



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Gelson Panisson

Entre práticas psicossociais e violações de direitos:
Sentidos atribuídos pelos usuários ao Serviço de Proteção e Atendimento
Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

FLORIANÓPOLIS
2019

Gelson Panisson

Entre práticas psicossociais e violações de direitos:

Sentidos atribuídos pelos usuários ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientadora: Prof.^a Dra. Marivete Gesser

Coorientadora: Prof.^a Dra. Marcela de Andrade Gomes

Florianópolis

2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Panisson, Gelson

Entre práticas psicossociais e violações de direitos :
Sentidos atribuídos pelos usuários ao Serviço de Proteção e
Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) /
Gelson Panisson ; orientadora, Marivete Gesser,
coorientadora, Marcela de Andrade Gomes, 2019.

72 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa
de Pós-Graduação em Psicologia, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Psicologia. 2. Psicologia Social. 3. Assistência
Social. 4. PAEFI. 5. Usuário. I. Gesser, Marivete. II.
Gomes, Marcela de Andrade. III. Universidade Federal de
Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. IV.
Título.

Gelson Panisson

Entre práticas psicossociais e violações de direitos:

Sentidos atribuídos pelos usuários ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.^a Katia Maheirie, Dra.

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Liliane Moser, Dra.

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Andrea Vieira Zanella, Dra.

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Denise Cord, Dra.

Universidade Federal de Santa Catarina

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de mestre em Psicologia.

Prof.^a Dra. Andrea Barbara da Silva Bousfield
Coordenadora do Programa – PPGP/UFSC

Prof.^a Dra. Marivete Gesser
Orientadora

Florianópolis, 10 de julho de 2019.

Este trabalho é dedicado aos usuários do PAEFI e suas famílias. Histórias e vidas que importam.

AGRADECIMENTOS

À Professora Marivete Gesser pelo privilégio de tê-la como orientadora. Logo no primeiro dia em que estive na UFSC pude conhecer essa profissional admirável em seu jeito de ser disponível e acolhedor. Sou grato pela nossa relação baseada no companheirismo, na ética e no comprometimento. É uma pessoa inspiradora!

À coorientadora Professora Marcela de Andrade Gomes. Fez contribuições fundamentais durante esta jornada acadêmica. Agradeço pela disponibilidade, incentivo e partilha. É uma grata satisfação ter sua marcante presença neste trabalho! Em seu nome, também agradeço à equipe do Núcleo de Pesquisa em Práticas Sociais, Estética e Política (NUPRA), especialmente, Bruna e Alessandra, por sua solicitude e colaboração na pesquisa.

À Banca Examinadora pela disponibilidade e pela rica troca de experiências e conhecimentos.

Aos demais professores, colaboradores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGP). Agradeço por pertencer e colaborar na construção do conhecimento neste implicado e reconhecido programa. Ao ingressar na turma de Mestrado, pude partilhar e conviver com pessoas magníficas nas amizades e nas diferentes formas de pensar.

À turma 11.2 da Graduação em Psicologia da UFSC. Desde o início da nossa jornada acadêmica, partilhamos sonhos e conhecimentos na nossa formação como psicólogos. Gratidão especial às colegas Viviane, Larissa, Natielen, Denise, Liandra e Mariana.

À Universidade Federal de Santa Catarina, aos funcionários servidores, professores e demais pessoas que fazem parte dessa respeitável instituição.

Aos gestores e funcionários da instituição pesquisada que abriram suas portas e dedicaram seu tempo para colaborar com as informações deste estudo.

Aos usuários do PAEFI/CREAS pesquisado que gentilmente partilharam suas histórias de vida. Obrigado por me permitirem aprender e construir conhecimento com vocês. Essa dissertação só foi possível pela abertura e disponibilidade de vocês ao nosso encontro!

À equipe do CREAS no qual atuo como psicólogo. De maneira especial, meu obrigado às colegas Patrícia, Alexandra, Cleide, Roberta e Marla, pelo apoio, partilhas e reflexões.

À turma 2017 da Comunidade Gestáltica. Cada pessoa contribuiu significativamente ao ser presença e suporte na ampliação de autopercepção e na abertura ao encontro e cuidado coletivo.

Meu agradecimento especial aos meus pais, que sempre me incentivaram na busca pelo conhecimento, dando-me apoio, afeto e coragem. Obrigado Seu Alfeu e Dona Inês pelas palavras que em muitos momentos serviram de inspiração. Sou muito feliz por tê-los como meus pais!

Aos meus irmãos: André, Renato, César e Jonas, meus amigos, exemplos de superação, persistência e coragem, admiráveis em suas semelhanças e também em suas diferenças. Obrigado às queridas cunhadas Janice, Viliane, Adelita e Joana, assim como gratidão aos amados sobrinhos Caio, Mariana, Germano e Arthur. Em unidade a vocês, faço meu agradecimento e homenagem à Nona Rosalina, pelo encorajamento de sempre valorizar os estudos, a educação e a busca pelo saber.

Aos amigos que compartilharam tantos momentos no percurso dessa jornada, cooperando para o desenvolvimento acadêmico e também pelos momentos de descontração e alegria. Gratidão sincera ao estimado Robson pelo companheirismo e parceria.

À Divindade Imanente a todo ser e que se manifesta em cada encontro. Enfim, a tudo e a todos que direta ou indiretamente contribuíram com ideias, palavras, cafés, recados, almoços, mensagens, inspirações. Todo o apoio recebido foi fundamental para concretizar este trabalho. Muito obrigado!

“Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e sutil... Parafraseio o Alberto Caeiro: ‘Não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito; é preciso também que haja silêncio dentro da alma’. Daí a dificuldade: a gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor, sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer...”

(Rubem Alves)

RESUMO

No Brasil, as práticas frente às vulnerabilidades sociais e às violações de direitos são historicamente marcadas por ações compensatórias do Estado no enfrentamento da desigualdade social. A partir de embates e esforços por garantia de direitos, perante a Constituição Federal de 1988 e a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), é delineada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), buscando-se implementar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a fim de promover a proteção social. Na tipificação dos serviços socioassistenciais, estão incluídos os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), onde funciona o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) – objeto deste estudo –, o qual visa prestar apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de violação de direitos. Nesse contexto, o profissional de Psicologia compõe a equipe mínima juntamente com o assistente social. Este estudo apresentou como objetivo geral investigar sentidos atribuídos ao PAEFI pelos usuários de uma unidade do CREAS situada em um dos municípios que compõem a grande Florianópolis/SC. Com base no referencial teórico-metodológico da Psicologia Histórico-Cultural, propôs-se um estudo de caráter qualitativo em que participaram nove usuários do referido serviço. Dentre os recursos metodológicos, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, além de observação participante, considerando a atuação profissional do pesquisador, também trabalhador em um PAEFI/CREAS. Por meio da análise e construção dos núcleos de significação, dividida em três artigos neste trabalho, foi possível identificar e compreender questões tangentes à vinculação, ao trabalho em rede e ao próprio atendimento psicossocial junto ao PAEFI estudado. A investigação acerca da inserção e da participação dos usuários nos atendimentos sinalizou que o processo de vinculação das pessoas atendidas no serviço é permeado por questões estruturais, institucionais, relacionais e históricas, sendo que transversalmente repercutem os fluxos e as contradições no acesso ao serviço, assim como se evidenciam as motivações e os afetos relacionados à participação nos atendimentos. No que se refere aos efeitos do trabalho psicossocial realizado pelo PAEFI investigado na trajetória de vida dos entrevistados, os discursos anunciam diversas potencialidades do acompanhamento psicossocial com destaque para a acolhida e a atenção dada à dimensão subjetiva dos fenômenos sociais; também foi possível destacar a importância da interdisciplinaridade e da escuta sensível e comprometida como relevantes estratégias interventivas do SUAS. As entrevistas também evidenciaram o olhar familista e patologizante das expressões da questão social. No que diz respeito à intersetorialidade preconizada no PAEFI, este estudo indicou o serviço como articulador do trabalho em rede, assim como sobressaíram as forças de judicialização e da biopolítica no diálogo intersetorial das políticas públicas e sociais. A partir disso, reitera-se a importância da escuta do usuário do serviço, bem como sua inclusão nas ações do acompanhamento e seu incentivo à participação social nos fluxos do serviço. Apreendeu-se o PAEFI e os serviços socioassistenciais como potenciais espaços de cuidado, de produção de novos sentidos e modos de subjetivação em prol da efetivação das políticas sociais e da promoção dos direitos humanos.

Palavras-chave: Assistência Social. Psicologia Social. PAEFI. Usuário.

ABSTRACT

In Brazil, practices against social vulnerabilities and rights violations are historically marked by compensatory actions by the State in the face of social inequality. Under the Federal Constitution of 1988 and the promulgation of the Organic Law on Social Assistance (LOAS), the National Social Assistance Policy (PNAS) was designed as a result of fights and efforts to guarantee rights, seeking the implementation of the Unified Social Assistance System (SUAS) in order to promote social protection. The definition of social assistance services includes the Specialized Reference Centers for Social Assistance (CREAS), where the Family and Individual Specialized Care and Protection Service (PAEFI) - which is the object of this study - functions to provide support, monitoring and guidance to families with one or more of their members in situation of rights violation. In this context, the psychology specialist is part of the basic team along with the social worker. This study aims to investigate the meanings attributed to PAEFI by users of a CREAS unit located in one of the municipalities in the Florianópolis metropolitan area, Santa Catarina, Brazil. Based on the theoretical-methodological framework of Historical-Cultural Psychology, a qualitative study was proposed in which nine users of this service were involved. Among the methodological resources, semi-structured interviews were carried out, in addition to participant observation, considering the professional situation of the researcher, also a worker in a PAEFI / CREAS. Through the analysis and construction of the meaning core, divided into three articles in this work, it was possible to identify and understand issues related to linkage, to networking and to the psychosocial care itself at the PAEFI under study. The investigation about the insertion and participation of the users in the services indicated that the process of linking the assisted people is permeated by structural, institutional, relational and historical issues, and rebound across flows and contradictions in access to the service, as shown by the motivations and affections related to participation in care. Regarding the effects of the psychosocial work carried out by the PAEFI under investigation in the life course of the interviewees, the discourses announce several potentialities of the psychosocial support with emphasis on the reception and attention given to the subjective dimension of social phenomena; it was also possible to highlight the importance of interdisciplinarity and sensitive and compromised listening as relevant SUAS intervention strategies. The interviews also revealed the familistic and pathological view of the expressions of the social question. Regarding the intersectoriality advocated in PAEFI, this study indicated the service as an articulator of networking, as well as the forces of judicialization and biopolitics in the intersectorial dialogue of public and social policies. From this, it is reiterated the importance of listening to the service user, as well as their inclusion in the follow-up actions and their incentive to social participation in service flows. PAEFI and socio-welfare services were perceived as potential spaces of care, of production of new meanings and modes of subjectivation in favor of the effectiveness of social policies and the promotion of human rights.

Keywords: Social Assistance. Social Psychology. PAEFI. User.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Caracterização geral dos participantes da pesquisa	50
----------------------------------------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AS - Assistência Social

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CEPSH - Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos

CF - Constituição Federal

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CFP - Conselho Federal de Psicologia

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CNS - Conselho Nacional de Saúde

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CREPOP - Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas

CRESS - Conselho Regional de Serviço Social

CRP - Conselho Regional de Psicologia

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social

NOB - Norma Operacional Básica

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

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PSB - Proteção Social Básica

PSE - Proteção Social Especial

PPGP - Programa de Pós-Graduação em Psicologia

SGD - Sistema de Garantia de Direitos

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SUS - Sistema Único de Saúde

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	15
1	INTRODUÇÃO	16
1.1	CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	21
1.2	A PSICOLOGIA NA ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA	26
1.3	OBJETIVOS	29
1.3.1	Objetivo geral	29
1.3.2	Objetivos específicos	29
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	30
3	MÉTODO	36
3.1	CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO	36
3.2	CAMPO DE PESQUISA	37
3.3	PARTICIPANTES	37
3.4	INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES	39
3.5	ASPECTOS ÉTICOS	40
3.6	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES	41
4	RESULTADOS	45
4.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA	45
4.2	CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PARTICIPANTES	49
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO	53
5.1	ARTIGO 01 - A VINCULAÇÃO EM UM SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS	53
5.2	ARTIGO 02 - EFEITOS DO ATENDIMENTO DE UM SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL NA TRAJETÓRIA DE VIDA DOS USUÁRIOS	54
5.3	ARTIGO 03 - INTERSETORIALIDADE NO PAEFI/CREAS NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS: RELATO DE PESQUISA	54

6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
	REFERÊNCIAS	62
	APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL	66
	APÊNDICE B – CARTA-CONVITE.....	67
	APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	
(TCLE)	68
	APÊNDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....	71

APRESENTAÇÃO

Desde minha inserção na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), inúmeros encontros permearam meus caminhos e transformaram minha forma de pensar, sentir e agir em torno da vida e da sociedade. Em cada oportunidade, almejava construir uma trajetória acadêmica consistente, aberta às experiências em ensino, pesquisa e extensão. Meus sentimentos eram de alegria e entusiasmo diante das possibilidades de troca e construção de conhecimento, uma vez inserido em uma Universidade pública, gratuita, com reconhecimento internacional, sendo que a realização de Mestrado era um dos meus anseios.

Acredito que, durante todo meu processo de graduação em Psicologia, obtive grande crescimento pessoal e profissional, através da participação, para além das aulas, em atividades de pesquisa e extensão. Foram inúmeras e enriquecedoras experiências que possibilitaram, enfim, a celebração da minha formatura em Psicologia e, no mesmo dia, minha posse como profissional psicólogo junto ao serviço público na área da Assistência Social.

A atuação como psicólogo junto ao CREAS foi algo novo e desafiador. Para mim, ser servidor público demandava não somente realizar atendimentos, redigir relatórios, participar de reuniões, capacitações ou outros espaços. Ademais, o contexto me chamava para um olhar investigativo, curioso e aprofundado. Na oportunidade de minha inserção no programa de Mestrado em Psicologia da UFSC, tendo o privilégio da aliança junto às orientadoras Marivete Gesser e Marcela de Andrade Gomes, as quais se colocaram abertas às reflexões e discussões acerca da atuação da Psicologia nas políticas públicas, surgiu como tema de pesquisa compreender os sentidos acerca do atendimento psicossocial no PAEFI.

A implementação e execução de políticas sociais é um campo bastante desafiador e promissor na atuação em Psicologia, sendo que isso exige uma formação crítica e qualificada. Espero que esta dissertação seja um passo de contribuição nesse contexto, considerando que a aprendizagem nunca termina... “é caminhando que se faz o caminho”.

1 INTRODUÇÃO

Conforme Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH) elaborado pelas Nações Unidas¹, o Brasil ocupa a 10ª posição dentre os países mais desiguais do mundo. Deparar-se com tal estatística traz incômodo e faz questionar o que está sendo feito para minimizar as mazelas em torno da pobreza, da fome, da violência, da indiferença humana. Não obstante, seria um equívoco pensar a pobreza e outras expressões da questão social baseando-se apenas em indicadores econômicos, visto que tais fenômenos são estruturais, complexos, multidimensionais. Para além de mera insuficiência de renda, envolvem a desigualdade na distribuição de riqueza, a exclusão social e política, bem como a falta de acesso a recursos materiais e simbólicos (Silva, 2010). Castel (1997) postula o conceito de “desfiliação” para referir-se à vulnerabilidade como efeito da precariedade do trabalho e a fragilidade do elo social.

Segundo Sawaia (2014), em 2012 no Brasil houve avanços em relação à diminuição da miséria, porém as estatísticas ainda “coexistem com um dos mais altos índices mundiais de desigualdade social e com diferentes formas de violência contra a população pobre (indígenas, sem-terra, sem-teto)” (p.08). Para a autora, a desigualdade social é caracterizada por constante ameaça à existência, visto que cerceia a experiência, a mobilidade, a vontade e impõe diferentes formas de exclusão. Sawaia (2009) ainda destaca que esse empobrecimento permanente associado às ameaças advindas da desigualdade e às respostas afetivas dos que se sujeitam a essas formas de exclusão produz sofrimento ético-político, o qual remete a um processo psicológico-político reproduzido ante a desigualdade social.

No Brasil, as práticas frente às vulnerabilidades sociais e às violações de direitos são historicamente marcadas por ações compensatórias do Estado no enfrentamento das problemáticas intrínsecas à questão social. Tais ações foram circunscritas por olhares assistencialistas, higienistas, clientelistas, de caridade, que marcam as práticas psicossociais na contemporaneidade.

¹ Informação retirada do site de notícias O Globo, atualizada em 21/03/2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/brasil-o-10-pais-mais-desigual-do-mundo-21094828>

Durante o período colonial, na relação simbiótica entre Igreja e Estado, é forte a influência religiosa em práticas de cunho caritativo. Como principal representante na época, a Igreja Católica realizava ações em prol dos empobrecidos e “mais necessitados”, através de obras de misericórdia e instituições asilares e tutelares. Yazbek (2012) apontou essas ações marcadas por um viés colonialista como o “modelo caritativo de assistência”. Mesclado a esse modelo, no início do século XX, com o fim da escravatura, as ondas migratórias e com o advento do liberalismo econômico, os problemas decorrentes da industrialização e urbanização eram objetos de políticas de higienização efetivadas pela medicina e pela polícia desse período.

Na Era Vargas, década de 1930, diante da organização de trabalhadores que reivindicavam condições mínimas de trabalho e garantias sociais, o Estado assumiu postura centralizadora, de modo que fomentou práticas marcadas pelo clientelismo político (Iamamoto & Carvalho, 2001). Após a Segunda Guerra Mundial, emergem movimentos como o primeiro “damismo”, que, através da Legião Brasileira de Assistência (LBA), os serviços são dirigidos principalmente pelas primeiras-damas, assinalados por ideologias de caridade, de filantropia, mantendo o caráter religioso, nacionalista e populista.

Com o golpe militar de 1964, os serviços socioassistenciais são direcionados e restritivos, numa perspectiva de controle e repressão. São criados outros órgãos cuja característica é “uma prática setorizada, fragmentada e descontínua” (Mestriner, 2001, p.170). Caracterizado pelo regime autoritário, suspensão de direitos individuais e sociais, além da criminalização dos movimentos sociais, o período durante a ditadura civil militar (1964-1985) foi marcado pela prevalência de ações pontuais assistencialistas (Sposati, Bonetti, Yazbek & Carvalho, 2016).

Ao discutir sobre o processo de construção da assistência social no Brasil, Sposati (2010) evidencia a herança da experiência inglesa do bem-estar social e da francesa de solidariedade e proteção social que buscaram “um acordo entre Sociedade-Estado-Mercado (...) para fazer nascer a proteção social de cidadania para todos, garantida por serviços públicos custeados pelo orçamento estatal, cuja

receita decorre do pagamento de impostos e taxas pelo conjunto dos cidadãos” (p.08).

No processo de reabertura democrática, face às lutas dos movimentos sociais nas décadas de 70 e 80 em prol das políticas públicas e sociais no Brasil, são inegáveis e visíveis as conquistas obtidas no que tange ao acesso a saúde, educação, trabalho etc. Nesse arcabouço de embates e esforços por garantia de direitos que ganhou força a partir da Constituição Cidadã de 1988, em 1993 é promulgada a Lei n. 8.742 intitulada Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) que regulamenta questões referentes à assistência social no Brasil. Conforme o primeiro artigo da LOAS, a assistência social, declarada como um “direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas” (Brasil, 1993).

Diante disso, é delineada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em vista dos compromissos firmados na IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003. Tal política pública tem como meta primordial a implementação do Sistema Único de Assistência Social² (SUAS), a fim de promover a proteção social³ e garantir os seguintes direitos: segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia), de acolhida e de convívio ou vivência familiar. Dentre os princípios e diretrizes, tem destaque o atendimento às necessidades sociais, a universalização e igualdade dos direitos, a responsabilidade do Estado, a descentralização, a participação da população, a ampla divulgação, a territorialização e a centralidade na família. Com isso, a PNAS visa prover proteção

² A implantação do SUAS como política pública foi baseada através dos seguintes marcos legais: Resolução nº145/2004 do CNAS que aprova a Política Nacional de Assistência Social; Resolução nº130/2005 do CNAS que trata da norma operacional básica do SUAS; Lei nº12.435, de 6 de julho de 2011, que altera a Lei Orgânica de Assistência Social nº8.742; Resolução nº33/2012 que aprova a nova NOB/SUAS.

³ A Política Nacional de Assistência Social apresenta, conforme Di Giovanni (1998, p.10, apud Brasil, 2004, p.31), a Proteção Social como as ações “institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio, as privações. (...) Neste conceito, também, tanto as formas seletivas de distribuição e redistribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro), quanto os bens culturais (como os saberes), que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas na vida social. Ainda, os princípios reguladores e as normas que, com intuito de proteção, fazem parte da vida das coletividades”.

básica e/ou especial e contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários⁴ – cidadãos ou grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos.

A PNAS é ratificada e reformulada de acordo com a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) (Brasil, 2014). Nessa resolução, também chamada de tipificação dos serviços socioassistenciais, os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) são apontados como unidades públicas que executam os serviços de proteção social básica, e os Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS) colaboram como lócus de ação do SUAS/LOAS, a fim de promover a proteção social especial junto aos sujeitos que, por uma série de fatores, encontram-se com direitos violados, mas cujos vínculos não foram rompidos.

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), o qual foi objeto de estudo da presente pesquisa, insere-se no SUAS como um recurso da proteção social especial de média complexidade com o intuito de prestar apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em diferentes situações de violação de direitos – as quais incluem:

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 Programa Bolsa Família e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil em decorrência de violação de direitos (Brasil, 2009, p.29).

Os objetivos do PAEFI especificados na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (Brasil, 2009, p.29) são:

⁴ Ainda conforme a Política Nacional de Assistência Social (Brasil, 2004, p.33), o público usuário dos serviços socioassistenciais se refere a “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”.

- 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.

Como trabalho social considerado essencial a ser desempenhado pelo técnico de referência, a Tipificação destaca as seguintes atribuições:

Acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; 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 (Brasil, 2009, p.30).

Referente ao público-usuário desse serviço, a orientação técnica do CREAS (Brasil, 2011a) amplia o documento de 2009, pois define que o alvo dos serviços de proteção social especial são grupos particularmente vulneráveis: crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, populações LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais), mulheres e suas famílias.

Com base nos conceitos apresentados na PNAS (Brasil, 2004), o documento do CREAS traz alusão à vulnerabilidade social como aspecto que se materializa

nas situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivenciem contexto de pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso a serviços públicos) e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras (Brasil, 2011, p.14).

De acordo com Faermann e Nascimento (2016, p.158), a vulnerabilidade social é decorrente “de processos político-econômicos responsáveis pela

(re)produção das desigualdades sociais na sociedade capitalista, como a condição de subalternidade, de fragilidade e as dificuldades materiais e afetivas que vivenciam”. Para Pereira (2014), a desigualdade social e suas decorrentes vulnerabilidades sociais são inerentes ao capitalismo e devem ser vistas como produtos dessa estrutura, para além das políticas sociais.

Em suma, o PAEFI compreende atenções direcionadas para a “promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social” (Brasil, 2009, p.29). Ainda de acordo com tal tipificação, o atendimento no PAEFI fundamenta-se no respeito às diferenças e se articula com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Com base em Sposati et al. (2016), cabe salientar que, em seu processo histórico, a Assistência Social tem se constituído como ferramenta de ação compensatória do Estado para enfrentar as desigualdades sociais. Segundo as autoras, o enfrentamento às problemáticas da questão social no Brasil ocorreu por meio da atuação de regimes autoritários e excludentes, assim como através de ações assistencialistas na implementação das políticas públicas sociais. Sendo assim, convém o olhar crítico sobre os marcos teóricos, legais e políticos que formulam os serviços socioassistenciais, como também torna-se relevante a constante análise e reconstrução das práticas psicossociais voltadas às expressões da questão social.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

A motivação para realizar esta proposta de pesquisa surgiu a partir de minha própria inserção como profissional de Psicologia no serviço público no contexto do SUAS. Além de contribuir para a reflexão autocrítica sobre minha própria atuação, a ideação deste estudo tem se configurado no ímpeto de produzir conhecimento voltado à atuação da Psicologia na Política de Assistência Social.

A investigação da presente pesquisa gira em torno de um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) situado em um dos municípios que compõem a grande Florianópolis/SC. Esses equipamentos têm como público-alvo usuários e grupos que se encontram em situações de direitos violados e contemplam o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), já descrito anteriormente. Tal serviço conta com a atuação de profissionais em Psicologia e tem o compromisso de prover acompanhamento sistemático, de modo a romper com as situações de violação de direitos vivenciadas, garantindo a inclusão do núcleo familiar nos serviços socioassistenciais, a fim de fortalecer a função protetiva da família.

Entretanto, convém assinalar que, na maioria dos casos, a demanda de ir ao encontro do núcleo familiar a fim de realizar acompanhamento no PAEFI parte de uma denúncia. Raras vezes os usuários “adentram” no serviço por demanda espontânea, ou seja, por iniciativa própria. A denúncia geralmente é advinda dos órgãos do sistema de garantia de direitos, como, por exemplo, Conselhos Tutelares, instâncias do Ministério Público, delegacias e os próprios serviços da Assistência Social. Nesse sentido, o atendimento no PAEFI nem sempre é uma requisição do próprio usuário, mas parte da equipe técnica, quando solicitada a prestar acompanhamento junto ao núcleo familiar com demandas relacionadas às diversas violações de direitos.

Apesar de exígua experiência profissional, os enunciados que me deparo a respeito da política pública em questão no meu cotidiano remetem, de forma premente, à reivindicação de concessão de benefícios socioassistenciais, ilustrada em falas como “ser ajudado pela prefeitura, conseguir cesta básica, receber auxílio alimento”. Em vista disso, percebe-se que as relações de poder que se articulam aos discursos estão, de alguma forma, atravessadas na relação profissional-usuário, quando sobressaem práticas clientelistas e salvacionistas.

Além disso, outra questão emergente em meu trabalho diário é o fenômeno da “não-adesão” por parte de usuários ao acompanhamento no PAEFI. Algumas especulações de colegas profissionais consideram que tal fenômeno ocorre por parte de alguns usuários, geralmente aqueles que são os chamados “agressores” ou “vítimas” das diversas situações de violação de direitos. Nessa análise provisória, entende-se que a não-adesão ao acompanhamento no PAEFI também revela algo

da vinculação entre o serviço e o usuário. Percebe-se a ocorrência de baixa adesão de vários usuários ao estarem presentes nos atendimentos quando chamados. Conjectura-se que a solicitação advinda do serviço faz remeter situações de sofrimento ainda emergentes, visto que o serviço do PAEFI surge no movimento de busca de ressignificação dos efeitos da violência, porém, por vezes, pode ter postura intrusiva na visão do usuário. Posto isso, pressupõe-se a importância da constante revisão das práticas psicossociais diante do usuário.

Percebe-se, nesse intuito, a relevância de trazer presente o próprio usuário do serviço, de modo a escutá-lo e compreender suas motivações, anseios, expectativas, interesses, frustrações ou indiferenças para com o acompanhamento psicossocial. A partir das vivências profissionais, algumas inquietações me acompanham em relação ao trabalho psicossocial com famílias. Acredito ser importante compreender o que leva as pessoas usuárias a comparecerem nos atendimentos do PAEFI, tendo em vista que, na maioria dos casos, o acompanhamento psicossocial não foi uma demanda delas, mas partiu de uma denúncia ou encaminhamento de outro serviço. Além disso, torna-se relevante identificar como as pessoas usuárias avaliam o serviço, considerando que historicamente prevaleceu uma visão assistencialista e clientelista da Assistência Social, em detrimento da compreensão dessa prática como um direito. Também é importante identificar quais contribuições o PAEFI promove na vida das pessoas atendidas e quais significados atribuídos em torno do acompanhamento – questionando-se assim como apontam Cruz e Guareschi (2014): “até que ponto nossas ações não têm se configurado como dispositivos de controle sobre as famílias e os sujeitos?” (p.31).

Diante disso, a problemática desta pesquisa é permeada pelas seguintes questões: quais sentidos os usuários do PAEFI atribuem ao acompanhamento psicossocial ofertado neste serviço? De que forma essas pessoas atendidas significam sua inserção nesse serviço? Quais mediações são consideradas significativas na construção do vínculo com o serviço? Quais as contribuições do PAEFI para a vida das famílias e sujeitos atendidos pelo serviço?

Esta proposta de pesquisa se demonstra relevante na medida em que busca dar visibilidade a concepções dos usuários, como também a posicionamentos que superam perspectivas ainda permeadas por uma visão assistencialista, ao mesmo tempo em que se constata o crescente número de contratação e concursos de profissionais de Psicologia na Política de Assistência Social (Macedo et al., 2011). Conforme mencionado anteriormente, a inserção da Psicologia nesse contexto tem provocado expansão e capilarização da profissão, e é latente a importância do aprimoramento de práticas e conteúdos, exigindo estudos mais aprofundados por parte da comunidade acadêmica.

Verificam-se vários estudos que visam caracterizar as ações de profissionais de Psicologia diante da sua inserção no SUAS. Contudo, por ser uma política relativamente recente, na maioria dos trabalhos são discutidas temáticas sobre o papel da(o) psicóloga(o) nos serviços de proteção social básica, no campo do bem-estar (Macedo, 2007; Botarelli, 2008; Fontenele, 2008; Senra, 2009; Yamamoto & Oliveira, 2010; Macedo et al., 2011; Frare, 2013). Há um número reduzido de estudos mais consistentes com aprofundamento sobre as práticas da Psicologia no serviço de proteção social especial de média complexidade – de modo particular, na região sul do Brasil, destacam-se as teses de Rodrigues (2016) e Dias (2017), as quais investigaram possibilidades, limites e desafios da Psicologia no CREAS.

Além disso, verificam-se poucas pesquisas que buscam o ponto de vista dos usuários, considerados como o público-alvo da referida política pública, sendo então, notoriamente, a quem se deve atentar de forma eminente. Cruz e Guareschi (2014) chamam atenção para o fato de que o próprio “discurso científico vem produzindo subjetividades desqualificadas, colocando os sujeitos em uma posição de tutela em relação aos conhecimentos dos especialistas” (p.31).

Pesquisas como as de Ribeiro (2010), Silva e Cezar (2013) e Freire e Alberto (2013) procuram investigar o fazer das(os) psicólogas(os) no CREAS, quais seriam os instrumentais teórico-metodológicos utilizados ou ainda qual o suporte organizacional dado às(aos) mesmas(os). Outros estudos abordam as práticas psicológicas nos serviços socioassistenciais com foco voltado para o atendimento junto a crianças e adolescentes – no geral, com a finalidade de pesquisar ações frente à violência sexual (Araújo, 2008; Benelli, 2013; Freire & Alberto, 2013), ou ainda para analisar as concepções dos profissionais de Psicologia sobre infância e

adolescência (Macêdo, Pessoa & Alberto, 2015). No entanto, percebe-se a escassez de trabalhos mais aprofundados que problematizam o trabalho psicossocial no CREAS com foco no acompanhamento de famílias com direitos violados, sendo que se reconhece a necessidade de instrumentalizar a categoria profissional com dados da realidade.

Espera-se ainda que a presente pesquisa possa contribuir o lema “Nada sobre nós, sem nós” que surgiu do Movimento Político das Pessoas com Deficiência, mas que atualmente vem sendo apropriado por outros movimentos sociais. Esse dizer expressa de forma significativa a relevância de ouvir e envolver o maior interessado pela qualidade da política pública em questão que é o próprio usuário.

Nesse sentido, espera-se que a elaboração desta pesquisa possa promover reflexões sobre as práticas profissionais nos serviços de proteção social especial a partir da escuta dos usuários, bem como possibilite o compartilhamento, o olhar crítico e o aprimoramento do fazer psicológico no âmbito das políticas públicas. Concordamos com Silva, Hüning e Mesquita (2014) quando destacam a relevância de se considerar os saberes produzidos por grupos comunitários locais. Para os autores, a construção de saber junto com os usuários pode “potencializar e engendrar novas estratégias de ação diante dos chamados problemas sociais contemporâneos e contribuir para a produção de novos modos de vida e de conhecimentos não hegemônicos” (p.126). Assim, esta proposta de pesquisa tem a pretensão de construir conhecimento a partir dos sentidos atribuídos pelo público atendido no PAEFI/CREAS a respeito das práticas psicossociais diante de situações de violação de direitos.

A inserção deste estudo junto ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGP) da UFSC na área de concentração sobre Práticas Culturais e Processos de Subjetivação, cuja linha de pesquisa está relacionada a processos de subjetivação, gênero e diversidades, se deve principalmente à vasta qualificação do corpo docente no que tange a políticas públicas, direitos humanos e práticas psicossociais. Em suma, pretende-se contribuir tanto para a ciência psicológica quanto para a atuação profissional, de modo a também apontar para a importância de uma práxis em prol da garantia dos direitos sociais, frente às ameaças aos

direitos humanos, às múltiplas violências e preconceitos, tendo presente ainda o cenário de desmantelamento das políticas públicas e sociais que se verifica no contexto brasileiro.

1.2 A PSICOLOGIA NA ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA

Na Resolução nº269, em 2006, o CNAS aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH SUAS) (Brasil, 2011b) , onde juntamente com o assistente social, o profissional de Psicologia compõe a equipe mínima. Contudo, a presença e a atuação da Psicologia nos serviços socioassistenciais remetem às condições que possibilitaram sua inserção na referida política pública, seja perante o compromisso social como profissão, seja como possibilidade concreta de inserção no mercado de trabalho.

Cabe considerar que a “preocupação com o social” por parte da Psicologia é uma discussão realizada desde a década de 1970, quando emerge a psicologia social crítica, cujo saber/fazer é sustentado a partir de um “compromisso ético-político” em torno dos problemas concretos e políticos da sociedade, em contraponto à psicologia social estadunidense.

Cruz e Guareschi (2014) explicam que, desde o século XIX, com a desregulação da organização do trabalho e o fenômeno das multidões, o social se torna objeto de conhecimento e a Psicologia passa também a estudar a violência e outros fenômenos relacionados à questão social. Além disso, segundo as autoras, embora a profissão de psicólogo tenha sido reconhecida em 1962, o discurso psi já era disseminado no campo jurídico com o objetivo de “abrigar e distribuir as crianças que necessitavam de proteção e assistência das instituições” (p.24), como também possibilitar a “reeducação” e a “reintegração” do “menor” à sociedade. Nesse sentido, evidencia-se uma matriz assistencial na constituição da Psicologia, bem como exerce uma herança dicotômica da Medicina quando estipula saúde/doença, normal/patológico.

De acordo com Rodrigues (2016), a abertura para a participação da Psicologia no SUAS se deu ante às contribuições da psicologia social crítica, sendo que “a opção pelo trabalho com as populações empobrecidas deixa de ser apenas uma escolha ideológica e passa a ser uma possibilidade concreta de inserção no

mercado de trabalho” (p.54). Reis, Giugliani e Pasini (2014), ao tratar sobre a inserção das práticas profissionais da Psicologia na assistência social, explanam que o trabalho do psicólogo nesse campo não é algo novo,

foi da presença de psicólogos na construção de política pública que resultou o reconhecimento desse profissional como essencial nas equipes do Sistema Único de Assistência Social. No entanto, esse trabalho anterior ao SUAS se dava de forma mais pontual em políticas focalizadas ou em práticas vinculadas a áreas decorrentes dos problemas sociais com foco no atendimento a alguns grupos populacionais definidos como prioridade pelas agendas governamentais (Reis et al., 2014, p.155).

Segundo Sawaia (2014), nos anos 60-70 do século XX, especialmente nos países latino-americanos o conceito de transformação social foi introduzido no corpo teórico-metodológico das Ciências Sociais. Esse conceito foi adotado como pressuposto da psicologia social de modo a colocar a ciência psicológica a serviço da transformação da sociedade, em face da extrema desigualdade social e da dominação política. Na Europa, o propósito de transformação social aparece na crítica à psiquiatria, fomentando o movimento antimanicomial da psicologia comunitária (Sawaia, 2014). Nos anos 80, destaca-se o trabalho de Silvia Lane e sua equipe. Sua contribuição foi fecunda no projeto de uma psicologia social brasileira, compromissada com a superação da exploração, perversamente reproduzida nas dinâmicas de alienação (Sawaia & Maheirie, 2014).

Entretanto, assegurar a Psicologia Social como saber militante na análise das expressões da questão social é um propósito extremamente desafiador, diante da complexidade inerente às demandas que envolvem a atuação junto aos processos comunitários e às ações coletivas. Com a inserção da Psicologia nas Políticas Públicas, surgem dificuldades e desafios gerados pela falta de referencial analítico que oriente práticas emancipadoras. Percebe-se ainda o quanto é relevante a formação crítica do profissional que atua no campo das políticas públicas.

Oliveira (2014) chama atenção para o fato de que a política social é uma estratégia capitalista, gerada não para a eliminação da pobreza, mas para sua compensação. Nesse sentido, conforme a autora, é fundamental pensar numa atuação transformadora que se proponha a combater os excessos da desigualdade,

de modo a produzir fissuras nas iniquidades reforçadas pela política. Portanto, “os referenciais teóricos e técnicos precisam ser inovadores, partindo ou não dos consolidados, mas, necessariamente precisam ultrapassá-los” (Oliveira, 2014, p.48).

Inúmeros estudos apontam para o SUAS como um recente e importante campo de capilarização da atuação de psicólogas e psicólogos nas cidades brasileiras (Macedo et al., 2011; Silva & Cezar, 2013; Ribeiro, 2010; Piveta & Mansano, 2014). Yamamoto e Oliveira (2010), ao tratar sobre o processo de inserção profissional das(os) psicólogas(os) no campo do bem-estar social, colocam em questão a formação profissional que não está preparada para trabalhar com pessoas em situação de vulnerabilidade, o que exige novos conhecimentos e mudanças de postura profissional.

O panorama do trabalho da Psicologia nas práticas de Assistência Social traz a necessidade crescente de uma maior aproximação do psicólogo com o contexto no qual o sujeito vive, tendo como foco não somente o meio social, mas visualizar as relações entre o sujeito e o seu contexto. O Conselho Federal de Psicologia, através do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP), ao abordar sobre a atuação de psicólogas (os) no CREAS, ressalta a centralidade da família e dos territórios, como espaços privilegiados de proteção e cuidado, como também salienta o compromisso ético-político intrínseco na atuação em serviços de proteção social especial (Conselho Federal de Psicologia, 2013).

Em suma, atuar no contexto da assistência social é desafiador, pois necessita apurar um olhar ampliado sobre os fenômenos e trabalhar de forma integrada com os sujeitos, as famílias, a equipe, os outros serviços públicos e o próprio público usuário de forma integrada, tornando todos os envolvidos na situação, co-construtores das possibilidades de mudança (More, 2005). Torna-se imprescindível aprimorar as potencialidades das contribuições da Psicologia nas práticas em assistência social, lembrando que o fazer psicológico é um fazer em constante processo, em consonância com as mudanças e as necessidades de cada realidade.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Investigar sentidos atribuídos ao PAEFI pelos usuários desse serviço em uma unidade do CREAS da grande Florianópolis.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Compreender o processo de vinculação dos usuários junto ao referido serviço;
- b) Analisar como o trabalho psicossocial do PAEFI afeta as trajetórias de vida das pessoas atendidas e suas famílias;
- c) Compreender o trabalho intersetorial do PAEFI sob a perspectiva dos usuários.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O referencial teórico adotado para a compreensão do tema estudado situa-se na perspectiva da Psicologia Histórico-Cultural, cuja fundamentação epistemológica está baseada no Materialismo Histórico-Dialético de Karl Marx. A fim de alcançar os objetivos propostos da presente pesquisa, tem-se como base as reflexões de Lev Semionovitch Vigotski sobre a constituição sócio-histórica do psiquismo dos sujeitos, trazendo como unidade de análise sentidos atribuídos acerca do trabalho psicossocial no PAEFI. Em torno das concepções de realidade e constituição subjetiva ante o mencionado referencial teórico-metodológico, sobressaem as noções de contexto, processo, movimento, significado, sentido, experiência, criação, bem como indissociabilidade entre o pensar, sentir e agir. Cabe destacar que essa perspectiva fundamenta não somente de forma direta a análise das informações, mas toda a pesquisa, pois incide um modo singular de compreender a realidade, implicando inclusive em aspectos ético-políticos da pesquisa.

O Materialismo Histórico Dialético busca romper com a tradição filosófica da ciência moderna que se divide em duas correntes – idealismo versus objetivismo, ou sujeito versus objeto –, sendo que a lógica dialética aponta para a compreensão do conhecimento como dialeticamente produzido pela relação entre objetividade e subjetividade. Nesse sentido, a realidade se produz nas contradições, no movimento entre o universal, o singular e o particular, tendo presente a relação ativa sujeito-objeto. Vigotski se apropria da lógica dialética como princípio explicativo, como modo de conhecer, e traz as contribuições do materialismo histórico dialético como método científico para fundamentar a Psicologia Histórico Cultural e, assim, construir uma psicologia baseada no marxismo, não-reducionista e não-mecanicista (Domínguez, 1994; Molon, 2003).

Asbahr (2011) aponta a concepção de ciência na teoria vigotskiana preocupada não em descrever a realidade, mas em explicá-la e transformá-la. A concepção de realidade para Vigotski remete à sua concretude – existe uma realidade a priori concreta, socialmente em construção. Entende-se que a relação sujeito-mundo é uma relação mediada por sistemas simbólicos, sendo que a linguagem é entendida como apropriação da realidade, ou seja, o real é socialmente

estabelecido, especialmente através da linguagem, sistema simbólico básico que promove a interação social e a convivência com determinadas maneiras de agir e determinados produtos culturais.

A partir da premissa de Marx de que “Não é a consciência dos homens que determina o seu ser; ao contrário, é o seu ser social que determina a sua consciência” (Marx, 1989, p.233), assim também para Vigotski, as relações materiais, sociais e históricas são a base para se compreender o psiquismo humano. Para o autor, “os fenômenos psicológicos são relações sociais convertidas no sujeito pela mediação semiótica” (Molon, 2003, p.117) – esta entendida como fluxo pelo qual os processos psicológicos superiores se desenvolvem através da apropriação do simbólico pela constituição psíquica do sujeito, ou seja, mediação semiótica (ou simbólica) é uma propriedade do funcionamento psíquico que permite entender como se dá o processo de conversão de significados à dimensão subjetiva.

A concepção de constituição subjetiva que permeia a teoria vigotskiana é baseada na materialidade, onde o sujeito é social e historicamente situado.

A subjetividade manifesta-se, revela-se, converte-se, materializa-se e objetiva-se no sujeito. Ela é processo que não se cristaliza, não se torna condição nem estado estático e nem existe como algo em si, abstrato e imutável. É permanentemente constituinte e constituída. Está na interface do psicológico e das relações sociais (Molon, 2003, p.119).

Sawaia (2009) esclarece que “sujeito, para Vigotski, não é uma identidade cartesiana unificada ou uma espécie de centro da subjetividade, como também não é sujeito determinado. É potencialidade de desenvolvimento mediado pelas intersubjetividades e atividades” (p.369). Conforme a autora, a compreensão da psicologia sócio-histórica é perpassada pela relação dialética, já mencionada, a qual afirma a materialidade, mas nega o determinismo estrutural e a ordem natural dos fenômenos. Entende-se que “a materialidade já contém a subjetividade historicamente incrustada, o que significa que a materialidade não é física, e que a subjetividade não é ideia pura: ambas são configuradas e configuram a história pela mediação do trabalho” (Sawaia, 2014, p.05). Nesse sentido, Vigotski contribui de maneira significativa ao “demonstrar que as determinações sociais, embora

constituintes da condição humana, não destroem a singularidade, a liberdade e a criação e que, portanto, o sujeito da necessidade estética, da criação e da liberdade não é subjugado, mas configurado socialmente” (Sawaia & Maheirie, 2014, p.02).

Compreende-se, assim, que a concepção de sujeito em Vigotski afirma a constituição sócio-histórica dos processos psicológicos superiores. Asbahr (2011), ao discutir os princípios teóricos da Psicologia Histórico-Cultural em uma investigação sobre sentidos atribuídos à atividade de estudo com crianças de uma escola em São Paulo, reforça a condição histórica e material do psiquismo e também assinala o caráter mediatizado pelos signos dos processos psicológicos superiores. Segundo a autora, a linguagem tem importante papel na formação desses processos “na medida em que é o sistema de signos mediatizador por excelência, pois é através dela que os indivíduos organizam, transmitem e apropriam-se das experiências individuais e coletivas” (Asbahr, 2011, p.32).

Conforme Bernardes (2010), a noção de movimento acerca da dialética é fundamental para a compreensão do método na Psicologia Histórico-Cultural. (Vygotsky, 2001, p.67-68) afirma que “estudar algo historicamente significa estudá-lo em movimento” e explica que os processos psicológicos superiores são uma unidade interfuncional, que ocorre de um plano interpessoal para intrapsíquico como um movimento, um fluir, um processo de apropriação:

(...) a relação entre pensamento e palavra não é uma coisa, mas um processo, essa relação é o movimento do pensamento para a palavra e vice-versa, da palavra para o pensamento (...). O pensamento não se manifesta na palavra, mas sim culmina nela. A esse respeito, poderíamos falar sobre o processo de formação (unidade do ser e não-ser) do pensamento na palavra. Todo pensamento tenta unir algo com algo, estabelecer uma relação entre algo e alguma coisa. Todo pensamento tem movimento, fluidez, desenvolvimento, em uma palavra, o pensamento desempenha uma dada função, um dado trabalho, resolve uma certa tarefa. Esse fluxo de pensamento é efetuado como um movimento interno através de toda uma série de planos, como a passagem do pensamento para a palavra e da palavra para o pensamento. (Vygotski, 1992, p.296, tradução nossa).

Para Vigotski (2000), o pensamento não se expressa na palavra, mas se realiza nela. Através da lei de dupla formação, – onde os processos psicológicos complexos ocorrem concomitantemente num plano social e num plano intrapessoal – considera-se que o processo de desenvolvimento da linguagem ocorre a partir desse plano intersubjetivo para o intrassubjetivo. Ou seja, a consciência se trata de um

produto da linguagem, da intersubjetividade. Com isso, evidencia-se a importância de se compreender a subjetividade com base na análise das condições concretas de existência em que o sujeito se constitui.

Entende-se então que, se para Marx, o sujeito é histórico e se constitui na relação universal-singular-particular, similarmente Vigotski, ao empregar o método histórico-dialético, concebe o sujeito no seu contexto, como alguém historicamente construído. Para o autor, o desenvolvimento humano é marcado por processos de mudanças e apropriação, sendo que os significados e os sentidos são as unidades de análise que possibilitam compreender o funcionamento psíquico.

Vigotski dá ênfase à linguagem, visto que nossa cultura é mediada por ela. Cabe ressaltar que se trata não só da linguagem verbal, mas de outras formas de comunicação, como as imagens, a arte, dentre outras, que constituem a produção de significados e sentidos. Significado aqui é entendido como toda forma de linguagem que é compartilhada socialmente, que traz sentido, o qual, embora também mediado pelo social, singulariza-se no sujeito. Ou seja, o significado se dá no domínio do simbólico, mas a partir de uma base material, do social, do outro, pois este outro é quem me dá o significado.

Assim, não há separação entre o simbólico e o material ao pensar a relação entre pensamento e palavra. Não há linguagem que não seja apropriada via outro (Vigotski, 2000). Dessa forma, pode-se conceber que nos apropriamos singularmente da realidade, atribuímos sentidos singulares aos significados que são compartilhados. Contudo, reforça-se que não há o particular sem o coletivo; não há separação entre o sujeito e o social, pois ao mesmo tempo em que somos construídos, também construímos socialmente.

Ante isso, a Psicologia Histórico-cultural refuta as dicotomias corpo-mente, biológico-cultural, razão-emoção, visto que não há como compreender o sujeito fora do contexto dessas relações. Não há negação da natureza, mas uma articulação desta com a cultura, há relação histórica entre os processos semióticos e biológicos.

Logo, a noção de consciência nessa perspectiva não condiz diretamente com reflexão crítica, mas se trata de condensação, a forma particular como cada um compreende o mundo, como totalização psicofísica, emocional e reflexiva. Nesse

sentido, consciência é quase uma totalização do sujeito. A partir do excerto “A palavra significativa é um microcosmo da consciência” (Vigotski, 2000, p.486), infere-se que se a palavra é o microcosmo, a consciência é o conjunto dos processos psicológicos superiores, e o sentido envolve tais processos, pois traz um pensamento, o qual tem base afetivo-volitiva, como um preparo para uma ação. Dessa forma, no pensamento há uma tendência a uma ação, de modo a construir algo socialmente, uma vez que se palavras têm pensamentos e pensamentos têm emoções que preparam para futuras ações, a linguagem constrói, é uma ação, pois constrói sujeitos.

Nessa perspectiva, a indiferenciação do pensar, sentir e agir é questão central para a compreensão da dinâmica dos significados e sentidos.

Por trás do pensamento existe uma tendência afetiva e volitiva. Só ela pode dar resposta ao último porquê na análise do pensamento. Se antes comparamos o pensamento a uma nuvem pairada que derrama uma chuva de palavras, a continuar essa comparação figurada teríamos de assemelhar a motivação do pensamento ao vento que movimentava as nuvens. A compreensão efetiva e plena do pensamento alheio só se torna possível quando descobrimos a sua eficaz causa profunda afetivo-volitiva (Vigotski, 2000, p.479-480).

Perante isso, há que se ponderar sobre a concepção subjetivista que se refere à consciência humana. Para Vigotski, a constituição da consciência está atrelada à constituição social de cada sujeito, mediada pelos significados sociais e sentidos pessoais, os quais possuem a base afetivo-volitiva como sua ancoragem. Ainda de acordo com Sawaia (2009),

Vigotski inspirou-se na filosofia monista de Espinosa e na teoria dialético-materialista de Marx para construir uma concepção de psiquismo como um sistema integrado de funções psicológicas, em que todas estão relacionadas entre si, ao corpo biológico, mediadas pela cultura e pelo contexto social, sem hierarquia e relação causal (...) “O pensamento não nasce de si mesmo, nem de outro pensamento, mas da esfera motivadora de nossa consciência, que abarca nossas inclinações e nossas necessidades, nossos interesses e impulsos, nossos afetos e emoções” (Vigotski, 1993a, p.343). E é aí que as pesquisas devem buscar a explicação das ações e das falas individuais e coletivas (Sawaia, 2009, p.368).

Além disso, nessa busca pela compreensão do psiquismo pautado na historicidade, se destaca a relação entre experiência e criação. Para Vigotski (2009), criação é toda e qualquer ação que não é reproduzida, é um processo – processo

criador –, visto como condição de todo ser humano ter que fazer algo com o real. Diante disso, há que se experienciar o real para que seja possível criar ou inventar via processos psicológicos superiores pela mediação intersubjetiva, pela imaginação. Logo, não há imaginação sem ter experimentado elementos do real, pois é pela realidade experienciada, desmontada, recombinaada que se constrói novos elementos. Pela gama de experiências, se produz a criação. Quando se amplia o campo de experiências, novas formas de combinação são possíveis, recompondo em imagem o novo, de modo a objetivar o novo. Compreende-se ainda que o enlace emocional também se constitui nesse processo de criação.

A partir disso, considera-se que a presente pesquisa é produto de relações intersubjetivas. Sendo assim, a partir daquilo que me afeta, efetivamente, é um exercício de produção de significados com o outro. Este estudo é uma atividade de processo de criação, sendo que “nada vem de dentro”, tudo vem da intersubjetividade. Partindo da premissa de que há relação dupla e mútua entre criação e experiência, esta pesquisa pretende ser resultado compartilhado de experiências significadas.

3 MÉTODO

Nesta pesquisa, o método é considerado como o caminho da ação pensada, cujos passos se dão através de procedimentos e técnicas. Contudo, é de extrema relevância indicar a direção deste caminho, ou seja, a partir do olhar teórico-epistemológico da Psicologia Histórico Cultural, explicitar quais estratégias de produção de conhecimento são construídas. Desse modo, neste tópico é delineado o percurso metodológico do estudo – a forma de abordagem do problema, os participantes da pesquisa, os instrumentos e procedimentos de obtenção de informações e sua análise, bem como os aspectos éticos que envolvem a pesquisa. Convém assinalar que a dialética prevista na Psicologia Histórico-Cultural prevalece como referencial na relação entre teoria e método da presente pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

A presente pesquisa se trata de um estudo de cunho qualitativo, sendo a atribuição de significados fundamental na abordagem da problemática. Conforme já referido, a realidade se produz nas contradições, e a lógica dialética é apontada como um modo de conhecer, de tornar acessível tal realidade. Considera-se a relação dinâmica entre o sujeito e seu contexto, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não é traduzido aqui em números, mas em sentidos e significados.

González Rey (2002), uma vez que reconhece a centralidade da subjetividade como categoria de análise, discorre que a realidade social é subjetiva e objetiva, múltipla, dinâmica, resultado de uma construção entre os sujeitos participantes, os quais são sujeitos históricos e sociais, suas vidas se desenvolvem na sociedade, e nela produzem novos sentidos e significações. Em sua proposta para uma epistemologia qualitativa, o autor destaca que o conhecimento é uma construção humana, produção que se dá na relação entre pesquisador e pesquisado que se renova e tenciona o surgimento de novas categorias ao longo da pesquisa.

Diante disso, o conhecimento remete a uma produção construtiva interpretativa; reconhece-se o caráter dialógico da construção deste estudo; e legitima-se a singularidade como nível da produção do conhecimento, sendo que a

interpretação da realidade ocorre no levantamento da produção de sentidos atribuídos pelo sujeito pesquisado (González Rey, 2002). Assim, destaca-se a visão de que o campo intersubjetivo é que respalda a construção dos sentidos desta pesquisa.

3.2 CAMPO DE PESQUISA

A presente pesquisa foi realizada em um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), localizado em um município da grande Florianópolis. O equipamento atende famílias e indivíduos que se encontram em situação de violação de direitos. As pessoas atendidas vêm de diversos bairros do referido município. Em relação ao nível socioeconômico, as pessoas são provenientes, em sua maioria, das camadas populares.

A escolha pelo local de estudo se refere ao fato de a instituição dispor do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), objeto deste estudo, já caracterizado anteriormente. Também, a escolha do local foi feita tendo em vista que o pesquisador é profissional de Psicologia, um dos trabalhadores alocado no referido serviço, sendo que, conforme mencionado, a ideação deste estudo tem-se voltado para a reflexão autocrítica, bem como produzir conhecimento voltado à atuação da psicologia na política de assistência social. Convém pontuar que, em função disso, foram propiciados o acesso e o contato do pesquisador com as pessoas participantes para a realização do trabalho.

3.3 PARTICIPANTES

Os sujeitos convidados a construir a pesquisa foram usuários do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) de um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da grande Florianópolis. O número de sujeitos participantes da pesquisa se deu mediante a constatação da recorrência temática nas entrevistas, atendendo ao objetivo geral do estudo. Considerando as problemáticas a serem analisadas, algumas condições

foram atribuídas como requisitos para inclusão e exclusão de participação na pesquisa:

(a) Inclusão: 1) ter sido usuário ou usuária do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) na unidade do CREAS onde foi realizada a pesquisa; 2) ter sido inserido/a no serviço por demanda encaminhada por outros órgãos do sistema de garantia de direitos (por exemplo, conselhos tutelares, delegacias, órgãos do ministério público, serviços da assistência social, dentre outros), ou ter sido incluído/a no acompanhamento psicossocial por demanda espontânea; 3) ter participado em algum momento do atendimento psicossocial no PAEFI; 4) atender aos critérios anteriores e aceitar participar do estudo atendendo aos requisitos do Conselho Nacional de Saúde (conforme resolução do CNS nº510 de 07 de abril de 2016); 4) Ter idade de 18 anos ou mais.

(b) Exclusão: 1) ser usuário ou usuária com danos severos na comunicação; 2) não atender aos critérios de inclusão.

Inicialmente o pesquisador conversou com a coordenação do serviço para realizar a pesquisa no local. Com a qualificação do projeto de mestrado, o pesquisador obteve a autorização da instituição para realizar a pesquisa no local. Dessa forma, procedeu-se a submissão do projeto de pesquisa junto ao Comitê de Ética da Universidade Federal de Santa Catarina.

A pedido da coordenação do referido PAEFI, foi apresentado à gestão municipal o projeto da pesquisa. Considerando que o pesquisador já atuava como profissional no campo, já havia se estabelecido um vínculo com os demais colegas, profissionais de Psicologia e Serviço Social, os quais chegaram a falar abertamente sobre suas angústias e desafios enfrentados no atendimento junto às pessoas usuárias.

Sobre a abordagem com os usuários, a partir dos contatos telefônicos disponibilizados pela coordenação e equipe técnica do serviço, no ato do convite para participar das entrevistas, o pesquisador deu mais ênfase ao seu lugar de mestrando e de estudioso do campo do que de trabalhador na Política de Assistência Social. Considera-se que não foram apontados mais detalhes nesse sentido, levando em conta que não houve solicitação de nenhuma pessoa usuária, assim como não se percebeu que tal informação seria importante durante a conversa com os participantes.

Nove pessoas participaram do estudo. Das entrevistas realizadas, duas foram feitas em conjunto (uma entre mãe e filha, e outra entre cônjuges). Duas entrevistas foram realizadas no referido CREAS, uma no local de trabalho da pessoa participante e as demais quatro entrevistas foram realizadas na própria residência de cada entrevistado, em local reservado.

3.4 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES

Ancorados no pensamento de Vigotski sobre o caráter social e histórico dos processos psicológicos, no intuito de investigar sentidos atribuídos ao trabalho psicossocial do PAEFI, dois procedimentos foram utilizados neste estudo para obtenção de informações: a) entrevista semiestruturada e b) observação participante. Tais recursos são utilizados partindo da ideia de buscar compreender em profundidade os significados construídos pelos sujeitos, uma vez que esses procedimentos demandam a imersão do entrevistador e do entrevistado nos contextos em que estes ocorrem, ou seja, no processo de apreensão das informações (Olabuénaga, 2009).

A entrevista semiestruturada caracteriza-se como um recurso metodológico em que o entrevistado discorre sobre o tema em questão sem se prender à pergunta formulada (Minayo, 2010). Considerando que para a Psicologia Histórico-Cultural a linguagem é sistema simbólico básico que promove a interação social constituinte dos processos psicológicos superiores, a entrevista visa trazer à tona os sentidos e significados em torno do acompanhamento psicossocial no PAEFI, de modo a revelar motivações, anseios, expectativas, desinteresses ou indiferenças de usuários e usuárias deste serviço de assistência social. Para a construção das entrevistas semiestruturadas, foi utilizado roteiro pré-elaborado, o qual combina perguntas abertas e fechadas, de modo a possibilitar que os sujeitos da pesquisa discorram sobre o tema proposto (vide Apêndice D).

Os instrumentos de abordagem qualitativa contribuíram no acesso à subjetividade dos participantes, tendo presente que temas referentes a violações de direitos – passíveis a situações veladas – emergiram nesse processo. “Tais

instrumentos, em sua idealização, nunca se submetem à mera curiosidade sobre os fatos, mas remetem a uma investigação que respeite a complexidade da revelação, buscando a compreensão dos sentidos subjetivos construídos pelos envolvidos” (Lordello & Costa, 2013; Sufredini, 2016, p.24-25). Nesse intuito, a entrevista foi um recurso metodológico para além da pergunta-resposta. Essa técnica é concebida como um espaço dialógico de co-construção de significados que pode ter o efeito da intervenção (Lordello & Costa, 2013; Sufredini, 2016).

A escolha da observação participante contribui como recurso metodológico, por ser uma técnica de pesquisa que utiliza os sentidos para captar os aspectos da realidade, não consistindo apenas em ver e ouvir, mas também examinar fatos ou ferramentas com o intuito de estudá-los. Para Freitas (2002), a observação é um encontro de muitas vozes, onde é possível deparar-se com diferentes discursos verbais, gestuais e expressivos. Segundo (Becker, 1994), a observação dá acesso a uma ampla gama de informações, inclusive aquelas cuja existência o investigador poderia não ter previsto no momento em que começou a estudar. Como afirmam Lüdke e André (1988), “na medida em que o observador acompanha in loco as experiências do sujeito, pode tentar apreender a sua visão de mundo, isto é o significado que eles atribuem à realidade que os cerca e às suas próprias ações” (p.26). Com isso, a observação se torna relevante para ter acesso aos cenários, fatos, dizeres, gestos, comportamentos e outros fenômenos que só se tornam evidentes por meio do exercício do observar.

Além desses procedimentos, foi feito uso de diário de campo. Esse recurso visou registrar as impressões a partir da inserção no campo de pesquisa e explicitar a implicação do pesquisador em torno da problemática.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

A escolha do referencial teórico-metodológico até então apresentado repercute nas questões éticas da pesquisa. Com base no entendimento de que o intuito de explicar e transformar a realidade estudada é um princípio ético-político da Psicologia Histórico-cultural, o presente processo de trabalho foi conduzido a partir da dimensão da emancipação dos sujeitos e da transformação social.

Haja vista ser uma pesquisa com pessoas, a presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética de Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, parecer nº 2.572.240 de 30 de março de 2018 (CAAE: 82997618.7.0000.0121). Buscou-se assegurar todos os princípios éticos recomendados pela Resolução nº510 de 07 de abril de 2016 do Conselho Nacional de Saúde que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, cujos procedimentos metodológicos envolveram a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que poderiam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. Os participantes assinaram duas vias do termo de consentimento livre e esclarecido, sendo que uma ficou com eles e outra com o pesquisador.

Foram assegurados aos sujeitos construtores da pesquisa os seguintes procedimentos éticos: confidencialidade nas respostas; anonimato dos informantes envolvidos, os quais receberam esclarecimento prévio sobre a pesquisa, garantindo-lhes que os registros em áudio somente seriam utilizados pelo pesquisador, sendo que seus nomes seriam substituídos por nomes fictícios; a informação de que a entrevista poderia ser interrompida a qualquer momento; privacidade para participar da entrevista; participação voluntária; e oferta de assistência psicológica, caso houvesse qualquer desconforto em relação ao tema da pesquisa, sendo que as pessoas participantes foram informadas de que o pesquisador estaria disponível para ouvi-los em outro momento, bem como, caso necessário, poderia encaminhá-los a algum serviço de atendimento psicológico.

3.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Tendo presente o caráter dialógico construtivo-interpretativo da epistemologia qualitativa de González Rey (2002), considera-se que o processo de análise da construção das informações envolve, inicialmente, leitura detalhada das transcrições, como modo de investigar os principais indicadores a serem trabalhados, tendo presente um conhecimento teórico prévio, sendo aprimorado com base em revisão bibliográfica.

Um indicador é uma construção capaz de gerar um significado pela relação que o pesquisador estabelece entre um conjunto de elementos, que, no contexto do sujeito estudado, permitem formular uma hipótese que não guarda relação direta com o conteúdo explícito de nenhum dos elementos tomados em separado. O dado, no entanto, é utilizado em seu conteúdo explícito, ainda que esse caráter explícito sempre seja definido dentro de um marco teórico em que o dado adquire sentido (González Rey, 2002, p.113).

A partir da criação de indicadores, baseados no conhecimento teórico prévio sobre o trabalho psicossocial no PAEFI e nas entrevistas com os informantes, os enunciados mais representativos de cada indicador foram agrupados e analisados, possibilitando a construção de zonas de sentido – etapa esta intuitiva e interpretativa, considerando o contexto em que emerge da fala do sujeito. Desse modo, então, buscou-se a elaboração das categorias de análise do estudo desde a leitura inicial dos enunciados, atravessada pelo conhecimento teórico prévio, passando pela construção de indicadores, de núcleos de significação e de zonas de sentido das falas, gestos e contextos. Considera-se, sobretudo, que tal análise se manifesta de forma mais expressiva ao longo do processo de construção das informações.

Nesses procedimentos analíticos, Aguiar e Ozella (2013, 2006) também contribuem ao apontar os núcleos de significação como meio de se apreender a constituição de sentidos do discurso dos sujeitos. Os autores reafirmam o processo de construção e análise de sentidos, desde o início da entrevista, como um processo construtivo/interpretativo, de modo que se avança do empírico para o interpretativo.

Desse modo, frisamos que nossa reflexão metodológica sobre a apreensão dos sentidos estará pautada numa visão que tem no empírico seu ponto de partida, mas a clareza de que é necessário irmos além das aparências, não nos contentarmos com a descrição dos fatos, mas buscarmos a explicação do processo de constituição do objeto estudado, ou seja, estudá-lo no seu processo histórico (Aguiar & Ozella, 2006, p.224).

Nessa tarefa de apreender as mediações sociais constitutivas do sujeito, tendo presente que a linguagem é constitutiva do pensamento não só para comunicação, mas como meio de atividade interna que representa o objeto na consciência, sendo uma forma privilegiada de apreensão do sentir, pensar e agir do sujeito, Aguiar e Ozella (2013, 2006) sugerem três etapas básicas no processo de análise através dos núcleos de significação:

- 1) Leitura flutuante e organização do material, de modo a emergir os pré-indicadores. Considerando que “a palavra com significado é a primeira unidade que se destaca” (Aguiar & Ozella, 2013, p.308), são notabilizados temas diversos caracterizados por maior frequência (repetição ou reiteração), pela ênfase nas falas, pela carga emocional presente, pelas ambivalências ou contradições, pelas insinuações não concretizadas, etc. Para a organização do material, esses pré-indicadores irão compor um quadro de possibilidades dos núcleos.

- 2) Para levar a menor diversidade de conteúdo, uma segunda leitura será conduzida por processo de aglutinação dos pré-indicadores, no intuito de sobressair os indicadores e conteúdos temáticos, a partir dos critérios de similaridade, complementaridade ou contraposição, o que já indica um início de nuclearização.

- 3) Construção e análise dos núcleos de significação: a partir da releitura do material e considerando a aglutinação em indicadores, inicia-se “um processo de articulação que resultará na organização dos núcleos de significação através de sua nomeação” (Aguiar & Ozella, 2006, p.231). O intuito dessa mútua articulação é realizar uma análise mais consistente que permita ir além da aparência, a fim de considerar tanto as condições subjetivas quanto as contextuais e históricas. “Os núcleos resultantes devem expressar os pontos centrais e fundamentais que tragam implicações para o sujeito, que o envolvam emocionalmente e que revelem as determinações constitutivas do sujeito” (p.310).

Segundo Aguiar e Ozella (2013, 2006), nesse processo construtivo-interpretativo, a análise dos núcleos alcança uma análise interpretativa mais completa e sintetizadora, “quando os núcleos são integrados no seu movimento, analisados à luz do contexto do discurso em questão, à luz do contexto social

histórico, à luz da teoria” (p.311). Dessa forma, o processo de análise não deve ser restrito à fala do informante, essa deve ser articulada com o contexto social, político, econômico, histórico, que permite acesso à compreensão do sujeito. Conforme mencionado, avança-se do empírico para o interpretativo, ou seja, a partir da fala exterior se caminha para um plano mais interiorizado, denominado de zona de sentidos.

Destacando categorias como mediação, historicidade e significado e sentido, os autores reiteram que os significados constituem o ponto de partida, aquilo que aparece num primeiro momento, sendo que, nesse trabalho de análise e interpretação, o movimento é caminhar para “as zonas mais instáveis, fluidas e profundas, ou seja, para as zonas de sentido” (Aguiar & Ozella, 2006, p.226). Ainda de acordo com os autores, cabe ressaltar que

A apreensão dos sentidos não significa apreendermos uma resposta única, coerente, absolutamente definida, completa, mas expressões muitas vezes parciais, prenes de contradições, muitas vezes não significadas pelo sujeito, mas que nos apresentam indicadores das formas de ser do sujeito, de processos vividos por ele (Aguiar & Ozella, 2013, p.307).

Assim, convém apontar a impossibilidade de alcançar a totalidade dos sentidos, pois o que apreendemos são algumas zonas de sentidos daquilo que diz respeito ao informante. Nesse sentido, o que se mostra são formas de aproximação das mediações sociais constitutivas dos sujeitos, considerando a instabilidade, a fluidez e a profundidade da realidade, que se dá na sua historicidade, na sua processualidade, no seu movimento.

4 RESULTADOS

Tendo em vista os procedimentos metodológicos para compreender os sentidos atribuídos pelos usuários ao referido serviço de assistência social, os resultados serão apresentados em duas partes, sendo que primeiramente será apresentada a contextualização do campo de pesquisa escolhido e, em seguida, a caracterização dos participantes. Posto isso, a análise dos núcleos de significação (Aguiar & Ozella, 2006) será apresentada em formato de artigos⁵, os quais buscam debater os principais elementos que dão visibilidade aos achados da pesquisa, de modo a discorrer sobre os sentidos atribuídos pelas pessoas usuárias acerca do PAEFI.

4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

Ressalta-se que a análise do contexto é um princípio teórico-metodológico dentre os fundamentos do Materialismo Histórico e Dialético. A partir dos pressupostos da Psicologia Histórico-Cultural, o ponto de partida da investigação foi a observação de uma singularidade: os sentidos atribuídos ao PAEFI pelos usuários desse serviço em uma unidade do CREAS da grande Florianópolis.

Referente ao município onde está situado o CREAS, o mesmo compõe os 22 municípios da região da grande Florianópolis. Há histórico de presença de indígenas, negros como mão-de-obra escrava, colonização açoriana e imigração alemã. O município está situado na porção sul do país, com domínio do clima mesotérmico temperado, sendo que a temperatura oscila entre cinco e 40 graus Celsius. Boa parte das bacias hidrográficas atingidas pela ocupação urbana sofrem assoreamento e poluição, agravando problemas de drenagem hidrográfica dentro do perímetro urbano.

A atual área urbanizada chega a ocupar mais de 30% do atual potencial territorial do Município, abrigando cerca de 240 mil habitantes (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 2018). Conforme o Censo Demográfico de 2010,

⁵ Por questão de direitos autorais, os artigos foram retirados para a publicação da dissertação.

entre 2000 e 2010 foi verificada a ampliação da população idosa que detém 9,5% do total da população municipal. A distribuição populacional por gênero aponta que as mulheres representam 51,67% da população e os homens, 48,33%. Quanto ao serviço municipal de transporte por ônibus, apesar de uma cobertura geral razoavelmente adequada, somente 23% da extensão total de logradouros mapeados são atendidos por alguma das linhas de transporte coletivo.

O município configura um polo industrial e urbano importante da região. A base de sustentação da economia está fundamentada no comércio, indústria e atividade de prestação de serviços, mantendo ainda a pesca artesanal, maricultura, produção de cerâmica utilitária e agropecuária como atividades geradoras de renda. Em 2016, o salário médio mensal era de 2,3 salários mínimos. Em 2010, o Índice do Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) atingiu 0,809. Ainda de acordo com dados do IBGE relacionados ao Mapa de Pobreza e Desigualdade dos Municípios Brasileiros de 2010, a incidência de pobreza atingiu 26,36% da população do Município. Do total da população em extrema pobreza do município, 766 são mulheres (54,2%) e 647 são homens (45,8%); e 1.093 (77,4%) se definiram como brancos e 320 (22,6%) como negros. Ninguém se identificou como amarelo ou indígena. No total são 2.721 famílias cadastradas no Programa Bolsa Família, o que representa 72,17% do total estimado de famílias do município com perfil de renda do programa.

O município referido encontra-se em nível de gestão básica do SUAS, o que significa que o município deve organizar a proteção básica e se responsabilizar pela oferta de serviços socioassistenciais que fortaleçam vínculos familiares e comunitários (Brasil, 2004).

A fim de contextualizar as ações socioassistenciais, foram sintetizados os fatos que transpassaram a emergência da conjuntura atual dos serviços ofertados no município. Com base em documentos da equipe técnica do PAEFI/CREAS em questão, a seguir, são apresentados alguns dados envolvendo ações socioassistenciais em nível municipal. É importante ressaltar que este documento é produto de um grupo de trabalho formado por trabalhadores do CREAS e a gestão municipal no período de janeiro a julho de 2018. Embora o estabelecimento de marcos cronológicos, torna-se importante salientar a concepção da realidade compreendida em sua processualidade.

No início da década de 90, foi criada a lei que dispõe sobre a política municipal de atendimento dos direitos da criança e do adolescente: cita programas de proteção e socioeducativos no âmbito da assistência social, tais como orientação e apoio sócio familiar, apoio socioeducativo em meio aberto, colocação familiar, abrigo e liberdade assistida, entre outros. Diante disso, foi criado o Conselho Tutelar da Criança e do Adolescente no município.

Em meados da década de 90, foi publicada a lei que criou a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Social, tendo como finalidade coordenar as ações municipais na execução da assistência prestada à população, de caráter individual e coletivo, no que se refere à Política Habitacional, Assistência Social e Proteção e Amparo à criança e adolescente. Nesse mesmo período, foram criados o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) e o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS), assim como foi elaborado o primeiro Plano Municipal de Assistência Social, atendendo ao modelo de gestão descentralizado e participativo em vigor com a LOAS. Nessa época, houve a implantação de programas e projetos com base nos segmentos populacionais, como idosos, crianças e adolescentes em situação de risco social e pessoal e suas famílias.

No início de 2000, foram implantados os Programas Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviço à Comunidade (PSC), o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) e o Programa Sentinela⁶, passando a ser Centro de Referência, com proposta de atendimento especializado. Também foi criado um Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família, visando atendimentos direcionados a famílias, crianças e adolescentes e a população de rua.

Na metade da década de 2000, o município solicitou habilitação em nível de gestão básica, visando a implantação do SUAS no território municipal. A partir da elaboração do plano municipal de assistência social (2006-2009), buscou-se

⁶ Conforme Ribeiro (2010) e Lima e Schneider (2018), o Programa Sentinela serviu como base para a estruturação de muitos CREAS no Brasil. Este Programa foi criado em 2001 pelo Ministério do Desenvolvimento Social e era destinado ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de abuso e/ou exploração sexual, bem como de seus familiares. Dentre os objetivos do serviço, destacam-se: contribuir para a garantia de direitos; identificar riscos; prevenir agravos; interromper o ciclo de violência; contribuir para a devida responsabilização dos autores da agressão ou exploração; e favorecer o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (Brasil, 2001).

aprimorar a gestão passando a operar a política com base nos níveis de proteção social básica, especial de média complexidade e de alta complexidade. Decorrente disso, nos anos posteriores, foram criados cinco Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Em 2009, passou a funcionar o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), com o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), a Abordagem Social e o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). O PAEFI aglutinou as demandas até então encaminhadas para o Programa de Orientação e Apoio Sócio Familiar (POASF), o Serviço Sentinela e o Serviço de Proteção ao Idoso em Situação de Violência (SEPIVI). Os seguintes equipamentos permaneceram junto ao prédio do CREAS: Setor de Benefícios, Setor Operacional, Bolsa Família/Cadastro Único e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças e adolescentes.

Cabe destacar que, quando o CREAS/PAEFI iniciou suas atividades, já havia aproximadamente 300 casos em fila de espera, sendo que chegou a apresentar demanda reprimida de cerca de 1700 famílias aguardando por atendimento no PAEFI em 2017. Diante desse contexto, nesse mesmo ano, a gestão municipal implantou uma equipe constituída por profissionais técnicos de Serviço Social e Psicologia, tendo como objetivo aproximar-se em curto prazo da realidade vivenciada pelas famílias, a fim de efetivar atendimentos iniciais das situações apresentadas, através de escuta e análise das demandas, bem como o encaminhamento para a rede socioassistencial e demais serviços.

No que se refere à infraestrutura, o ambiente físico do CREAS/PAEFI pesquisado apresenta salas para: recepção; acolhida, atendimento individual e familiar, coordenação, equipe técnica, administrativo, grupos, arquivos e depósito; banheiros coletivos com adaptação para pessoas com deficiência e idosos; banheiros para funcionários; espaço de copa para alimentação; espaços reservados e de acesso restrito à equipe para guarda de prontuários; equipamentos e materiais abrangendo mobiliário, computadores, aparelhos telefônicos, acesso à internet, etc.

Quanto ao dimensionamento do quadro de recursos humanos, o PAEFI em questão conta com: 01 responsável pela coordenação, 05 profissionais efetivos de

Psicologia e 06 profissionais efetivos de Serviço Social. Cada equipe técnica (dupla interdisciplinar) atende 25 famílias.

Conforme protocolo de atendimento, o acesso ao PAEFI ocorre por demanda espontânea, por identificação e encaminhamento via documental dos serviços de proteção e vigilância social; assim como por encaminhamento de outros serviços das políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública.

4.2 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PARTICIPANTES

Participaram da pesquisa nove usuários do PAEFI (sete mulheres e dois homens), com faixa etária de 20 a 53 anos. Sete pessoas não chegaram a completar o ensino fundamental e duas concluíram o ensino médio. Seis participantes exerciam alguma atividade laboral, contemplando uma média de 32,8 horas semanais, uma se identificou como dona-de-casa, sem referir carga horária laboral; e outras três pessoas mencionaram não exercer nenhum tipo de trabalho formal.

Sobre a renda mensal familiar per capita (definida pela soma total da renda bruta no mês de todos os que compõem a família, dividida pelo número de seus integrantes), três entrevistados indicaram viver com até 1/3 (um terço) de um salário mínimo; outras três pessoas mencionaram ter renda familiar per capita de até meio salário mínimo; e outros três participantes não quiseram responder os valores monetários que recebiam.

Referente à periodicidade de acompanhamento realizado até então no PAEFI, a média de tempo foi de aproximadamente dois anos para cada núcleo familiar, retirando o dado atípico (*outlier*) de 10 anos de acompanhamento, respondido por um dos participantes. Em relação ao número de membros nas famílias atendidas, a média foi de cinco pessoas pertencentes ao núcleo familiar. Sete dos nove participantes se identificaram como genitores, ou seja, mães (ou pai) como pessoas de referência na família. Uma das participantes informou ser filha no seu arranjo familiar, e outro entrevistado se identificou como marido.

Para melhor visualização do perfil dos usuários participantes na pesquisa, segue tabela de caracterização dos entrevistados.

Tabela 01 – Caracterização geral dos participantes da pesquisa

Nome (Idade; Sexo)	Membro familiar	Escolaridade	Atividade laboral	Nº de membros na família	Renda familiar	Tempo no PAEFI	Inserção no PAEFI
Jane (38; F)	Mãe	Fundamental Incompleto	Leiturista	6 pes.	Até 1/3 do salário mínimo	Cerca de 1 ano	DP*
Gabi (20; F)	Filha	Ensino Médio	Não possui no momento	6 pes.	Não relatou	Cerca de 1 ano	DP
Alex (38; M)	Pai	Fundamental Incompleto	Não possui no momento	3 pes.	Até 1/3 do salário mínimo	Cerca de 10 anos	Serviços de Saúde
Lúcia (34; F)	Mãe	Ensino Médio	Professora	6 pes.	Até 1/2 salário mínimo	Cerca de 3 anos	CT** e DP
Sandra (53; F)	Mãe	Fundamental Incompleto	Auxiliar serviços gerais	3 pes.	Até 1/2 salário mínimo	Cerca de 3 anos	CT e da Promotoria da Infância e Juventude
Iara (34; F)	Mãe	Fundamental Incompleto	Dona-de- casa	5 pes.	Até 1/3 do salário mínimo	2 meses	Demanda espontânea
Carla (32; F)	Mãe	Fundamental Incompleto	Cuidadora	5 pes.	Até 1/2 salário mínimo	Cerca de 2 anos	CT, DP e CREAS de outro município
Maria (52; F)	Mãe	Fundamental Incompleto	Servente	6 pes.	Não relatou	Cerca de 3 anos	CT e DP
Marcos (50; M)	Marido	Fundamental Incompleto	Não possui no momento	6 pes.	Não relatou	Cerca de 3 anos	CT e DP

*DP=Delegacia de Polícia; ** CT=Conselho Tutelar.

Fonte: Elaborada pelo autor a partir dos questionários de caracterização respondidos pelos participantes durante a realização das entrevistas (vide Apêndice D).

Na tabela 01, chama a atenção o fato de que, dos nove participantes do estudo, oito pessoas foram inseridas no referido PAEFI através de outros equipamentos da rede, sendo que uma pessoa chegou ao serviço por demanda espontânea. Destaca-se também que quase a totalidade é constituída por mulheres – o que aponta para a feminização do atendimento no referido serviço. Relacionado a isso, Santos, Heckert & Carvalho (2017) identificaram um viés de gênero presente no campo das políticas sociais, em que a figura da mulher tem sido alvo privilegiado das estratégias de disciplina e regulamentação. Tal aspecto também foi identificado no estudo de Andrade (2018) acerca das significações sociais sobre autonomia junto a usuários do PAEFI em Belo Horizonte/MG, quando, no recrutamento da pesquisa, todas as referências familiares indicadas corresponderam a mulheres. Conforme a autora, “este fato reforça a importância da discussão e problematização da questão do gênero e da responsabilização maciça da mulher no que se refere ao cuidado e à proteção social” (Andrade, 2018, 74). Concordamos com a pesquisadora que este aspecto merece uma discussão ampliada a partir das questões de gênero.

Outra informação importante refere-se ao fato de que nem todas as pessoas se sentiram à vontade diante do contato inicial para participar da pesquisa. Das pessoas convidadas à entrevista, quatro rejeitaram o convite no primeiro contato telefônico. Além do mais, ficou evidente desconforto inicial para entrevista junto a duas pessoas entrevistadas – sendo que uma delas pediu para a entrevista não ser gravada. Dentre as possibilidades para tal constatação, infere-se que temas sujeitos a situações veladas – referentes a violações de direitos – possam ter emergido nesse processo, bem como dificuldades diante da exposição de fatos diversos ou ainda hesitação diante da novidade em participar de uma pesquisa.

Na mencionada pesquisa de Andrade (2018), a autora também identificou dificuldades no recrutamento dos entrevistados quando, dos 10 usuários indicados para participar do seu estudo, quatro aceitaram o convite. Para a autora, tais dificuldades podem estar relacionadas à situação de vulnerabilidade social; ou ainda a distanciamento e/ou dificuldade de pertencimento do usuário à Política de Assistência Social enquanto sujeito ativo e participativo em sua construção para

além do acompanhamento. Assim como apontado pela pesquisadora, reitera-se que essas reflexões não são esgotadas nesta pesquisa, mas sinalizam elementos importantes para discutir a participação e o pertencimento dos usuários à política de Assistência Social.

Junto aos entrevistados deste estudo, ressalta-se que para evitar quaisquer riscos, o pesquisador apresentou e leu junto com a pessoa participante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, deixando claro que a participação na pesquisa era voluntária; que a pessoa poderia interromper a sua participação a qualquer momento sem a necessidade de explicação ou justificativa; e que as informações pessoais seriam mantidas em sigilo. Além disso, o pesquisador colocou-se à disposição e ofereceu o contato de telefone tanto para acolher a pessoa entrevistada, como para encaminhá-la para um serviço público a depender de sua necessidade. Nesse intuito, buscou-se realizar cada entrevista de modo a não produzir revitimização dos participantes por meio da pesquisa.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO

A fim de demonstrar a composição em torno dos sentidos atribuídos pelos usuários acerca do PAEFI, reitera-se que a análise do presente estudo é apresentada a partir da submissão e publicação de três artigos, os quais buscam debater os principais elementos que dão visibilidade aos achados da pesquisa.

5.1 ARTIGO 01 - A VINCULAÇÃO EM UM SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS⁷

Resumo: Este estudo buscou investigar o processo de vinculação junto ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), de modo a compreender os sentidos atribuídos pelos usuários desse serviço acerca de sua inserção e participação nesse espaço. A pesquisa, de cunho qualitativo, levantou informações através de entrevistas semiestruturadas junto a nove pessoas atendidas no PAEFI de uma cidade da grande Florianópolis. A perspectiva da Psicologia Histórico Cultural norteou a construção metodológica e analítica da pesquisa. Os núcleos de significação atrelados ao processo de vinculação junto ao PAEFI na percepção dos entrevistados foram: a) Os fluxos e as contradições no acesso ao serviço; b) Motivações e afetos relacionados à participação no serviço. O estudo apontou importantes indicadores para se pensar a construção de práticas psicossociais pautadas em uma perspectiva ético-política voltada à participação e ao envolvimento dos usuários junto à política de assistência social.

Palavras-chave: Assistência Social; Psicologia; PAEFI; Usuário; Vinculação.

⁷ Por questão de direitos autorais, este artigo foi retirado para a publicação da dissertação.

5.2 ARTIGO 02 - EFEITOS DO ATENDIMENTO DE UM SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL NA TRAJETÓRIA DE VIDA DOS USUÁRIOS⁸

Resumo: Desde a aprovação do SUAS, a psicologia vem se reinventando enquanto prática profissional para atender as peculiaridades e demandas inerentes ao trabalho realizado em uma política pública e social voltada para a garantia de direitos. De caráter qualitativo, este estudo se fundamenta em referenciais da Psicologia Histórico-Cultural, tendo como finalidade analisar os efeitos do trabalho psicossocial realizado no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) na trajetória de vida das pessoas atendidas. Foram entrevistados nove usuários do PAEFI de um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) localizado na Grande Florianópolis. Através da análise, foram construídos os seguintes núcleos de significação: a) Acolhimento e apoio à dimensão subjetiva dos fenômenos sociais; b) Crítica ao olhar familista e patologizante das expressões da questão social; c) Interdisciplinaridade e escuta sensível e comprometida como relevantes dispositivos do SUAS. As informações anunciam potencialidades e desafios das práticas psicossociais no PAEFI, sinalizando sua importância quando pautadas na não psicologização e/ou não culpabilização dos sujeitos em torno das demandas e dos fenômenos sociais.

Palavras-chave: Assistência Social; Psicologia; PAEFI; Usuário; Atendimento psicossocial.

5.3 ARTIGO 03 - INTERSETORIALIDADE NO PAEFI/CREAS NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS: RELATO DE PESQUISA⁹

Resumo: A articulação em rede é preconizada pela Política de Assistência Social Brasileira. Esta pesquisa buscou estudar os sentidos atribuídos às ações intersetoriais pelos usuários de um Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Trata-se de um estudo qualitativo baseado no referencial teórico da Psicologia Histórico-Cultural. As informações

⁸ Por questão de direitos autorais, este artigo foi retirado para a publicação da dissertação.

⁹ Por questão de direitos autorais, este artigo foi retirado para a publicação da dissertação.

foram obtidas por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas junto a nove usuários do PAEFI de uma cidade da região sul do Brasil. Foram identificados os seguintes núcleos de significação: a) o PAEFI como articulador em prol do acesso a direitos; e b) forças de biopolítica e judicialização no diálogo intersetorial. Os resultados reiteraram a importância do trabalho em rede como ação para a integralidade dos usuários. Em consonância com a perspectiva dos direitos humanos, ressalta-se a importância de as práticas promoverem a participação com agência das pessoas atendidas.

Palavras-chave: Assistência Social; Psicologia; PAEFI; Usuário; Intersetorialidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi investigar sentidos atribuídos ao PAEFI pelos usuários desse serviço em uma unidade do CREAS da grande Florianópolis. Em vista disso, propôs-se compreender os sentidos atribuídos pelos usuários acerca de sua inserção e participação neste espaço; estudar os efeitos do trabalho psicossocial realizado no PAEFI na trajetória de vida deles; bem como, estudar os sentidos acerca da articulação em rede preconizada no referido serviço.

Este estudo emergiu por meio da vontade de compreender e construir coletivamente conhecimentos que contribuam às práticas no trabalho do PAEFI. As motivações para a seleção de mestrado, formulação da proposta de pesquisa e sua construção foram permeadas por minha recente inserção no PAEFI como profissional de Psicologia. As reflexões foram atravessadas por encontros e sentimentos variados tanto no meio acadêmico quanto no campo junto aos usuários, equipe, gestão, dentre cenários, falas, notícias, etc. Escrever sobre os sentidos acerca do PAEFI a partir dessas relações evidentemente permitiu autocrítica sobre minha atuação, de modo a questionar meu próprio trabalho, o que talvez seja o maior êxito deste estudo. Contudo, enfatizo que a ideação deste estudo se configurou no ímpeto de problematizar e produzir conhecimento voltado à atuação da Psicologia na Política de Assistência Social.

Como apontamentos precedentes às conclusões, convém destacar aspectos passíveis de elucubração sobre a presente pesquisa. Em termos epistemológicos, situamos o tema através do referencial da Psicologia Histórico-Cultural, a qual apresenta uma perspectiva baseada no materialismo histórico-dialético ao explicar a realidade. Uma justificativa para essa escolha foi porque a Psicologia Histórico-Cultural compreende a constituição sócio-histórica do psiquismo dos sujeitos, sendo que a realidade se produz nas contradições, no movimento entre o universal, o singular e o particular. A escolha deste aporte teórico possibilitou compreender o quanto o PAEFI é permeado por contradições e paradoxos característicos das políticas públicas, entre práticas que denotam contribuições para o acesso a direitos e, ao mesmo tempo, desenvolve ações de cunho normativo, policialesco, violador, camuflando expressões da desigualdade social. Este aspecto reverbera de modo

singular nas trajetórias de vida dos usuários, de suas famílias em relação ao acompanhamento e à Política de Assistência Social. Assim sendo, a fundamentação desta pesquisa reitera que se trata de um recorte sobre a realidade estudada, posto que as possibilidades de construção de novas informações são inúmeras e sempre dependerão dos objetivos propostos e das relações estabelecidas com o contexto.

Em termos metodológicos, os instrumentos e técnicas utilizados nesta pesquisa se mostraram oportunos quando se buscou contemplar noções como contexto, intersubjetividade, historicidade e criação. Entendemos que ter produzido sentidos na relação intersubjetiva com os usuários associada aos contextos e processos possibilitou uma compreensão mais ampla sobre as experiências vividas ante o acompanhamento psicossocial do referido serviço. Destaca-se a postura receosa por parte de alguns participantes no contato inicial da entrevista, o que faz inferir que ocorreram fantasias sobre a realização da pesquisa, possivelmente vindo a influenciar algumas respostas. Contudo, reportando-se à “elasticidade” do método no intuito de construir uma relação dialógica, no decorrer da conversa, foi possível perceber maior abertura e disponibilidade dos entrevistados na produção de sentidos sobre o PAEFI e na partilha acerca de suas trajetórias de vida.

Não obstante, cabe assinalar que existem limitações da pesquisa relacionadas ao contato com o campo e à circunstância de o pesquisador ser também trabalhador do contexto estudado. Minha própria atuação em um serviço do PAEFI certamente trouxe implicações e atravessamentos em uma pesquisa que se propôs refletir sobre o trabalho da Psicologia nesse contexto. Entendo que essas implicações constituíram esta pesquisa, pois minha relação com o PAEFI, objeto deste estudo, me atravessa, visto que vivencio experiências cotidianas com os usuários e com a instituição. Inclusive com a própria equipe, diversas reflexões emergiram através de reuniões e conversas informais. Importante destacar que as entrevistas foram realizadas num movimento em que me coloquei como pesquisador, sem almejar ou defender uma neutralidade, considerando meu lugar híbrido pesquisador-trabalhador do PAEFI.

A partir da análise das informações construídas por meio da relação com os usuários entrevistados, das leituras em bibliografias, das experiências e discussões

acadêmicas e profissionais, foi possível identificar e compreender diversas questões no que tange à vinculação, ao trabalho em rede e ao próprio atendimento psicossocial junto ao PAEFI estudado.

A partir da investigação acerca da inserção e da participação dos usuários no acompanhamento psicossocial, foi possível apreender a adesão das pessoas atendidas como processo de vinculação permeado por diversas questões estruturais, institucionais, relacionais e históricas. Apesar de o PAEFI se apresentar como espaço potente para construção de vínculo com os usuários principalmente através da relação com os profissionais, ficam evidentes os atravessamentos do fluxo da rede, do tempo de espera para atendimento, das ações em gestão e planejamento, dentre outros aspectos relativos às condições objetivas de trabalho que repercutem transversalmente nesse processo de vinculação para com o serviço.

Convém apontar adversidades inerentes às próprias políticas públicas concernentes à ausência de transparência no uso do financiamento, falta de fundamentação e capacitação de profissionais e dificuldade do trabalho em rede como pontos que acentuam a precarização das condições de trabalho. De igual forma, consideram-se atravessamentos de aspectos históricos relacionados a posturas clientelistas e assistencialistas características das políticas sociais brasileiras. Compreende-se que as limitações do serviço em questão são corolários da situação de fragilidade, fragmentação e ausência de serviços essenciais e de políticas públicas que poderiam atuar em articulação na proteção social e na garantia de acesso a direitos.

Assim como identificado por Andrade (2018), percebe-se a importância do vínculo entre profissional e usuário, ao mesmo tempo em tal aspecto revela a personificação do serviço no trabalhador. Tal percepção permite presumir o quanto o peso dos afetos diante da desigualdade social recai sobre os profissionais, ao passo que as diversas instâncias do Estado demonstram-se ausentes pela não-efetivação das políticas públicas e conseqüente restrição do acesso a direitos.

No que se refere aos efeitos do trabalho psicossocial realizado pelo PAEFI investigado na trajetória de vida dos entrevistados, as informações anunciam potencialidades do acompanhamento apreendido como espaço que proporciona apoio emocional, alívio, desabafo e aprendizado para lidar com as situações difíceis do dia-a-dia. Tais aspectos evidenciam a efetividade das práticas psicossociais na

direção da acolhida e da atenção à dimensão subjetiva dos fenômenos sociais, assim como contribuições para minimizar as situações de violação de direitos, através do encontro, da escuta, do apoio e da criação de um espaço para ampliar as possibilidades de pensar, sentir e agir na vida dos sujeitos atendidos.

Nesse âmbito, salientam-se as contribuições e potencialidades do trabalho do psicólogo para o SUAS. No entanto, torna-se fundamental atentar-se para as nuances de uma prática que pode tanto potencializar a ação transformadora, quanto fomentar a manutenção da ordem social excludente, caindo em lógicas de individualização, psicologização, patologização, normatização, moralização, disciplinarização, culpabilização e revitimização como componentes que produzem novas formas de violação de direitos. Torna-se necessária a crítica aos olhares reducionistas e familistas, imbuídos por concepções idealizadas de família, de maternidade e dos modos de viver dos usuários. Além disso, constata-se a importância de uma escuta sensível e comprometida no SUAS, ancorada na atuação interdisciplinar – de modo particular entre Psicologia e Serviço Social –, na territorialidade e na inventividade, de modo a reiterar o olhar para a integralidade dos sujeitos e a proteção social.

No que diz respeito ao trabalho intersetorial preconizado no PAEFI, este estudo indicou efeitos significativos dos encaminhamentos e das informações para o acesso a serviços, benefícios e direitos. Contudo, entende-se que a articulação em rede deve transcender as ações de encaminhamento e o trabalho socioeducativo, de modo a fomentar a corresponsabilização dos envolvidos e a construção de respostas conjuntas frente às situações de violação de direitos. Ao constatarmos que as políticas sociais brasileiras em seu processo histórico são marcadas por ações fragmentadas, focalizadas, seletivas e meritocráticas, associadas a mecanismos de disciplina, repressão, controle e gestão da vida (Lima & Silveira, 2016), torna-se necessário um olhar crítico sobre as práticas no PAEFI que insinuam investigar, julgar, moralizar, judicializar, culpabilizar e punir os sujeitos pela sua condição social. Compreende-se que tais forças operam como biopolítica junto às pessoas atendidas.

Diante disso, como profissionais, é preciso localizar nossos lugares nas relações de poder, buscando suspender nossos ideais normativos, indagando

sempre: para quem, afinal, estamos a serviço? Tal questão faz refletir sobre o papel do Estado nas cruciais tarefas de promover e garantir acesso a direitos, proteção social e cidadania, considerando que seu funcionamento induzido pelo individualismo e pelo liberalismo econômico – característicos do capitalismo contemporâneo –, vem servindo apenas para a gestão de um sistema que produz desigualdade social e gera sofrimento (Gomes et al., 2019; Lima & Silveira, 2016). Ao compreendemos que o sujeito é social e historicamente situado, considera-se que os fenômenos das violências e outras demandas atribuídas ao PAEFI são questões complexas, constituintes das relações sociais e processos históricos, culturais, econômicos, normativos, políticos e ideológicos emergentes na contemporaneidade.

Observa-se que, no Brasil, a pouca participação do cidadão frente aos seus direitos e deveres é reflexo de um processo histórico-social marcado por ciclos autoritários, fascistas e antidemocráticos – como o colonialismo, a escravidão, a ditadura civil-militar – que buscaram enfraquecer a força e a conscientização popular (Conselho Federal de Psicologia, 2013; Freire, 1980). Diante disso e das informações desta pesquisa, torna-se crucial incentivar a participação popular nos espaços coletivos de controle social (como conselhos, conferências, fóruns, associações etc.) como operadores de construção e aperfeiçoamento das políticas públicas; bem como é importante fomentar um sentimento de pertença e de apropriação das políticas e serviços públicos tanto com os profissionais da rede quanto com os usuários. Tal atitude se inscreve como constante desafio, ainda mais na atual conjuntura política em que direitos e espaços coletivos, construídos com a participação democrática, se encontram ameaçados.

Em alternativa às práticas de controle e opressão, seja com a rede – na circulação entre os espaços e serviços –, seja com o usuário – na sua inclusão ao atendimento e no incentivo à participação social –, a aposta está na potência do encontro, da partilha e da coletivização das demandas sociais. Presume-se que tais incitações são formas de resistência aos processos de desigualdade, injustiça e exclusão social. Os serviços socioassistenciais são potenciais dispositivos de cuidado, de produção de novos sentidos e modos de subjetivação em prol da efetivação de políticas sociais e promoção de direitos humanos. Nesse sentido, a consolidação do SUAS se mantém como fundamental, na medida em que viabiliza

direitos e constrói possibilidades de novos projetos de vida, novos modos de existência. A política social dinamizada pela gestão democrática, balizada por princípios ético-políticos, torna-se travessia para a construção de novas formas de sociabilidade (Lima & Silveira, 2016). Assim sendo, no momento contemporâneo, torna-se relevante defender políticas e ações que busquem a garantia de acesso aos direitos da população.

Compreende-se que a Psicologia, com base na perspectiva histórico-cultural, pode contribuir no olhar para as relações que são estabelecidas ante a questão social. No seu fazer frente às vulnerabilidades sociais, torna-se necessária uma escuta comprometida e implicada, para além do que é explícito, de modo a “dar audibilidade” às experiências singulares. Em vista disso, esta pesquisa apontou importantes indicativos para se pensar a construção de práticas psicossociais pautadas em uma perspectiva ético-política junto ao público usuário da Política de Assistência Social brasileira.

Diante das indagações no que concerne ao referido PAEFI e suas demandas, reitera-se a importância de ter trazido o próprio usuário do serviço, de modo a escutá-lo e compreender suas motivações, anseios, expectativas, interesses ou frustrações para com o acompanhamento psicossocial. As ideias expostas neste estudo, com base na perspectiva dos usuários do PAEFI, nos inspiram a repensar o fazer frente às situações de violação de direitos vivenciadas pelas pessoas atendidas em suas famílias e/ou em suas trajetórias de vida. Concretiza-se a ideia de que as concepções dos usuários sobre a atuação psicossocial no PAEFI têm o potencial de contribuir para o aperfeiçoamento das práticas neste serviço.

Com base no exposto, enfatizamos a importância de novos estudos serem realizados tendo como foco as práticas e os desafios da Psicologia na Política de Assistência Social. Por fim, espera-se que esta dissertação tenha auxiliado no aprofundamento sobre o tema, na construção do conhecimento e na efetivação de políticas públicas e serviços de proteção e cuidado ao público aqui contextualizado.

REFERÊNCIAS

- Aguiar, W. M. J. de, & Ozella, S. (2013). Apreensão dos sentidos: aprimorando a proposta dos núcleos de significação. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 94(236), 299–322. <https://doi.org/10.1590/S2176-66812013000100015>
- Aguiar, W. M. J., & Ozella, S. (2006). Núcleos de significação como instrumento para a apreensão da constituição dos sentidos. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 26(2), 222–245. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932006000200006>
- Andrade, J. L. P. de. (2018). *Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI): um espaço social para a construção de autonomia?* Universidade Federal de Minas Gerais.
- Araújo, S. A. (2008). *Jovens identificados como autores de abuso sexual: sentidos da violência*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Asbahr, F. da S. F. (2011). “Por que aprender isso, professora?” *Sentido pessoal e atividade de estudo na Psicologia Histórico-Cultural*. Universidade de São Paulo.
- Becker, S. H. (1994). *Métodos de pesquisa em Ciências Sociais*. (Tradução de Marco Estevão e Renato Aguiar, Ed.) (2nd ed.). São Paulo: Hucitec.
- Benelli, S. J. (2013). Apontamentos sobre as práticas psicológicas desenvolvidas nas entidades assistenciais que atendem a crianças e adolescentes pobres. *Revista de Psicologia Da UNESP*, 12(2), 1–30.
- Bernardes, M. E. M. (2010). O método de investigação na Psicologia Histórico-Cultural e a pesquisa sobre o psiquismo humano. *Psicologia Política*, 10(20), 297–313.
- Botarelli, A. (2008). *O psicólogo nas políticas de proteção social: uma análise dos sentidos e da práxis*. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Brasil. Lei Orgânica de Assistência Social (1993). Ministério da Previdência e Assistência Social. Retrieved from http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm
- Brasil. Portaria nº 878 de 03 de dezembro 2001. Estabelece diretrizes e normas do Programa Sentinela e dá outras providências (2001). Brasil: Ministério da Previdência e Assistência Social.
- Brasil. (2004). *Política Nacional de Assistência Social (PNAS) / Norma Operacional Básica (NOB/SUAS)*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.
- Brasil. (2011a). *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.
- Brasil. (2011b). *Resolução Nº 269, de 13 de dezembro de 2006. NOB-RH/SUAS: anotada e comentada*. (S. da S. Ferreira, Ed.). Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8261.2012.01927.x>
- Brasil. Resolução Nº109, de 11 de Novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais - reimpressão 2014 (2014). Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.
- Castel, R. (1997). A dinâmica dos processos de marginalização: da vulnerabilidade à desfiliação. *Caderno CRH*, 13(2), 19–40.

- Conselho Federal de Psicologia. (2013). *Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS*. (CFP, Ed.). Brasília, Brasil: Centro de Referências Técnicas Em Psicologia e Políticas Públicas-CREPOP.
- Cruz, L. R. da, & Guareschi, N. (2014). Articulações entre a Psicologia Social e as Políticas Públicas na Assistência Social. In L. R. da Cruz & N. Guareschi (Eds.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (2nd ed., pp. 15–34). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Dias, L. R. R. (2017). *Judicialização e contracondutas no trabalho da equipe de um CREAS: forças em tensão na assistência social*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Domínguez, B. J. (1994). Cambios sociopolíticos y desarrollos históricos en psicología. In M. Montero (Ed.), *Construcción y crítica de la psicología social*. Barcelona/Caracas: Anthropos/Universidad Central de Venezuela.
- Faermann, L. A., & Nascimento, D. A. (2016). Reflexões sobre o trabalho socioeducativo no âmbito da política de assistência social. *Barbarói*, (48), 153–167. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17058/barbaroi.v0i48.7417>
- Fontenele, A. F. G. T. (2008). *Psicologia e Sistema Único da Assistência Social - SUAS - Estudo sobre a inserção dos psicólogos nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS's*. Universidade Federal do Ceará.
- Frare, E. (2013). *A atuação do psicólogo na política de assistência social na região da foz do rio Itajaí do Estado de Santa Catarina*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Freire, M. L., & Alberto, M. de F. P. (2013). Centro de referência especializada de assistência social: suporte organizacional para atuação do psicólogo. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 16(2), 167–182.
- Freire, P. (1980). *Conscientização*. São Paulo: Moraes.
- Freitas, M. T. de A. (2002). A abordagem sócio-histórica como orientadora da pesquisa qualitativa. *Cadernos de Pesquisa*, (116), 21–39.
- Gomes, M. de A., Lima, A., Guerra, A. S., Corrêa, B., Nascimento, V. N. do, & Favaretto, V. (2019). Como lidar com os efeitos psicossociais da violência?: o curso de capacitação como um dispositivo clínico e político. In M. L. Lopedote, D. S. Mayorca, D. Negreiros, M. A. Gomes, & T. Tancredi (Eds.), *Corpos que sofrem - como lidar com os efeitos psicossociais da violência?* (p. 392). São Paulo: Elefante.
- González Rey, F. (2002). *Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Iamamoto, M. V., & Carvalho, R. (2001). *Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico metodológica*. São Paulo: Cortez.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2018). Cidades e estados. Retrieved June 22, 2018, from <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados>
- Lima, C. B. de, & Silveira, J. I. (2016). Direitos Humanos e Política Social: instrumentos sóciojurídicos não punitivos e mecanismos democráticos. *Rev. Filos.*, 28(43), 147–166. <https://doi.org/10.7213/aurora.28.043.DS08>
- Lima, F. C., & Schneider, D. R. (2018). Características da Atuação do Psicólogo na Proteção Social Especial em Santa Catarina. *Psicologia: Ciência e Profissão*,

- 38(2), 347–362. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1982-3703001402017>
- Lordello, S. R. M., & Costa, C. L. F. (2013). A metodologia qualitativa no estudo do abuso sexual intrafamiliar. *Revista Psicologia e Saúde*, 5(2), 127–135.
- Lüdke, M., & André, M. E. D. A. (1988). *Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Macedo, J. P. S. (2007). *O Psicólogo no campo do Bem-Estar: cartografias de práticas na saúde e assistência social*. Universidade Federal de Rio Grande do Norte.
- Macedo, J. P., Sousa, A. P. de, Carvalho, D. M. de, Magalhães, M. A., Sousa, F. M. S. de, & Dimenstein, M. (2011). O psicólogo brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos? *Psicologia Em Estudo*, 16(3), 479–489.
- Macêdo, O. J., Pessoa, M. C. B., & Alberto, M. de F. P. (2015). Atuação dos Profissionais de Psicologia Junto à Infância e à Adolescência nas Políticas Públicas de Assistência Social. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(3), 916–931. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703000922014> PSICO
- Marx, K. (1989). Teoria e processo histórico da revolução social (prefácio à contribuição à crítica da economia política). In F. Fernandes (Ed.), *Marx e Engels: História* (pp. 231–235). São Paulo: Ática.
- Mestriner, M. L. (2001). *O Estado entre a filantropia e a assistência social*. São Paulo: Cortez.
- Minayo, M. C. de S. (2010). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec.
- Molon, S. I. (2003). *Subjetividade e constituição do sujeito em Vygotsky*. Petrópolis: Vozes.
- More, C. L. O. O. (2005). As redes pessoais significativas como instrumento de intervenção psicológica no contexto comunitário. *Paidéia*, 15(31), 287–297.
- Olabuénaga, J. I. R. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto: Bilbao.
- Oliveira, I. F. de. (2014). Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. In L. R. da Cruz & N. Guareschi (Eds.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (2nd ed., pp. 35–51). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Pereira, V. T. (2014). “Mulheres à procura de benefícios”: o cenário do CRAS. *Barbarói*, (41), 148–173.
- Piveta, R. T. A., & Mansano, S. R. V. (2014). O fazer como potência: atuação da psicologia no sistema único de assistência social. *Revista de Psicologia Da UNESP*, 13(2), 14–25.
- Reis, C. dos, Giugliani, S., & Pasini, V. L. (2014). Conversando sobre a Psicologia e o SUAS: potencialidades e desafios para a atuação profissional dos psicólogos na política de assistência social. In L. R. da Cruz & N. Guareschi (Eds.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (2.ed., pp. 149–166). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Ribeiro, A. B. (2010). *O psicólogo na proteção social especial: atuação junto às vítimas de violação de direitos no CREAS*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Rodrigues, A. (2016). *A psicanálise e a política de assistência social brasileira: um diálogo possível?* Universidade Federal de Santa Catarina.
- Santos, K. L., Heckert, A. L. C., & Carvalho, S. V. (2017). Família e mulher como instrumentos de governo na Assistência Social. *Psicologia & Sociedade*, 29(e158080), 1–10. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/1807->

0310/2017v29158080

- Sawaia, B. B. (2009). Psicologia e desigualdade social: uma reflexão sobre liberdade e transformação social. *Psicologia & Sociedade*, 21(3), 364–372.
- Sawaia, B. B. (2014). Transformação social: um objeto pertinente à Psicologia Social? *Psicologia & Sociedade*, 26(n.spe 2), 4–17.
- Sawaia, B. B., & Maheirie, K. (2014). A Psicologia Sócio-histórica: um referencial de análise e superação da desigualdade social. *Psicologia & Sociedade*, 26(n.spe 2), 1–3.
- Senra, C. M. G. (2009). *Psicólogos sociais em uma instituição pública de Assistência Social: analisando estratégias de enfrentamento*. Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- Silva, R. J. S. da, Hüning, S. M., & Mesquita, M. R. (2014). Por entre culturas e políticas, a construção da assistência social. In L. R. da Cruz & N. Guareschi (Eds.), *O psicólogo e as políticas públicas de assistência social* (2nd ed., pp. 125–148). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Silva, M. O. da S. e. (2010). Pobreza, desigualdade e políticas públicas: caracterizando e problematizando a realidade brasileira. *Revista Katálysis*, 13(2), 155–163. <https://doi.org/10.1590/s1414-49802010000200002>
- Silva, R. B., & Cezar, P. C. N. (2013). Atuação do psicólogo no CREAS em municípios de pequeno porte. *Estudos Interdisciplinares Em Psicologia*, 4(1), 80–98.
- Sposati, A. (2010). *A menina LOAS: um processo de construção da assistência social* (5.ed.). São Paulo: Cortez.
- Sposati, A., Bonetti, D. A., Yazbek, M. C., & Carvalho, M. do C. B. (2016). *Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras: uma questão de análise* (12th ed.). São Paulo: Cortez.
- Sufredini, F. (2016). *Dinâmica relacional de famílias que vivenciaram abuso sexual infante-juvenil: o olhar materno*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Vigotski, L. S. (2000). *A construção do pensamento e da linguagem*. São Paulo: Martins Fontes.
- Vigotski, L. S. (2009). *Imaginação e criação na infância*. São Paulo: Ática.
- Vygotski, L. S. (1992). Pensamiento y palabra. In *Obras Escogidas II*. Madrid: Visor Distribuciones.
- Vygotsky, L. S. (2001). *Obras escogidas. Volumes 1, 2 e 3*. Madrid: Machado Libros.
- Yamamoto, O. H., & Oliveira, I. F. de. (2010). Política Social e Psicologia: Uma Trajetória de 25 Anos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(especial), 9–24. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722010000500002>
- Yazbek, M. C. (2012). Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento. *Serv. Soc. Soc.*, 110, 288–322. Retrieved from <http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/j01k8G2OYc356230ru47.pdf>

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Pela presente autorização, declaro que fui informado(a), de forma clara e detalhada, sobre os objetivos e a justificativa do projeto de pesquisa intitulado: “Sentidos atribuídos ao PAEFI pelas pessoas usuárias em uma unidade do CREAS”. Dessa forma, autorizo a realização da pesquisa por meio da instituição:

_____.

Autorizo, também, a utilização das informações obtidas em eventuais trabalhos acadêmicos, publicações científicas, sem a identificação do local nem de seus profissionais.

Entendo que os pesquisadores, vinculados à Universidade Federal de Santa Catarina, manterão sigilo sobre as informações e que, após sua utilização na consecução dos objetivos propostos pela pesquisa, as mesmas serão inutilizadas.

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do responsável pela instituição

Identificação do responsável pela instituição

APÊNDICE B – CARTA-CONVITE

Prezado(a) usuário(a) do PAEFI:

Gostaríamos de convidá-lo(a) a participar de uma pesquisa que está sendo realizada em sua cidade sobre o serviço do PAEFI/CREAS. Sua participação ocorrerá por meio de uma entrevista que aborda o tema da pesquisa.

Os resultados dessa pesquisa ajudarão a pensar em formas de melhorar o atendimento nesse serviço de assistência social. Os participantes não serão identificados e esta pesquisa já teve aprovação no Comitê de Ética da Universidade. Apenas os pesquisadores terão acesso direto às informações relatadas. A pesquisa se dará por meio de uma conversa com a sua participação voluntária e sua opinião é de extrema importância para o sucesso da mesma.

Caso você aceite participar, por favor, preencha as informações abaixo e devolva esta carta à pessoa que lhe atende no PAEFI que entraremos em contato com você para agendar uma data e horário para realização da pesquisa.

Qualquer dúvida, você pode entrar em contato com o Núcleo de Pesquisa em Práticas Sociais, Estética e Política (NUPRA) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), através do telefone (48) 3721-3511 ou pelo e-mail gpanisson@gmail.com

.....

A ser preenchido pelo(a) participante:

Nome _____

Endereço _____

Telefone _____

E-mail _____

APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Título da pesquisa: Sentidos atribuídos ao PAEFI pelas pessoas usuárias em uma unidade do CREAS.

Eu, _____, estou sendo convidado (a) para participar, como voluntário (a), em uma pesquisa que tem como título “Sentidos atribuídos ao PAEFI pelas pessoas usuárias em uma unidade do CREAS”, realizada pelo pesquisador Gelson Panisson com a orientação da Profa. Dra. Marivete Gesser. Fui esclarecido (a) sobre o objetivo da pesquisa que é investigar sentidos atribuídos ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) pelas pessoas usuárias desse serviço em uma unidade do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da grande Florianópolis. Foi-me informado que é uma temática importante para discutir sobre o trabalho psicossocial desse serviço, como também para compreender como as pessoas usuárias se vinculam ao serviço e como elas avaliam sua participação e o atendimento prestado. Para tanto, acredita-se ser fundamental escutar o que as pessoas usuárias do PAEFI têm a dizer, e assim, poder pensar em estratégias de intervenção mais efetivas junto às famílias usuárias.

Participarei da pesquisa por meio de entrevista de aproximadamente uma hora de duração que será feita em local e horário a ser combinado com o pesquisador. Para registro das entrevistas, será utilizado um gravador, mediante a minha autorização e o pesquisador fará a transcrição da gravação. A entrevista será gravada em áudio e transcrita literalmente pelo pesquisador. As informações obtidas na pesquisa serão utilizadas somente para fins científicos e meus dados pessoais serão mantidos sob sigilo, garantindo-se o anonimato.

Eu reconheço que não sou obrigado (a) a responder todas as perguntas e poderei desistir de participar da pesquisa a qualquer momento (antes, durante ou depois de já ter aceitado participar dela ou de já ter feito a entrevista), sem ser prejudicado (a) por isso. Reconheço também que posso recusar a gravação da entrevista. Estou ciente de que os riscos pela participação na pesquisa são mínimos e que o pesquisador segue os preceitos éticos de pesquisa, com destaque para a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, do CNS (Conselho Nacional de Saúde)

que aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

A qualquer tempo, poderei pedir informações sobre a pesquisa ao pesquisador e tenho direito de acesso às informações coletadas e aos resultados obtidos. Esse pedido pode ser feito pessoalmente, antes ou durante a entrevista, ou depois dela, a partir dos contatos do pesquisador que constam no final deste documento. A minha identidade não será revelada em momento algum, por nome ou qualquer outra forma. Minha participação é voluntária, o que significa que não serei pago (a), de nenhuma maneira, por participar desta pesquisa. Destaca-se, por sua vez, que se houverem despesas para participação da pesquisa, as mesmas serão ressarcidas pelos pesquisadores, o mesmo é garantido se houverem danos para os participantes em decorrência de sua participação. O termo de consentimento deverá ser assinado em duas cópias, ficando uma com o pesquisador e outra com o (a) entrevistado (a). Caso tenha algum prejuízo material ou imaterial em decorrência da pesquisa, poderei solicitar indenização, de acordo com a legislação vigente e amplamente consubstanciada.

Posto isso, o CEP (Comitê de Ética em Pesquisa) é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. O Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH-UFSC) é o referencial da presente pesquisa. Para fins de confiabilidade, informa-se que o mesmo encontra-se localizado no Prédio Reitoria II, 4º andar, sala 401, localizado na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, Trindade, Florianópolis. Telefone para contato: 3721 -6094 e/ou e-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br

Eu, _____, abaixo assinado, concordo em participar desse estudo como participante. Fui informado (a) e esclarecido (a) pelo pesquisador Gelson Panisson sobre o tema e o objetivo da pesquisa, assim como a maneira como ela será feita e os benefícios e os possíveis riscos decorrentes de minha participação. Recebi a garantia de que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto me traga qualquer prejuízo.

Concordo que o material e as informações relacionadas à minha pessoa possam ser utilizados em aulas, congressos, eventos científicos, palestras ou periódicos científicos, sendo que não serei identificado (a) por nome ou qualquer outra forma.

Quanto ao registro das informações da entrevista por meio de gravação de voz ou vídeo, eu:

() Autorizo a gravação. () Não autorizo a gravação.

Local e data: _____.

Nome por extenso: _____.

Assinatura do (a) participante: _____.

Assinatura do pesquisador: _____.

Contatos:

Pesquisador principal: Gelson Panisson

E-mail: gpanisson@gmail.com / Telefone: (54) 9-8126-8745

Pesquisadora responsável: Marivete Gesser (Professora orientadora da pesquisa).

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina

Endereço: R. Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis/SC - Prédio da Reitoria II. CEP 88.040-400 Telefone: (48) 3721-6094

E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br

APÊNDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

CÓDIGO: _____ DATA: _____

I. IDENTIFICAÇÃO

Conte-me de você: que é você, onde mora, onde nasceu, o que faz...

II. SENTIDOS SOBRE O PAEFI

- 1) Há quanto tempo você e sua família são atendidos no PAEFI?
- 2) Conte um pouco do processo de como você começou a ser atendido no serviço.
- 3) Quais outros serviços você recebeu atendimento antes de chegar aqui?
- 4) O que significa pra você ser atendido(a) neste serviço?
- 5) O que você busca ao comparecer nos atendimentos?
- 6) O que te atrai ou motiva a estar no serviço?
- 7) De que forma acontece esse atendimento do PAEFI?
- 8) Como acontece sua participação neste serviço?
- 9) Como é sua relação com as/os profissionais que lhe atendem?
- 10) Há algo que você gostaria que fosse diferente no serviço?
- 11) Como sua família e outras pessoas próximas a vocês encaram sua presença neste serviço?
- 12) Você já havia sido atendido(a) por outros serviços de assistência social? Se sim, como foram essas experiências?
- 13) Algo mudou em você ou em sua vida depois que você começou a ser atendido(a) neste serviço?
- 14) Há algo que você gostaria que fosse diferente na sua vida?
- 15) Em que sentido este serviço contribui para você?
- 16) De que forma este serviço se relaciona com seu cotidiano?
- 17) Qual a importância desse serviço na sua vida?
- 18) Este atendimento se relaciona com o que você imagina para seu futuro?

III. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

1. Quais profissionais realizam atendimento no PAEFI?

Psicologia Serviço Social Outro: _____ Não sabe

2. Cidade de residência: _____

3. Número de pessoas que moram na casa (incluir o/a respondente): _____

4. Sexo/gênero: _____ 5. Idade: _____

6. Parentesco com a pessoa de referência da família: _____

7. Quem vive na casa (anotar idade)

Respondente IDADE: _____ Anos

Companheiro (a) . IDADE: _____ Anos

Filhos de 0 a 3 anos. Quantos? _____

Filhos de 4 a 6 anos. Quantos? _____

Filhos de 7 a 16 anos. Quantos? _____

Filhos (+ de 16 anos). Quantos? _____

Outras crianças e jovens menores de 18 anos (ex. enteados ou adotados, de criação, filhos de parentes e amigos). Quantos? _____

Idosos..... Quantos? _____

Outros parentes adultos. Quantos? _____

Amigos adultos. Quantos? _____

8. Escolaridade: Qual a sua escolaridade?

Não alfabetizado(a)

Ensino fundamental incompleto: primário incompleto

Ensino fundamental incompleto: primário completo e ginásio incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Ensino superior incompleto

Ensino superior completo

Pós-graduação

Não sabe

9. Profissão: _____

10. Atividade atual: _____

11. Jornada de trabalho semanal: _____

12. Renda familiar mensal

Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto é, aproximadamente, a renda familiar mensal?

Até R\$500,00

R\$501,00 a R\$1.000,00

R\$1.001,00 a R\$1.500,00

R\$1.501,00 a R\$2.000,00

R\$2.001,00 a R\$2.500,00

R\$2.501,00 a R\$3.000,00

R\$3.001,00 a R\$3.500,00

R\$3.501,00 a R\$4.000,00

Acima de R\$4.001,00

Local: _____ Duração da entrevista: _____