acompanhada no PAEFI a família, geralmente, precisa ser assistida por outro nível de complexidade dentro do SUAS, seja na proteção social básica ou na proteção social especial de alta complexidade; sem contar que a família pode voltar a acessar a oferta de acompanhamento do PAEFI diante de novas situações de violação que podem emergir no contexto familiar. Então, no lugar de desligamento, talvez a terminologia mais adequada fosse

o encerramento do acompanhamento no PAEFI e referenciamento ou contrareferenciamento em outro nível de proteção.

Dentro da lógica de sistema, com níveis diferenciados de proteção, com objetivos e perspectiva de atenção socioassistencial comuns e distintos, a coesão e a coerência nas decisões e ações depende de: parametrização dos conceitos e entendimentos veiculados dentro da política pública; integração das esferas e recursos de trabalho no âmbito horizontal (proteção, promoção, prevenção) e no âmbito vertical (atenção básica; atenção especial de média e alta complexidade).

“Porque assim, num território enorme (...) [o usuário] pegar dois ônibus para poder chegar [ao CREAS], se ele vai acompanhado, são quatro passagens. Elas [tarifas sociais] são limitadas, elas existem, mas são limitadas! Isso também é um impeditivo. Então assim, a gente cobrar da família uma frequência, uma adesão, sem conseguir sensibilizar num contexto de transporte de cidade assim, de vida cotidiana, também. Mais uma vez, vai penalizar a família. E a gente culpabiliza ela a todo momento. Mas, a gente não quer fazer assim. “Oh! Vamos atender no CRAS? Não pode, porque no CRAS não dá, se não ele vai confundir coisa especializada né, ele está no território você não pode tratar de abuso aqui, sabe?” Mas a gente não está possibilitando para o usuário nenhuma alternativa diferente pra ele poder vir”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

Como denota a análise feita pela trabalhadora, a integralidade pressupõe a análise das múltiplas dimensões que afetam o sujeito, dos aspectos econômicos, sociais, territoriais que podem limitar o seu acesso a direitos e a serviços capacitantes (PINHEIRO, 2009; BRONZO, 2010) . Assim, problematiza-se como o SUAS, na condição de um sistema que visa à integralidade da atenção prestada, não pôde se organizar no caso relatado para possibilitar o acesso do cidadão ao serviço especializado de média complexidade. A argumentação da trabalhadora é coerente com a normativa do SUAS que orienta que as situações apresentadas pelos usuários devem ser avaliadas no sentido de identificar as dificuldades familiares e de viabilizar todos os recursos, sejam os da própria família, os do meio social ou da política pública, para contribuir de fato no desenvolvimento de respostas da família frente as condições que as prejudicam (BRASIL, 2016).

O princípio da integralidade como norte das práticas dos serviços e dos profissionais de saúde é também um desafio na consolidação do SUS. Não por acaso a temática se tornou ponto de interesse de inúmeras pesquisas e produções científicas entre acadêmicos e profissionais da área de saúde coletiva. A integralidade é o princípio que alerta a necessidade de apreensão do sujeito e dos processos de saúde-doença de modo intrincado, ponderando os aspectos

multidimensionais e multideterminantes e aponta a pertinência de ações articuladas entre os saberes e práticas. (PINHEIRO; MATTOS, 2009).

Assim, o cuidado integral no SUS requer romper com a lógica que foca na doença e não no sujeito e está, portanto diretamente relacionada à ampliação do conceito de saúde, no qual saúde é mais do que a ausência de doença, é um estado de bem estar que envolve múltiplas dimensões da vida. Ter saúde não significa estar em completo e constante estado de bem estar, mas é a capacidade dos sujeitos de enfrentar situações de doença e sofrimento. “Saúde engloba a doença, pois ter saúde é poder adoecer e se recuperar” (BEZERRA JÚNIOR, 2007, p. 28).

No campo teórico e prático da assistência social, podemos traduzir o princípio da integralidade como a possibilidade de ampliação do olhar sobre os sujeitos, famílias e comunidades assistidas, numa perspectiva que não foque a atenção exclusivamente nas violências/violações e vulnerabilidades vivenciadas pelos sujeitos, mas que seja guiado por uma visão mais abrangente do próprio sujeito, individual ou coletivo, que vivencia essas situações (BRASIL, 2016). Assume-se assim a característica multidimensional e multideterminada dos sujeitos em questão, que são atravessados por questões sociais, territoriais, econômicas, históricas, culturais, biológicas, subjetivas.

O usuário das políticas sociais está inserido numa estrutura de sociedade capitalista, que determina o valor do sujeito pelo que é capaz de consumir e não por sua condição de cidadão. Nessa lógica, a sociedade está organizada pela distribuição desigual das riquezas e dos direitos e seccionada por fatores de raça/cor, gênero, classe, dentro outros que exacerbam os mecanismos de hierarquização e subordinação nas relações sociais, determinando assim aqueles indivíduos que estão mais susceptíveis à vivência de violências e violações (BRONZO, 2010 SANTOS, 2011; SAWAIA, 2014; BUTLER, 2015; YAZBEK, 2016).

“Ele [técnico do PAEFI] trabalha a matricialidade sócio-familiar, mas ela esta dentro de um contexto de sociedade, que ele não pode descartar, e que vem numa sociedade capitalista né! Numa sociedade que a gente não fala de direito, onde a gente diz assim, que o cidadão de direito é aquele que consome né, a gente faz muito essa lógica”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“Agora para superar realmente, existem questões que não são sequer discutidas e conversadas. Nós da assistência social, a gente não fala em classe, a gente não fala em questão racial, a gente fala muito mal em gênero”. (trecho de fala de trabalhadora@s do PAEFI)

Trata-se de uma sociedade em que a violência sistemática, estrutural e objetiva opera mecanismos que pretendem fixar o pobre no lugar subalternizado (ZIZEK, 2014; YAZBEK, 2016) e onde o Estado ocupa um lugar contraditório, em que é ao mesmo tempo aquele que protege e aquele que viola direitos.

Quando você vai pensar em política pública, assim, voltado para o social, você tem que entender primeiro, que você está dentro de um sistema capitalista que gera desigualdade o tempo inteiro. (trecho de fala de trabalhadore@s do PAEFI)

Se você for pensar superação é muito complicado porque você tem que pensar dentro do contexto que nós vivemos que é o sistema capitalista. A realidade é que quem mais viola, 99% dos meus casos é o Estado, até porque não garantiu o que está previsto ali constitucionalmente. (trecho de fala de trabalhadore@s do PAEFI)

Então assim, eu vejo as famílias sendo punidas por algo que o Estado deveria estar oferecendo. Quantas mães que a gente atende ali, pedindo pelo amor de Deus para arrumar vaga em creche, uma vaga em escola. Quantas escolas que expulsam crianças e adolescentes principalmente se cometeram algum ato infracional ou se usou droga, ou se a família está dentro de um território, que é vulnerável. (trecho de fala de trabalhadore@s do PAEFI)

Enxergar as diversas dimensões da vida do usuário permite perceber o conjunto de vulnerabilidades que sustentam o processo de violação e dificultam a elaboração de respostas (SCHUMAN, 2014; MILLER et al, 2010). Assume-se assim que a proteção aos seus membros não é responsabilidade exclusiva ou principal da família, na medida em que ela depende de apoios estruturais do Estado, por meio de diferentes políticas públicas (SEN, 2010)

“olha só, ela era pobre, ela deixava o menino sozinho pra ir trabalhar, né? Deixava a de dez cuidando dos outros, mas hoje ela tem a consciência de que ela saindo pra trabalhar e deixando os meninos sozinhos podem acontecer algumas situações, mas ela ainda não consegue superar isso, porque ela não tem retaguarda, ela não tem UMEI, ela não tem escola integrada” ((trecho de fala de trabalhadore@s do PAEFI)

“do objetivo do serviço é, está colocado lá nas normativas a superação, só que a superação pela família né, e aí eu acho que individualiza algo que não é só daquela família. Muitas vezes a superação, ela tem que ser a superação de toda rede, da oferta de política pública, porque a superação é esperada por aquela família, mas a violação, ela é um ponto dentro daquele contexto todo da desproteção, da violação, do Estado, de não acesso, de pobreza. Então chega pra gente essa violação, mas a gente tem, enquanto assistência social, de descolar dessa violação e tratar as desproteções a que essa família está exposta né”. (trecho de fala de trabalhadore@s do PAEFI)

Ver o sujeito e sua realidade por uma ótica que é ao mesmo tempo ampliada e focalizada na compreensão das suas demandas e singularidades é um exercício árduo de integralidade. A Integralidade é uma perspectiva, tanto conceitual, quanto prática que se sustenta dentro de um novo paradigma de ciência (VASCONCELLOS, 2002; MORIN, 2003), em que o reconhecimento da complexidade da condição humana e dos fenômenos que constituem e

atravessam a vida humana (desenvolvimento, aprendizado, relacionamentos, sentimentos, adoecimentos, adversidades, recuperação, superação, etc.) requer uma apreensão que seja no mínimo interdisciplinar (FAZENDA, 2002), uma vez que a transdisciplinaridade (que implica numa maior radicalidade de rupturas disciplinares, maior capacidade de coesão dos diferentes saberes, culminando numa nova abordagem de apreensão), carece de mais tempo de amadurecimento nos campos acadêmico-científico e prático-profissional para se converter em realidade (SPINK, 2003).

No que tange às práticas profissionais a aplicabilidade da atenção integral requer dos profissionais a capacidade de ir além de sua formação acadêmica, uma postura aberta ao diálogo com outros saberes e setores para uma compreensão e prática mais ampliada sobre os sujeitos e os fenômenos vividos por ele. Nessa perspectiva o exercício da interdisciplinaridade na construção do conhecimento e como paradigma orientador do atendimento profissional às demandas dos seres humanos, já é um bom início de partida.

Para Fazenda (2002), o ideal da interdisciplinaridade precisa ser mais concretizado e empregado por meio de atitudes, tais como: humildade ante a limitação do próprio saber; busca de alternativas para conhecer além e melhor; reciprocidade que conduz às trocas, ao diálogo com os pares e consigo mesmo; perplexidade ante a possibilidade de desvelar novos saberes; desafio frente ao novo; responsabilidade, envolvimento e comprometimento com os projetos e as pessoas.

O tema da interdisciplinaridade emergiu na discussão no GF de coordenadores de CREAS, que enfatizaram a importância de sua aplicação na prática dos serviços.

“Não fazemos as mesmas coisas, assistente social faz uma coisa e o psicólogo faz outra, a junção disso que é a proposta disso dentro do SUAS e então, essa parte aí é uma parte que a gente precisa evoluir efetivamente pra gente começar a trabalhar esse conceito de superação”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“Desses dois profissionais, psicólogos e assistentes sociais, a gente tem esse embate. Ah! Porque o serviço social conhece melhor as legislações né, a gente conhece melhor onde vai encaminhar o burocrático ali né. Ah! Mas a psicologia ela tem o olhar mais aberto, né, ela entende o sujeito nas suas particularidades. Mas a ideia é que se juntem essas informações, esses conhecimentos”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“mas a coisa que é importante, que é a interdisciplinaridade, eu não acredito que nós fazemos um trabalho né, interdisciplinar. O concurso público [do SUAS BH] ele foi para psicólogos e assistentes sociais, são saberes diferentes que se complementam. Mas na prática cada um tem os seus casos (...) então nós perdemos muito no SUAS BH, tentando acreditar que um saber vai dar conta daquela família né, que é o que nós temos”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“E eu queria falar também um pouco sobre a questão de interdisciplinaridade, apesar da gente não praticar aqui ainda eu faço uma aposta muito grande sabe? Porque eu acho que é uma forma diferenciada de ter um olhar sobre essa família, e eu acho assim que a soma dos saberes né, de um complementar o outro, eu acho que é muito válido, eu acho que a intervenção pode ser muito mais assertiva, sabe se a gente conseguir... Eu ainda não consigo imaginar, como será feito aqui, mas, é uma perspectiva pra nós e eu acho isso muito legal, mas eu aposto muito nisso”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

A interdisciplinaridade é valorizada como um elemento necessário para dar qualidade e integralidade ao trabalho, entretanto sua institucionalidade e aplicabilidade prática no contexto do SUAS BH é percebida como um desafio, principalmente na proteção social especial, uma vez que os casos acompanhados são referenciados na figura de um trabalhador (técnico de referência) e não de uma equipe de trabalho, como propõem as normativas (BRASIL, 2016).

Foi interessante observar nos grupos focais com os técnicos do PAEFI, que embora o termo interdisciplinaridade não tenha sido muito referido, os trabalhadores enfatizaram a importância de haver espaços institucionais de encontro entre eles, nos quais as trocas sobre os desafios do cotidiano, as vivências experimentadas no encontro com o usuário e as estratégias inventadas são discussões e reflexões que podem contribuir no aprimoramento do trabalho e da própria política. Nesse sentido, a oportunidade de participar dos grupos focais da pesquisa foram avaliadas de modo muito positivo pelos trabalhadores, na medida que lhes possibilitaram justamente esse encontro e foi apontado que essa prática devia ser mais incentivada e oportunizada no ambiente institucional da política.

“uma coisa que eu concordo, eu acho que a gente faz: infelizmente, eu acho que a gente não discute o coletivo. Eu acho que a gente, na nossa fazeção, a gente fica só no nosso caso ou a gente só divide com os colegas mais próximos... é uma coisa que a coordenação e a gestão pecam de não criar momentos mesmo em cada regional de você dividir um caso... esse é um caso de você está lá e você fala assim “gente, eu não sei”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

No que tange à organização das políticas públicas e dos serviços a intersectorialidade também é um caminho fundamental para garantia da integralidade, na medida em que possibilita o conjunto de respostas dos distintos setores das políticas públicas às diversas necessidades da população (BRONZO, 2010; MATTOS, 2009). Nesse sentido é relevante considerar que, dada a sua complexidade, os fenômenos da violência e da desproteção social não são problemas e objeto de atenção apenas da política de assistência social. Não por acaso, a seguridade social no Brasil foi pensada e instituída na Constituição Federal como um sistema,

que congrega diferentes políticas públicas, já presumindo a necessária dimensão da intersectorialidade.

“A violência é um fenómeno complexo né, multifatorial e é algo que tem que ser trabalhado em conjunto com as políticas setoriais, porque assim, a Assistência Social sozinha ela não vai dar conta dessa complexidade, porque envolve muitas questões: de saúde, de educação, cultura, segurança pública, órgãos de defesas. (...) fenómenos tão difíceis e complexos né, que é algo que tem que ser entendido como objeto de trabalho de todas as políticas setoriais né e não só da assistência social”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

A intersectorialidade está listada como um princípio organizativo do SUAS indispensável ao princípio da integralidade (BRASIL, 2012a). As normativas do SUAS reconhecem que a efetividade da proteção social “supõe a interação e o comprometimento das diversas políticas públicas e não a responsabilização de apenas uma delas para sua promoção” (BRASIL, 2016, p. 29). A integralidade implica a disponibilidade de cada serviço articular ações com a rede complexa composta pela totalidade dos outros serviços e instituições setoriais (FAGUNDES e NOGUEIRA, 2008). Essa relação intersectorial tem sua importância reconhecida pelos trabalhadores da assistência social.

“Assim, pensar nessa família, pensar no eixo da proteção, da integralidade, da complementaridade da política, da interface dela com a rede, com o território, de amarrar isso aqui institucionalmente”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“a gente por muitas vezes em um contexto tão grande dessa desproteção social, e incompletude institucional né, eu conseguir dar para algumas famílias a questão da visibilidade dela sabe! Tem famílias que às vezes precisa de muito pouco, mas ela não está conseguindo se fazer ver por todas as políticas públicas que estão aí. (...) então uma das entregas [do PAEFI] que eu acho que além de trabalhar as questões relacionais, internas da família, tem esse ponto da visibilidade na rede que é importante”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“fazer articulação da rede, fazer as discussões de rede, colocar essa família realmente para ser atendida pela rede, garantir que a rede esteja atenta a ela”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A intersectorialidade é uma tática que pretende responder a multidimensionalidade e a multideterminação das desproteções vivenciadas pelos usuários, constituindo-se como uma estratégia para realização da integralidade da atenção socioassistencial que pode fomentar os processos de superação na medida em que possibilita o incremento de recursos e acessos que respondem a necessidade de desenvolvimento integral do sujeito nos âmbitos educacional, cultural, de trabalho e renda, de saúde, de lazer, dentre outros (BRONZO, 2010)

“Mas eu acho que tem essa série de coisas né, que convergiu pra isso: a situação da família. Essa rede funcionar pra mim foi essencial, foi de extrema importância, o PAEFI sozinho talvez o resultado fosse diferente, mas eu acho que depende muito da rede sim. (...) O que contribuiu pra essa superação de fato, foi justamente quando essa rede funcionou; quando essa rede funcionou a gente conseguiu” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Embora a intersetorialidade tenha sua importância reconhecida entre os trabalhadores da política de assistência social, seu exercício não deixa de ser também um desafio. Na prática brasileira tradicionalmente a atuação frente aos problemas públicos se dá de modo setorial, a partir de uma visão reducionista e fragmentada dos sujeitos e dos fenômenos (MATTOS, 2009). Entretanto, conforme pontua Bronzo (2010) essa organização segmentada e setorial não é mais suficiente para enfrentamento dos desafios atuais. Para orientar de fato a organização e articulação das políticas públicas a integralidade e a intersetorialidade precisam ser pensadas como estratégias de gestão, no nível administrativo e organizacional das políticas, o que remete a alterações institucionais nas rotinas, práticas de trabalho e metodologias de entrega das ofertas (BRONZO, 2010). Nesse sentido as práticas profissionais demandam retaguarda e organização interinstitucional que sustentem e balizem as interações entre os trabalhadores e os processos dos distintos setores.

“Pensando em rede social-assistencial, a rede sócio-assistencial ela é uma coisa muito séria, e nós fazemos algo muito doméstico, dentro de uma coisa que tinha que ter uma amarra mais institucional (...) então assim: eu vou ao centro de saúde discutir um caso, se o assistente social lá for com a minha cara, ele facilita. Se não for com a cara do meu colega ele dificulta na educação sabe? Essa coisa muito informal (...) A rede é uma coisa muito séria, teria que ser os gestores de cada política sentar e institucionalmente fechar fluxos”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“o nosso serviço ele realmente tem muitos limites, assim, a gente depende de várias pessoas, rede, outras políticas (...) a gente tem problema com educação, com a saúde, com o judiciário, e teria que ser uma conversa afinada da alta gestão da prefeitura, para que técnico não ficasse tendo que construir em cada caso dele ali uma medida que eu chamo de personalista né, não profissional, porque eu como pessoa lido com uma outra pessoa e naquele encontro nosso a gente constrói algo pra dar uma resposta para aquele caso ali, sendo que a gente já podia ter uma coisa amarrada para a cidade toda, sem precisar ficar nesses embates né” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Embora seja essencial a institucionalidade da intersetorialidade no plano da gestão, planejamento e regulação, é necessário envolver o investimento e implicação de todos os atores e agentes que operam a política de assistência social desde o trabalhador técnico que está na chamada “ponta” onde ocorre a execução dos serviços. E, para buscar a integralidade na relação intersetorial com as instituições externas é preciso concomitantemente sustentar a dimensão da integralidade dentro do próprio sistema de assistência social.

“Eu acho que em questão de gerências, de gestão, as proteções deveriam conversar mais porque assim, eu que venho da básica, a gente sabe que há uma rivalidade entre básica e especial, especial, média, alta, e essa rivalidade também às vezes está lá na saúde, educação, então assim, esse trabalho de rede ele é importante. Mas o trabalho também de ir aproximando das complexidades dentro da assistência social também é fundamental. É da gente parar de ficar culpando o outro, falar assim “ah, porque o outro não faz”, e o outro fica falando da gente. Então assim, a gente que é da assistência tem que se unir mais, demonstrar mais o nosso serviço. E pra valorizar esse serviço que é tão importante, que eu acho que o serviço do PAEFI é fundamental, porque você esta

buscando uma família que está invisível no território, é uma família que está sofrendo violação de direitos e que às vezes o sistema de saúde não conhece o caso, o CRAS nunca ouviu falar e o PAEFI chega no caso” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Dentro da lógica do TSF é preciso um olhar para o sujeito, para o usuário que chega ao PAEFI, que vá além da violação e violência específica sofrida por ele. Fazer uma escolha pelo caminho da integralidade não significa ignorar todo o conhecimento produzido acerca dos fenômenos de violência, violação e vulnerabilidades e sim utilizar com prudência esse conhecimento dentro de uma visão mais abrangente das necessidades dos sujeitos que atendemos. Esse olhar ampliado nos permite perceber que os desafios para avançar no processo de superação não se reduzem à dimensão subjetiva e relacional no interior da família/indivíduo, passa também por questões sociais, econômicas e políticas que afetam essa família/indivíduo. Sendo assim, a superação não pode ser pensada como a chegada a um ponto final onde não há mais vulnerabilidades e violações. Seguindo o raciocínio de Bezerra Júnior (2007) na definição dos processos de saúde, podemos pensar os processos de superação como algo que engloba a vivência de vulnerabilidades e violações, sendo pois, a capacidade dos indivíduos e coletivos de passarem por situações de adversidades, problemas e limitações e de enfrentá-las com os recursos que têm, remetendo assim à coexistência de fragilidades e potencialidades e à dimensão processual da condição humana.

“você trabalhou com aquela família, você está vendo que teve um percurso, uma caminhada, a família não está estática, não está do jeito que ela estava quando ela chegou. A família é dinâmica, o território é dinâmico, tudo é dinâmico... a política, gente, cada dia tem uma coisa diferente... não vai ter mais escola integrada “nossa, como eu vou fazer com o menino?”... a UMEI, “ah, não, a UMEI agora é só meio horário” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Enfrentando situações tão complexas e tendo potência pra resolver as suas questões, né? Não é só vulnerabilidade. Eu acho que isso também ensina muito: a potência dessas pessoas que a gente está trabalhando pra lidar com tanta coisa”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Do meu ponto de vista você está fazendo um trabalho a longo prazo, você está fazendo... Talvez você não consiga garantir ali [no momento presente] o direito daquele usuário e isso é extremamente frustrante, mas você pode pensar que essa pessoa, ela vai entender aquilo como um direito e vai passar a lutar com as armas que ela tiver, ela vai em frente por aquilo. A gente pensar o nosso serviço mais a médio e longo prazo”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Nesse sentido, ofertar proteção social no mundo em que vivemos, não implica garantir uma vida sem vulnerabilidades, doenças e violações, mas implica a construção coletiva de fatores de proteção. Esses fatores de proteção podem ser entendidos por meio do que chamamos na política pública de assistência social de aquisição de seguranças socioassistenciais ou pelo que Sen (2010) denominou de oportunidades e liberdades instrumentais, que podem potencializar a capacidade dos indivíduos de operar enfrentamentos e superações ao longo de

sua existência, lhes possibilitando uma vida mais digna, com mais qualidade, liberdade substantiva (SEN, 2010) e liberdade existencial (SARTRE, 1943; 1952).

5.5 A PERSPECTIVA DAS SEGURANÇAS SOCIOASSISTENCIAIS

As seguranças socioassistenciais são no universo do SUAS o apontamento de caminhos para se trabalhar com o público vulnerável o fortalecimento de suas potências de ação e capacidades de superação por meio da promoção de aquisições materiais, sociais e subjetivas. Nesse aspecto, Sawaia (2008) argumenta que no campo da desigualdade social as necessidades orgânicas, sociais e emocionais estão emaranhadas, tornando amalgamadas as dimensões objetiva e subjetiva do fenômeno.

Desse modo, executar proteção social e defesa de direitos junto aos usuários do SUAS passa pela oportunização de seguranças socioassistenciais de renda, de convivência familiar, comunitária e social; de acolhida e de desenvolvimento de autonomia (BRASIL, 2012a).

A dimensão das seguranças socioassistenciais que o SUAS busca promover se relaciona com a perspectiva de condições habilitadoras e capacitantes dos indivíduos, por meio do acesso a ativos tangíveis e intangíveis (BRONZO e PRATES, 2012). Seria na perspectiva de Sen (2010) o desenvolvimento de liberdades instrumentais (disponibilidades econômicas, liberdades políticas, oportunidades sociais e garantias de transparência) que aumentariam a agência das pessoas, seu potencial humano para alcançar maiores níveis de liberdade real e desenvolvimento.

Nesse sentido, embora não haja ainda na normativa do SUAS uma metodologia específica do serviço PAEFI que oriente o trabalho de acompanhamento familiar especializado, o aparato normativo da política de assistência social oferece por meio das seguranças socioassistenciais parâmetros que podem orientar a atuação profissional, tal como admitem os trabalhadores na entrevista em grupo:

“Pensando na política de assistência social, lá está muito claro quê que seria a oferta do nosso serviço, do PAEFI no CREAS, que seria... a nossa oferta é garantir aquelas seguranças que estão afiançadas. (...) O quê que são as seguranças afiançadas? Que é a autonomia, né, a primeira. A segurança de vivência, convivência familiar e comunitária. Esse é o nosso trabalho, é o que nós temos que buscar atingir para superar isso daí. E tem também a renda, né. Então nós temos esse foco, né”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Ademais, trabalhar com a dimensão das seguranças socioassistenciais é inclusive uma forma de delimitar até onde vai a perspectiva de proteção social e de superação que cabe na oferta da política de assistência social, na visão dos trabalhadores.

“Então eu acho que essa palavra superação, essa situação, tem que estar vinculada também a superação de situações que estão ligadas a política de assistência social, do que é nosso, das seguranças [socioassistenciais] afiançadas”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“Em relação às essas questões das seguranças, porque é isso, assim, a gente trabalha com isso, a gente sabe, mas a gente não fala sobre, né? E é importante, porque eu acho que é isso que traz a dimensão do seu trabalho” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Então, entrou uma nova coordenadora no CREAS e o primeiro relatório que eu mandei, que passa por participação da coordenação, ela me sugeriu que colocasse as seguranças [socioassistenciais] separadas ao final do relatório e antes do parecer, né? E aí, dentro do acompanhamento, o que o PAEFI contribuiu para cada segurança? E aí, hoje, eu coloco em praticamente todos os meus relatórios. Isso me fez clarear o que dentro do caso eu estava... tipo assim, pensar mesmo, né, em cada segurança dentro de cada caso. Então, todos os casos que eu acompanhava tinha... elas estavam ali no plano de fundo, mas quando você pega e isso faz parte do seu relatório, no seu cotidiano você já vai identificando, né? Na “fazeção” você já começa a identificar. Não, essa ação aqui é da segurança tal, é pra garantir a segurança tal. Então, hoje eu consigo pensar nelas, mas depois que eu comecei a separar elas no relatório, porque aí a gente começa a nomear, começa a identificar” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Então, eu acho que isso aí [nomear as seguranças socioassistenciais trabalhadas no caso] talvez seja uma forma que ajude, sabe? Da gente nortear, para gente sair de uma resposta que está mais padronizada para os outros entes, para gente falar a linguagem da política e para gente conseguir falar isso para o usuário. Então, eu acho que isso aí é legal, eu gostei dessa estratégia. Eu vou levar, vou compartilhar com a minha equipe”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Então, eu acho que essa linguagem [das seguranças socioassistenciais] talvez me ajude a traduzir uma linguagem mais técnica, mas, ao mesmo tempo, próxima do que a gente está ofertando, do que a gente trabalhou, do que a gente avançou. Então, eu acho que é uma boa estratégia”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Adotar de modo mais explícito e planejado as seguranças socioassistenciais como eixos de orientação do acompanhamento especializado aparece como uma boa estratégia para nomear o trabalho desenvolvido pelos técnicos de referências: nomear para si mesmo, nomear para os órgãos de defesa de direitos, nomear para as outras políticas públicas e nomear para os usuários. Deste modo, o desenvolvimento das seguranças socioassistenciais como foco do trabalho pode ser um caminho potencial para orientar o plano de acompanhamento e as práticas profissionais dos técnicos do PAEFI em relação aos aspectos tangíveis e intangíveis do seu trabalho.

A segurança socioassistencial de renda é trabalhada na política de assistência social por meio dos programas de transferência de renda, como parte da estratégia para superação da pobreza,

conforme esclarecem Bronzo e Prates (2012). O Bolsa Família⁶ e o Benefício de Prestação Continuada⁷ são benefícios de transferência de renda com critérios específicos concedidos na esfera da proteção social não contributiva no Brasil. Trata-se de uma estratégia importante que rompe com o modelo de seguros, que exigiam contribuição prévia e com a lógica assistencialista, que se assentava nas caridades e benesses; além de ser tática na determinação de condicionalidades, que remetem a contrapartidas das famílias, visando a ampliação de suas capacidades a médio e longo prazo, o que implica os usuários no exercício da autonomia e corresponsabilidade. Vem sendo apontada como uma estratégia exitosa, na medida em que contribui ao longo do tempo para a redução de fatores de risco de vulnerabilidade e incremento das capacidades da população atendida, que se verifica pelo aumento dos índices nutricionais, educacionais e de saúde (BRONZO e PRATES, 2012).

De modo geral, os trabalhadores do PAEFI reconhecem a importância de se trabalhar essa dimensão dentro do acompanhamento, quando é uma demanda presente no caso, por meio da oferta de informações, orientações e encaminhamentos do usuário para acesso aos benefícios.

“Encaminhar pra rendas sempre ajuda muito, seja Bolsa Família ou BPC” ((trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Eu foco muito na questão da garantia de renda, porque é garantia de sobrevivência e isso pra mim é essencial” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Algumas, infelizmente, algumas famílias que teria, por exemplo, o direito a ter imediatamente a concessão de um BPC, que iria aliviar bastante a situação da família e até minimizar, porque tem caso que a violação até advém dessa vulnerabilidade social, que as vezes é gravíssima né (...) E aí você não entende, mas como, mas por que não? E aí a pessoa “não, porque eu não fui orientada, porque eu não sabia, porque eu não soube”. E aí você tem que pensar nessa garantia mínima de renda, de sobrevivência...” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“quando você pega um caso, de repente né assim, muito difícil, a maioria desses casos, gente, esta ligada a renda, se a gente consegue fazer a segurança, garantir a segurança de renda ali no BPC, no Bolsa Família, você já percebe uma melhoria ali de leve, porque aí você empodera a pessoa”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A segurança de renda ganha importância no acompanhamento uma vez que a ausência ou escassez de renda é um fator grave de vulnerabilidade que pode se somar a outros fatores de

⁶ Programa de transferência de renda direta mensal para famílias em condição de pobreza e extrema pobreza no intuito de superarem a fome e a situação de vulnerabilidade. As famílias são selecionadas posteriormente a inscrição no Cadastro Único e tem condicionalidades para manutenção no Programa, como garantias de acesso à saúde e educação. (BRASIL, 2005)

⁷ Benefício destinado a pessoas idosas ou portadoras de deficiência incapacitante para o trabalho e para vida independente, que garante um salário mínimo mensal para as pessoas com renda familiar per capita inferior a 1/4 do salário mínimo. (BRASIL, 2009b; BRASIL 2005; BRASIL, 1993/2011)

vulnerabilidade e subsidiar a emergência de processos de violação e violência. Além disso, como bem colocado pela trabalhadora do PAEFI, o acesso à renda pode ser fator de proteção e de promoção da autonomia do sujeito.

Conforme Bronzo e Prates (2012) nas políticas públicas voltadas para grupos populacionais extremamente vulneráveis a concepção necessária é a de reconhecimento das dimensões concreta e subjetiva do fenômeno. Nesse sentido, o trabalho realizado requer intervenções de ordem material e intersubjetiva.

A segurança de convivência familiar, comunitária e social, se dá por meio da oferta dos serviços de convivência e ações profissionais que tem por objetivo o fortalecimento e/ou restauração de laços de pertencimento do indivíduo seja no espaço da família, de sua vizinhança ou do grupo social, visando sua integração a vida em sociedade (BRASIL, 2012b). Também é apresentada como uma vertente do trabalho no PAEFI, mas que deve considerar o desejo e autonomia do usuário:

“Convivência eu vejo que várias famílias a gente consegue também, desde que seja o desejo da família, se não for um desejo não vai rolar mesmo, porque a questão da convivência tem muito a ver com o que a família se propõe a fazer, se quer participar de algum grupo, se quer voltar a conversar com o outro familiar ou não, então isso aí está mais para a família sabe? Você vai colocando sementinhas, colocando sementinhas, mas só vão brotar se aquela família aguar aquilo ali”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“O que eu tinha pra ofertar para aquela família era a escuta e era onde ela tinha vínculo, né? Assim, e aí, a partir dessa... é vínculo mesmo... da família ir lá [no CREAS] “ah, porque eu estava lá em casa sem fazer nada, aí vim aqui te ver”. Porque é onde ela se socializa, tem a sala de brinquedo, porque a família chega lá e vai direto pra sala de brinquedo. Talvez seja o único momento que a mãe brinca com as crianças e, assim, é aquilo, né!” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Observa-se assim a relação dinâmica e interdependente entre as seguranças socioassistenciais. No primeiro trecho a trabalhadora pontua que o estímulo à convivência é trabalhada sim no acompanhamento, mas desde que seja um desejo da família, respeitando assim a capacidade de decisão e a participação da família no direcionamento do plano de acompanhamento; o que remete à dimensão da segurança de autonomia, que será aprofundada em breve. No segundo trecho vemos como a segurança de acolhida, que também será melhor abordada, possibilitou uma vinculação da família ao equipamento CREAS, oportunizando um espaço de brincadeira e convivência afetiva entre a mãe e seus filhos.

As seguranças de acolhida e de desenvolvimento da autonomia, que remetem à perspectiva do encontro intersubjetivo entre o técnico e o usuário, aparecem na percepção dos trabalhadores do PAEFI como as dimensões mais trabalhadas no acompanhamento familiar. Observa-se assim que os trabalhadores reconhecem na sua prática profissional um grau elevado de interação com os usuários por meio do qual se torna possível trabalhar aspectos mais subjetivos como as crenças, valores, significados, mal estar, autorrespeito, dignidade, etc., que remetem a dimensões intangíveis apresentadas nas teorizações de Sartre, Amartya Sen, Bader Sawaia, dentre outros.

Conforme Costa e Carneiro (2004) nos programas e serviços que trabalham no atendimento a vítimas de violência física, sexual e doméstica, a pessoas em trajetória de vida nas ruas, adolescentes em conflito com a lei e, portanto com situações de extrema vulnerabilidade e violação de direitos, como percebemos ser o caso do PAEFI, as práticas de trabalho se caracterizam pela baixa programabilidade dos procedimentos e das atividades e elevada interação com os usuários.

A segurança de acolhida é uma atitude de receptividade, cuidado e atenção ao usuário que deve existir nas instalações físicas desde a recepção até a sala de atendimento e se reflete de modo mais marcante na postura profissional, que deve ofertar ao cidadão durante todo o acompanhamento uma escuta qualificada, livre de preconceitos e estigmatizações, além de informações, orientação e o acompanhamento sistemático nos casos que necessitarem (BRASIL, 2012b; 2014).

A acolhida enquanto atitude de não estigmatização e recriminação por parte do técnico permitem que a família/indivíduo seja recebida numa relação que não a submeterá aos sentimentos de vergonha e culpabilização, reconhecendo que o sujeito não sofre apenas pelas condições concretas de fome ou violência, sofre pela falta de reconhecimento e de dignidade, pela forma como é visto, significado e tratado pelos outros (SAWAIA, 2014)

“Pra mim né, você tem que envolver uma empatia, um afeto, uma acolhida, essa coisa de não ter um pré-conceito, um pré-julgamento, uma discriminação”. (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

“Eu gosto sempre de escutar a família (...) desconstruir o preconceito em cima da família” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Receber essa família, permitindo a ela dizer sobre si mesma, seus sonhos, seus projetos de vida, suas dificuldades, suas fragilidades é um salto qualitativo no trabalho que permite ao técnico compreender as necessidades singulares do usuário e identificar as intervenções pertinentes no âmbito material e subjetivo dos fenômenos vividos por ela (COSTA E CARNEIRO, 2004; YAZBEK, 2016).

Transformar isso numa acolhida, sabe? (...) Fazer essa transformação e ver essa abertura da família em ser acompanhada, acolhida, perceber os direitos que ela tem, né! (...) Desde o primeiro contato, o que a gente faz com essa família? A gente acolhe, né! A gente oferece pra ela um espaço de escuta!” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“O meu maior desafio é respeitar o tempo da família, porque ele é completamente diferente do tempo da política. Pra mim você indo com esse olhar, esse feeling sabe, nos casos, eu acho que você começa a ajudar muito a família; não querer cobrar algo dela, que ela ainda não dá conta; não querer seguir esse modelo de família idealizada né, Dorianana” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Na acolhida realizada pelos técnicos do PAEFI verifica-se uma preocupação de construção de um diálogo transparente, no qual o sujeito precisa ser informado e contextualizado sobre os objetivos do serviço, dentre os quais está a perspectiva de rompimento dos padrões violadores no interior da família (BRASIL, 2014). Sen (2010) alerta que a transparência das informações e da comunicação com os usuários nas políticas públicas é um fator de proteção, uma liberdade instrumental que contribui no processo de autonomia e desenvolvimento de capacidades.

“Primeiro a família chega tensa, apreensiva, enfim, nesse primeiro encontro “qual o motivo que eu estou aqui?”. Aí primeiro, segundo encontro, eu acho que faz toda a diferença nessa acolhida. “Oh! Eu estou aqui junto, não estou aqui para te punir, não estou aqui para te repreender, aconteceu algum fato que não foi legal, que não está bom, mas vamos pensar juntos, vamos buscar juntos outros serviços para melhorar”. Então esse primeiro contato é tenso, mas com o passar do tempo, eu conseguindo de alguma forma fazer com que essa família confie no serviço e no trabalho; no segundo e terceiro, talvez um mês, dois meses depois vai ser diferente, já tem uma confiança”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

A comunicação transparente é um dos elementos que contribui na construção de um vínculo de confiança do usuário com a política pública e com o técnico/equipe de referência, no qual o sujeito é incluído como participante do processo e convidado a pensar junto o seu plano de acompanhamento. Quando o trabalho pressupõe alterações sobre situações e atitudes é necessária “a proximidade entre técnicos e usuários das políticas, em relações pautadas pela confiança, estáveis e duradouras, de forma que as intervenções sejam capazes de produzir as mudanças esperadas” (BRONZO e PRATES, 2012, p.115)

“Eu consigo alguns acordos e combinados com a família, eu tento colocá-la como uma parceira porque a rede vem muita na culpabilização mesmo né, eu tento desconstruir isso já nos primeiros atendimentos, falar: olha o meu serviço é diferente do conselho tutelar. “Aí que bom porque gritaram comigo lá, me atenderam dessa e dessa forma e não me ouviram”. Falo: “Não! Aqui você vai ter essa oportunidade”. Então na acolhida inicial, nas ofertas eu já lanço essa perspectiva de que lá é um local diferente e que ali a gente vai precisar trabalhar junto, pra que a gente consiga perante essa rede (que muitas das vezes não vai nos auxiliar espontaneamente), a gente consiga mudar essa perspectiva da rede e que ela possa nos entender melhor né, eu já coloco no plural mesmo, nos entender!” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Olha a situação chegou aqui porque foi o Conselho [Tutelar] ou foi a Vara [da Infância e Juventude], a situação colocada foi essa mas o quê que você tem a dizer disso? Como isso se deu? E aí a gente vai trabalhando junto. Eu acho assim, que a gente tem que ter uma relação muito honesta mesmo né, com o usuário. Todo acompanhamento que eu faço, eu procuro refletir com ele sobre aquela violência, não jogando a culpa pra ele, mas dizendo: olha a sociedade promove tais e tais situações, e dentro disso a sua família está vivendo esse fenômeno entendeu? (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Mas a gente trabalha diariamente com isso e a família dá esses retornos pra gente, né? A própria fala assim “nossa, aqui é um lugar diferente de todos os lugares que eu fui... do CRAS, do CREAS, do Conselho... aqui é um lugar diferente”. Então, a segurança da acolhida está sendo afiançada ali”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Ao reconhecer o protagonismo da família/indivíduo no processo de acompanhamento, o trabalhador não se dirige ao usuário como objeto de sua intervenção e sim como interlocutor direto, que precisa compreender o seu lugar e a sua responsabilidade dentro da relação (TORRES, apud BRASIL/MDS/PNUD, 2012c).

Outro ponto muito marcante no trabalho social com famílias no PAEFI, relacionado à postura de acolhida do técnico tem a ver com a atitude de acreditar e apostar na família/indivíduo, em sua capacidade de resposta e de resiliência. É um elemento que aparece em diversos momentos das discussões grupais como uma atitude necessária e uma intervenção importante do técnico do PAEFI.

“É uma coisa que eu aposto demais. Então eu costumo ser muito acolhedora com a família, em apostar, em acreditar que receber essa família e fazer uma oferta de uma parceria, de falar: olha estamos juntos, estamos aqui para ajudar com esses problemas, eu tenho uma parte que é minha tem outra que é sua, mas estou aqui. E assim, apostar muito e acreditar. Eu acho que isso é uma oferta assim, as famílias são tão desacreditadas, muito ignoradas, você apostar, você acreditar, e receber, e acolher; em cada ação que eu faço tentar sustentar isso”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Acreditar e apostar nas capacidades e potencialidades de superação e de mudança da família, não dentro de um ideal, mas dentro do que é possível na realidade da família/indivíduo, possibilita produzir um novo discurso sobre essa família/indivíduo; um novo discurso que pode afetar o discurso da rede de serviços que por vezes apresenta uma visão exclusivamente negativa dessa família; um novo discurso que pode afetar a visão da própria família a respeito

de si mesma, que pode levá-la a ter mais fé em si, na sua força, na sua resiliência, nas respostas que consegue construir dentro da sua realidade e do seu tempo.

Essa atitude do técnico, de acreditar e apostar na família, poderia ser compreendida à luz das reflexões de Marilena Chauí (1999) como uma escolha ética, na qual o outro é concebido não como vítima/objeto de intervenção, mas como sujeito da relação. O tratamento dos usuários como vítimas passivas e inertes os destituíriam da condição de sujeitos, tornando-os objetos da nossa compaixão e de nossa intervenção salvadora. “A vitimização faz com que o agir ou a ação fique concentrada nas mãos dos não sofrendores, das não vítimas, que devem trazer de fora a justiça para os injustiçados (CHAUI, 1999, s/p).

Nesse sentido, ao mesmo tempo em que promove um vínculo de confiança a segurança de acolhida na figura do técnico de referencia pode ser um convite à família/indivíduo para assumir o seu lugar de protagonista dentro do acompanhamento, de co-responsabilidade na construção dos caminhos de superação de suas vicissitudes.

A segurança de desenvolvimento de autonomia se dá por meio de ações profissionais no âmbito objetivo e subjetivo que visam desenvolver capacidades e habilidades nos sujeitos atendidos, visando o exercício da cidadania, do protagonismo, o respeito à dignidade, um maior grau de independência e o desenvolvimento de recursos estruturais e pessoais para lidar com as contingências e adversidades da vida (BRASIL, 2012b; 2014; 2016).

Falar de desenvolvimento de autonomia nos impele a refletir sobre as concepções e a prática, exercitadas pelos profissionais da assistência social. Buscamos conhecer a prática dos trabalhadores na perspectiva da *práxis*, que conforme Sawaia (2008) subentende a relação indissociável e constante entre teoria e prática, na qual interpretamos o mundo com o objetivo de modificá-lo. “O que define a *práxis* não é sua tarefa e sim seus pressupostos e intencionalidades” (SAWAIA, 2008, p. 68). Para uma prática de emancipação a liberdade e a intersubjetividade devem ser os pressupostos.

A concepção de autonomia adotada pelos trabalhadores parece se pautar numa perspectiva relacional, na qual é preciso construir uma interação com o usuário, na qual ele é reconhecido como sujeito, que traz consigo sua história, suas limitações, seus sonhos e é inacabado, aberto a aprendizados, a transformações de si e de seu entorno.

“Então, eu falo muito de autonomia (...) Porque eu acho que é a segurança que permite você dizer o que o sujeito construiu dentro das condições dele, da potencialidade dele e da autonomia dele (...) Aí, falando especificamente de cada [segurança socioassistencial], eu acho que é a autonomia que permite a gente dizer mais sobre a subjetividade do processo que a gente construiu com a família”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“E também a segurança de autonomia que é algo que eu sempre tenho no horizonte assim, de trabalhar com as famílias no sentido mais objetivo mesmo, das famílias darem conta de resolver os problemas que elas têm. Então assim, eu faço questão de pegar a família e colocar do lado quando eu vou ligar no telefone né, porque a família às vezes não sabe nem como ligar, como falar com o INSS. Ou então trabalhar com elas “oh! Você vai lá e vai falar assim, assim e assim. Pedir isso, isso e isso”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Freire (2002) aponta para o fato de que o sujeito é um ser situado no tempo e espaço, é um ser social e histórico, que carrega as determinações de seu lugar social e de seu tempo, mas que tem o potencial de pensar e agir sobre o mundo, sobre o seu contexto, tornando-se assim parte da história social. Na visão de Freire o processo histórico social e o decorrente conhecimento construído sobre o mundo só são possíveis quando “estamos sendo” - o “Ser” pensado como condição para nos transformarmos continuamente, produzindo também transformações sobre o mundo. Nesse sentido, Freire (2002) recusa a perspectiva fatalista que condena os sujeitos excluídos socialmente a uma sina irrevogável, sobre a qual não é possível ao sujeito intervir. O autor convida não apenas as instituições educacionais, mas toda sociedade à construção de relações intersubjetivas que favoreçam o desenvolvimento de uma postura ativa, crítica e transformadora que transformem indivíduos oprimidos em sujeitos de direitos, em cidadãos.

Nesse sentido, percebemos que a dimensão da segurança de autonomia é relacionada pelos trabalhadores ao exercício constante de defesa dos direitos do usuário, que consiste em informá-lo de seus direitos sociais e civis, em orientá-lo sobre os meios para acessar seus direitos e de construir junto com ele os caminhos para efetivar esses direitos, como se pode observar nos trechos abaixo.

“Uma oferta sempre numa perspectiva de garantia dos direitos e trazer a família para poder ser participante deste processo” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Mas, assim, de ter essa identificação política da assistência social [para o usuário]... eu sempre tento traduzir assim: “gente, está vendo que essa política aqui é legal, é do usuário, vamos correr atrás... pede ela mais!”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Buscar fortalecer a família, eu tento muito politizar a família na realidade: “Olha! Você está aqui, você sabe que lugar é esse, você sabe que você tem direitos? Então dizendo isso, o quê que você está entendendo disso? Qual é a sua dúvida?”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Assim, o acesso do sujeito à informação é percebido pelos trabalhadores como elemento importante no desenvolvimento de sua autonomia, coincidindo com a perspectiva apresentada por Campos e Campos (2006) que defendem que a “co-produção de maiores coeficientes de autonomia” depende também do acesso à informação para que os sujeitos tomem conhecimento de sua realidade individual e social e para ter condições de interpretar e intervir sobre sua situação.

“Mas quando você está junto do usuário e você fala: “mas, tem a Constituição que te garante isso”, do meu ponto de vista você está fazendo um trabalho a longo prazo, você está fazendo... talvez você não consiga garantir ali o direito daquele usuário e isso é extremamente frustrante, mas você pode pensar que essa pessoa, ela vai entender aquilo como um direito e vai passar a lutar com as armas que ela tiver, ela vai em frente por aquilo. Eu acho que a gente precisa entender o serviço nessa perspectiva, acho que mais de garantia de direito e precisa alertar, na verdade, o nosso usuário para isso”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

É interessante perceber que a necessidade de se fortalecer como sujeito cidadão não é uma perspectiva colocada apenas para o usuário, o trabalhador, na condição de agente de uma política pública situada na contradição social do capitalismo (COUTO, 2010), também se vê com essa necessidade e percebe que o encontro intersubjetivo com o usuário é potencialmente transformador para ambos (SAWAIA, 2014), conforme denota a reflexão de uma das participantes dos grupos focais: “da perspectiva da garantia de direito, do que é direito do cidadão, do que está afiançado na própria Constituição, do poder que tem essa Constituição e de quanto que a gente tem que fortalecer esse discurso e se fortalecer nele”. (trecho de fala de trabalhadora do PAEFI). Assim, a superação não está apenas para o usuário, está também para a política pública e para seus agentes.

Numa relação intersubjetiva do profissional com o usuário, o fomento da autonomia não se dá apenas incentivando o usuário a agir na busca por seus direitos, em muitos casos desenvolver a autonomia é fazer junto com o sujeito para que essa experiência o habilite a fazer sozinho e/ou com seus pares (da família, comunidade ou sociedade) no futuro.

“Tem horas que a gente tem que ir junto mesmo, tem famílias que a gente tem que pegar na mão pra ela conseguir saber que ela pode ir sozinha”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

você empodera a pessoa com informação, você empodera a pessoa encaminhando ela ou acompanhando ela num serviço, que ela vai saber que ela pode ir atrás né, que é um direito dela e ela vai ser atendida, é todo esse processo. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Pereira (2006) e Rego e Pinzani (2013), por sua vez, compreendem as noções de autonomia e também de liberdade a partir da perspectiva do desenvolvimento de capacidades, inspirados

assim, nas contribuições de Amartya Sen, para quem a liberdade só pode ser alcançada pelos sujeitos e coletividades a partir de certas condições sociais, ambientais e políticas oportunizadas por políticas públicas habilitadoras e capacitantes. Sen (2010) reconhece a importância das políticas econômicas e das políticas públicas sociais, que por meio da oferta de recursos concretos podem fomentar a ampliação das capacidades humanas e das liberdades substantivas de viver com dignidade e qualidade de vida.

Nesse sentido, como veremos no trecho abaixo, a co-produção de autonomia dos usuários também depende de oportunidades e acesso a recursos objetivos como a preparação profissional para inserção no mercado de trabalho. No exemplo apresentado vemos isso sendo trabalhado em espaços grupais, espaços de compartilhamento de interesses comuns e societários. Assim, vemos a articulação das seguranças de convivência e de autonomia.

“Mas a gente conseguiu fazer o acesso a esse trabalho [ACESSUAS Trabalho – Programa Nacional de Acesso ao Mundo do Trabalho⁸] com duas turmas. Uma pra mulheres e uma para adolescentes e foi muito bacana. (...) Porque ensina como você se comportar numa entrevista de emprego, como faz um currículo, o que deve ter, o que é o mercado de trabalho, o que é o mercado formal, o que é o mercado informal. Tem várias informações para o adolescente que eu achei que ajudaram bastante (...) As mulheres discutiram empreendedorismo, uma fazia pão de queijo, aí outra montou um *instagram* para aquela, sabe? Foram umas coisas muito legais que surgiram (...) Então, assim, eu acho que existem formas da gente, talvez, ofertar essa segurança de... então, eles teriam pelo menos uma autonomia. Saber como chegar, onde ir, o que, né, dessas questões, porque eu acho que, em muitos casos, quando a gente fala de mercado de trabalho, a gente fala de inúmeras regras implícitas que a sociedade impõe, né? E se a gente pensa no nosso adolescente, que nunca saiu daquela comunidade muitas vezes, ele realmente não vai conseguir chegar a isso”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Para Campos e Campos (2006), a autonomia é uma característica que começa a se desenvolver no ser humano desde seu nascimento, quando ainda é completamente dependente dos cuidados e proteção dos outros. Nesse sentido, desde bebês aprendemos a lidar com nossa rede de dependências, ainda que no início estejamos restritos a poucos recursos comunicativos como o choro e o riso. E na medida em que essa dependência total do outro vai diminuindo ao longo da vida, a capacidade de autonomia vai se estendendo de modo gradual à medida que o sujeito vai se constituindo e se desenvolvendo. Assim, a autonomia não é o oposto de dependência, nem significa liberdade irrestrita. A autonomia diz respeito à conquista gradativa de habilidades para lidar com a rede de dependências, o que depende da ampliação da capacidade de compreensão e de ação sobre si mesmo e sobre seu contexto.

⁸ Mais informações em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/brasil_sem_miseria/programa_nacional_acessuas_trabalho.pdf

E é muito prazeroso, quando você consegue ver uma família que chegou ali no zero né, e aí conseguir caminhar sozinha, conseguir chegar até no serviço pra dizer de algum lugar que ela já procurou né, ou que seja para pegar um vale [tarifa social] porque ela já agilizou uma consulta em tal lugar ou já foi na Defensoria Pública e já tem retorno e isso aí já dá um retorno bom assim no investimento... Aí você já consegue enxergar o quê que é um investimento, o quê que é um trabalho da assistência social nesse empoderamento”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Nesse sentido, podemos perceber uma aproximação da ideia de desenvolvimento de autonomia com a perspectiva de desenvolvimento de resiliência, no qual a capacidade de indivíduos e grupos de superar as adversidades está relacionada ao acesso aos recursos subjetivos e objetivos disponíveis (MOSER, 1998; MILLER, et al, 2010; UNGAR, 2011).

Observa-se também que os trabalhadores se atentam para o cuidado de não construírem uma expectativa muito idealizada do que seria um posicionamento e condição de autonomia dos usuários. Para Campos e Campos (2006) não existe uma autonomia padrão pronta para todos; a construção da autonomia se exerce em situação. Assim há nessa definição de autonomia uma dimensão ética, que considera o contexto social, econômico, político, cultural em que o sujeito vive. Dessa definição proposta pelos autores podemos depreender que a autonomia se dá de modo gradativo e singular e que precisa ser construída e paulatinamente sustentada pelo sujeito frente às adversidades, condições e situações que ele pode vivenciar e que podem ser potenciais ou limitadores de sua autonomia. O parâmetro para análise dos avanços precisa considerar a zona proximal de desenvolvimento⁹ e considerar o que está dentro da realidade dos sujeitos. Nesse sentido, não cabe traçar planos e tarefas padronizadas de intervenção, é preciso reconhecer as limitações e potencialidades, conhecendo as entrelinhas de como o sujeito vivencia, sofre e lida com suas determinações sociais (SAWAIA, 2008),

“trabalhar superação baseado nos elementos básicos das seguranças afiançáveis da assistência social, mas garantir dentro daquilo que o usuário dá conta, eu acho né, que a gente tem que trabalhar com a premissa do possível pra esse usuário”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

você trabalhou com aquela família, você está vendo que teve um percurso, uma caminhada, a família não está estática, não está do jeito que ela estava quando ela chegou. A família é dinâmica,

⁹ Zona de desenvolvimento proximal é um conceito criado por Lev Vygotsky, teórico muito abordado no campo da educação e pedagogia e que contribuiu para construção da psicologia sócio histórica, uma vez que em suas obras localiza o homem no tempo e no espaço e o situa no contexto histórico que abarca as dimensões econômica, social, política e cultural. O termo zona de desenvolvimento proximal é empregado por Vygotsky para demonstrar a distância entre o nível de desenvolvimento real (capacidade de resolver um problema autonomamente) e o nível de desenvolvimento potencial, no qual o sujeito ainda não amadureceu uma determinada capacidade, mas ela é potencialmente atingível dentro do seu processo de desenvolvimento, que envolve o acesso a informações e experiências suficientes para exercer uma ação, sozinho (VYGOTSKY, 2008).

o território é dinâmico, tudo é dinâmico... a política, gente, cada dia tem uma coisa diferente... não vai ter mais escola integrada “nossa, como eu vou fazer com o menino?”... a UMEI, “ah, não, a UMEI agora é só meio horário” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“E, a autonomia, eu acho que talvez na assistência social, a gente tem que pensar autonomia de uma forma não tão ideal sabe? Autonomia às vezes é a pessoa conseguir ir lá e buscar seu direito, é pegar o telefone a pessoa conseguir falar lá no INSS, então eu acho que a gente tem que ter um olhar para ver esses pequenos avanços que a gente dia a dia vai visualizando e vai propiciando também com essa família assim, porque eu vejo algumas coisas que parecem ser pequenas, mas pra família não é pequena sabe? Pegar o telefone e ligar não é pequeno pra família, chegar lá na escola e pedir não sei o quê não é pequeno, uma mãe questionar a assistente social do abrigo alguma questão não é pequeno, porque é uma mãe que nunca questionou, uma mãe que está sempre sujeitada a todas as políticas né, subjugada, etc”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Nesse sentido tanto a autonomia quanto a superação precisam ser pensadas como processo, como dimensão gradativa, em constante evolução ao longo da vida, pois “sujeito não é substância, é processo sempre inacabado, resultado fugaz e transitório do processo de subjetivação em curso e mais, o sujeito se constitui pelo reconhecimento do outro” (SAWAIA, 2008, p.72).

“Da autonomia, é isso, é nos pequenos detalhes, se ela conseguir fazer alguma coisa que mês passado, ano passado ela não fazia...” (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

“Primeiro que eu estava pensando aqui é essa questão da autonomia e aí, quando eu penso na autonomia, eu penso na maturação do caso (...) maturação do caso... o ponto que o caso chega, né? Que eu considero que esta família está autônoma e autonomia é uma coisa que ela é um processo, você não chega e pá! Estou autônoma de repente. É uma coisa que vai sendo construída”. (trecho de fala de trabalhador@s do PAEFI)

Então é claro que toda família que entra, eu concordo plenamente que ela se modifica né, de alguma forma, que não vai ser no tempo de dois anos do acompanhamento do PAEFI, mas que é com a vida que ela vai lá frente ter esse *insight*, dizer: nossa realmente daquele acompanhamento eu trago isso hoje, é importantíssimo! (trecho de fala de coordenador@s de CREAS)

O reconhecimento do homem como sujeito diz da sua capacidade de ser afetado pelo encontro com o outro, de construir sentidos e significados a partir dessa intersubjetividade, de sua potência de ação e de transformação. Nesse sentido o conceito de cidadania é ampliado para além do direito à sobrevivência, tornado-se questão ético-relacional, na qual a afetividade das relações e a construção da dignidade são essenciais (SAWAIA, 2008; 2014).

A humanidade é concebida por Espinosa como potência de ação que se refere ao direito de cada pessoa de ser, se afirmar e se expandir, sendo o desenvolvimento desses direitos a condição para que o sujeito alcance a liberdade; nesse sentido potencializar seria atuar ao mesmo tempo, na dimensão da ação, do significado e da emoção (do pensar, sentir e agir) no âmbito individual e coletivo (SAWAIA, 2014). Assim, o desenvolvimento da autonomia é um

elemento importante na capacidade processual de superação do sujeito para lidar com seu sofrimento ético-político determinado pelos processos de exclusão social, vulnerabilidades, violências estruturais e violências subjetivas.

O encontro intersubjetivo entre o profissional e o usuário é elemento essencial para se alcançar as transformações almejadas e desenvolver capacidades de respostas (COSTA E CARNEIRO, 2004). Não por acaso os trabalhadores destacam as seguranças de acolhida e de desenvolvimento da autonomia como as ferramentas “intangíveis” mais utilizadas no processo de acompanhamento.

Contudo, as dimensões da renda, da convivência, da acolhida são aspectos entrelaçados na *práxis* profissional dos trabalhadores do PAEFI e a autonomia se constitui como categoria transversal a todas as dimensões do trabalho e do que pode ser construído no encontro do usuário com o trabalhador e com a política de assistência social.

Nesse sentido, nos arriscamos a compreender e afirmar que é possível fomentar processos de superação na vida dos usuários, com os usuários, por meio do desenvolvimento das seguranças socioassistenciais no acompanhamento realizado pelo PAEFI.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como pontuado na introdução a minha inserção e experiência de trabalho na política pública de assistência social me fez deparar com um objeto que me afeta, me mobiliza, me faz admitir minhas limitações e necessidade de ampliar e atualizar constantemente meus conhecimentos. Este estudo se originou do desejo de compreender e fazer uma reflexão conceitual e política sobre a *práxis* de trabalho desenvolvida pelos trabalhadores do PAEFI na abordagem de situações de violência/violação e de processos de superação. As reflexões construídas coletivamente com os sujeitos da pesquisa podem contribuir na co-construção de concepções importantes no processo de aprimoramento da política e do serviço em questão.

Visando o que Minayo (2000) chama de aproximações e tateamentos do objeto de pesquisa no desafio de construção do conhecimento, o estudo se voltou inicialmente para as produções teóricas sobre violência/violação, vulnerabilidade, sofrimento ético-político, resiliência, capacidades humanas, desenvolvimento, liberdade, e afetividade. Assim autores de

reconhecida contribuição teórica nos campos da filosofia, sociologia, da economia ética e da psicologia, como Slavoj Žižek, Jean Paul Sartre, Amartya Sen, Bader Sawaia, Michel Ungar dentre outros, nos auxiliaram nessa empreitada de aproximação das temáticas violação e superação.

A realização dos grupos focais por sua vez trouxe à tona os sentimentos, afetações, significados e práticas realizadas por profissionais que lidam em seu cotidiano com situações de sofrimento decorrentes da vivência de violações e graves vulnerabilidades pelos usuários do SUAS. O exercício de análise deste estudo sobre a construção do conceito de superação nos marcos legais da AS e a partir das vivências e concepções dos profissionais, abre possibilidades de reflexão sobre o prescrito e o real e possibilita a construção e legitimação de conhecimentos produzidos no fazer cotidiano dos profissionais e no encontro entre estes e os usuários.

De modo geral, a exploração dos documentos e análise dos dados produzidos nas entrevistas em grupo nos permitem algumas reflexões e conclusões importantes:

Dentro do movimento das discussões grupais é possível perceber como os trabalhadores apontam para a existência de uma significação ideal, total e estática de superação que atravessa seu cotidiano de trabalho, numa perspectiva simbolicamente violenta. Mas o trabalho em serviço permite, por meio do encontro com a vida real do usuário, uma análise que denota os diferentes sentidos e facetas do fenômeno da violência/violação, como algo que se produz na interseção entre família, sociedade, Estado, Mercado, cultura, história, etc., escancarando assim a sua complexidade (SAWAIA, 2008; ŽIZEK, 2014; MIOTO et al, 2015). A afirmação da violência/violação como fenômeno complexo não permite uma compreensão simplista e reducionista de sua superação. A superação como um salto linear que tem como ponto de saída situações de extrema vulnerabilidade e/ou violação e como ponto de chegada uma condição final, plena e estável de sucesso não corresponde às inúmeras estratégias, enfrentamentos, resistências, em resumo, às resiliências que os sujeitos da vida real precisam operar em seu cotidiano para lidar com as adversidades pessoais e sociais (PESSOA, et al, 2018).

Não é a política de assistência social nem o técnico de referência o sujeito da ação de superar. A superação é um movimento de engajamento do sujeito-usuário; ele é quem cria estratégias

de enfrentamento e de respostas frente às crises e adversidades que vivencia. Nesse sentido, o termo superação não pode ser, na visão dos trabalhadores, uma categoria que cria amarras, que reforça a imposição de padrões comportamentais e sociais aos sujeitos, negando sua capacidade de saber e agir sobre a própria vida.

O processo de superação é uma possibilidade que pode ser exercida cotidianamente pelos usuários do SUAS e por cada um de nós. Talvez sua compreensão seja mais bem retratada pelos poetas escritores do que pelos cientistas, como demonstram as intrigantes e belíssimas reflexões de Guimarães Rosa: *“O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem”* (...) *“Mire veja: o mais importante e bonito, do mundo, é isto: que as pessoas não estão sempre iguais, ainda não foram terminadas - mas que elas vão sempre mudando.”*

Entretanto o sujeito não supera sozinho; não se trata de uma capacidade restrita ao seu aparato cognitivo e emocional. Primeiro porque o que marca o nosso ser é a alteridade, o contato com o outro, com o mundo no qual estamos inseridos. Assim, o afeto, incentivo, apoio e cuidado de nossas relações íntimas representam os recursos subjetivos e intangíveis que acessamos para lidar com situações difíceis. Similarmente, instituições e serviços formais de apoio também podem fomentar e apoiar estratégias e capacidades de resposta nos sujeitos, por meio da disponibilização de ativos materiais como o acesso a educação, serviços de saúde, renda, trabalho, profissionalização, etc.; e do mesmo modo o acesso a ativos intangíveis como a oferta de espaços de escuta, conversação e reflexão, espaços de informação e orientação sobre direitos e acessos, o estímulo à convivência, o fomento aos processos de desenvolvimento da autonomia.

Nessa perspectiva os trabalhadores reconhecem que participam de alguma forma no processo de superação engajado pelos usuários, na condição de catalisadores, daquele que se coloca ao lado, oferta a interação, a co-construção de possibilidades, a co-produção de autonomia.

Acolher e trabalhar a co-produção de autonomia são formas de despertar, potencializar, chamar essa família para apostar em si mesma e para se permitir novas construções, significados, e atitudes (que envolvem o pensar, sentir e agir). Nessa perspectiva o trabalhador não é o grande agente da superação, ele é apenas (e não sem importância) alguém que contribui para o processo de superação, cujo protagonista é a família. Além disso, dentro de

situações tão complexas não se espera a superação, no sentido de algo pleno e acabado. São pequenas superações que se vislumbram em novas informações e direitos acessados, novas formas de se relacionar, novos começos, novos aprendizados, novos caminhos, novos pequenos futuros. Nesse sentido a superação só pode ser um processo, não um ponto final.

A autonomia aparece como uma dimensão desenvolvida continuamente pelos usuários, que os habilita à liberdade de refletir, decidir e agir sobre sua realidade, considerando sua localização num mundo intersubjetivo, que se apresenta por meio de limitações e de possibilidades. Aparece, no entanto, também como a dimensão da autonomia técnica que permite ao trabalhador a passagem do prescrito ao real (BRASIL, 2016), permite romper com o saber tecnocrático e apostar no saber que os usuários trazem e constroem sobre si mesmos e sobre sua realidade (MELO, 2016), romper com a racionalidade tecnicista para interagir com o usuário numa perspectiva ética (SAWAIA, 2008). A afetividade do encontro trabalhador-usuário possibilita essa co-produção de autonomia, que opera transformações concomitantemente em ambos os atores em interação, num movimento de co-afetação.

Nesse sentido, os trabalhadores reconhecem a importância de haver também espaços qualitativos de encontro entre eles; metodologias e espaços planejados de discussão dos casos, na perspectiva interdisciplinar, que favoreça o aprimoramento do trabalho e integralidade da atenção ofertada.

Nessa perspectiva, a intersetorialidade também é imprescindível, visando a uma integralidade da proteção social em sentido amplo. A questão que se coloca é que à medida que o fenômeno da violência e da desproteção social é multideterminado e multidimensional, os recursos dos quais o sujeito necessita para construir seus movimentos de superação também são variados, tornando necessárias a interlocução e articulação constante com as demais políticas sociais e setoriais. Nessa lógica, a integralidade precisa ser assumida como ação estratégica e planejada tanto na gestão do SUAS, quanto na gestão dos demais segmentos públicos.

O que vemos de modo geral nas discussões grupais entre os trabalhadores do PAEFI é uma perspectiva crítica, em que eles partem de um saber produzido na *práxis*, o saber de que a superação de adversidades não está apenas para os usuários do SUAS, está para a própria assistência social. Como vimos, no breve resgate feito neste trabalho sobre a trajetória da assistência social, houve e ainda há um nítido caminho de lutas e superações para romper com

os paradigmas assistencialista e caritativo e se fazer reconhecida como direito e como política pública, inclusive com garantia de financiamento e continuidade. E a busca pelo aprimoramento rumo à consolidação de seu projeto político é ainda uma constante.

Na conjuntura neoliberal em que vivemos atualmente não apenas no país, mas em grande parte do cenário mundial, de austeridade e cortes no financiamento dos serviços públicos, além de um expressivo recrudescimento do conservadorismo, serão ainda precisas muitas lutas e processos de superação no campo das políticas sociais.

Destarte, como bem apresenta a obra *Desenvolvimento como Liberdade* da Amartya Sen (2010) é preferível mover-se pela expectativa de transformar o mundo num lugar menos injusto do que pela busca utópica e sem ressonância na realidade contraditória do sistema capitalista de uma justiça social completa e perfeita. Essa reflexão se torna ainda mais pertinente no contexto das políticas sociais que se localizam numa intrincada contradição, sendo de um lado na ótica estatal o mecanismo de estabilização das relações sociais e de outro lado, no encontro concreto com a potência da vida, uma estratégia de fortalecimento da autonomia, emancipação e capacidade de enfrentamento dos excluídos e subalternizados (BRONZO e PRATES, 2012; SAWAIA, 2008; SAWAIA, 2014; MELO, 2016; YAZBEK, 2016). É preciso que a política pública e seus agentes tomem consciência deste lugar contraditório para se reposicionar e fomentar fôlegos de luta, de resistência e potências de ação, na dimensão da atuação, do significado e da afetividade (do pensar, sentir e agir) e na intercessão do âmbito individual e coletivo.

Considerando, conforme Minayo (2000), que nas pesquisas de abordagem qualitativa, objeto e observador são da mesma natureza e, portanto, solidariamente implicados e empenhados, permito-me fazer uma breve reflexão sobre como pude ser afetada durante todo o processo de realização deste estudo.

Na condição de trabalhadora da assistência social, a realização desta pesquisa me possibilitou ser afetada pelo reencontro com as normativas do SUAS e o encontro com os meus colegas de profissão a partir de um outro lugar, em que podemos juntos pensar, discutir, elaborar, refletir e suscitar e despertar uns nos outros o exercício crítico sobre os impactos sociais, éticos e políticos gerados pelos processos de trabalho e práticas profissionais que realizamos nos encontros com os usuários. Nesse sentido, o que enfatizo como aspecto mais relevante na

construção de processos de superação é a perspectiva do encontro intersubjetivo. O que de mais real essa pesquisa e esse encontro com os trabalhadores me provocaram foi o sentimento urgente de construção de “nós”, no duplo sentido que esse termo sugere: nós que remetem ao enlaçamento de fios, linhas e cordas que possibilitem a construção e fortalecimento dos coletivos, do nós da comunidade, nós do território, nós dos serviços socioassistenciais, nós das políticas sociais e intersetoriais, nós dos movimentos sociais... Nós que nos enlacem no comprometimento ético de construção da consciência de humanidade, que nos impele a lutar e celebrar pela cidadania de todos e de cada sujeito.

Enquanto pesquisadora, acredito na potência que os questionamentos, problematizações, desconstruções paradigmáticas e construções de conhecimento que se produzem no âmbito acadêmico das universidades podem ter sobre a realidade social, a vida real dos sujeitos de carne, osso e subjetividade; e nesse sentido defendo que universidades, instituições de pesquisa e políticas públicas e sociais precisam andar lado a lado.

Nesse sentido, pretende-se, por meio de articulação com a GGTEP/SUASS, apresentar as discussões e reflexões aqui elaboradas aos participantes do estudo e demais profissionais (trabalhadores e gestores) da política pública de assistência social, realizando assim uma devolutiva, com o objetivo de instigar processos constantes de reflexão e de construção de conhecimento, que possam contribuir no aprimoramento da política pública.

Este estudo não teve o intuito de se fazer completo e bem sabemos que muito outros aspectos mereciam ser abordados, como por exemplo, a perspectiva do usuário sobre os próprios processos de superação. Frente à perspectiva colocada por Minayo de que o desafio do conhecimento é uma tarefa nunca acabada, mas que em cada passo projeta novos feixes de luz, acreditamos que este trabalho possa ser o estímulo a novos questionamentos e reflexões.

7. REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. Dicionário de filosofia. 2. éd. São Paulo: Mestre Jou, 1982.

ARENDT, Hannah. *Da violência*. Brasília: Ed. da Universidade de Brasília, 1985.

BEHRING, E. .R. (2003). *Brasil em contra-reforma desestruturação do Estado e perda de direitos*. 2.ed. São Paulo: Cortez.

BEZERRA JÚNIOR, B. (2007) Um apelo à clínica: nem o respaldo da norma, nem o extravio na dor. In: LOBOSQUE, Ana Marta (ORG.). *Caderno Saúde Mental*. A Reforma Psiquiátrica que queremos, por uma clínica antimanicomial. Encontro Nacional de Saúde Mental, 2006. Belo Horizonte: ESP-MG, 2007, p. 23-31.

BRASIL. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: <http://www.al.ma.gov.br/arquivos/CON1988.pdf>. Acesso em: 20 de agosto de 2017.

_____. (1993) Presidência da República. Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. *Lei 8.742*. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 8 de dez, 1993. [pdf]
<file:///C:/Users/Alfredo/Downloads/Lei%2008.742%20-%2007.12.1993.pdf>.

_____. (2011a). Presidência da República. Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. *Lei 12.435*. Altera a Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Diário Oficial da União, Brasília, 6 de jul, 2011a. [pdf]
[file:///C:/Users/Alfredo/Downloads/Lei%2012.435%20-%2006.07.2011%20-%20Altera%20a%20LOAS%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Alfredo/Downloads/Lei%2012.435%20-%2006.07.2011%20-%20Altera%20a%20LOAS%20(1).pdf)

_____. (2009a). *Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1. ed. – Brasília: MDS, 2009a.*

_____. (2009b). Comissão Intergestores Tripartite. Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS (Resolução n. 07, de 10 de setembro de 2009). *Diário Oficial da União*. Brasília, MDS: 2009b. Disponível em: <http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/Protocolo%20de%20Gestao3o_internet.pdf>. Acesso em: 11 de novembro de 2018.

_____. (2011b). *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*. MDS/SNAS. Ed. Brasil Ltda. Brasília, 2011b.

_____. (2005). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004*. Brasília, MDS, 2005.

_____. (2014). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. (2009). Reimpressão: 2014.

_____. (2012a). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB-SUAS)*. Brasília, MDS/SNAS, Resolução CNAS nº 33 de 12 de dezembro de 2012a (Primeira versão publicada em 2005).

_____. (2012b). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. *Orientações técnicas sobre o PAIF. Volume 1. O Serviço e Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*, segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. 1ª Edição, Brasília, 2012b.

_____. (2012c). Ministério do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social / Projeto PNUD / BRA TR. Nº 136070, texto para discussão interna. Abigail Silvestre Torres. Brasília, Maio 2012c.

BRONZO, C. (2010) Intersetorialidade, autonomia e território em programas municipais de enfrentamento da pobreza: experiências de Belo Horizonte e São Paulo. *Planejamento e Políticas Públicas*, n.35, jul/dez. Recuperado em 06 de maio de 2019 de: <http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/200>

BRONZO, C; PRATES, I. (2012). Tocando o intangível: explorando efeitos de programas sociais nas dimensões menos tangíveis da pobreza. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, São Paulo, v. 17, n. 60, Jan./Jun. p.107-128. Recuperado em 06 de maio de 2019 de: <http://www.repositorio.fjp.mg.gov.br/handle/123456789/2204>

BUBER, M. (2001). *Eu e tu* (8a. ed.). São Paulo: Centauro. (Originalmente publicado em 1923)

BUTLER, J. (2015) *Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?* 1º. Ed. Trad. Sérgio Tadeu de Niemeyer Lamarão e Arnaldo Marques da Cunha. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 288p.

ONOCKO CAMPOS, R. T.; CAMPOS, G. W. S. (2006) Co-construção de autonomia: o sujeito em questão. In: CAMPOS, G. W. S; MINAYO, M. C S; AKERMAN, M; DRUMOND JÚNIOR, M; CARVALHO, Y M. *Tratado de saúde coletiva*. Rio de Janeiro, Hucitec/Fiocruz, p.669-688. (Saúde em debate, 170).

CARNEIRO, C. B. L.; VEIGA, L. (2004). *O conceito de inclusão, dimensões e indicadores*. Belo Horizonte: Secretaria Municipal de Coordenação da Política Social, jun. (Pensar BH – Política Social, 2).

CARRETEIRO, T. C. (2014). “A doença como projeto” – Uma contribuição à análise de formas de afiliações e desafiliações sociais. In: SAWAIA, B. (Org.). *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. 14 ed. Petropolis, RJ: Vozes. pp. 70-89.

CHAUÍ, M. (1999). Uma ideologia perversa. *Folha de São Paulo*, São Paulo, Caderno Mais!, p.3, 14 de março de 1999. Recuperado em: 10 de abril de 2018 de: <https://teoriaedebate.org.br/1998/10/01/etica-e-violencia/>.

CHAMBERS, R (1989). Vulnerability, coping and policy. *IDS Bulletin*, v.20, n.2.

COSTA, B. L. D.; CARNEIRO, C. B. L. (2004). Implicações do Enfoque da Exclusão Social sobre as Políticas Públicas: Desafios para o Desempenho Governamental. *Escola de Governo da Fundação João Pinheiro*, Texto para Discussão n. 08. [pdf] <http://www.eg.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/publicacoes-2004/104-implicacoes-do-enfoque-da-exclusao-social-sobre-as-politicas-publicas-desafios-para-o-desempenho-governamental/file>

COSTA, J. F. (1989). *Ordem médica e norma familiar*. 3ª Edição. Rio de Janeiro: Graal.

COUGO, F. (2016). O enfoque das capacidades em Amartya Sen. In: *Revista Enciclopédica de Filosofia*, v.5, p.112-139. Pelotas.

COUTO, B. R. (2010) *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?* 4ªed. São Paulo: Cortez.

DEMO, P. (1981). *Metodologia científica em ciências sociais*. 3º Ed. São Paulo: Atlas.

DI GIOVANNI, G. (1998). Sistema de proteção social: uma introdução conceitual. In: OLIVEIRA, M. A. de (org.). *Reforma do Estado e política de emprego*. Campinas-SP: IE/UNICAMP, p.9-29.

DIRIENZO, Mário Augusto Bernardes. *Violação dos Direitos Humanos*. S/D. Recuperado em 17 de agosto de 2018 de: <http://terceirost.blogspot.com/2012/05/violacao-dos-direitos-humanos-mario.html>.

DRAIBE, S. M (1992). Brasil: o sistema de proteção social e suas transformações recentes. Seminário Regional sobre Reformas de Política Pública Santiago, Chile, 3 - 5 de Agosto de 1992. CEPAL.

FAGUNDES, H. S.; NOGUEIRA, V. M. R. (2008) O Princípio da integralidade nas políticas nacionais de saúde e assistência social. *Sociedade em Debate*. Pelotas, EDUCAT, 38.

FAZENDA I.C.A. (2002) *Interdisciplinaridade: história, teoria e pesquisa*. 10ª ed. Campinas: Papirus.

FIGUEIREDO, A. E. B. et al. (2015) *É possível superar ideações e tentativas de suicídio? Um estudo sobre idosos*. *Ciênc. saúde coletiva* [online]. vol.20, n.6, pp.1711-1719. Recuperado em 05 de abril de 2019 de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-81232015000601711&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

FOLKMAN S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *J Pers Soc Psychol*; 46(4):839-852. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.839>

FRANÇA, M. A. G. et al. (2002) Ressignificando o conceito de risco nas pesquisas e práticas voltadas à infância contemporânea. *O Social em Questão*, Rio de Janeiro, PUC-RJ. Departamento de Serviço Social, ano 6, n. 7, p. 22-44, primeiro semestre.

FREIRE, P. (2002). *Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra.

GADAMER H. G. (1997). *Verdade e método: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica*. Tradução de Flávio Meurer. Editora Vozes, Petrópolis.

GOLDSTEIN, T. S. (2012). Entre o conceito e a metáfora: a resiliência como abordagem do humano a partir da física dos materiais. *O Mundo da Saúde*, São Paulo, v. 36, n.2, p. 327-331.

GONDRA, J. G. (2004) *Artes de civilizar – medicina, higiene e educação escolar na Corte Imperial*. Rio de Janeiro: EDUERJ. [pdf]
<https://hdeuerj2015.files.wordpress.com/2017/05/gondra-josc3a9-artes-de-civilizar.pdf>

GUERRA, A. M. C.; CUNHA, C. F.; ARANHA, M. C.; SOUZA, M. B.; PENNA, P. D. M.; SILVA, R. S. (2015). *A assistência social pública na interface entre subjetividade e política*. Belo Horizonte: Scriptum. 172 p.

HABERMAS, J. (1987). *Dialética e Hermenêutica*. São Paulo: L&PM.

HUGHES, G.A. (1983). *Filosofia da pesquisa social*. Rio de Janeiro: Zahar.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. (2008). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 22. Ed. São Paulo: Cortez.

JACCOUD, L.; HADJAB, P.; CHAIBUB, J. R. (2009). “Assistência social e segurança alimentar: entre novas Trajetórias, velhas agendas e recentes desafios (1988-2008)” In: *Políticas Sociais: acompanhamento e análise*. IPEA.

JACCOUD, L. B. (2014) In: BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Seminário Nacional Sobre Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2014. 275 p. Degraação.

JANCZURA, R. (2012). Risco ou vulnerabilidade social? *Textos e contextos* (Porto Alegre). v. 11, n.2, p.301-308, ago/dez. Recuperado em 05 de agosto de 2018 de:
<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/12173>

KITZINGER, J. (2000). Focus groups with users and providers of health care. In: POPE, C.; MAYS, N. (Org.). *Qualitative research in health care*. 2. ed. London: BMJ Books.

KIND, L. (2004). Notas para o trabalho com a técnica de grupos focais. *Psicologia em Revista*, Belo Horizonte, v. 10, n. 15 p. 124-136, jun.

LÉVI-STRAUSS, C. (1975) “Aula Inaugural”. In: ZALUAR, A (Org). *Desvendando máscaras sociais*. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1975, pp. 211-244.

LIBÓRIO, R. M. C. & UNGAR, M. (2010). Resiliência Oculta: A Construção Social do Conceito e suas Implicações para Práticas Profissionais junto a Adolescentes em Situação de Risco. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 23(3), 476-484. Recuperado em 18 de maio de 2019 de: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v23n3/08.pdf>

LUCZINSKI, G. F.; ANCONA-LOPEZ, M. (2010). A psicologia fenomenológica e a filosofia de Buber: o encontro na clínica. *Estudos de psicologia*. N°.27. Campinas, jan-mar. pp.75-82 Recuperado em 14 de abril de 2019 de: <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v27n1/v27n1a09.pdf>

MANNHEIM, K. (1968). *Ideologia e Utopia*. Rio de Janeiro: Zahar.

MARX, K. (1980). *O Capital*. 6º Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980

MARX, K.; ENGELS, F. (1984). *A Ideologia Alemã*. São Paulo: Moraes.

MATTOS, R. A. (2009). Os sentidos da integralidade: algumas reflexões acerca de valores que merecem ser defendidos. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs). *Os sentidos da integralidade*. 8ªed. RJ: UERJ, IMS, ABRASCO. ISBN: 978-85-89737-52-4. pp. 43-68.

MELO, E. M. (2016). As bases teórico metodológicas explicativas da violência nas sociedades contemporâneas. In: MELO, V. H; MELO, E. M. *Para Elas*. Belo Horizonte: Nescon/UFMG. ISBN: 978-85-60914-33-3.

MILLER, F., H. et al. (2010). Resiliência e vulnerabilidade: conceitos complementares ou conflitantes?. *Ecologia e Sociedade* 15(3): 11. [online] URL: <http://www.ecologyandsociety.org/vol15/iss3/art11>

MINAYO, M. C. S. (2000). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 7º Ed. São Paulo-Rio de Janeiro, Hucitec-ABRASCO.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S.F.; NETO, O.C.; GOMES, R. (2002). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 21º Ed. Petrópolis-RJ: Vozes.

MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F. (orgs). (2002). Caminhos do pensamento: epistemologia e método [online]. Rio de Janeiro: Fiocruz. *Coleção Criança, Mulher e Saúde*, 380p. ISBN: 978.85.7541-411-8. Disponível em: <http://books.scielo.org>.

MIOTO, R.C.T.; DAL PRÁ, K. R. (2015) Serviços sociais e responsabilização da família: contradições da política social brasileira. In: MIOTO, R.C.T; CAMPOS, M.S.; CARLOTO, C. M. *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social*. São Paulo, Cortêz Ed.

MORIN, E. *O pensamento complexo*. 4ª ed. Lisboa: Instituto Piaget; 2003.

MOSER, C. (1998). The asset vulnerability framework: reassessing urban poverty reduction strategies. *World Development*, London, vol. 26, n. 1.

NASCIMENTO, J. A. S. (2010). *Vulnerabilidade a eventos climáticos extremos na Amazônia ocidental: uma visão integrada na bacia do Acre*. 285 p. Tese (Doutorado) - UFRJ/ COPPE, Rio de Janeiro. Recuperado em 10 de agosto de 2018 de:

http://www.ppe.ufrj.br/images/publica%C3%A7%C3%B5es/doutorado/Jos%C3%A9_Antônio_Sena_do_Nascimento.pdf

OLIVEIRA, F. (1995). A questão do Estado: vulnerabilidade social e carência de direitos. Cadernos Abong, n.8, jun.

ONOCKO CAMPOS, R. (2005). O encontro trabalhador-usuário na atenção a saúde: uma contribuição da narrativa psicanalítica ao tema do sujeito na saúde coletiva. *Ciência e Saúde Coletiva*, 10 (3), p. 573-583. Recuperado em 10 de maio de 2019 de: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n3/a15v10n3>

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS / ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948.

PESSOA, A.S.G.; COIMBRA, R.M.; KOLLER, S.H.; UNGAR, M. (2018). Resiliência oculta na vida de adolescentes com envolvimento no tráfico de drogas. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. v.34 e34426, Brasília. DOI: <https://dx.doi.org/10.1590/0102.3772e34426>

PEREIRA, P. A. P. (2006). *Necessidades humanas: subsídios às críticas dos mínimos sociais*. 3º Ed. São Paulo: Cortez.

PINHEIRO, M. M. S. (2012). As liberdades humanas como bases do desenvolvimento: uma análise conceitual da abordagem das capacidades humanas de Amartya Sen. *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada*. Brasília: Rio de Janeiro: Ipea.

PINHEIRO, R. (2009). As práticas do cotidiano na relação oferta e demanda dos Serviços de Saúde: um campo de estudo e construção da integralidade. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs). *Os sentidos da integralidade*. 8ªed. RJ: UERJ, IMS, ABRASCO. ISBN: 978-85-89737-52-4. pp. 69-116.

POPE, C e MAYS, N. (2005). *Pesquisa qualitativa na atenção à saúde*. Porto Alegre: Artmed, 2º Ed.

REGO, W.L; PINZANI, A. (2013). *Vozes do Bolsa Família: autonomia, dinheiro e cidadania*. São Paulo. Unesp. 249p.

SANTOS, B.S. (2011). *Para uma revolução democrática da Justiça*. São Paulo: Cortez.

SARTRE, Jean Paul. (1943). *O ser e o nada* - Ensaio de ontologia fenomenológica; 15 ed., tradução de Paulo Perdigão.- Petrópolis, RJ :Vozes, 2007. Título original: L'être et le néant - essai d'ontologie phénoménologique, Paris, 1943.

_____. (1952). *Saint Genet: Comédien et martyr*. Paris, Gallimard.

_____. (1960). *Critique de la Raison Dialectique (précédé de Question de Méthode)*. Paris, Gallimard.

SAWAIA, B. (2008). O ofício da psicologia social à luz da ideia reguladora de sujeito: da eficácia da ação à estética da existência. In: ZANELLA, A. V., et al., org. *Psicologia e práticas sociais* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, p. 67-79.

ISBN: 978-85-99662-87-8. Recuperado em 15 de janeiro de 2018, de <http://books.scielo.org/id/886qz/pdf/zanella-9788599662878-08.pdf>.

SAWAIA, B. (Org.). (2014). *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. 14 ed. Petropolis, RJ: Vozes.

SAWAIA, B. (2014). O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. pp. 90-99. In: SAWAIA, B. (Org.). *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. 14 ed. Petropolis, RJ: Vozes.

SCHENEIDER, D. R. (2006). Liberdade e dinâmica psicológica em Sartre. *Natureza Humana*. 8º Ed. N. 2, pp. 283-314. jul/dez. Recuperado em 10 de outubro de 2018 de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/nh/v8n2/v8n2a02.pdf>

SCHUMANN, L. R. M. A. (2014). A multidimensionalidade de construção teórica da vulnerabilidade: análise histórico-conceitual e uma proposta de índice sintético. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional do Centro de Estudos Avançados e Multidisciplinares da Universidade de Brasília. Recuperado em 05 de agosto de 2018 de: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17001/1/2014_LiviaRejaneMiguelAmaralSchumann.pdf

SCHUTZ, F.; MIOTO, R. C. T. (2012). O trabalho em serviços: contribuições para o debate do Serviço Social. *Em Pauta*. Rio de Janeiro, v. 10, p. 83-101.

SEN, A. (2010). *Desenvolvimento como liberdade*. Tradução Laura Teixeira Motta. Revisão técnica: Ricardo Doninelli Mendes. 5º Reimpressão. São Paulo: Companhia das Letras. ISBN: 978-85-359-1646-1.

SILVA, Marta Borba. (2014). *Assistência Social e seus usuários: entre a rebeldia e o conformismo*. São Paulo: Cortez, 174p.

SPINK M. J. P. (2003). Saúde: um campo transdisciplinar? In: Spink MJP, org. *Psicologia Social e Saúde: práticas, saberes e sentidos*. Petrópolis: Vozes.

SPIVAK, G. C. (2010). *Pode o subalterno falar?* 1. ed. Trad. Sandra Regina Goulart Almeida; Marcos Pereira Feitosa; André Pereira. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 133p.

SPOSATI, A. O. (2007). Assistência Social: de ação individual a direito social. *Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC* n. 10 – jul./dez. p. 435-458.

SPOSATI, A. O. (2009). Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: BRASIL. *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: MDS/Unesco, p. 13-56.

STEIN, E. (1987). Dialética e hermenêutica: uma controvérsia sobre método e filosofia. In: *Dialética e Hermenêutica: Jurgen Habermas*. São Paulo: L&PM.

UNGAR, M. (2011). Community resilience for youth and families: Facilitative physical and social capital in contexts of adversity. *Children and Youth Services Review*, 33, 1742–1748. Doi:10.1016/j.chidyouth.2011.04.027.

VASCONCELLOS, M. J. E. (2002). *Pensamento Sistêmico: novo paradigma da ciência*. Campinas: Papirus. 268p.

VIEIRA, A. S.; MENDES, P. C. (2011). *Vulnerabilidade social e a gravidez na adolescência*. In: III Congreso Internacional de Geografía de la Salud, 2011, Toluca. III Congreso Internacional de Geografía de la Salud. Toluca: Editora da UAEM - Universidad Autónoma del Estado de México, v. 1. p. 1-17.

VYGOTSKY, L. S., 1896-1934. (2008). *Pensamento e Linguagem*. Tradução de Jefferson Luiz Camargo; revisão técnica de José Ciolla Neto. 4º Ed. São Paulo: Martins Fontes.

WORLD HEALTH ORGANIZATION / WHO (2002). World report on violence ante health: summary. Prefácio de Nelson Mandela. Geneva, 2002, p.5. Disponível em: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/introduction.pdf.

YAZBEK, M. C. (2010). Serviço Social e pobreza. *Katalysis*, Florianópolis, v.13, n.2, (Editorial).

YAZBEK, M. C. (2016). *Classes subalternas e assistência social*. São Paulo: Cortez, 9º ed. rev. e ampli., 255p.

YUNES, M. A. M.; SZYMANSKI, H. (2001). Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, J. (Org.). *Resiliência e educação*. 2. ed. São Paulo: Cortez.

ŽIŽEK, S. (2014). *Violência: seis reflexões laterais*. Tradução de Miguel Serras Pereira. São Paulo: Boitempo. 195 p.

APÊNDICE A – ROTEIROS GRUPOS FOCAIS

(Observação: Trata-se de entrevista aberta, cujo roteiro semi-estruturado terá apenas o objetivo de orientar a condução do grupo para não se desviar da temática proposta).

ROTEIRO ENTREVISTA GRUPAL COM COORDENAÇÕES DE CREAS

1. Para vocês o que é violência? a violência faz parte dos fenômenos trabalhados no PAEFI?
2. Para vocês o que é superação?
 - como a superação aparece no cotidiano de trabalho no CREAS/PAEFI?
 - superação do quê e para quem?
3. O que se busca ofertar e o que tem sido possível construir com as famílias e indivíduos no trabalho realizado pelo CREAS/PAEFI?

ROTEIRO ENTREVISTA GRUPAL COM TRABALHADORES DO PAEFI

1. Qual é a oferta / entrega do PAEFI? Qual é o trabalho desenvolvido por você nesse serviço?
2. O que vocês entendem por superação? Em sua opinião a superação é de quê e para quem?
3. No seu trabalho a superação é um objetivo a ser alcançado? Por quê?
4. Vocês já encerraram um acompanhamento por motivo de superação da violação de direitos (no SIGPS)? / quais elementos do caso e do acompanhamento te fez compreender que houve superação?
6. Em sua experiência profissional o que é possível construir no trabalho/acompanhamento realizado com as famílias e indivíduos? (no âmbito subjetivo e objetivo)
7. O que acontece no encontro entre você (trabalhador) e o usuário que chega ao PAEFI? Em sua opinião o que esse encontro possibilita para o usuário e para você?

APÊNDICE B – TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(CONFORME RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE E RESPEITO À RESOLUÇÃO Nº. 466, de 12 de dezembro de 2012)

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa **“A superação da violação de direitos: qual é o significado atribuído por trabalhadores e coordenadores e como tal concepção orienta o trabalho técnico do serviço PAEFI?”** (CAEE: 12819219.9.0000.5149). Os resultados desta pesquisa contribuirão para “melhor compreensão da percepção dos profissionais da política pública de assistência social sobre a abordagem da violência e de sua superação no trabalho desenvolvido no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e a compreender como suas concepções orientam ou repercutem na prática profissional e processos de trabalho desenvolvidos. A partir da consideração da violência como fenômeno complexo e objeto de intervenção que mobiliza os campos interdisciplinares e intersetoriais, espera-se com esse projeto de pesquisa a construção coletiva de novos conhecimentos e ações que favoreçam novos modos de proteção social, de prevenção da violência e de atenção às famílias e indivíduos vítimas de violência e violação atendidos no SUAS”. Assim, pedimos que nos ajude neste estudo, participando deste grupo focal que abordará **“A abordagem da violência/violação e de sua superação sob a ótica dos trabalhadores do PAEFI”**. As suas respostas serão importantes para compreender os problemas estudados.

Pedimos a sua autorização para a realização do grupo focal, que consiste em uma entrevista coletiva na qual você será convidado a discutir questões, percepções e reflexões sobre seus processos de trabalho juntamente com outros trabalhadores que também atuam na proteção social especial de média complexidade. Todas as informações prestadas serão gravadas e literalmente transcritas. Todos os áudios serão destruídos em até 30 dias após a realização das entrevistas. Neste período, a guarda do áudio ficará sob a responsabilidade da pesquisadora assistente, arquivado em notebook, de propriedade da pesquisadora assistente e protegido por senha. Da mesma forma, o material transcrito ficará sob a responsabilidade da pesquisadora assistente, arquivado em notebook, também de propriedade da pesquisadora assistente e protegido por senha. O material transcrito será destruído em até 90 (noventa) dias após a defesa da dissertação. Os riscos envolvidos na pesquisa consistem em incômodos emocionais e psicológicos que poderão surgir no ato da entrevista coletiva. Neste caso, como procedimento para minimizar esses riscos, a entrevista será realizada em condição e local adequado, em auditório reservado do Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais ou auditório reservado do Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais, assegurando privacidade e sigilo ao senhor ou a senhora. Também o Sr. (a) poderá interromper a entrevista a qualquer momento. Caso o Sr. (a) sinta algum desconforto emocional ou psicológico, o Sr. (a) será encaminhado para atendimento e/ou acompanhamento para o Serviço Especial de Saúde do Trabalhador do Hospital das Clínicas da UFMG (SEST/HC/UFMG). A colaboração do(a) senhor(a) será de extrema importância para o êxito desta pesquisa, pela qual, agradecemos de antemão. No entanto, responder não vai lhe trazer nenhum benefício pessoal direto. Para participar deste estudo o Sr. (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira.

Garantimos que as informações colhidas são sigilosas e que as mesmas serão utilizadas somente para fins técnicos e científicos e que todos os profissionais envolvidos nesta pesquisa têm o mesmo compromisso. Garantimos que nenhuma entrevista será levada ao conhecimento de outras pessoas não envolvidas na pesquisa. Não levaremos suas informações para pessoas de seu trabalho, nem seus gestores, nem seus colegas e amigos. Suas informações e opiniões ficarão em sigilo. Nos registros impressos das transcrições das entrevistas, utilizados para análise pelos pesquisadores, não constarão os nomes dos participantes, para diminuir o risco de quebra de sigilo. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar a qualquer tempo e sem quaisquer prejuízos, valendo a desistência a partir da data de formalização desta. Os resultados obtidos pela pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. O (A) Sr. (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que essa pesquisa possa resultar.

Rubrica do pesquisador: _____

Rubrica do participante: _____

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pela pesquisadora responsável e a outra será fornecida ao Sr. (a). Os pesquisadores se comprometem com a preservação do sigilo e anonimato da identidade dos participantes nesta pesquisa, atendendo a legislação brasileira (Resoluções Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Eu, _____ portador do documento de Identidade Nº _____ fui informado (a) dos objetivos, métodos, riscos e benefícios da pesquisa “**A superação da violação de direitos: qual é o significado atribuído por trabalhadores e coordenadores e como tal concepção orienta o trabalho técnico do serviço PAEFI?**”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desta pesquisa. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido assinado por mim e pelo pesquisador, que me deu a oportunidade de ler e esclarecer todas as minhas dúvidas.

Nome completo do participante

Data

Assinatura do participante

Elza Machado de Melo

Endereço: A. Alfredo Balena, 190 - Santa Efigênia

CEP: 30.130-100 / Belo Horizonte – MG

Telefones: (31) 3409- 9945

E-mail: elzammelo@hotmail.com

Assinatura do pesquisador responsável

Data

Daniele Rodrigues Souza Carmona

Endereço: Av. Afonso Pena, 941, 1ª andar - Centro

CEP: 30.130-002 / Belo Horizonte – MG

Telefones: (31) 3277-4860

E-mail: danielerodrigues@pbh.gov.br

Assinatura da pesquisadora (mestranda)

Data

Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar:

COEP-UFGM - Comissão de Ética em Pesquisa da UFGM

Av. Antônio Carlos, 6627. Unidade Administrativa II - 2º andar - Sala 2005.

Campus Pampulha. Belo Horizonte, MG – Brasil. CEP: 31270-901.

E-mail: coep@prpq.ufmg.br. Tel: 34094592.