

**UFRRJ**  
**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA – PPGPSI**  
**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**DISSERTAÇÃO**

**A Perspectiva da Equipe Técnica de Centros Pop e Abrigos para População  
em Situação de Rua Sobre sua Atividade**

**Nayara de Souza Gomes**

**2017**



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO**  
**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**A PERSPECTIVA DA EQUIPE TÉCNICA DE CENTROS POP E  
ABRIGOS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA SOBRE SUA  
ATIVIDADE**

**Nayara de Souza Gomes**

*Sob a orientação da professora*

**Dr.<sup>a</sup> Sílvia Maria Melo Gonçalves**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Psicologia**, no Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Área de Concentração em Psicologia

Seropédica, RJ  
Novembro de 2017

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

G633p      Gomes, Nayara de Souza , 1989-  
              A perspectiva da equipe técnica de Centros Pop e  
              abrigos para população em situação de rua sobre sua  
              atividade / Nayara de Souza Gomes. - 2017.  
              138 f. : il.

              Orientadora: Sílvia Maria Melo Gonçalves.  
              Dissertação (Mestrado). -- Universidade Federal Rural  
              do Rio de Janeiro, Pós-Graduação em Psicologia, 2017.

              1. SUAS. 2. Equipe Técnica. 3. População em Situação  
              de Rua. 4. Psicologia Social. I. Gonçalves, Sílvia  
              Maria Melo , 1955-, orient. II Universidade Federal  
              Rural do Rio de Janeiro. Pós-Graduação em Psicologia  
              III. Título.

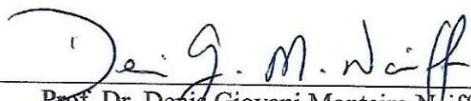
**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO**  
**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

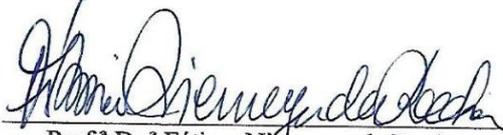
**NAYARA DE SOUZA GOMES**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Psicologia**,  
no programa de Pós-Graduação em Psicologia, área de concentração em Psicologia.

Dissertação aprovada em: 28/11/2017

  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Silvia Maria Melo Gonçalves  
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

  
Prof. Dr. Denis Giovanni Monteiro Naiff  
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Fátima Niemeyer da Rocha  
Universidade Severino Sombra

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, primeiramente, pela vida, pelas vitórias, por todas as realizações e por me permitir aprender e evoluir moral e intelectualmente.

Aos meus pais, Elizia e Ronaldo, pelo apoio, incentivo e por não medirem esforços para realizar cada sonho e objetivo que tive ao longo da vida, pela criação que me deram e por serem pessoas tão maravilhosas, fonte de inspiração e exemplo.

À minha irmã, Tamara, por se fazer presente e estar sempre disposta a ajudar quando necessário.

Ao João Marcelo, meu amor, por tudo. Pela compreensão, paciência, incentivo, cada abraço e palavra de conforto fizeram toda a diferença neste percurso. Por me ajudar com os gráficos e tabelas, por ser meu moto taxista nas visitas às instituições, por me ajudar a digitar os dados, pelos passeios e rodízios para espalhar. Seria tudo mais difícil sem você.

Aos colegas de turma pela troca, apoio e companheirismo ao longo do curso, em especial à Maria Rita, Amanda, Wallace, Kleber, Luís Paulo, Adelzita, George, Aline e Lívia.

Aos profissionais que contribuíram com esta pesquisa, cedendo um pouco do seu tempo de trabalho para responder os questionários de forma tão solícita e colaborativa.

Aos responsáveis pelas instituições, por autorizarem a realização da pesquisa, contribuindo para maior conhecimento na área das políticas públicas.

A cada um que contribuiu com indicações de locais para pesquisa, fornecendo contatos dentro dos municípios, como minha sogra Lili, meu tio Emilson e meus amigos Carla e Kleber.

Aos professores Denis Naiff e Sílvia Ignez pelas contribuições na banca de qualificação.

Ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFRRJ pela oportunidade de realizar o mestrado em um curso de excelência.

À Sílvia Gonçalves pela orientação, contribuição e auxílio na construção desta dissertação.

À Capes por fornecer a bolsa para a realização desta pesquisa.

*“Aos esfarrapados do mundo e aos que neles se descobrem e, assim descobrindo-se, com eles sofrem, mas, sobretudo, com eles lutam.” (Paulo Freire)*

## RESUMO

GOMES, Nayara de Souza. **A perspectiva da equipe técnica de centros pop e abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade.** 2017. 138p Dissertação (Mestrado em Psicologia, área de concentração em Processos Psicossociais e Coletivos). Instituto de Educação, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2017.

A assistência social passou a ser vista como profissão e Política Pública a partir da Constituição Cidadã de 1988. Toda sua trajetória até o referido ano foi baseada em caridade e intervenção religiosa, o que fez com que as ações assistenciais fossem realizadas através da benemerência. Com a passagem da caridade para a garantia de direitos, a assistência desenvolveu o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, o qual oferece proteção socioassistencial para áreas de vulnerabilidade. Dentre os usuários do SUAS, destaca-se a População em Situação de Rua (PSR), formada por indivíduos caracterizados pela situação de discriminação e pelos estereótipos, vistos como marginais, conforme leitura de Serge Paugam (2001), e marcados pela relação entre pobreza e criminalidade, discutida por Coimbra (2001). Devido ao fato da Política Nacional para População em Situação de Rua ter sido promulgada somente em 2009, os serviços destinados a esta população, no SUAS, são considerados novos. Com a exigência, por parte da Política Nacional de Assistência Social, de uma equipe técnica, composta por psicólogos e assistentes sociais, para a realização do acompanhamento destes usuários, tornam-se necessárias uma reflexão acerca da oferta de serviços para a PSR e a análise desses profissionais sobre suas áreas de atuação. Sendo assim, esta dissertação tem o objetivo de investigar a perspectiva desses profissionais referente à sua atuação nas instituições voltadas à População em Situação de Rua (PSR), como Centros Pop e abrigos. Para tanto, o método utilizado por esta pesquisa foi o qualitativo exploratório e os dados oriundos desta foram analisados a partir da perspectiva da psicologia social. Como resultado, percebemos que as Secretarias Municipais de Assistência Social estudadas não fornecem os recursos necessários para a realização de um trabalho voltado à garantia de direitos da PSR. Tal oferta é impossibilitada pelo preconceito, por parte da gestão municipal, e pela fraca articulação destas instituições com a rede, o que impossibilita a reflexão dos profissionais sobre sua atuação com a PSR, resultando no sentimento de desvalorização profissional por atuarem com tal público.

**Palavras-chave:** SUAS; Equipe Técnica; População em Situação de Rua; Psicologia Social.

## ABSTRACT

GOMES, Nayara de Souza. **The perspective of the technical team in POP Centers and shelters for homeless people about their activity.** 2017. 138p Dissertation (Master in Psychology, concentration area in Psychosocial and Collective Processes). Instituto de Educação, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2017.

Social assistance came to be seen as a profession and a Public Policy since Brazil's Constitution of 1988, considered the "Citizen Constitution". The entire path that led on to that referred year was based in charity and religious intervention, which made assistance actions to be provided through goodwill. Passing from charity to granted rights, assistance developed the Sistema Único de Assistência Social (Unified System of Social Assistance) – SUAS, which offers social and assistance protection for all vulnerable areas. Among the participants, there stands out the População em Situação de Rua (Homeless People Living in the Streets) - PSR, gathering individuals plagued by discrimination and stereotyping and seen as outlaws according to Serge Paugam's reading (2001). Also they were characterized by the combination of poverty and delinquency, discussed by Coimbra (2001). Due to the promulgation only in 2009 of the Política Nacional para População em Situação de Rua (National Policy for the Homeless People Living in the Streets), the services destined to the population in the SUAS are considered new ones. With the requirement of a technical team, formed by psychologists and social workers, in order to monitor those participants, a reflection becomes necessary regarding the service offer for the PSR and the analysis of those professionals on their areas of performance. Therefore, the present dissertation aims to investigate the perspective of those professionals referring to their performance in these institutions. In order to achieve that, this research was performed through the exploratory and qualitative method and its data was analyzed from the social psychology perspective. As a result, we notice that the Secretarias Municipais de Assistência Social (Municipal Offices of Social Assistance) do not offer the necessary resources for the achievement of a work committed to the rights granted for the PSR. Such an offer is made impossible because of prejudice in the municipal management and because of the weak interaction with the network, which makes the professionals unable to reflect about their performance with the PSR, and the result of that is a feeling of professional downgrading.

**Palavras-chave:** SUAS; Technical Team; População em Situação de Rua (Homeless People Living in the Streets); Social Psychology.

## LISTA DE SIGLAS

- BPC** – Benefício de Prestação Continuada;
- CENTRO POP** – Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua;
- CNSS** – Conselho Nacional de Serviço Social;
- CRAS** – Centro de Referência de Assistência Social;
- CREAS** – Centro de Referência Especializado de Assistência Social;
- ECA** – Estatuto da Criança e do Adolescente;
- FUNABEM** – Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor;
- LA** – Liberdade Assistida;
- LBA** – Legião Brasileira de Assistência;
- LOAS** – Lei Orgânica de Assistência Social;
- NOB-RH/SUAS** – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social;
- NOB/SUAS** – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social;
- PAEFI** – Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduos;
- PAIF** – Proteção e atendimento Integral à Família;
- PBF** – Programa Bolsa Família;
- PNAS** – Política Nacional de Assistência Social;
- PSB** – Proteção Social Básica;
- PSC** – Prestação de Serviço à Comunidade;
- PSE** – Proteção Social Especial;
- PSR** – População em Situação de Rua;
- SMAS** – Secretaria Municipal de Assistência Social;
- SUAS** – Sistema Único de Assistência Social.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>1 ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONSIDERAÇÕES SOBRE O PERCURSO HISTÓRICO DESTE “NOVO” CAMPO.....</b>	<b>16</b>
1.1 Um breve histórico da assistência no Brasil.....	16
1.2 A Política Pública de assistência social.....	20
1.3 A proteção social básica e especial de média e alta complexidade.....	23
<b>2 SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DESTINADOS À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: ABRIGO INSTITUCIONAL E CENTRO POP.....</b>	<b>29</b>
2.1 Sobre os Centros Pop.....	29
2.2 O abrigo como instituição .....	32
2.3 A equipe técnica nos abrigos e centros pop.....	36
2.4 O psicólogo como integrante da equipe técnica .....	37
2.5 O assistente social como integrante da equipe técnica.....	41
<b>3 SOBRE A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: O HISTÓRICO DE CRIMINALIZAÇÃO DA POBREZA E A DESQUALIFICAÇÃO SOCIAL .....</b>	<b>42</b>
3.1 Sobre a inclusão.....	46
3.2 Considerações sobre a desqualificação social e a população em situação de rua .....	48
<b>4 EXCLUSÃO E PROCESSOS PSICOSSOCIAIS: CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA SOCIAL PARA O ENTENDIMENTO DO FENÔMENO EXCLUSÃO.....</b>	<b>53</b>
4.1 A psicologia social psicológica e sociológica .....	54
4.2 Preconceito, discriminação e estereótipo.....	59
4.3 A psicologia social crítica.....	63
<b>5 MÉTODO.....</b>	<b>66</b>
5.1 Participantes .....	66
5.2 Instrumentos .....	66
5.3 Procedimentos .....	66
5.4 Análise dos dados .....	67

<b>6</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>69</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>100</b>
<b>8</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>104</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>109</b>
	ANEXO A – Questionário.....	109
	ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	115
	ANEXO C – Carta de anuência.....	117
	ANEXO D – Parecer do comitê de ética na pesquisa da UFRRJ./ COMEP.....	118
	ANEXO E – Informações sobre a pesquisa.....	119
	ANEXO F – Respostas dos participantes.....	120

## INTRODUÇÃO

O interesse em realizar esta pesquisa surgiu através de uma experiência, de seis meses, como psicóloga em um abrigo para população adulta em situação de rua, da Secretaria Municipal de Assistência Social– SMAS, situado em um município da Baixada Fluminense, RJ. A partir de diversos discursos da equipe técnica, assim como do gerente do estabelecimento, e da observação da dinâmica institucional, foi possível constatar que a equipe atuante no abrigo percebia a não integração por parte de outros profissionais que atuavam nas redes de saúde, educação, cidadania e na própria assistência.

A instituição não conseguia promover a interação dos usuários do serviço de acolhimento com quaisquer pessoas que não fizessem parte do contexto da proteção social de alta complexidade. Além deste exemplo, os convites para as festividades da própria Secretaria não chegavam à equipe do abrigo, exceto para eventos que tratassem exclusivamente do trabalho realizado por esta, como o Fórum para População em Situação de Rua, em que todos foram convidados e no qual a presença de alguns moradores (os de melhor aparência) foi exigida. Da mesma forma, convites para as festividades do abrigo eram recusados pelos membros da SMAS, bem como pela comunidade externa. As situações descritas produziam desconforto nos profissionais atuantes no abrigo, gerando a crença de uma possível exclusão institucional daqueles que atuavam diretamente com a população em situação de rua.

Pressupondo-se ser indesejado o contato e a convivência com as pessoas que residem nas ruas, a relação entre a equipe do abrigo e os outros profissionais, que atuavam em rede, apresentava-se estremecida, a ponto da própria gerente do abrigo relatar diversas vezes que “nós (profissionais) somos vistos e tratados como eles (população de rua) pela SMAS. Somos a equipe invisível”. Tal fala inspirou a realização da monografia de especialização em Psicologia Jurídica, com o título “A equipe invisível: o cotidiano de um abrigo institucional para adultos e a população em situação de rua”. A partir do trabalho citado, permaneceu a vontade de pesquisar, de maneira mais profunda, os fenômenos observados e destacados, fazendo com que se construísse a presente dissertação.

As adversidades vivenciadas por indivíduos que utilizam a rua como moradia e sustento são inúmeras, sendo a exclusão e a invisibilidade apenas alguns exemplos. Porém, ao vivenciar tal experiência em um abrigo para esta população, foi possível perceber que as adversidades citadas também podem ser vividas pelos profissionais que lidam diretamente com os usuários do serviço de acolhimento. Goffman (2013) afirma que os profissionais que atuam em instituições totais, locais em que indivíduos em situações semelhantes à população estudada levam uma vida fechada e formalmente administrada, veem as pessoas como objeto e produto de trabalho. Sendo assim, estes profissionais possuem dificuldades específicas ao trabalhar neste nível com essas pessoas, quando estas se encontram em uma posição de objeto e produto de trabalho.

Uma das dificuldades relatada pelos profissionais é a incompatibilidade entre o objetivo da instituição, delimitado nos documentos oficiais, do Sistema Único de Assistência Social – SUAS(BRASIL/MDS, 2005)ou no próprio regimento interno, e o que é realmente realizado na prática, no dia a dia das equipes de abrigos e dos moradores. Esta contradição entre os documentos e a prática, que foi observada em minha experiência, também se faz presente, no que diz respeito às instituições totais, ao ser destacada por Goffman (2013),

quando afirma que tal situação “constitui o contexto básico da atividade diária da equipe dirigente” (p.70).

Sendo assim, este trabalho tem o foco voltado para aqueles profissionais que estão enredados nessa dinâmica da assistência desenvolvida por órgão público, no caso, a Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS, de diversos municípios da Baixada Fluminense, no atendimento à População em Situação de Rua – PSR, no contexto dos abrigos institucionais e Centros de Referência para População em Situação de Rua – Centros Pop.

O Centro de Referência para a População em Situação de Rua (Centro Pop) constitui-se como um serviço de Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade, destinado ao acompanhamento desta população, que utiliza a rua como moradia. O Centro Pop oferece auxílio no processo de ressocialização e escuta qualificada, entre outras atividades que serão vistas de forma mais detalhada ao longo da dissertação.

Na proteção social especial de alta complexidade, onde o serviço de abrigo está inserido, foi possível notar que os números de produtividade possuíam considerável importância, sem que, necessariamente, fossem reais. Por exemplo, no abrigo da Baixada, onde trabalhei enquanto profissional da psicologia, foi possível notar que o interesse maior de alguns membros da equipe era contabilizar os abrigamentos realizados durante a gestão da época, em 2014, sem que houvesse preocupação de como os indivíduos se desligavam do abrigo (se ressocializados ou retornando para as ruas). O interesse era abrigar o maior número de pessoas possível. Para tanto, era necessário que ocorressem muitos desligamentos, visto que o abrigo era de pequeno porte. Alguns profissionais, devido à insatisfação com o trabalho ou, até mesmo, pressionados por seus superiores, direcionavam suas práticas para o objetivo estatístico dos abrigamentos, muitas vezes, se esquecendo da questão ética de suas profissões.

Esta pesquisa torna-se relevante à medida que revela a possibilidade de apreciar as dificuldades vivenciadas por esses profissionais, a partir de seus relatos, problematizando suas atuações e gerando maior conhecimento, para a realização de um trabalho de capacitação para equipes de abrigos e Centros Pop, junto aos membros da SMAS. Este estudo também tem o intuito de propiciar a discussão a respeito do papel das instituições de acolhimento e Centros Pop, bem como a assistência dada à PSR e seus reais objetivos na prática, pois tais locais atuam, também, como produtores de subjetividade. Sendo assim, torna-se de extrema importância a análise desta subjetividade em todos os atores implicados nesse contexto.

Foi percebido que, além da insatisfação dos profissionais supracitados, no que diz respeito à valorização profissional, a equipe técnica e outros funcionários que atuavam diretamente com a população em situação de rua, sofriam exclusão e eram destratados pelos próprios colegas da SMAS, quando se identificavam como funcionários do abrigo, em outras instituições. Tal sentimento, verbalizado por cuidadores e equipe técnica, despertou o interesse em analisar se tal situação também ocorre em outros equipamentos destinados à assistência social da PSR.

As pessoas para as quais o serviço de abrigo é destinado são definidas, pela Política Nacional para a População em Situação de Rua, como:

Grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de

moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (BRASIL, 2009, p.1).

Desta forma, mesmo que façam uso da proteção social especial de média e alta complexidade, como é o caso dos usuários dos Centros de Referência para População em Situação de Rua - Centros Pop e abrigos institucionais, essas pessoas continuam sendo consideradas como População em Situação de Rua – PSR, para a assistência social.

A partir do processo histórico percorrido pelo público alvo desses abrigos e Centros Pop, é possível perceber, segundo Coimbra (2001), que o principal objetivo, entre meados do século XIX e início do século XX, através do movimento higienista, era higienizar os espaços públicos para que ficassem livres dessa parcela da sociedade que não obtinha emprego regular e passava a maior parte do tempo nas ruas, utilizando-as, até mesmo, como moradia, e sendo constantemente acusada de vadiagem. A vadiagem foi, posteriormente, declarada como uma das contravenções relativas à polícia de costume, sob pena de prisão simples de, no máximo, três meses (BRASIL, 1941).

Percebe-se que resquícios dessa atividade se atualizam no ano 2016, quando o desejo de ver a cidade “limpa”, em nome de um progresso (entre eles os grandes eventos sediados na cidade do Rio de Janeiro), se fez presente, reiterando a necessidade de espaços de abrigo para mendigos, andarilhos e famílias inteiras, que fazem das ruas seu espaço de moradia.

Para que tal ação seja respaldada legalmente, utilizam-se Políticas Públicas Socioassistenciais, para que os direitos dessas pessoas sejam resguardados. Entre as inúmeras recomendações apresentadas em leis e nas citadas Políticas Públicas, há a exigência de profissionais (psicólogos e assistentes sociais, entre outros) que acompanhem e conduzam o processo de ressocialização desses indivíduos. Entre os diversos documentos de orientação aos profissionais do SUAS, não se vê a questão do profissional problematizada. Não há mínima exigência a respeito do treinamento do profissional. Cai-se de paraquedas em um local que foi historicamente idealizado como um espaço de exclusão, como a grande solução que recolhe o que ninguém quer ver. O local onde estão agrupados aqueles que incomodam, que não param de gritar a grande desigualdade que existe na cidade, no estado, no país, no mundo. Como fazer para não reproduzir essa exclusão no local onde se tenta resgatar um fio de esperança para aquele que nem sabemos se quer realmente sair da rua?

O profissional atuante na assistência social com a PSR, se vê desamparado e, algumas vezes, desorientado, no que diz respeito a realizar, de fato, um trabalho de auxílio à ressocialização. Pois, além de não obter uma diretriz profissional, principalmente no caso do psicólogo, que, muitas vezes, possui um déficit durante a graduação na orientação sobre a prática da categoria na assistência, é possível que as próprias secretarias o desvalorizem, sem ofertar o mínimo de recursos para a realização do trabalho, como infraestrutura adequada. Denúncias a respeito de locais insalubres sendo utilizados como abrigo e mantidos pelas respectivas prefeituras, são realizadas de forma constante na mídia. Como se as pessoas que utilizam desse serviço não merecessem condições dignas de moradia, bem como os profissionais que trabalham para elas não fossem dignos de um ambiente de trabalho adequado.

Além do ambiente insalubre, ainda partindo da hipótese da desvalorização, é possível que, ao realizar o trabalho em rede, membros da equipe técnica desses abrigos sejam desqualificados por seus pares que atuam em outras secretarias, como da saúde e educação, por exemplo, ou, ainda, por profissionais da própria secretaria de assistência social.

Esta dissertação buscou investigar a perspectiva de profissionais de equipe técnica, composta por psicólogos e assistentes sociais, de abrigos e Centros Pop para a população adulta em situação de rua, referente à sua atuação nestas instituições.

## **OBJETIVOS**

### Objetivo geral

- Investigar a perspectiva de profissionais de equipe técnica (psicólogos e assistentes sociais) de Centros Pop e abrigos para a população adulta em situação de rua, referente à sua atuação nestas instituições.

### Objetivos específicos

- Investigar se o trabalho com a população em situação de rua afeta a visão que as pessoas têm sobre a equipe técnica que atua em abrigos e Centros Pop, a partir do ponto de vista dos próprios profissionais;
- Verificar se os participantes consideram que seu trabalho é valorizado pelos profissionais da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS de municípios da Baixada Fluminense;
- Avaliar a perspectivas dos participantes sobre a relevância da atuação da equipe técnica em relação à ressocialização dos usuários do abrigo e Centro Pop.

## **1 ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONSIDERAÇÕES SOBRE O PERCURSO HISTÓRICO DESTE “NOVO” CAMPO**

Pretende-se, com este capítulo, realizar uma breve exposição do percurso histórico da assistência social brasileira, para que se entenda como esta se desenvolveu e chegou a se tornar uma política tão sólida e necessária para milhares de famílias no Brasil. Para isso, foram utilizadas a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (BRASIL/MDS, 2009a) e a Política Nacional de Assistência Social - PNAS (BRASIL/MDS, 2005), entre outros artigos que retratam o tema. A partir desta apresentação, foi possível situar onde as instituições que foram pesquisadas nesta dissertação estão inseridas.

O início das Políticas Sociais Públicas se deu em 1988, tendo como tema prioritário a família. Este fato, norteia as políticas públicas atuais, bem como o Sistema Único de Assistência Social – SUAS. A preocupação com os direitos dos cidadãos, por parte do Estado, emerge a partir dos anos 30, no século XX, através da intervenção nas relações de trabalho, no que diz respeito aos direitos trabalhistas, ocorridos por meio da consolidação da justiça do trabalho. Antes disso, as práticas conhecidas como socioassistenciais eram realizadas de forma filantrópica, práticas de caridade pautadas na benesse e iniciativa religiosa, inicialmente através da igreja católica. A partir deste primeiro modelo assistencial, também eram realizadas atividades de controle da pobreza, através de intervenções urbanas, nas quais pessoas que não tinham condições de sustento, como os idosos, doentes, crianças e aqueles que estavam fora do mercado de trabalho, integravam o grupo dos assistidos sociais (CRUZ e GUARESCHI, 2009).

### **1.1 Um breve histórico da assistência no Brasil**

Ao nos reportarmos ao período colonial, torna-se possível notar o aparecimento do primeiro modelo de casa de recolhimento no Brasil, com eixo centrado na caridade, quando, em 1551, os colonizadores europeus dispuseram-se a evangelizar crianças indígenas, destruindo suas memórias culturais por serem vistas como barbárie e selvageria. Para torná-los mais civilizados aos olhos da cultura Europeia, os representantes católicos recolhiam as crianças, que eram separadas de seus pais e familiares, e transmitiam-lhes sua cultura, conceitos e normas cristãs. Assim, promoviam uma separação de seus progenitores e da cultura de seus povos, com a crença de que assimilariam melhor o novo conteúdo se não tivessem mais contato com suas origens (CRUZ e GUARESCHI, 2009).

Além do modelo “assistencial” destinado a essas crianças, também foram criados, posteriormente, outros modelos de ajuda (esmola) através da igreja católica, como locais que, em condições precárias, serviam tanto como hospital, quanto como albergue, oferecendo ajuda em questões materiais, como moradia e alimentação, e espirituais, no quesito da religiosidade. Tal ajuda era direcionada aos homens livres ou escravos que necessitavam de cuidados (MESTRINER, 2001).

A partir do século XVIII, com a preocupação das autoridades com os bebês que eram abandonados, foram criadas a primeira roda dos expostos no Brasil, na cidade de Salvador (1726), a segunda, no Rio de Janeiro (1738) e a terceira e última do período colonial, em Recife (1789). Sendo, por longo período (quase por um século e meio), a única assistência

direcionada às crianças abandonadas no Brasil, a roda dos expostos foi extinta no país somente em 1950.

Sobre a roda dos expostos, Marcílio (1999) salienta que esta se originou na Itália, durante a Idade Média, e consistia em um cilindro rotatório, feito de madeira, que era fixado no muro ou janela das instituições religiosas. Ao girar a roda, o que foi depositado do lado de fora adentrava a instituição. Para que fosse anunciado que algo foi direcionado para dentro, puxava-se uma corda com uma sineta. Nem sempre a roda teve essa finalidade, inicialmente estes cilindros eram usados em mosteiros e conventos, na época medieval, com objetivo de enviar objetos e alimentos aos residentes, a fim de “evitar todo contato dos religiosos enclausurados com o mundo exterior, garantindo-lhes a vida contemplativa escolhida” (MARCÍLIO, 1999, p. 55). Depois, passou a ser utilizada como forma de acolher crianças que eram deixadas por seus progenitores para seguirem uma doutrina religiosa ou, simplesmente, por abandono. Desta forma, os pais garantiriam que a criança seria batizada, mantendo, também, a crença de que seus filhos seriam bem-criados, alimentados, com melhores condições de vida do que a que poderiam lhes ofertar.

As despesas dessas casas eram custeadas pelas Câmaras Municipais que, por apresentarem resistência de arcar com as mesmas, conseguiram aprovar a chamada “Lei dos Municípios” (1828), que eximia algumas Câmaras deste encargo, nas cidades que tivessem alguma Santa Casa de Misericórdia. Neste caso, as Câmaras só teriam trabalho de instalar as rodas, transferindo a responsabilidade da assistência aos enjeitados para a Assembleia Legislativa Provincial, que deixaria essas rodas a serviço do Estado. Desta forma, surge a fase filantrópica da assistência, deixando seu caráter caritativo, associando o público ao particular (MARCÍLIO, 1999).

Sobre tal situação, Cruz e Guareschi (2014) apontam que, a partir do momento descrito, é possível identificar “as primeiras alianças entre caridade e governo, em que a caridade toma a iniciativa e o governo entra com a verba para a manutenção dos estabelecimentos criados” (p. 19). Com tal afirmação, as autoras atentam para quão antiga é esta aliança entre Estado e sociedade civil, na qual permanece marcante a presença da igreja católica.

Apesar deste primeiro contato, descrito no parágrafo acima, durante a Primeira República (1889 a 1930), o Estado não reconhecia a assistência como responsabilidade pública, enxergando-a como um problema a ser resolvido pela igreja católica. Com a libertação dos negros escravizados, o êxodo rural e a imigração de europeus, as relações de trabalho foram drasticamente modificadas, fazendo com que o número de trabalhadores ultrapassasse a quantidade de empregos. Salvo que, neste período, o Distrito Federal (na época, Rio de Janeiro) passava por processo de urbanização e modernização, gerando maior número de empregos e fazendo com que trabalhadores do campo partissem para a cidade grande, em busca de melhores condições de vida, visto que, devido à desestruturação agrícola, a região campestre passava por carência de empregos. Porém, o crescimento da população excedeu as oportunidades oferecidas, o que teve como consequência a permanência dessas pessoas na miséria e, por conseguinte, a utilização das ruas como espaço de moradia (CRUZ e GUARESCHI, 2014).

A partir de 1930, devido à grande insatisfação popular, foi instituído um marco crucial para a preocupação com as relações de trabalho. A partir da constituição de 1934, e já com um novo presidente no governo (Getúlio Vargas), o interesse pela regularização das relações entre

capital e trabalho vieram à tona. É nessa época que se instituiu um conjunto de medidas de proteção ao trabalhador que, mais tarde, foi transformado na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), assegurando-se, ainda, o direito à educação primária integral e gratuita; o amparo aos desvalidos, à maternidade e à infância, com destaque para o atendimento às famílias com prole numerosa (CRUZ e GUARESCHI, 2014).

Os anos da década de 1930 foram de extrema importância para o Serviço Social. Além das conquistas descritas acima, em 1938, foi criado o Conselho Nacional de Serviço Social - CNSS. Até este momento, a pobreza era vista como uma disfunção individual ou tratada por meio de ações repressoras, sendo considerada, também, como caso de polícia, a partir da junção entre as noções de pobreza e criminalidade, sendo defendido, e ainda o é atualmente (2017), que o pobre é um criminoso em potencial (COIMBRA, 2001).

O CNSS foi criado com o intuito de organizar o serviço social em todo o país. Sendo um dos órgãos de cooperação, criado no Ministério da Educação e Saúde, o Conselho Nacional de Serviço Social teve a incumbência de estudar todos os problemas do serviço social sob todos os aspectos, funcionando, assim, como “órgão consultivo dos poderes públicos e das entidades privadas, em tudo quanto se relacione com a administração do serviço social” (BRASIL, 1938, p. 1). Em seu artigo primeiro, no Decreto-Lei nº 525, de 1º de Julho de 1938, o CNSS define seu objetivo, ressaltando a preocupação com a forma com a qual indivíduos e famílias, que viviam em situação de pobreza extrema, levavam suas vidas. O documento citado delimita a importância do serviço social, afirmando que o mesmo:

(...) tem por objetivo a utilização das obras mantidas quer pelos poderes públicos quer pelas entidades privadas para o fim de diminuir ou suprimir as deficiências ou sofrimentos causados pela pobreza ou pela miséria ou oriundas de qualquer outra forma do desajustamento social e de reconduzir tanto o indivíduo como a família, na medida do possível, a um nível satisfatório de existência no meio em que habitam (BRASIL, 1938, p. 1).

O CNSS foi uma iniciativa para a regulamentação do serviço social como profissão. Este modelo inicial de compromisso do Estado para com a população mais carente, apesar de ser um movimento extremamente importante, não condizia com as necessidades apresentadas pelos usuários da assistência. As ações ainda eram pautadas na benemerência e solidariedade, tal como na posterior Legião Brasileira de Assistência – LBA, a primeira grande instituição cuja criação tem íntima ligação com o patriotismo, sendo liderada por um grupo de mulheres. De acordo com Cruz e Guaneschi (2014), este período é marcado por dois fenômenos, sendo estes “a institucionalização do primeiro-damismo, com a coordenação da LBA, de Darcy Vargas, mulher de Getúlio Vargas, e o surgimento da Faculdade de Serviço social visando à profissionalização de mulheres na área da assistência social” (CRUZ e GUARESCHI, 2014, p.23).

A LBA surgiu com o objetivo de apoiar os combatentes brasileiros da Segunda Guerra Mundial. Com isso, as mulheres foram chamadas para prestar apoio, através de mensagens. Tal iniciativa, no pós-guerra, também prestava assistência às crianças e suas mães necessitadas (SPOSATI, 2005). Sobre a criação e o percurso da LBA, a autora esclarece como era realizada a assistência na citada Legião e como tais ações ainda não condiziam com as necessidades dos usuários, por ainda não serem constituídas como direito.

Em outubro de 1942, a legião campanhista se torna uma sociedade civil de finalidades não econômicas, voltadas para “congregar as organizações de boa

vontade”. Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não direito de cidadania. Do apoio às famílias dos pracinhas, ela vai estender sua ação às famílias da grande massa não previdenciária. Passa a atender as famílias quando da ocorrência de calamidades, trazendo o vínculo emergencial à assistência social (SPOSATI, 2005 p.20).

Como descrito nas palavras de Sposati, a LBA passou a se ocupar de outras questões assistenciais, bem como a coordenação de programas de creches comunitárias e distribuição de leite. Com a Constituição seguinte (1946), foram introduzidos novos direitos fundamentais destinados aos trabalhadores, que ainda são utilizados até os dias atuais, ano 2017. Estes são definidos como:

(...) a previdência como contribuição dos trabalhadores, dos empregadores e da União, direito da gestante ao descanso antes e depois do parto, igualdade no valor do salário para o mesmo trabalho independentemente de sexo, estado civil e nacionalidade (CRUZ e GUARESCHI, 2014, p. 24).

Como apresentado, a assistência também possui forte ligação e preocupação com a infância e juventude. Estando, desde os primórdios do serviço social, presente em suas leis, tal preocupação, ao longo das décadas, ganhou diferentes concepções. A juventude passou a ter definições distintas, desde o “futuro do amanhã” e até mesmo o “problema de hoje”, os jovens começaram a receber uma nova roupagem de transgressores e revolucionários, o que nos remete à época das “Diretas já”, na década de 1980. As Ciências Humanas e Sociais dos séculos XIX e XX também passaram a se preocupar com tal fase de transição da vida, produzindo uma juventude que deve ser controlada através de instituições, com o intuito de “proteger e diagnosticar os indivíduos considerados ainda não maduros e diagnosticados como portadores de fragilidades” (GONZÁLES e GUARESCHI, 2014, p. 111). Ainda sobre tal juventude controlada, as autoras ressaltam que:

(...) é sob essa visão que a juventude passa a ser considerada como um estágio que pode ser perigoso ou frágil, propício para contrair toda espécie de males. Tal concepção contribuiu para a vigilância e regulação social desses indivíduos no período denominado de juventude (GONZÁLES e GUARESCHI, 2014, p. 111).

Não obstante, a exclusão e discriminação também fazem parte do contexto histórico no qual a assistência se insere, pois são estas pessoas invisibilizadas que a assistência se presta a cuidar. Retornando ao tema infância e juventude, estas foram negadas aos filhos de famílias pobres, sendo destinado a eles o termo “menor”. Devido à junção entre a noção de pobreza e criminalidade, já citada anteriormente neste capítulo, esses menores eram vistos como criminosos em potencial, já que, historicamente, acreditava-se que possuíam genes que os tornavam propensos ao crime (COIMBRA, 2001). Com tal equivalência entre pobreza e periculosidade, as crianças pobres constituíam uma ameaça ao país, o que deu ao discurso de prevenção uma conotação de segurança nacional. A partir de então, “a prevenção surge como estratégia de governabilidade. Proliferam políticas e programas de assistência à infância, especialmente àquela em condições de pobreza” (CRUZ e HILLESHEIM, 2014, p. 75).

Com isso, tornou-se necessário o desenvolvimento de políticas voltadas para esta parcela da população, a de crianças e adolescentes pobres, aquelas definidas como em situação irregular. As duas últimas constituições antes de 1988 (1967 e 1969) foram promulgadas na época do regime militar. No mesmo ano do golpe militar, houve a criação do Sistema Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor - FUNABEM (1964 - 1985). Neste

período, foi possível observar “contradições entre a realidade vigente e as recomendações das convenções internacionais sobre o direito da infância” (PASSIONE e PEREZ, 2010, p. 653). Com características mais repressivas, foi criado também o segundo código de menores em 1979, sendo que o primeiro havia sido promulgado em 1927. Os autores ressaltam que a criança, através do percurso histórico, era tida como objeto assistencial, jurídico e administrativo, desde o início da República até o fim do século XX. O atendimento à infância no país ganhou uma nova roupagem a partir da criação do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, em 1990, quando a criança e o adolescente passam a ser sujeitos de direitos. Com a criação do ECA (BRASIL, 1990), é assegurada a proteção integral à criança e ao adolescente em situação de risco e vulnerabilidade.

A respeito da vulnerabilidade, Cruz e Hillesheim (2014) salientam que, a partir do fim dos anos 1980 e início dos 1990, tornou-se necessária a delimitação de um conceito para o termo, devido ao fato deste ganhar visibilidade ao ser utilizado em discursos que tratavam de perigos sociais. Sendo assim, as autoras apontam que:

Vulnerabilidade refere-se tanto a um risco biofísico como a um consenso social, em uma determinada área geográfica, a qual pode ser tanto um espaço geográfico, onde lugares e pessoas vulneráveis se localizam, quanto os espaços sociais nos quais as pessoas destes lugares encontram-se mais vulneráveis (CRUZ e HILLESHEIM, 2014, p. 79).

A partir deste período, o termo vulnerabilidade passou a fazer parte do novo modelo de assistência, que emerge a partir da Constituição de 1988, conhecida como “Constituição Cidadã”. Através da nova Lei, passam a ser assegurados os direitos da população considerada em risco, devido a sua situação de vulnerabilidade. A partir de então, a assistência começa a ser reconhecida como Política Pública.

## 1.2 A Política Pública de assistência social

Como visto, a situação da assistência sofreu inúmeras modificações em sua história no Brasil. Se por um lado, anteriormente, suas ações eram pautadas no paternalismo, na caridade e na concessão de esmola aos menos favorecidos (com a justificativa pautada na religiosidade católica, baseada na misericórdia das classes mais abastadas e praticantes da fé cristã), por outro lado, passou a ser defendida como garantia de direitos dos indivíduos menos favorecidos, com objetivo de resgate da autonomia e promoção de protagonismo da própria vida. Com programas voltados para proteção social, a assistência social como Política Pública passa a pautar as ações no desenvolvimento das potencialidades e fortalecimento de vínculos, dividindo os programas socioassistenciais por níveis de vulnerabilidade, atuando tanto preventivamente quanto posteriormente à situação de risco, quando os indivíduos já se encontram com os direitos violados (BRASIL/MDS, 2009a).

De acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, a partir da Constituição Federal de 1988, a já citada “Constituição Cidadã”, a assistência social passa a ser reconhecida pela primeira vez enquanto Política Pública, integrando o tripé da Seguridade Social, que é formado juntamente com a saúde e Previdência Social. Para Cruz e Guareschi (2014), tal marco histórico sinaliza o ponto inicial da “transformação da caridade, bem-estar e

ajuda para a noção de direito e cidadania da assistência social apontando para seu caráter de Política Pública de proteção social” (p. 27).

Com a assistência sendo reconhecida como política e, conseqüentemente, como direito, fez-se necessária uma regulamentação das ações destinadas a esta área da seguridade. Com isso, a constituição promulgou a LOAS (nº 8.742), em 1993, com objetivo de regulamentar e organizar a assistência social, construindo leis e diretrizes para atuação na assistência, bem como garantia de direitos dos cidadãos que fazem uso desta política. Em seu Art. 1º, a LOAS apresenta a definição da assistência social como:

(...) 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 ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL/MDS, 2009a, p. 6).

Em seus objetivos, estão descritas as preocupações principais da assistência, juntamente com o público a quem os serviços assistenciais estão destinados: a criança, a mulher, o adolescente, a família, o idoso, pessoas com deficiência e quem mais necessitar desses serviços. Sendo que, ao idoso e à pessoa com deficiência, é assegurado o benefício mensal de um salário mínimo, no caso do indivíduo não possuir condições para seu sustento e nem sua família. Além disso, a Lei garante proteção a todas as pessoas que fazem parte dos grupos citados acima, bem como o amparo à criança e ao adolescente carente. A preocupação com o desemprego também faz parte do objetivo da assistência, o que possibilita uma integração com o mercado de trabalho, através de projetos de geração de renda. Dentre os objetivos descritos, ainda se encontra a preocupação com a integração familiar e comunitária. A partir deste último, é possível compreender a importância do fortalecimento de vínculos na assistência, justificando, assim, alguns programas que foram realizados posteriormente e que regem a base de muitos serviços prestados atualmente (2017).

Ainda sobre os objetivos, a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS reafirma a assistência como um direito de todo cidadão em situação de vulnerabilidade, ao definir que esta “realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais” (BRASIL/MDS, 2009a, p. 7).

Através da LOAS, foram criadas diversas iniciativas para o aprimoramento da assistência enquanto política. A partir de 2003, a mobilização para tornar a assistência mais consolidada gerou frutos, possibilitando a criação de mais documentos a fim de aprimorá-la. Com o intuito de transformar os objetivos dispostos na LOAS em ações diretas, materializando a LOAS e devido a críticas destinadas à Constituição de 1988, o Conselho Nacional de Assistência Social – CNS aprovou a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, que emerge em 2004; posteriormente, surge o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em 2005, ambos com o objetivo de estruturar a operacionalização da assistência, com definições quanto à territorialização, descentralização político-administrativa, financiamento, política de recursos humanos, controle social, informação, monitoramento e avaliação. (BRASIL/MDS, 2005). Ao pensar no SUAS, percebe-se que ele é um instrumento de gestão, que surge para unificar as ações assistenciais, respaldando a atuação na assistência social a um padrão nacional. Desta forma, contribui para a desconstrução de uma assistência pautada no clientelismo, como visto em seus primórdios, para apresentá-la como uma Política Pública,

um direito de todo cidadão. Cruz e Guareschi (2014) salientam tal afirmação ao apontarem que a assistência social:

(...) marca sua especificidade no campo das políticas sociais, exigindo que as provisões assistenciais sejam prioritariamente pensadas no âmbito das garantias de cidadania sob vigilância do Estado, cabendo a este a universalização da cobertura e a garantia de direitos e acesso para serviços, programas e projetos sob sua responsabilidade (CRUZ e GUARESCHI, 2014, p. 28).

Mesmo com todas as iniciativas para que se destruísse o sentido de assistencialismo e clientelismo da assistência, ainda é possível encontrar, nos tempos atuais (2017), defensores da ideia de que a pobreza é um problema de cunho individual, de que o indivíduo realizou pouco ou nenhum esforço para sair daquela situação, o que leva o próprio usuário dos programas assistenciais ao não reconhecimento dos próprios direitos. Tal fato era claro quando, ao atuar em abrigo para população em situação de rua, percebi que os usuários defendiam verbalmente que a equipe técnica era boazinha por ouvi-los e deixá-los permanecer no abrigo.

Devido a estas e outras situações similares, a construção do SUAS foi e continua sendo de importância crucial para a manutenção da assistência enquanto Política Pública. A partir do sistema supracitado, foi possível definir e classificar os serviços socioassistenciais de proteção. A partir da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, foram reforçadas as diretrizes da LOAS e incluídas outras diretrizes. Na primeira diretriz da LOAS, é destacada a descentralização político-administrativa (BRASIL/MDS, 2005), rompendo com a centralidade do governo federal na execução dos programas sociais, de forma que este não seja o único responsável pela execução da política, podendo tais ações serem realizadas através do compartilhamento de poder entre o governo federal, estadual e municipal. Isso indica que “é no município que a política deve ser projetada, pois se constitui no *locus* privilegiado da formulação da política” (COUTO, 2014, p. 44). Tratando-se da PNAS, tal poder também é destinado a entidades beneficentes e de assistência social, pois a execução se estende também a estas entidades, reiterando que as normas gerais e coordenação são elaboradas a partir da esfera federal (BRASIL/MDS, 2005).

Além desta, a LOAS possui mais duas diretrizes, que são incorporadas na PNAS. A segunda refere-se ao controle social, e defende que este pode ser exercido através da “participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis” (BRASIL/MDS, 2005, p. 33). Com isso, a população possui uma ação de protagonista na política assistencial, fazendo também parte da mesma.

Na terceira diretriz, a LOAS salienta a responsabilidade do Estado na garantia do acesso da Política Pública de Assistência Social como direito, afirmando a primazia de tal responsabilidade. Esta diretriz torna-se necessária devido ao fato de, por um longo período, as instituições filantrópicas e entidades privadas, “por delegação do Estado brasileiro, foram as únicas responsáveis pelo atendimento às demandas da população pobre” (COUTO, 2014, p. 45).

A quarta diretriz, é implantada pela PNAS e retoma algo já citado neste capítulo, que seria a importância da família, delegando sua centralidade para a “concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos” (BRASIL/MDS, 2005, p. 33).

Ao falar sobre tais benefícios, os mesmos são assegurados aos usuários através dos objetivos da PNAS, nos quais está descrito também, além de outros itens, “contribuir com inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais em área urbana e rural” (BRASIL/MDS, 2005, p. 33). Como visto, nesses grupos específicos que são citados no documento, estão inclusos, também, idosos, crianças, adolescentes e pessoas com deficiência. Esses serviços, salientados no objetivo, que fazem parte da estrutura da assistência, foram mais bem definidos a partir da construção da PNAS e da Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/ SUAS.

### 1.3 A proteção social básica e especial de média e alta complexidade

Os serviços socioassistenciais são divididos em dois níveis, o básico e especial, sendo o especial dividido em média e alta complexidade. O básico está definido na Proteção Social Básica – PSB, por isso, considerado de baixa complexidade. Tal serviço é destinado a pessoas e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, cujos direitos, entretanto, ainda não foram violados. A PSB promove ações voltadas para a prevenção e desenvolvimento das potencialidades através de programas, como o de fortalecimento de vínculos entre outros serviços que serão citados brevemente a seguir. Suas ações são realizadas nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, que são localizados estrategicamente nos territórios de maior vulnerabilidade e circulação, geralmente próximos ao centro. Já a Proteção Social Especial – PSE é subdividida entre média e alta complexidade, em ambos os casos, ocorre a violação de direitos. Enquanto na PSB trabalha-se para uma prevenção, na PSE atua-se para resgatar a autonomia dos indivíduos que sofreram violação de direitos. No que diz respeito à PSE de média complexidade, os serviços são realizados através do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, por meio de serviço especializado de abordagem social, entre outros, que serão vistos de forma mais sucinta a seguir. A PSE de alta complexidade se aplica àqueles que tiveram todos os seus direitos violados e necessitam de abrigo institucional para se reestabelecer enquanto pessoa e cidadão. Neste caso, estão inclusas crianças e adolescentes que sofreram abandono, negligência e/ou violência, bem como a população adulta em situação de rua. Os locais onde os serviços socioassistenciais são prestados (CRAS, CREAS, Centro Pop, abrigos, repúblicas e casas de passagem) são chamados, na assistência, de equipamentos.

No que diz respeito à PSB, a PNAS (BRASIL/MDS, 2005) ressalta que a vulnerabilidade da população a qual esta proteção se propõe a atender, decorre de fatores como: situação de pobreza; privação, no que diz respeito à alimentação, acesso ao serviço público; renda baixa ou inexistente; vínculos afetivos fragilizados. Tais vínculos podem ser comunitários e/ou familiares e sua fragilidade pode se dar devido a situações de discriminação. Os programas, projetos e serviços são desenvolvidos em rede para assegurar que os indivíduos sejam inseridos nas ações ofertadas. As redes podem se constituir em saúde, educação e assistência, entre outras.

Como mencionado anteriormente, os serviços da PSB são ofertados no CRAS. De acordo com o documento de Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (BRASIL/MDS, 2009b), tal equipamento é definido como:

(...) uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social (2009b, p. 9).

O documento citado afirma que o CRAS é a principal porta de entrada para o SUAS. Tal informação é ideal para pensar no objetivo da PSB, pois as ações voltadas para a prevenção nos CRAS, como fortalecimento de vínculos e desenvolvimento das potencialidades, visariam a não violação dos direitos dos usuários. Ao pensar na forma como as proteções sociais foram estruturadas na dinâmica da política assistencial, é possível concluir facilmente que o ideal seria que, com as ações pensadas de forma preventiva, protetiva e proativa (BRASIL/MDS, 2009a), esses indivíduos não precisassem dos serviços de PSE. Porém, refletindo a partir desta colocação, pode-se pensar para além de soluções para a saída, levando em consideração a subjetividade contida, tanto na prestação do serviço assistencial, quanto na população que faz uso de tais serviços. Assim como cada caso atendido deve ser pensado e trabalhado de acordo com a realidade daquela família/indivíduo, não se pode generalizar e nem prever que, por fazer acompanhamento na PSB, o indivíduo não precisará da PSE. Às vezes, o trabalho é realizado nas duas proteções concomitantemente.

A respeito do acesso da população aos serviços da PSB, o que ocorre, infelizmente, é que as pessoas desconhecem a política, bem como seus equipamentos de assistência, e não recorrem aos CRAS para solicitar auxílio quanto à sua situação, desconhecendo os programas e os recursos que poderiam ser utilizados em prol da retomada da autonomia e da vida, como o Bolsa Família, por exemplo. Como Couto (2014) aponta, a PSB deve incidir “no atendimento dos direitos socioassistenciais para além da garantia de renda” (p. 50).

Quanto aos serviços ofertados pelo CRAS, Azeredo (2013, p. 8) destaca o “Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF; Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosos”. De acordo com as orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social- CRAS (BRASIL/MDS, 2009b), o PAIF configura-se como serviço obrigatório e exclusivo do CRAS, sendo centrado na família, como disposto na PNAS, e promove o fortalecimento da convivência familiar e comunitária. Dessa forma, conseqüentemente, os vínculos familiares podem ser reestabelecidos, o que fortalece, também, a função protetiva da família. Dentre seus objetivos, destaca-se o apoio às “famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares” (BRASIL/MDS, 2009b, p. 7). Além do PAIF, os CRAS atuam em rede para oferecer aos seus usuários os serviços de Centro de Convivência de Idosos, Centro de Convivência de Crianças e Adolescentes, Centro de Juventude, Centro de Geração de Renda, bem como a articulação com entidades comunitárias e filantrópicas (BRASIL/MDS, 2009b).

Em relação ao centro de geração de renda, são exemplos, as oficinas profissionalizantes de corte e costura, de manicure e trabalhos artesanais, entre outros que são ofertados nos CRAS. Além destes serviços, há ainda cadastramento para receber o benefício Bolsa Família, que se configura como auxílio financeiro mensal para famílias de baixa renda, como objetivo de combate imediato à pobreza. Nele, são beneficiadas “todas as famílias com

renda por pessoa de até R\$ 85,00 mensais; famílias com renda por pessoa entre R\$ 85,01 e R\$ 170,00 mensais, desde que tenham crianças ou adolescentes de 0 a 17 anos” (BRASIL/MDS, 2015, p. 2). Além do Bolsa Família, o CRAS também realiza o Benefício de Prestação Continuada – BPC, nele os idosos (a partir de 65 anos) e as pessoas com deficiência que não possuem condições de sustento e nem de trabalho, recebem o valor de um salário mínimo mensal. Tal benefício é individual, intransferível e não vitalício e tem por objetivo:

Proteger as pessoas idosas e as pessoas com deficiência, em face de vulnerabilidades decorrentes da velhice e/ou deficiência agravadas pela insuficiência de renda, assegurando-lhes o sustento e favorecendo o acesso às políticas sociais e a outras aquisições, bem como a superação das desvantagens sociais enfrentadas e a conquista de sua autonomia (SILVA, SANTOS e MACIEL, 2013, p. 19).

O CRAS recebe usuários que mantêm primeiro contato com a assistência através de seu equipamento, ou usuários que são encaminhados pela Proteção Social Especial, como o CREAS. Quando os profissionais de outros equipamentos, como CREAS e abrigos, percebem uma demanda que o CRAS também pode auxiliar, tais encaminhamentos são realizados, fortalecendo o funcionamento de uma atuação em rede.

Na PSE, são realizados serviços voltados para aqueles usuários que tiveram seus direitos violados, como dito anteriormente. Porém, na própria proteção social há uma divisão entre os casos de média e alta complexidade. Na média complexidade, são oferecidos serviços para usuários que se encontram em situação de risco, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social, o CREAS. De acordo com o documento de Orientações Técnicas para a Atuação no CREAS (BRASIL/MDS 2011b), desenvolvido pelo MDS:

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas (BRASIL/MDS, 2011b, p. 8).

Como visto, o trabalho em rede é destacado em todas as orientações voltadas para os serviços do SUAS, a rede também é ressaltada na PNAS (BRASIL/MDS, 2005), como estratégia de gestão social que promove a superação ao paralelismo e superposições de ações, com o objetivo de complementar atuações, possibilitando a maximização de seus efeitos, aumentando as chances de sucesso. Contrariando o modelo de gestão pública hierarquizada, as relações estabelecidas no trabalho em rede possuem características de horizontalidade, possibilitando ações democráticas. O trabalho em rede define um modelo de ação baseado na multiplicidade de atores e instituições, em prol de interesses comuns. Ações como o Sistema de Garantia de Direitos, que também promovem a proteção de crianças e adolescentes, bem como as Organizações Não Governamentais (ONGs), as Organizações Governamentais e empresas privadas, são exemplos de instituições que realizam trabalho em rede assistencial. Nas atuações desenvolvidas no SUAS, a rede se expande também para a saúde e educação, entre outras, complementando a assistência.

Retornando ao CREAS, entre as ações destinadas a este equipamento, Azeredo (2013) destaca: o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI; a abordagem social; o desenvolvimento de serviço de proteção social ao adolescente em cumprimento de medida socioeducativa, tanto de Liberdade Assistida – LA, quanto de Prestação de Serviços à Comunidade – PSC; serviço de proteção social especial para pessoas com deficiência, idosos e suas famílias.

O PAEFI, assim como PAIF, destinam-se a apoiar, orientar e acompanhar famílias, visando o fortalecimento de seus vínculos. Entretanto, o PAEFI se encontra na Proteção Social Especial, neste caso, a família é encaminhada ao CREAS, devido ao fato de um ou mais membros se encontrarem em situação de ameaça e violação de direitos. Tal serviço deve ser ofertado em todas as unidades CREAS (BRASIL/MDS, 2011b).

O CREAS oferece atendimento psicossocial, auxílio em caso de maus-tratos aos idosos, trabalho infantil e casos de violência contra a criança, divulgação de casos de desaparecimento e auxílio na busca, visita domiciliar aos usuários, encaminhamentos para outros serviços da rede, como saúde, educação, geração de renda e outros serviços até mesmo da rede de assistência, como CRAS, abrigos e Centro Pop. A atuação do CREAS em relação à criança e ao adolescente é destacado no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, através da Lei nº 13.257, de 2016, que altera o ECA de 1990 (BRASIL, 2016) e afirma que:

Os serviços de saúde em suas diferentes portas de entrada, os serviços de assistência social em seu componente especializado, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente deverão conferir máxima prioridade ao atendimento das crianças na faixa etária da primeira infância com suspeita ou confirmação de violência de qualquer natureza, formulando projeto terapêutico singular que inclua intervenção em rede e, se necessário, acompanhamento domiciliar (BRASIL, 2016, Art. 13 § 2o).

Além do CREAS, também existe o centro de referência especializado para a população em situação de rua, o Centro Pop. Os serviços deste equipamento são considerados novos, em relação aos outros da PSB e PSE, pois, apenas em 2009, foi construída uma política voltada para a população que se utiliza das ruas como moradia e sobrevivência. Com a Política Nacional para População em Situação de Rua, a preocupação com um centro de referência voltado para esta parcela da população ganhou destaque, fazendo com que o Centro Pop fosse exigido pelo SUAS como serviço de PSE. De acordo com o documento de orientações técnicas quanto ao trabalho no Centro Pop (BRASIL/MDS, 2011c), tal equipamento:

(...) tem a finalidade de assegurar acompanhamento especializado com atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, resgate, fortalecimento ou construção de novos vínculos interpessoais e/ou familiares, tendo em vista a construção de novos projetos e trajetórias de vida, que viabilizem o processo gradativo de saída da situação de rua (BRASIL/MDS, 2011c, p 67).

O Centro Pop destina-se a assegurar os direitos da população em situação de rua, bem como auxiliar na retomada de autonomia, através de ações voltadas para a promoção de fortalecimento de vínculos, divulgação dos serviços da rede de proteção social, tanto básica, quanto especial, como programas, projetos e benefícios, gerando, conseqüentemente, o desenvolvimento da autoestima. Com isso, o equipamento contribui para promover condições de acolhida na rede socioassistencial, visando a reinserção social, como descrito nos objetivos

do Centro Pop. Entretanto, é possível que a população em situação de rua desconheça a existência deste dispositivo. Tal afirmação toma sentido ao relembrar meu período de atuação em abrigo para a população adulta em situação de rua, em que a maioria dos usuários atendidos afirmavam não saber sobre a existência deste equipamento na assistência.

É importante ressaltar que os serviços da PSE possuem estreita ligação com o Direito, exigindo “uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo” (BRASIL/MDS, 2005, p. 37). A segunda parte da PSE, considerada de alta complexidade, destina-se àqueles que já estão com todos os direitos violados e necessitam de proteção social mais complexa, como o caso de abrigamento institucional. Na alta complexidade, os usuários necessitam de alimentação e moradia, seja de curta, média ou longa duração. Os serviços assistenciais de proteção de alta complexidade são divididos entre abrigo institucional, casa lar, república, casa de passagem, albergue, família substituta e família acolhedora. Tais serviços são destinados aos indivíduos e famílias “que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário” (BRASIL/MDS, 2005, p. 38).

Das modalidades citadas acima, a família acolhedora e a família substituta são destinadas ao caso de crianças que passaram por algum tipo de violência, negligência ou abandono e estão em processo de destituição do poder familiar da antiga família ou aguardando a regularização de sua situação junto ao judiciário. Também há instituições de acolhimento específico para crianças e adolescentes que se encontram na mesma situação.

Quanto aos serviços destinados aos adultos, para definir as diferenças entre as modalidades de PSE de alta complexidade, em 2012, foi publicada a Orientação para Reordenamento de Serviço de Acolhimento para a População Adulta e Famílias em Situação de Rua (BRASIL/MDS, 2012), sendo diferenciados alguns estabelecimentos, definidos como:abrigo institucional, casa de passagem e república.

No documento supracitado, os pontos em comum que os serviços de acolhimento a pessoas adultas em situação de rua possuem, seja abrigo institucional, casa de passagem ou república, dizem respeito ao material distribuído aos usuários, como kits de higiene pessoal, roupa de cama e banho, entre outros. Além disso, também se constituem como pontos em comum, a organização do espaço, sobre a qual o usuário deve sentir-se corresponsável; o fortalecimento de potencialidades, na construção de maior autonomia e saída das ruas; o processo de saída das ruas, que deve ser construído em conjunto entre usuário e equipe técnica, respeitando as individualidades de cada caso e a construção de vínculo entre profissional e usuário; o processo de desligamento gradativo, também construído em conjunto com equipe técnica e usuário.

O documento sugere que não haja nada na fachada do imóvel que possa identificá-lo como um abrigo; todos os estabelecimentos devem estar localizados onde haja grande concentração de população em situação de rua, sendo seus horários de entrada e saída flexíveis. Também é destacada a importância da flexibilidade quanto ao período de permanência. As estruturas físicas devem ser acolhedoras e a Equipe de Referência deve ser formada a partir da especificidade de cada modalidade e deve construir o processo de saída das ruas e o desligamento, juntamente com o usuário (BRASIL/MDS, 2012).

Entretanto, tais estabelecimentos possuem características divergentes quanto à forma de funcionamento. De acordo com o Reordenamento (BRASIL/MDS, 2012), as principais

diferenças são em relação ao tempo de permanência, gênero dos usuários, direcionamento do atendimento que é realizado pela equipe técnica e regras, entre outras.

Quanto ao abrigo institucional, o recomendado pelo documento de Reordenamento é que o local de acolhimento possua características residenciais, que o atendimento realizado pela equipe técnica seja voltado para o interesse na história de vida do usuário, ressaltando, também, a importância da abordagem coletiva a fim de propiciar o fortalecimento de vínculos, tanto sociais quanto comunitários e familiares. O público alvo do abrigo institucional pode ser misto e em grupo familiar, com ou sem crianças. No caso em que haja crianças e/ou adolescentes, estes só podem ser abrigados se acompanhados dos pais ou responsáveis legais. O número máximo é de cinquenta usuários e o período de permanência é de até seis meses (BRASIL/MDS, 2012).

A casa de passagem, assim como o abrigo institucional, é definida como um serviço de acolhimento institucional. Sua diferença em relação ao último configura-se no acolhimento, que deve ser realizado de forma imediata e emergencial, sendo destinado a famílias ou pessoas do mesmo sexo. Entretanto, possui uma demanda específica, a qual a equipe técnica realiza atendimentos em prol da verificação da situação apresentada e realização dos devidos encaminhamentos. O público alvo, como o nome sugere, está de passagem, em trânsito; sua principal diferença em relação ao abrigo institucional está na transitoriedade, pois na casa de passagem os usuários não possuem intenção de permanência por longos períodos. O período máximo de permanência é de três meses e tal modalidade de acolhimento deve ter o número máximo de cinquenta usuários.

No que diz respeito à República, seu funcionamento se difere das demais modalidades devido ao fato de funcionar através de um sistema de autogestão e cogestão, visando a gradual autonomia e independência dos usuários. Destina-se a atender pessoas adultas já em fase de reinserção social. As unidades são divididas em femininas e masculinas e o número máximo de usuários é de dez por república. Nela, os moradores têm participação na decisão do acolhimento de um novo morador, considerando as afinidades e vínculos preestabelecidos. A decisão é tomada juntamente com a equipe técnica. A permanência é de doze meses.

Após esta breve apresentação do processo histórico da assistência no Brasil e os principais serviços oferecidos pelo Sistema Único de Assistência Social - SUAS, na Proteção Social Básica e Especial de média e alta complexidade, torna-se possível introduzir a análise do abrigo como instituição, bem como os serviços prestados através do Centro Pop. Tendo sido definidos alguns tipos de serviço de acolhimento e a principal diferença entre eles, o próximo capítulo pretende realizar uma exposição voltada para o abrigo institucional, o Centro Pop e a equipe técnica. Quanto ao abrigo institucional, será possível visualizá-lo como instituição, tendo por base os conceitos da Análise Institucional. No que se refere aos profissionais da equipe técnica, o interesse é apresentar a importância de cada formação profissional que compõe a equipe (psicólogos e assistentes sociais) para a assistência, bem como para os equipamentos.

## **2 SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DESTINADOS À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: ABRIGO INSTITUCIONAL E CENTRO POP**

O capítulo anterior destinou-se à compreensão do funcionamento da dinâmica da assistência, bem como seu histórico. Ao definir as principais diferenças das proteções sociais, foi possível identificar em qual categoria da assistência os abrigos destinados à população adulta em situação de rua e os Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua – Centro Pop se encontram. Sendo assim, este capítulo busca trazer maior compreensão sobre as duas modalidades de proteção social exclusivas para a população em situação de rua. Inicialmente, apresenta o surgimento, a estrutura e orientação destinada ao atendimento nos Centros Pop. Traz, também, uma reflexão a respeito do conceito de instituição e como este pode ser aplicado à realidade dos abrigos institucionais, identificando semelhanças como conceito de instituição total, defendido por Goffman (2013). Será acrescentada ao capítulo, uma reflexão sobre a atuação da equipe técnica na assistência, principalmente no atendimento aos usuários caracterizados como moradores de rua.

### **2.1 Sobre os Centros Pop**

Como visto no capítulo anterior, o Centro de Referência para a População em Situação de Rua – Centro Pop constitui-se como um serviço de Proteção Social Especial - PSE de Média Complexidade. Este, destina-se a acompanhar pessoas que utilizam a rua como moradia, oferecendo auxílio no processo de ressocialização e uma escuta qualificada ao indivíduo que se encontra em extrema vulnerabilidade, sujeito a todo o tipo de violência.

A criação da Política Nacional para a População em Situação de Rua, em 2009, constituiu-se como um marco histórico para a visibilidade dos usuários que utilizam as ruas como moradia e sustento. Apesar da assistência ter se instituído como Política Pública, em 2004, e ter se firmado como uma garantia de direitos, a população em situação de rua permaneceu marginalizada, sem a implementação de um serviço socioassistencial próprio para suas necessidades. Em 2009, com a promulgação da Política voltada a esta população, alguns serviços começaram a ser estruturados, visando a busca de cidadania e garantia de direitos destes usuários que, historicamente permaneceram à margem da prioridade dos poderes públicos, sendo destituídos de um olhar humanizado.

Em 2008, surge a Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua, com o objetivo de “realizar um censo demográfico e traçar um perfil socioeconômico da população em situação de rua” (BRASIL/MDS, 2016, p.2). Isso se deu devido ao fato das pessoas que utilizam as ruas como moradia não poderem participar das pesquisas do IBGE. Para participar do referido censo é preciso que tenham uma moradia cadastrada. Sem residência, essas pessoas eram consideradas inexistentes para o IBGE, sendo ignoradas pelos serviços públicos e, oficialmente, invisibilizadas. Tal Pesquisa foi primordial para a assistência social, pois, além de dar visibilidade à população, também forneceu subsídio para a criação da Política Nacional para a População em Situação de Rua, no ano seguinte (BRASIL/MDS, 2016).

Com a população em situação de rua sendo cadastrada e contabilizada pela referida pesquisa, foi possível traçar o perfil desses indivíduos para uma elaboração de serviços

eficientes na inclusão dessas pessoas para o acesso à cidadania, saúde, educação e nos diversos programas sociais, como o Cadastro Único – Cad único, que possibilita o cadastramento de usuários através dos equipamentos de assistência social para receber benefícios como BPC e Bolsa Família, entre outros.

A inclusão da PSR no SUAS foi possível através da, já citada, Política Nacional para a População em Situação de Rua que, entre outras ações, defende o acesso amplo desta população às diversas políticas públicas, tais como de saúde, previdência, esporte, lazer, cultura e assistência, entre outros. São destacados, ainda, os programas de qualificação profissional para estes usuários, também sendo ressaltada na Política, a garantia de direitos com a implementação de “centros de referência especializados para atendimento da população em situação de rua, no âmbito da proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social” (BRASIL, 2009, p. 2), os Centros Pop.

Desta forma, o atendimento à pessoa em situação de rua passou a ser inserido na Proteção Social Especial, através de serviços dos Centros Pop, de acolhimento e abordagem social. De acordo com a Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua:

Entre 2011 e 2014, o número de Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros POP) aumentou 95%, passando de 90 para 215 unidades. Em 2014, 80% dos Centros POP realizaram encaminhamento das pessoas em situação de rua para cursos profissionalizantes (BRASIL/MDS, 2016, p.9).

Percebe-se a crescente oferta de serviços voltados para a população em situação de rua no SUAS e a importância de não apenas ofertar os serviços, mas capacitar os profissionais que atuarão na ponta da Política, realizando um trabalho sistemático, em contato direto com os usuários. A importância de uma formação contínua do profissional que atua com a população em situação de rua é destacada nos objetivos da Política Nacional para a População em Situação de Rua, ao apontar a necessidade de “garantir a formação e capacitação permanente de profissionais e gestores para atuação no desenvolvimento de políticas públicas intersetoriais, transversais e intergovernamentais direcionadas às pessoas em situação de rua” (BRASIL, 2009, p.2).

Com o objetivo de qualificar a atenção à população em situação de rua no SUAS, em 2011, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS publica o manual de Orientações Técnicas para a atuação no Centro Pop. Nestas orientações, são destacados o objetivo dos Centros pop, a composição da equipe, a oferta de serviços e a implantação do equipamento nos municípios, entre outras orientações pertinentes.

A oferta da atenção especial à PSR visa fornecer subsídios para a constituição de novos projetos e trajetórias de vida, tendo como objetivo o auxílio na construção do processo de saída das ruas, bem como a construção de uma referência do usuário como sujeito de direitos na sociedade (BRASIL/MDS, 2011c).

Em relação ao serviço de abordagem social, este se faz necessário à medida que pode realizar uma vinculação gradativa aos serviços socioassistenciais, pelo fato da oferta da atenção especializada ser iniciada no próprio contexto da rua. O referido serviço é realizado por equipe especializada que vai aos locais onde existe alguma concentração de população em situação de rua, geralmente, nas praças e nos grandes centros.

O Centro Pop, que integra a PSE de média complexidade, juntamente com o CREAS, possui uma oferta de serviço diferente deste último, pois o CREAS atua com diversos públicos, bem como com a oferta do PAEFI, idosos, adolescentes, famílias e crianças, nas diversas situações de violação de direitos. O Centro Pop deve ofertar serviço especializado exclusiva e obrigatoriamente para PSR. De acordo com as orientações técnicas do Centro Pop:

A implantação do Centro Pop deve considerar, desde o planejamento, seu papel central na identificação de pessoas em situação de rua, seguida das providências necessárias para viabilizar sua inclusão no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal (BRASIL/MDS, 2011c, p. 42).

O processo de implantação do Centro Pop é realizado a partir do diagnóstico territorial, através do qual é possível obter informações a respeito da área de maior concentração e trânsito de PSR (BRASIL/MDS, 2011c). Tal diagnóstico é realizado tanto para a implantação de Centros POP, quanto de abrigos e repúblicas, cuja orientação é sempre de que estes sejam implantados em locais de grande concentração desses usuários, geralmente nas regiões centrais dos municípios.

O Centro Pop possui um espaço de convivência grupal, referência para vivências que possibilitem a participação social, organização e alcance da autonomia, propiciando também o desenvolvimento de relações de respeito e afetividade. É importante ressaltar que os trabalhos desenvolvidos pelos Centros POP requerem constante reflexão e flexibilidade, contemplando a participação dos atendidos, assim como suas sugestões e considerações, possibilitando o exercício de protagonismo e participação social (BRASIL/MDS, 2011c).

Por se tratar de um trabalho que é realizado de acordo com a demanda do grupo, visto que as atividades são executadas e construídas através da sugestão e colaboração dos usuários, a execução do trabalho no Centro Pop se torna particular em cada localidade. Porém, o que é definido nas orientações, em relação as principais atividades da equipe técnica, diz respeito à escuta qualificada, acolhida, oferta de informações e orientações; elaboração do plano de atendimento individual e/ou familiar, juntamente com o usuário; execução de atividades em grupo, que podem contar com a participação de pessoas em processo de saída das ruas como facilitadoras de oficinas, contribuindo com suas experiências e vivências; visitas domiciliares à família ou pessoa de referência do usuário, visando o resgate e fortalecimento de vínculos e encaminhamento para as redes assistenciais, entre outras (BRASIL/MDS 2011c).

O Centro Pop é orientado a realizar suas atividades, mantendo-se aberto para o atendimento ao público por, pelo menos, cinco dias na semana e 8h por dia, podendo realizar atendimento durante final de semana e/ou desenvolver atividades noturnas, de acordo com a necessidade de cada equipamento, tendo em vista alcançar o maior número de pessoas. Em relação à formação da equipe, a orientação é que em cada Centro Pop, com a capacidade de atendimento de 80 casos (indivíduos/famílias) por mês, haja, pelo menos, um coordenador, dois psicólogos, dois assistentes sociais, um técnico de nível superior (com formação em direito, pedagogia, antropologia, sociologia ou terapia ocupacional), dois auxiliares administrativos e quatro profissionais de nível médio ou superior, para a realização de oficinas e/ou Serviço de Abordagem Social (BRASIL/MDS, 2011c).

É importante ressaltar que o atendimento no Centro Pop é destinado aos idosos, jovens, adultos e famílias que se encontram em situação de rua. O atendimento à criança e ao

adolescente nesta categoria de serviço socioassistencial só ocorrerá se estiverem acompanhados de suas famílias. Caso crianças e adolescentes encontrem-se em outras situações de violação de direitos, seus casos devem ser encaminhados ao Conselho Tutelar e a outras categorias assistenciais. O acesso aos Centros Pop se dá através de demanda espontânea ou encaminhamento realizado pela equipe de abordagem social.

## 2.2 O abrigo como instituição

Diferentemente do Centro Pop, o abrigo oferece acolhimento institucional por meio de moradia temporária para adultos e famílias que se encontram em situação de rua. Este serviço integra a PSE de alta complexidade e seu funcionamento se dá de forma ininterrupta (24h). As principais características do abrigo foram abordadas no capítulo anterior, desta forma, será realizada uma análise crítica a respeito da forma de funcionamento deste tipo de proteção social destinada à PSR.

Não se pode falar em abrigo como instituição total sem, inicialmente, definir o conceito de instituição. Segundo Baremlitt (1992), instituição é tudo o que denota normas, leis e padrões que regem determinado grupo. A família é um dos exemplos citados pelo autor, visto que, nela existem papéis e leis instituídas por seus integrantes, tal como um casamento, a religião e, até mesmo, a gramática, citada como uma instituição, por possuir suas próprias regras, definindo o que é permitido ou não, dentro de suas leis. Ou seja, as instituições são abstratas e podem ser definidas, também, como lógicas e, além disso, “podem ser pautas, regularidades de comportamentos” (BAREMBLITT, 1992, p. 27). Como outros exemplos de instituição, pode-se destacar a educação, a justiça, a divisão de trabalho humano, entre outros. A partir de tais exemplos é possível perceber a existência de instituições distintas, sendo essa diferença de estrutura das instituições, importante para a formação da sociedade, como Baremlitt aponta:

(...) em um plano formal, a sociedade não é mais do que isso um tecido de instituições que se interpenetram e se articulam entre si para regular a produção e a reprodução da vida humana sobre a terra e a relação entre os homens. (...) as instituições são entidades abstratas, por mais que possam estar registradas em escritos ou tradições (1992, p. 29).

Dada a importância constitutiva que as instituições possuem para a sociedade, pois são elas que, ao se relacionarem, dão sentido à vida à relação entre os indivíduos, é relevante refletir não somente sobre o conceito, mas a respeito do que ocorre nessas estruturas. Ou seja, como se formam e se mantêm as instituições.

Inicialmente, pode-se destacar que as instituições não são estáticas, ao contrário, Baremlitt (1992) destaca que são movimento e, como tal, possuem forças e práticas que lutam entre si e é desta luta que surge o movimento constante que se faz presente nas instituições. A essas forças, a Análise Institucional define como *instituinte* e à prática como *instituído*. O *instituinte* é visto como força, devido ao fato de trazer novidade à instituição e, conseqüentemente, movimento; ele é capaz de trazer transformações institucionais e “aparece como atividade revolucionária, criativa, transformadora por excelência” (BAREMBLITT, 1992, p. 33). O *instituído* é definido como prática, por ser algo permanente, é a regra, são práticas cristalizadas que resistem à mudança, até que forças instituintes lutem para que esse instituído sofra modificações.

É importante ressaltar que o instituinte também pode se transformar em instituído, na medida em que suas forças forem aceitas. Como um exemplo disso, pode-se pensar no voto, como uma instituição que sofreu esse tipo de modificação. Inicialmente, somente homens tinham direito ao voto, houve um movimento e, através da força instituinte, mulheres também passaram a ter direito ao mesmo. Atualmente, entretanto, o voto é obrigatório para ambos, voltando a assumir a característica inicial de instituído.

Essa luta entre forças e práticas, não significa que o instituinte se sobreponha ao instituído ou vice-versa, de modo que um depende do outro para manter a instituição em movimento. Baremlitt (1992) resalta esta dependência ao afirmar que o instituinte não teria sentido se não existisse o instituído, para que o primeiro pudesse se materializar, ao passo que esse instituído não teria funcionalidade se não estivesse aberto para a força de mudança do instituinte.

Retomando o sentido geral da instituição, ao pensarmos nesta palavra, nos deparamos com um uso diferenciado do conceito. Na sociedade, em espaços onde não se costuma refletir mais profundamente sobre os conceitos da Análise Institucional, somos levados, frequentemente, a enxergar a instituição de forma menos específica do que foi esclarecido acima. Não é difícil ouvir algum indivíduo dizer que estuda ou trabalha em determinada instituição. Na maioria das vezes, essas pessoas estão querendo se referir ao espaço físico, ao local que frequentam, ao que a Análise Institucional define como estabelecimento.

Ao pensar em uma das instituições de interesse desta dissertação, que se refere aos abrigos, tem-se que estes possuem suas próprias normas e leis, seguem um regimento interno, bem como as diretrizes definidas pela assistência para suas formas de funcionamento. Em documentos da assistência, este modelo de abrigo é definido como “abrigo institucional” (BRASIL/MDS, 2012), baseado em seus objetivos, número de profissionais, direcionamento do trabalho desenvolvido e número de abrigados. Além da definição pré-estabelecida pela assistência, pode-se pensar nos abrigos também como instituições, com base no conceito da Análise Institucional. Além dessas duas definições, os abrigos também podem ser pensados como um estabelecimento, como citado anteriormente, uma estrutura física. Tal afirmação fica nítida ao pensar no que Lourau (2004) aponta:

Falar da escola como instituição é simplesmente falar de um sistema de regras organizado segundo uma estrutura espacial imediatamente expressiva, mais clara que a instituição do matrimônio ou do salário, que definem, todavia, o verdadeiro “nível” da instituição. Assim, um “estabelecimento” seria uma instituição, da mesma forma que uma lei estabelecida (2004, p.72).

Desta forma, uma instituição também pode ser pensada como um estabelecimento devido à natureza de seu funcionamento e ao nível da instituição. Tal como na escola, como no exemplo acima, os abrigos institucionais também podem ser pensados como uma instituição. Goffman (2013), ao definir os tipos de instituições tidas como totais, também as define como estabelecimentos. O conceito de *instituição total* aplica-se ao modelo de Proteção Social Especial de alta complexidade e, a partir da apresentação deste, será possível problematizar a rotina nestas instituições, possibilitando maior entendimento da forma de funcionamento dos abrigos para a população em situação de rua.

Goffman (2013) trata a instituição de forma generalizada, informando que os “estabelecimentos sociais” (p.15) são locais onde ocorre atividade de determinado tipo, sendo

estes locais uma estrutura física. Ou seja, salas ou conjunto delas, lojas e edifícios. Desta forma, salienta uma gama de instituições e a heterogeneidade que existe ao falar de seus membros, sendo assim, o autor exemplifica aquelas que servem como *status* aos indivíduos que a frequentam. Há, ainda, aquelas que servem como distração para as horas vagas, como os clubes, entre outras. Refletindo a partir desta perspectiva, pode-se notar que há instituições em que seus membros possuam aspectos comuns. Estas são consideradas mais isoladas e, para compreendê-las, existe a necessidade de considerar outras, para fins de comparação.

Ao fazer uma reflexão a respeito das instituições, destaca-se o fato observado por Goffman (2013) de que elas possuem tendência ao fechamento. Tal situação é simbolizada através das barreiras que impedem a interação social com o que se encontra fora da instituição. Tais barreiras podem ser nitidamente observadas através dos muros altos, cadeados e portas fechadas. Este fechamento também pode ser visto como um caráter total, cujo simbolismo se faz notar através de “barreira à relação social com o mundo externo e por proibições à saída que muitas vezes estão incluídas no esquema físico” (GOFFMAN, 2013, p. 16).

Seu caráter de fechamento não se dá somente através do espaço físico, mas se mostra a partir do distanciamento nas relações, nas quais o indivíduo passa a se relacionar somente com aqueles que estão em situação parecida, com seus vínculos sociais e familiares totalmente rompidos ou com aqueles com quem possuem uma relação profissional, como os membros de equipe técnica e outros trabalhadores das instituições totais. Com isso, cristalizam relações de exclusão, mesmo em locais cujo objetivo seria a reinserção social destes indivíduos, como nos abrigos para população em situação de rua. Desta forma, o que seria realizado com a proposta de inclusão, pode facilmente servir como espaço de exclusão, ou ainda um espaço de inclusão perversa (SAWAIA, 2012).

Sobre as instituições, Goffman (2013) define cinco tipos, considerados totais por seguirem tais moldes de fechamento. O primeiro deles foi definido como o tipo de instituição criado para auxiliar aqueles que são considerados inofensivos e que não têm condições de cuidar de si. Como exemplo, podem ser citados os asilos, casas que acolhem órfãos e cegos. O segundo, também é direcionado aos indivíduos que não possuem condições de cuidar de si, porém, são considerados ameaçadores à comunidade, mesmo que sem intenção. Neste caso, os hospitais para “doentes mentais” é um exemplo. O terceiro tipo de instituição total foi definido como aquele criado para proteger a sociedade de indivíduos que constituem perigo intencional, como exemplo, pode-se pensar nas penitenciárias e campos de prisioneiros de guerra, entre outras que sigam tal finalidade. O quarto tipo é definido como aquelas instituições voltadas para que as tarefas de trabalho sejam realizadas de forma mais adequada, sendo os quartéis, colégios internos, navios e outros campos de trabalho alguns exemplos. No quinto e último tipo, a instituição total é voltada para o enclausuramento, para uma fuga do mundo, geralmente com um viés religioso, por exemplo, os mosteiros e conventos (GOFFMAN, 2013).

Partindo destes aspectos e da diferenciação dos tipos de instituição total defendidos pelo autor, pode-se identificar mais claramente como o abrigo para população em situação de rua pode ser contextualizado nesta teoria e, muitas vezes, identificado com as características definidas para a instituição total, que possui maior tendência ao fechamento. Ressaltando que inicialmente, pode-se pensar no abrigo para população em situação de rua como uma instituição total do primeiro tipo, voltado para cuidar daqueles que são inofensivos (termo

utilizado por Goffman) e sem condições de cuidar de si, o conceito deste modelo institucional define a instituição total:

(...) como um local de residência e trabalho onde um grande número de indivíduos em situação semelhante, separados da sociedade mais ampla por considerável período de tempo, levam uma vida fechada e formalmente administrada. (GOFFMAN, 2013, p. 11).

Goffman (2013), ao tratar do conceito, refere-se às instituições nas quais o internado está involuntariamente vinculado, como no caso da prisão e dos hospitais psiquiátricos. No entanto, o autor afirma que não só essas instituições são consideradas totais, mas, também, outras que permitem ao indivíduo vincular-se a ela, de forma voluntária, podem ser definidas pelo mesmo conceito, como visto anteriormente. A partir desta leitura, será traçado um paralelo, no qual características definidas pelo autor, a respeito das instituições totais, se aproximem de práticas observadas, enquanto psicóloga de abrigo para população em situação de rua. A partir desta reflexão comparativa, tem-se por objetivo facilitar a visão destes abrigos como instituições totais, não só a partir das discriminações feitas acerca dos tipos de instituições, mas por meio da identificação com o que foi observado na prática, permitindo maior reflexão a partir da teoria de Goffman, para então, tornar possível a compreensão da estrutura do abrigo.

Partindo do conceito definido por Goffman (2013), é possível refletir sobre uma instituição total como “local de residência e trabalho” (p.11). No caso do abrigo, ele se constitui como residência, mesmo que temporária, da pessoa em situação de rua, e ambiente de trabalho, para a equipe técnica. Ambos os casos possuem situação semelhante, no que diz respeito ao contexto da assistência, por estarem inseridos na proteção social de alta complexidade, porém se situam em lados opostos. Geralmente, os abrigos concentram “grande número de indivíduos em situação semelhante” (p.11), por abrigarem pessoas que utilizam a rua como moradia e sustento e estão temporariamente impossibilitados de exercer a autonomia e o protagonismo em suas vidas, dependendo da assistência para obter o mínimo necessário à condição humana, independente dos motivos que os levaram àquela situação.

Os usuários abrigados podem ser “separados da sociedade mais ampla por considerável período de tempo” (GOFFMAN, 2013, p. 11). Apesar de estarem em contato com a sociedade como um todo (por não se encontrarem isolados, como no caso dos presos ou pacientes internados em hospitais psiquiátricos), tais usuários são excluídos desta e por esta mesma sociedade, assumindo um caráter de invisibilidade, por viverem nas ruas. No caso da população que utiliza os abrigos como moradia, tal conceito também se aplica, visto que, suas vidas passam a ser administradas pelo Estado, através de funcionários e de outros trabalhadores que participam do atendimento na assistência, mesmo que indiretamente. Desta forma, começam a levar uma “vida fechada e formalmente administrada” (GOFFMAN, 2013, p.11), principalmente pelo fato de terem a liberdade diminuída drasticamente, ao serem questionados sobre onde estiveram, ter que pedir autorização para ir à rua, respeitar horários de entrada e saída da instituição.

A contradição existente entre a forma de funcionamento dessas instituições e o propósito de sua existência também é ressaltada por Goffman (2013), pois, nem sempre, as instituições possuem a atuação de acordo com o que é apresentado na teoria. Desta forma, é salientado o fato das instituições totais frequentemente apresentarem-se como um “depósito de internados”, porém, com o objetivo de levar esses internados a um “padrão ideal”.

Neste sentido, no caso do morador de rua, o padrão ideal seria a ressocialização através do auxílio na direção de um emprego ou qualificação, no que diz respeito aos programas de geração de renda, cursos técnicos, alfabetização de jovens e adultos, entre outros. Neste contexto, pode-se identificar facilmente qual seria o “objeto” de trabalho das equipes que atuam nesses espaços. Sendo assim, torna-se possível definir essas pessoas como o “objeto e produto de trabalho” (GOFFMAN, 2013, p. 69), o que difere este trabalho de um trabalho em empresas, por exemplo, mesmo os que se dedicam a “relações de serviço” (p.70). Pois, diferentemente do que se observa em uma empresa, o objeto de trabalho das pessoas que atuam em instituições, como o abrigo para população em situação de rua, constitui-se nos próprios indivíduos. O resultado da atuação da equipe profissional depende exclusivamente das ações desses moradores, o que lhes propicia um lugar não só de objeto, mas de resultado de uma ação conjunta, a partir das diretrizes da Política Pública de Assistência Social.

Outro fato importante, a respeito de perceber os usuários das instituições totais como objeto de trabalho, refere-se à ideia de que estes podem ser tratados de maneira inadequada por funcionários das instituições totais. Sendo assim, torna-se necessária uma vigilância constante, através de relatos escritos, para que fique registrado tudo o que foi realizado com aqueles indivíduos na instituição, todos os passos dados, avanços no caso, algumas restrições e exames médicos, entre outros. Tudo relacionado àquela pessoa que se encontra abrigada (no caso específico da população em situação de rua) e internada (caso específico, em relação às instituições totais de Goffman) é relatado em documentos, assinado e carimbado pelo profissional de referência do indivíduo.

A atuação em instituições totais pode ser atravessada pela *sobreimplicação*, conceito defendido por Lourau (2004a), que possui estreita relação com a implicação. Para Lourau, a implicação pode ser vista como a forma que afetamos e somos afetados pelo outro, ou pelo local que nos encontramos. Com isso, defende que esta implicação ocorre de forma involuntária e independe de vontade. De acordo com o conceito, estar implicado é estar envolvido de alguma forma, assim, a implicação rompe com a neutralidade e, por ser um ato inconsciente e sempre se fazer presente, Lourau (2004a) defende a necessidade de realizar a Análise das Implicações para que tal situação não interfira nas ações.

Tal conceito torna-se de extrema importância para a realidade de instituições como abrigos e centros pop. Muitas vezes, devido às dificuldades institucionais e à complexidade de atuar com a PSR, os profissionais podem não conseguir realizar a análise das próprias implicações. Assim, podem deixar que questões inerentes aos seus locais de trabalho interfiram na atuação com o usuário e na relação com as SMAS. Esta consequência da não análise das implicações resulta na *sobreimplicação*, conceito também defendido por Lourau (2004a). A *sobreimplicação* ocorre quando a relação com o objeto toma todo o espaço, esvaziando os outros campos de implicação (LOURAU, 2004a), com isso, impede que algumas situações e práticas sejam analisadas, bem como questões que permeiam o ambiente de trabalho, no caso das equipes técnicas, sendo silenciadas. Sem espaço para debate e reflexão, é possível que o trabalho nesses locais se caracterize como práticas sobreimplicadas.

### 2.3 A equipe técnica nos abrigos e centros pop

Ao ser implantado, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS utilizou alguns modelos de funcionamento da área da Saúde, que foram produzidos pelo SUS, sendo o

modelo de equipes de referência um exemplo. No que diz respeito à assistência, as equipes de referência possuem objetivos e características próprias ao espaço onde são realizados os serviços, seja na Proteção Social Básica ou Especial, de alta ou de média complexidade. As equipes de referência devem se adequar à realidade dos territórios e atuar de acordo com os recursos que dispõem. Com isso, pode-se definir que as equipes de referência são compostas por profissionais de diferentes áreas de conhecimento, que trabalham em prol de objetivos comuns, definindo de forma coletiva um conjunto de estratégias para atingi-los (BRASIL/MDS, 2011a).

As equipes de referência atuam na oferta dos serviços do SUAS, estabelecendo contato direto com o usuário. Possuem esse nome porque devem se tornar referências de proteção social aos usuários e famílias, criando um vínculo de confiança primordial para a realização do trabalho, pois “cada equipe de referência é encarregada de intervir junto a um determinado número de usuários, que apresentam determinadas situações de vulnerabilidade ou risco social e pessoal de acordo com o nível de proteção social em que se insere” (BRASIL/MDS, 2011a, p.25).

As equipes de referência variam na quantidade de profissionais exigidos, de acordo com o tamanho e o objetivo de seus locais de trabalho, como visto neste capítulo. De acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB/RH SUAS (BRASIL/MDS, 2011a), na proteção social de alta complexidade destinada a adultos, como o abrigo institucional, a equipe de referência para atendimento direto deve conter coordenador, cuidador, auxiliar de cuidador, psicólogo e assistente social.

De acordo com as orientações do documento supracitado (BRASIL/MDS, 2011a), o coordenador deve possuir ensino superior ou médio e o ideal é que haja um profissional para até vinte usuários acolhidos. Quanto ao cuidador, o mesmo deve possuir ensino médio e qualificação específica para o desempenho da função, sendo indicado um profissional para até dez usuários por turno, quantidade que deve aumentar, em casos da presença de usuários que demandem atenção especial como deficiência física e necessidades específicas de saúde, entre outros; neste caso, o número de cuidadores deve ser de um para cada oito usuários, quando houver um morador com demanda específica, e de um cuidador para cada seis usuários, caso este número seja de dois ou mais moradores com demandas específicas. Já o auxiliar de cuidador deve possuir o nível fundamental e qualificação específica, sendo que a orientação quanto ao número de profissionais para a quantidade de usuários segue a mesma lógica dos cuidadores. No documento, a equipe de referência destinada ao atendimento psicossocial é composta por psicólogo e assistente social, sendo um profissional para atendimento a, no máximo, vinte acolhidos. A equipe técnica é formada por esses últimos profissionais (psicólogos e assistentes sociais), que são conhecidos como técnicos de referência.

#### 2.4 O psicólogo como integrante da equipe técnica

A partir do surgimento da assistência social enquanto política no Brasil, nota-se a preocupação, por parte do governo, em relação ao atendimento prestado aos indivíduos que fazem uso dos serviços socioassistenciais de proteção. Documentos que norteiam a atuação dos profissionais pertencentes à assistência passaram a ser produzidos, a fim de oferecer um serviço de qualidade, pautado na ética e visando a retomada de autonomia na vida de seus

usuários, além do reconhecimento destes como cidadãos de direitos. Dentre os profissionais que são exigidos para o desenvolvimento de uma atuação assistencial mais sólida, estão os psicólogos. Sendo assim, torna-se de extrema importância uma exposição do papel da psicologia na assistência, bem como do que se espera que a psicologia, enquanto ciência e profissão, possa contribuir para o desenvolvimento da assistência.

A psicologia foi vista historicamente como uma profissão voltada para a elite. Como em seus primórdios, a atuação clínica, em consultório, constituiu por longo período a atuação principal do psicólogo, a fama da psicologia elitizada perdurou e ainda é possível encontrar pessoas que, atualmente, não possuem a dimensão do campo de atuação da psicologia, defendendo a crença de que psicólogo é só para aqueles que possuem um alto poder aquisitivo. É possível notar a surpresa com que alguns indivíduos percebem o enorme espaço que o psicólogo tem ocupado no mercado de trabalho. Seja área educacional, organizacional, do esporte, do trânsito, hospitalar, institucional, jurídica e social, entre outras.

Pensando na psicologia brasileira, a partir do golpe militar de 1964 e no período subsequente, em que a população viveu momentos de grande repressão (1968-1975), surgiu a necessidade de pensar a psicologia de outra maneira. Pois, a profissão passou a ser pensada, principalmente nas universidades, com uma visão crítica quanto ao seu papel naquele cenário. Na mesma época, ocorria a crise na psicologia, com os movimentos de reforma psiquiátrica, quando começava a se discutir saúde mental, juntamente com a preocupação com ações preventivas para aqueles que viviam em situação de pobreza e eram desassistidos pelo Estado. Nesse período, surgia, nos Estados Unidos e em vários países da América Latina, a preocupação com a população pobre que vivia nas comunidades. Nos anos 1960, movimentos em prol da alfabetização de adultos que vivam em situação de pobreza, constituíram o cenário para que diversos profissionais se unissem em ações interdisciplinares como instrumento de conscientização. Nos anos 1970, os psicólogos começam a adentrar o mundo comunitário, por meio de ações voltadas para a educação popular, com o objetivo de promover a conscientização dessa população, sem necessariamente haver uma preocupação quanto à especificidade da área de trabalho, mas havendo uma preocupação maior com as ações voltadas para a cidadania (LANE, 1996).

Era nítida a necessidade da psicologia, com todo seu arcabouço teórico, adentrar esses espaços e contribuir de forma significativa com a transformação da realidade social das classes desfavorecidas, mesmo sem uma definição de qual trabalho caberia ao psicólogo naquele espaço. Era importante ter definido que a profissão deveria se estender para além do ambiente clínico em consultório. Porém, sem a definição do que caberia ao profissional de psicologia naquele novo ambiente, o espaço para uma prática assistencialista, tendendo para a psicologização das questões sociais estava aberto, espaço no qual são destacados aspectos individuais da pobreza, defendendo que pessoas que se encontram nesta situação não se esforçaram o suficiente para sair dela. Trazendo, assim, uma responsabilização da condição de pobreza, sem problematizar todo o contexto histórico, social e político que circunda cada indivíduo.

Com a transição do assistencialismo para o sistema de garantia de direitos, através da Constituição de 1988, uma nova concepção de cidadania passou a defender o direito a ter direitos, não se limitando apenas àqueles já historicamente conquistados, mas abrindo espaço para novos direitos (DAGNINO, 1994). Através do SUAS e da inserção do psicólogo no campo social, foi possível perceber a valorização da subjetividade no contexto social, com

suma importância para a estruturação da nova cidadania. De acordo com Afonso et. al. (2012), tal associação entre subjetividade e cidadania constitui um dos pilares para a atuação da psicologia no SUAS. A subjetividade é pensada como condição própria do fazer humano na política e na história e não mais vista como algo individualizante.

No SUAS, é requerida a presença do psicólogo para compor a equipe mínima, que deve integrar instituições de proteção social, sejam elas básicas (CRAS) ou especializadas de média (CREAS) e alta complexidade (abrigos e casa de passagem, entre outras instituições de acolhimento). Com a necessidade de profissionais da psicologia inseridos nesses espaços, foram elaborados documentos norteadores, de suma importância, pelo Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas – CREPOP.

O CREPOP foi criado em 2006 com o intuito de respaldar e orientar as ações dos profissionais de psicologia nas diversas políticas públicas, surgindo a partir de reflexões sobre a prática dos psicólogos brasileiros. Com os psicólogos iniciando sua inserção no campo social, entre os anos 1980 e 1990, tornou-se necessário o embasamento e aprofundamento da prática *psi* nas políticas públicas. Desta forma, o CREPOP conceitua-se como documento que produz informação de forma qualificada, visando acrescentar na capacitação dos profissionais da psicologia na compreensão das políticas públicas as quais estão inseridos e na “compreensão teórico - técnica do processo de elaboração, planejamento, execução das políticas públicas nas diversas áreas específicas: saúde, educação, assistência social, criança e adolescente e outras” (CFP/CREPOP, 2008, p.9).

É importante ressaltar que por mais que os documentos produzidos pelo CREPOP contenham referências técnicas, estas não se qualificam como um “como fazer” e nem constituem-se como normas. Seus objetivos são voltados para a reflexão crítica a respeito do papel do psicólogo nas instituições especificadas nos documentos, levando-nos a refletir constantemente a respeito dos limites ético-políticos da profissão, juntamente com a Política Pública a qual se refere.

A especificidade do trabalho em cada instituição assistencial, seja ela CRAS, CREAS, Centro Pop ou abrigos, deve seguir, além do que está descrito nas leis citadas anteriormente, as diretrizes municipais. As ações devem ser voltadas para a realidade do local de atuação, visto que cada região possui sua cultura. É preciso respeitar as diversas formas de funcionamento dos municípios, se colocando à disposição para a construção de um fazer *psi* voltado para aquela realidade, pautado nas questões éticas da profissão, bem como nas leis da assistência.

Quanto a esta temática, Corgozinho e Silva (2011) ressaltam que tais documentos não são suficientes para a orientação sobre o fazer *psi* na assistência, mais especificamente nos CRAS, afirmando que possuímos um déficit quanto à orientação epistêmica-metodológica, deixando brecha para muitas dúvidas quanto à atuação profissional no SUAS. As autoras salientam a importância dos documentos produzidos pelo CREPOP e Ministério de Desenvolvimento e combate à Fome – MDS, mas afirmam que por mais que se realizem publicações como as supracitadas, no que diz respeito às atividades, estas “devem ser desenvolvidas de acordo com as demandas da comunidade que se está atendendo e com as concepções do próprio profissional. Assim, os psicólogos devem sempre reinventar e criar novas formas de intervenção para a transformação social dos usuários” (CORGOZINHO e SILVA, 2011, p. 13). Assim, ressaltam que o que temos quanto a diretriz epistêmico-

metodológica, que se aproxime da atuação no SUAS, refere-se à psicologia social comunitária.

Ao iniciar sua preocupação com questões sociais, a psicologia abriu espaço para novas teorias e técnicas, desenvolvendo assim uma psicologia social. Essa visão da psicologia como social, surge em três níveis e territórios que serão vistos de forma mais detalhada nos próximos capítulos. Sendo um deles psicológico, com influência norte americana, interessada no comportamento do indivíduo em uma situação social. O segundo nível com origem europeia, denominado como sociológico, possui interesse voltado para o comportamento grupal, utilizando ferramentas como dinâmica de grupo. Ao perceber que as teorias norte americana e europeia não eram suficientes para lidar com a realidade latino-americana, houve a necessidade de teóricos desenvolverem a psicologia social crítica, que surge para problematizar as já existentes. Com interesse no trabalho no coletivo, esta nova psicologia social procura levar o indivíduo a uma maior reflexão da sua realidade social. (ALVARO e GARRIDO, 2006).

É nesta psicologia social crítica que se encontra a psicologia social comunitária, ambas são as que mais se aproximam do que é descrito nas Leis voltadas para o SUAS, a respeito da prática profissional nas proteções sociais. Em pesquisa realizada com profissionais que atuam com a população em situação de rua (CRP-MG, 2015), é destacada também a importância da análise institucional e de conceitos como *instituição total* e de outros, defendidos por Foucault, para uma atuação na Secretaria de Assistência Social. Temas da psicologia social, em geral, também são citados como respaldo teórico.

Na atuação com a PSR, bem como na assistência como um todo, espera-se que o psicólogo atue interdisciplinarmente na equipe de referência, juntamente com o assistente social, de forma que possam reconhecer as diferenças de cada área profissional, articulando objetivos e instrumentos de conhecimentos distintos (BRASIL/MDS, 2009b). Um fato importante é que, em consonância com a PNAS (BRASIL/MDS 2005), o psicólogo deverá levar em consideração a subjetividade contida na violação de direitos e/ou situação de vulnerabilidade, atuando estrategicamente para que os direitos socioassistenciais sejam garantidos. Portanto, deve-se trabalhar visando uma abordagem psicossocial.

A forma de funcionamento da Política Pública de Assistência Social, não define a especificidade do trabalho de cada profissional que atua na equipe de referência no SUAS, delimitando a mesma função para profissionais com formações distintas (serviço social e psicologia). Tal condição contribui para que o psicólogo tenha dificuldades ao delimitar seu campo de atuação, e o do assistente social, mantendo a percepção de que possuem trabalhos equivalentes (CRP- MG, 2015). Somando-se à dificuldade do profissional em delimitar seu referencial teórico para a atuação no SUAS, a indefinição da especificidade do seu trabalho nos diversos equipamentos (CRAS, CREAS, Centro Pop, abrigos) aliada ao desejo de diferenciar-se do assistente social, torna possível que alguns profissionais confundam abordagem psicossocial com psicoterapia e realizem uma prática que não condiz com o esperado do profissional atuante no SUAS. A dificuldade em pôr em prática uma atuação interdisciplinar faz parte de uma das principais limitações do psicólogo na assistência, e é importante destacar que, neste contexto, o profissional “não pode ter uma posição endurecida perante suas atuações, deve ter a compreensão de que o fazer ultrapassa o *setting* clínico e exige atuações impensadas no campo acadêmico” (CRP-MG, 2015, p. 46).

## 2.5 O assistente social como integrante da equipe técnica

Como visto, o trabalho das equipes no contexto da PSE de alta complexidade e do SUAS como um todo, é definido nos documentos assistenciais como um conjunto de práticas interdisciplinares que visam a retomada da autonomia de vida dos usuários, bem como a garantia de direitos que foram violados, atuando de forma a fortalecer e resgatar os vínculos comunitários e familiares que se encontram rompidos ou fragilizados (BRASIL/MDS, 2011a). Tais definições se dirigem não somente ao assistente social, mas também ao psicólogo, o que gera dificuldade na delimitação do papel de cada um, no contexto institucional destinado à assistência à população em situação de rua.

As atividades desenvolvidas pelo assistente social que se diferenciam das do psicólogo, no contexto dos abrigos e centros pop, são relacionadas à obtenção de documentos. Muitas vezes, os usuários desses equipamentos já não possuem mais seus documentos de identificação, como Registro Geral – RG e Cadastro de Pessoa Física - CPF, entre outros (CRP-MG, 2015). O assistente social também insere esses usuários nos programas de transferência de renda e benefícios garantidos pela PNAS, como o Programa Bolsa Família - PBF e o Benefício de Prestação Continuada - BPC.

Os profissionais com formações distintas são chamados a desempenhar o mesmo papel na PSE de alta complexidade, sendo que suas atuações devem estar voltadas para o seu campo de formação. Mesmo que haja uma linha tênue entre as diferenças de cada um, a escuta clínica pode ser considerada o que diferencia o psicólogo do assistente social no abrigo. Durante a formação, o psicólogo é chamado a treinar sua escuta a fim de identificar importantes características psicodiagnósticas e da estrutura do pensamento e comportamento, formação que o assistente social não teria. Isso não significa que o profissional da psicologia deve realizar psicoterapia na assistência social, mas realizar o atendimento psicossocial, de acordo com o que é preconizado na PNAS, porém com a sensibilidade aprendida na academia, mesmo que a técnica utilizada na atuação seja orientada pelos conceitos da psicologia institucional, da psicologia social comunitária, da teoria das representações sociais ou da teoria cognitiva comportamental, entre outras diversas teorias que nos são apresentadas.

O assistente social também realiza atendimento sistemático, escuta qualificada e entrevistas com os usuários do abrigo, desenvolvendo grupos reflexivos e atuando com o objetivo de promover a ressocialização e inserção social do morador que se encontra em situação de rua, sempre dentro de sua área de formação.

### 3 SOBRE A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: O HISTÓRICO DE CRIMINALIZAÇÃO DA POBREZA E A DESQUALIFICAÇÃO SOCIAL

Este capítulo é voltado para a população em situação de rua e seu processo de exclusão historicamente construído, desde a atribuição do estigma de alta periculosidade e criminalização do indivíduo que reside nas ruas, até a tentativa de sua inclusão por meio da reinserção social, tão defendida nos documentos assistenciais. Porém, é necessário que toda esta mobilização em prol da defesa dos direitos destes usuários, seja pensada de forma crítica e reflexiva, atentando para quão benéfica é a forma como essa inclusão é realizada. Também será abordado o conceito de *desqualificação social* (PAUGAM, 2001) e como este incide sobre esta camada da população.

Para Sawaia (2001a), a exclusão é um conceito ambíguo, complexo e heterogêneo, que abarca múltiplas questões, além da socioeconômica. Abordar todas as ramificações que a exclusão pode ter tornaria este capítulo muito extenso e fugiria do tema principal deste capítulo, que é a exclusão voltada para a população em situação de rua. Desta forma, nos ativemos apenas ao caráter econômico da exclusão.

As relações precárias de trabalho e a criminalização caminham juntas e possuem grande influência do contexto histórico da população em situação de rua. Sendo a pobreza uma construção do capitalismo, esta torna-se extremamente necessária para a manutenção do sistema, pois é preciso que muitos tenham pouco, para que alguns tenham muito. Nesta lógica capitalista, é necessário ter para ser, entretanto, sem um emprego digno ou uma colocação no mercado de trabalho, alguns indivíduos contribuem muito pouco com a sociedade de consumo, o que gera, por parte desta uma exclusão social, do ponto de vista socioeconômico. Tal afirmação é ressaltada nas palavras de Coimbra (2001), ao afirmar que nesta sociedade “só pode se imaginar tendo direitos aquele que se transforma em força de trabalho produtiva para o capital; os demais são ‘ralé’, ‘gentinha’ que somente pesam nos ombros das classes laboriosas e da sociedade em geral” (p. 112).

Alguns determinantes históricos tornam-se imprescindíveis para o entendimento da dinâmica descrita acima, principalmente para que seja esclarecido como a exclusão se desenvolveu até se tornar o que é nos dias atuais, ano 2017. Guareschi (2001) afirma que, antes de qualquer coisa, o que deve ser pensado para entender o conceito de exclusão é a relação. A relação é ponto crucial em qualquer contexto, visto que é ela que dá forma ao grupo, sem ela, não há grupo, e não tem como falar de exclusão sem pensar em grupos. Para se pensar em exclusão é necessário pensar inicialmente na relação entre as pessoas e na relação entre as pessoas e os bens.

Segundo Guareschi (2001), no início da história da humanidade, as pessoas se sustentavam a partir do que conseguiam extrair da terra. Logo depois, com a agricultura, alguns senhores passaram a se apropriar da terra, mudando o tipo de relação existente pois não era mais possível se apropriar dos frutos livremente como antes, agora era necessário trabalhar para esses donos, a fim de garantir a sobrevivência. Tal forma de trabalho ocorria no sistema feudal e se aproximava bastante da escravatura, pois os donos dessas terras também estabeleciam uma relação de posse com as pessoas. Os agricultores deveriam pagar impostos para trabalhar na terra, sustentando, assim, os proprietários. Desta forma, iniciava-se uma relação de subordinação, que logo foi transformada em relação de dominação quando, a partir da Revolução Industrial, algumas pessoas passaram a ser donas de fábricas e máquinas, se tornando donas também do capital. Neste período, o que restou aos que não possuíam o

capital era vender sua força de trabalho. Passou a ser defendida uma falsa ideia de liberdade com a qual só trabalhava quem queria, não importando como as pessoas que não trabalhavam sobreviveriam. Através desse mecanismo, surgiu a relação de exploração, na qual quem detém os meios de produção começa a explorar a mão de obra do trabalhador. O capitalismo é definido através dessas duas relações, a de dominação e a de exploração (GUARESCHI, 2001).

As pessoas foram excluídas da produção e do trabalho, pois os tipos de emprego que imperavam até então diminuíram muito ou foram extintos. A partir disso, grande parte da população perdeu sua entrada no mercado de trabalho, pois a sociedade passou a se estruturar através de “mecanismos que impossibilitam, por princípio, o acesso de grande parte das pessoas ao mundo do trabalho. A isso se chama *exclusão*, e é dentro desse contexto histórico fundamental que ela deve ser entendida” (GUARESCHI, 2001, p. 144).

O desemprego, por conta da escassa oferta de trabalho, pouca qualificação, entre outros fatores vistos até agora, contribui para o aumento da situação de pobreza e, conseqüentemente, para o crescimento da quantidade de indivíduos e famílias que, não possuindo o suficiente para seu sustento, passam a fazer uso das ruas como moradia. Como as ruas ficaram conhecidas como fonte de toda sujeira e imoralidade (COIMBRA, 2001), quem faz uso delas como moradia também adquiriu este estigma, passando a ser discriminado e criminalizado por sua condição.

Existem poucos documentos que retratam a história da população em situação de rua - PSR no Brasil. Ao nos depararmos com o início da urbanização no país, mais precisamente na cidade do Rio de Janeiro, tal público aparece como pano de fundo, como algo a ser modificado na cidade, em prol da higienização dos espaços públicos, não pela preocupação com o destino ou tipo de existência desses indivíduos. A população em situação de rua permanece às margens das prioridades dos poderes públicos mesmo após a Constituição Federal de 1988. Por mais que a assistência social ainda estivesse se estruturando como Política Pública, na época do Constituição Cidadã, uma política própria que tratasse exclusivamente de questões voltadas para PSR só foi promulgada em 2009, surgindo com o objetivo de integrar setores das políticas públicas e visando o atendimento a este público.

Através deste recorte temporal, pode-se ter uma noção do quanto esta parcela marginalizada sofreu/sofre com a ausência do olhar humanizado da sociedade para sua condição. Através do percurso histórico, percebe-se que, quando se trata de infância, o serviço social demonstra forte preocupação, o que é anterior à própria regularização da profissão, por se tratarem de indivíduos em desenvolvimento. Entretanto, quando se trata de adolescentes e adultos em vulnerabilidade social, em situação de pobreza extrema, a criminologia começa a se interessar mais por suas vidas.

Batista (2008) aponta que, a partir dos anos 70 do século XX, através da criminologia crítica, o processo de criminalização passou a ser objeto de estudo da criminologia, não mais o crime ou a criminalidade, deslegitimando o sistema penal como solução à conflitividade social. A partir de algumas leituras, como Foucault, Rusche e Kirchheimer, Batista (2008) ressalta que a reeducação, ressocialização, reintegração passam a ser vistas como ilusões “re”, no contexto do sistema penal, visto que sua clientela era a dos desqualificados, entre outros “des”.

A criminologia passa a ter relação com todo o contexto levantado até aqui, a respeito da população em situação de rua. Ao fazer um recorte sobre o processo de criminalização da pobreza nos Estados Unidos, Batista (2008) ressalta estratégias de destruição do Estado Previdenciário e da construção de um Estado Penal, dando ênfase ao desemprego e ao excesso de mão de obra, que corroboram para o poder incidir sobre o controle do tempo livre e energia de vida.

O fato é que, dos capoeiras aos funkeiros, uma parcela massiva da nossa força jovem tem que ser controlada minuciosamente, da teoria à prática: do correccionalismo ao ressocialismo, do cerco aos quilombos às blitzes e incursões policiais. O inimigo é sempre o mesmo, construído através da história do medo nas cidades (BATISTA, 2008, p.198).

A realidade descrita teve o foco voltado para os adolescentes, mas tal situação também pode ser pensada no contexto da população adulta, pois o tempo livre mencionado, que deve ser controlado, faz parte da preocupação tida com o morador de rua, no contexto brasileiro, o que inclui o grande medo que tais moradores despertam na sociedade em geral. Se os “res” são vistos como ilusão no contexto penitenciário, o objetivo de uma assistência voltada para a população em situação de rua, que vise a ressocialização dos usuários, também pode ser encarada como um grande paradoxo. A ideia de ressocialização através dos espaços das instituições totais pode permear um caminho duvidoso quanto ao real objetivo de se manter um local para abrigar os moradores de rua, visto que, dependendo da forma que essa assistência é conduzida, pode ser apenas um pretexto para impor controle e vigilância sobre a vida destes indivíduos. Esta análise mais crítica quanto ao objetivo dos serviços assistenciais é destacada por Foucault, ao afirmar que “o interessante não é ver que projeto está na base de tudo isso, mas, em termos de estratégia, como as peças foram dispostas” (FOUCAULT, 2012, p. 243).

No Brasil, o processo de criminalização do pobre persistiu por longo período. A total ausência de assistência aos pobres, no final do século XIX, fez com que fossem disseminadas justificativas discriminatórias, racistas e eugênicas, com respaldo científico, na época. Lombroso, através da antropologia criminal, defendia a possibilidade de se distinguir criminosos natos, a partir de certas características anatômicas. Tal teoria sobre uma criminalidade inata obteve muitos adeptos no Brasil (COIMBRA, 2001).

Partindo do pressuposto de que a maioria da população que vive em situação precária atualmente é de indivíduos negros e pardos, na época em que tais teorias eram defendidas, o número de pobres que utilizavam as ruas como moradia era quase exclusivamente de negros. Tendo em vista o contexto da abolição da escravatura no Brasil e a falta de empregos e locais de referência para onde ir, grande parte dos negros libertos habitavam as ruas. Isso fez com que o racismo que já imperava se fortalecesse, através da defesa da eugenia, a partir de teorias que se fortaleciam na Europa do final do século XIX, e da crença de que os que moravam na rua, os negros, eram portadores de herança degenerativa, sendo alvos de racismo, entre outras atrocidades. A partir do Darwinismo social, teoria defendida por Darwin a respeito da evolução da sociedade humana, passou a vicejar, na Europa, a esterilização desta população, chamada de degenerada (COIMBRA, 2001). Batista (2008) salienta que tais teorias, que defendiam a hereditariedade criminosa, não passavam de pura miséria e histórias de abandono aos necessitados na época.

No início do século XX, o movimento eugênico se fortaleceu no Brasil, o mal passou a ser visto como consequência da pobreza, uma série de medidas foi tomada contra os pobres,

desde a expulsão de suas próprias casas, quando se iniciaram a revitalização e a urbanização das grandes cidades, até a prisão por crime de vadiagem, uma das contravenções relativas à polícia de costume, sob pena de prisão simples, de no máximo três meses, àquele que se entregar à ociosidade, sendo válido para o trabalho, sem obter uma fonte de subsistência (BRASIL, 1941).

A família, ponto sempre importante no contexto da assistência, ganha destaque no movimento higienista, no qual médicos passam a estabelecer regras quanto ao modo de viver, cuidados com a saúde, no que diz respeito ao vestir, dormir, definindo os papéis que cada um deveria desempenhar na sociedade, entre eles, o papel da família, da mulher e da criança, entre outros. Coimbra (2001) destaca que “vai sendo ordenado, então, o modelo de família nuclear burguesa; esta passa a ficar sob a tutela dos médicos – detentores da ciência, aqueles que indicam e orientam como todos devem comportar-se, morar, comer, dormir, trabalhar, viver e morrer” (2001, p. 90).

Com tantas recomendações quanto ao modo higiênico de se viver, algumas medidas foram tomadas contra a pobreza, visto que a mesma trazia má herança, na visão científica da época. Porém, tais medidas também eram destinadas aos pobres, com o receio de que os mesmos se tornassem rebeldes. Com isso, crescia a necessidade de transformá-los em pessoas produtivas, havendo, assim, uma diferenciação entre os pobres dignos e aqueles considerados ociosos. As pessoas consideradas pobres dignas eram as que conseguiam manter a família nos moldes da família nuclear burguesa, sendo ativos no mercado de trabalho e cultivando costumes religiosos e valores morais. Por serem considerados pertencentes a uma classe vulnerável, esses indivíduos deveriam ser afastados das ruas, bem como seus filhos (RIZZINI, 1997). Já os pobres considerados ociosos, também vistos como viciosos, vadios e maus pais, por não trabalharem, representavam “um ‘perigo social’ que deve ser erradicado” (COIMBRA, 2001, p. 91). Desta forma, eram justificadas as medidas coercitivas que incidiam sobre estes indivíduos, considerados criminosos em potencial.

O mundo do trabalho se faz presente constantemente na vida da população em situação de rua, seja por sua ausência, ou por sua precariedade. Esse perigo social, pelo qual é adjetivado o pobre desempregado com a família desestruturada, torna-se ponto crucial para que essa parcela da população seja denominada de classe perigosa. Pois, se por um lado, os especialistas da saúde da época (final séc. XIX e início do séc. XX) confirmavam “cientificamente” que as pessoas que viviam em pobreza extrema traziam um mal à sociedade, quanto à saúde e ao bom costume, devendo, por isso, ser mantidos à distância e esterilizados; por outro, teóricos da criminologia definiram que, através das características do indivíduo, era possível prever se este cometeria algum crime em breve. Por meio desse movimento racista, eugenista e higienista, as pessoas passaram a ser temidas não pelo que fizeram, mas pelo que poderiam vir a fazer, o que culminou na união entre as noções de pobreza e criminalidade (COIMBRA, 2001).

A casa passou a ser considerada um local seguro, contra toda a imoralidade e vagabundagem que se encontrava nas ruas. Com os projetos de higienização e modernização das cidades e dos espaços públicos, os pobres que moravam nas ruas, cortiços e barracos foram obrigados a deixar a cidade, indo habitar locais mais longínquos, distantes do progresso que se instaurava na cidade do Rio de Janeiro, a partir da década de 1920, daí começou a se dar o processo de ocupação nos subúrbios e construção de barracos em morros.

Como visto, o percurso vivido pela população pobre no Brasil foi marcado por discriminação, exclusão, desrespeito e exploração, entre outras adversidades. A assistência social, mesmo com suas limitações quanto ao início da profissão, foi e continua sendo extremamente necessária para o resgate da cidadania dessas pessoas.

### 3.1 Sobre a inclusão

Defendendo a igualdade dos indivíduos perante a Lei, a Constituição de 1988 marcou a transição de uma prática pautada no assistencialismo para uma preocupação real com os cidadãos, através da defesa e garantia de direitos. A assistência social, vista como direito do cidadão, trouxe preocupações e ações voltadas para todas as esferas da vulnerabilidade social, através das proteções socioassistenciais, que incluem atenção especializada para a população em situação de rua.

Dentre as diversas iniciativas em defesa do direito da população adulta em situação de rua, após a citada Constituição Cidadã, são destacadas as primeiras reuniões, com o objetivo de humanizar o olhar para quem vive nas ruas. O Fórum Nacional de Estudos sobre População de Rua, ocorrido em 1993, na cidade de Belo Horizonte/MG, foi o precursor dessas ações. Nele, começava-se a pensar em políticas públicas voltadas para essa população, residente naquela localidade. Naquela década, também ocorreu um movimento bastante significativo para a PSR, por meio da iniciativa religiosa, o Grito dos Excluídos, que iniciou suas atividades em 1995, permanecendo ativo até os dias atuais, ano de 2017. O 1º Congresso Nacional de Catadores de Materiais Recicláveis também foi um importante acontecimento naquela década (KLAUMANN, 2016).

Já no século XXI, movimentos em prol da PSR cresceram e ações voltadas para esta população foram defendidas na criação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (BRASIL/MDS, 2005), que defende uma proteção social especializada para a população em situação de rua. A partir de diversas discussões, debates e eventos acerca das questões que perpassam essa categoria de usuários da assistência, em 2009, foi promulgada a Política Nacional para a População em Situação de Rua (BRASIL, 2009).

Com as diversas ações, Leis e Políticas, as práticas na assistência focaram suas atividades na ressocialização e inclusão desta população na sociedade, garantindo acesso aos demais serviços, contribuindo, assim, para um efetivo exercício de cidadania. Porém, para pensar na inclusão, é necessário refletir um pouco mais sobre a exclusão. Como dito anteriormente, a relação de exclusão possui forte ligação com as questões trabalhistas. Guareschi (2001) aponta importantes aspectos psicossociais da exclusão, sendo, dois deles: a competitividade e a estratégia de culpabilização do indivíduo.

Guareschi (2001) ressalta que o progresso da humanidade e o atual estágio de desenvolvimento da sociedade como um todo é pautado, além do desenvolvimento tecnológico, pela competitividade. Vivemos em uma cultura que nos leva a ser cada vez mais competitivos e esta conduta resulta em dois pontos opostos, o da exclusão e o do privilégio. Para que o progresso se instaure, é necessário que haja algumas oposições, pois, se as pessoas competem por algo, espera-se que haja algum benefício para aquela que se destaca. Sendo assim, forma-se uma luta a qual indivíduos são forçados a competir para não ocupar este lugar

de rejeição e exclusão, que é destinado àquele que não obtiver êxito. É importante ressaltar que tal êxito se torna inalcançável para alguns, devido ao fato de nascerem pobres e não receberem o mínimo necessário para um bom desenvolvimento e para competir em igualdade com pessoas privilegiadas.

Quando se fala em grupos de excelência, como algumas instituições e universidades, estamos lidando com o resultado desta competitividade, que leva aos ambientes restritos e exclusivos e que acabam por fortalecer a relação de exclusão. Guareschi (2001) ressalta que esta ideia, defendida por ele, sobre a competitividade, não se trata daquela destinada ao mercado, onde há uma luta por lucro, e sim naquela que se estabelece entre os seres humanos, mais facilmente percebida na lógica capitalista, onde estes, egoístas e isolados, competem por dois objetivos, garantir sua sobrevivência e trazer o progresso. Os pobres, desempregados e excluídos, acabam sendo eliminados através desta competição, o que faz com que o social seja tratado como natural até se transformar em algo cultural. Dessa forma, a condição da pobreza, consequência da forma como a sociedade se estruturou economicamente (social), é tratada como uma incapacidade pessoal (natural) dos indivíduos. Sendo assim, “as consequências palpáveis do estabelecimento e funcionamento desta relação de competitividade é a exclusão não apenas de alguns, mas de milhões, ou bilhões, de seres humanos” (GUARESCHI, 2001, 147).

Quanto ao segundo aspecto psicossocial da exclusão, Guareschi (2001) afirma que é um dos mais sutis, no que diz respeito à legitimação da exclusão, pois tende a individualizar questões sociais e trazer responsabilidade e culpabilização psicológica ao indivíduo, sem levar em consideração seu contexto histórico e social. Dessa forma, sucesso ou fracasso são atribuídos ao próprio indivíduo, que é responsabilizado individualmente por uma situação econômica adversa e injusta, justamente por ser pensado fora da relação e do contexto social. Esta culpabilização também é legitimada por teorias psicossociais e atuações que tendem a psicologizar o ser humano em situação de exclusão.

Pensando a exclusão a partir do que foi discorrido, quando ela se faz necessária para o funcionamento da lógica capitalista, se dá através da relação entre as pessoas e os bens, é legitimada através da competitividade e a culpabilização, que trazem a responsabilidade de sua situação de excluído para o próprio indivíduo, é possível iniciar o questionamento de como seria o processo de inclusão nesta dinâmica.

Sawaia (2001a) defende que a sociedade não apenas exclui, mas exclui para incluir. Esta dinâmica mantém a ordem social desigual, transformando a inclusão em algo ilusório. Além disso, ressalta que todos estão incluídos no sistema econômico de alguma forma, a diferença é que a inclusão da maioria se dá através de privação e insuficiência. Sendo assim, ao invés de existir exclusão, o que existe é a dialética exclusão/inclusão.

A dialética exclusão/inclusão gesta subjetividades específicas que vão desde o sentir-se incluído até o sentir-se discriminado ou revoltado. Essas subjetividades não podem ser explicadas unicamente pela determinação econômica, elas determinam e são determinadas por formas diferenciadas de legitimação social e individual, e manifestam-se no cotidiano como identidade, sociabilidade, afetividade, consciência e inconsciência (SAWAIA, 2001a, p. 9).

A concepção marxista constitui o cerne da dialética exclusão/inclusão, na qual a miséria e a servidão são fundamentais para a manutenção do sistema capitalista, no qual o trabalhador é incluído de forma que seja alienado de seu esforço vital. Desta forma, a

exclusão permanece em um lugar estratégico, em prol de formas de desigualdade que são reconstituídas incessantemente (SAWAIA, 2001b). Neste processo, a inclusão social também pode ser vista como um processo de disciplinarização dos excluídos, no qual sua forma de viver passa a ser controlada em função de uma ressocialização.

É preciso que, ao lidar com a população em situação de rua, os diversos profissionais na assistência social estejam atentos à subjetividade que há em todas as abordagens e à forma de atuar em seu ambiente profissional. Para que a inclusão tão desejada e citada nos documentos assistenciais não seja simplesmente instrumento para a realização de uma inclusão perversa, é necessário que o profissional se coloque de forma ética e crítica ao ser solicitado que aja de forma contrária ao que está disposto nos objetivos da LOAS, SUAS e demais políticas. Lembrando que, no âmbito das instituições totais, como o abrigo para PSR, muitas vezes o que está escrito nos documentos não é aplicado na prática (GOFFMAN, 2013). Caso não haja essa reflexão profissional, é possível que os mecanismos psicológicos de coação se fortaleçam, fazendo com que a experiência da tentativa de retomada da cidadania e ressocialização desencadeie o sentimento de discriminação no usuário.

Por mais que Sawaia (2001a), Guareschi (2001), Coimbra (2001), entre outros, atentem que a inclusão, ressocialização e retomada de autonomia de vida dos excluídos, no caso moradores de rua, seja algo ilusório e utópico, visto que a exclusão é produto do funcionamento do sistema e ocorre para que a lógica capitalista faça sentido, a sociedade tende a excluir o pobre e o SUAS permanece com seu árduo trabalho, tentando devolver o mínimo de dignidade de diversas famílias brasileiras. Quanto a esta temática da assistência, Serge Paugam (2001) defende que há diferenças na forma de exclusão da população pobre e que, para além disso, há diferenciação na discriminação dos usuários em diferentes níveis de proteção social, defendendo assim o conceito de *desqualificação social*.

### 3.2 Considerações sobre a desqualificação social e a população em situação de rua

Devido ao fato do conceito de exclusão ser considerado amplo demais para abarcar algumas questões específicas, diversos teóricos optaram por desenvolver conceitos que estejam mais próximos de seu objeto de estudo. Visto que, o conceito de exclusão social pode ser direcionado ao pobre, ao homossexual, ao negro, ao transexual e ao portador de necessidades especiais, entre outras minorias, se fez necessário refletir a respeito de quais conceitos mais se adequavam à realidade da população que utiliza as ruas como moradia.

Nesta busca, o conceito de desqualificação social foi o que mais se aproximou da realidade da população em situação de rua. Tal conceito interessa-se pela pobreza dos indivíduos, mas a vê de forma diferenciada, mais como um processo do que como algo estático e perpétuo. Por ser um processo, a pobreza passa a ser dividida em fases, nas quais as dificuldades, situações e anseios dos indivíduos são distintos. Erroneamente, ao pensar na pobreza, a sociedade como um todo não faz distinções a respeito dos tipos de precariedade, os pobres são vistos de uma única forma e pertencentes à mesma categoria. Ao contrário do que costuma acontecer na sociedade, Paugam (2001) afirma que tanto a pobreza quanto o pobre devem ser pensados de forma heterogênea, pois, ao agrupar todos na mesma categoria, isso acabaria por diminuir as chances de cada um sair desta situação, visto que ocultaria “a origem e os efeitos a longo prazo das dificuldades dos indivíduos e de suas famílias” (PAUGAM,

2001, p. 68). Desta forma, o conceito de desqualificação social preocupa-se com dois temas centrais, sendo o primeiro deles, o afastamento gradativo, de forma involuntária, dos indivíduos do mercado de trabalho e, o segundo, a relação que essas pessoas passam a ter com a assistência neste processo. Quanto a este segundo tópico, somente a partir do momento em que os indivíduos passam a necessitar da assistência é que começam a fazer parte de um grupo caracterizado pela pobreza e é sobre esse grupo que incide a desqualificação.

Serge Paugam é um sociólogo francês, que realizou suas pesquisas na Europa com a população carente, incluindo moradores de rua. Para desenvolver o conceito em questão, tal teoria é utilizada por ele como uma das possíveis relações entre o pobre que utiliza a assistência e outros membros da sociedade. Dentre os diversos elementos que definem esta relação, o sociólogo definiu três formas dos indivíduos se relacionarem com a assistência, sendo a primeira delas a dos frágeis, que são aqueles que estabelecem uma relação pontual, e, a segunda, a dos assistidos, que possuem uma relação regular e contratual. A última delas é a dos marginais, que possuem uma relação infra-assistencial. (PAUGAM, 2001).

As relações descritas acima são facilmente entendidas ao utilizarmos a forma de funcionamento da assistência social brasileira como analogia. Na assistência, as proteções sociais são divididas como básica (CRAS), especial de média complexidade (CREAS, Centro Pop) e especial de alta complexidade (abrigos). Sendo que a básica se constitui como prevenção, a média, quando alguns direitos foram violados e a alta, quando todos os direitos do usuário foram violados. Nesta concepção, pode-se pensar nos frágeis como aqueles usuários que fazem parte das atividades dos CRAS, como serviço de convivência e fortalecimento de vínculo, do serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, de oficinas de profissionalização, entre outros. Os frágeis passam por uma intervenção pontual e, muitas vezes, temporária, sem que se tornem dependentes da assistência para algo.

Já em relação aos assistidos, pode-se pensar naqueles usuários que, impossibilitados de adentrar no mundo do trabalho, tendem a recorrer à assistência de forma contratual, como é o caso dos usuários que recebem o Benefício por Prestação Continuada – BPC (idosos e pessoas que possuem alguma necessidade especial que as incapacite para o trabalho). Dentre os assistidos, também podem estar aqueles que estão desempregados por muito tempo e começam a desenvolver um grau de dependência dos serviços assistenciais, e, até mesmo, os usuários que utilizam o programa Bolsa Família como auxílio, visto que tal benefício se constitui apenas como um complemento na renda familiar e não como única fonte de renda.

No que diz respeito aos marginais, estes não possuem renda, nem por trabalho informal, nem por auxílio assistencial. No contexto brasileiro, seriam aqueles que fazem uso da proteção social especial de alta complexidade, cujos vínculos familiares e comunitários estão extremamente fragilizados ou são inexistentes. É nesta categoria que a população em situação de rua está inserida.

Paugam (2001) aponta que, mesmo que as pessoas não façam, de fato, uso da assistência em alguma destas categorias, o fato de se encontrarem em uma situação em que estariam aptas a solicitar auxílio em uma das três classificações (frágeis, assistidos ou marginais), já os colocaria em uma posição de desqualificação social. Nesta lógica, aqueles pobres que ainda pertencem ao mundo do trabalho ou à alguma atividade, mesmo que pouco remunerada, tendo os vínculos comunitários conservados, estes ainda não são passíveis de desqualificação.

Refletindo a partir desta colocação, percebe-se a importância dada às relações sociais. Ao pensar nas condições histórico-sociais do processo de desqualificação, o sociólogo definiu três principais fatores, todos já citados neste capítulo, sendo eles: a questão da degradação do mercado de trabalho, associada ao elevado nível do desenvolvimento econômico; a desigualdade social, cujo modo de intervenção com a população pobre revela-se inadaptado; e “a grande fragilidade dos vínculos sociais, em particular no que se refere à sociabilidade familiar e as redes de auxílio privado” (PAUGAM, 2001, p. 71), o terceiro deles.

Na Política Nacional da Assistência Social – PNAS, a questão da sociabilidade é apontada como um fator de suma importância para a retomada da autonomia dos usuários. Nela é ressaltado o quanto os vínculos familiar e comunitário são importantes para o usuário, tanto que tal convívio se constitui como uma das necessidades que a PNAS se propõe a preencher, defendendo-os como um direito e uma segurança. Dentre os objetivos da PNAS, destaca-se o de “Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária” (BRASIL/MDS, 2005, p. 34).

A partir dos estudos realizados na França, a respeito dos efeitos da falta de emprego, Paugam (2001) resalta a importância deste para a manutenção dos vínculos sociais. Para ele, quanto maior a precariedade da vida profissional, menor será a sociabilidade do indivíduo, incluindo a relação com a própria família. Desta forma, defende que as dificuldades no mercado de trabalho são proporcionais ao risco de enfraquecimento dos vínculos sociais, sendo que este último, diz respeito à fragilidade e à dependência que correspondem às duas primeiras fases do processo de desqualificação social. Com isso, Paugam (2001) resalta que aqueles indivíduos que não conseguem ingressar em um primeiro emprego, bem como aqueles que foram dispensados de suas atividades profissionais, incorporando tal situação como um fracasso profissional, tendem a perceber a distância que os separa da maioria da população, encarando suas situações como algo visto por todos como um fracasso.

Segundo Paugam (2001), quando um indivíduo se encontra em uma das situações citadas e se vê obrigado a pedir auxílio aos serviços de assistência social, “consideram sua necessidade de recorrer às redes de assistência como uma renúncia ao ‘verdadeiro’ *status* social e como uma perda progressiva de identidade” (p. 73). Alguns usuários chegam a interiorizar o julgamento moral de que as pessoas que fazem uso dos serviços assistenciais são aproveitadoras.

Os indivíduos que se encontram nessa primeira fase da desqualificação social tendem a se isolar, se fechando no espaço familiar, com o objetivo de se proteger do olhar dos outros.

Como a desclassificação social é uma experiência humilhante, ela desestabiliza as relações com o outro, levando o indivíduo a fechar-se sobre si mesmo. Mesmo as relações no seio da comunidade familiar podem ser afetadas, pois é difícil para alguns admitir que não estejam à altura das pessoas que o cercam (PAUGAM, 2001, p. 74).

Tal afirmação torna possível uma reflexão acerca do motivo dos vínculos familiares e comunitários serem tão importantes em todas as fases da proteção socioassistencial do SUAS. O CRAS, entre outras atividades, possui o objetivo de promover ações em prol do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários que estão começando a se enfraquecer. Os usuários deste serviço, à luz da teoria de Paugam (2001), podem ser considerados como

frágeis, sendo, desse modo, necessário um trabalho de fortalecimento desses vínculos, principalmente dos familiares, por se constituírem como a base de referência dos indivíduos. Como visto, esses vínculos também passam a ser enfraquecidos, pela situação em que os indivíduos se encontram ao necessitar do auxílio da assistência.

Segundo Paugam (2001), a fragilidade, se constante, pode levar à fase de dependência da assistência. Tal dependência é seguida pela fase da ruptura dos vínculos sociais, sendo considerada a última fase do processo de desqualificação social. Esta fase é caracterizada pelo acúmulo de fracassos, conduzindo a um alto grau de marginalização. Em relação à marginalização, é possível notar que a ausência de relações estáveis com a família é a principal razão da marginalização ocorrer precocemente.

Não é difícil encontrar casos em que seja grande a possibilidade do indivíduo passar da fase da fragilidade diretamente para a marginalização, sem necessariamente fazer parte do grupo de dependentes dos serviços socioassistenciais. Tal realidade é frequente na assistência brasileira.

Paugam (2001) aponta que, quanto maior for o período nas ruas, maior será a probabilidade de ruptura dos vínculos sociais. Sendo assim, destaca que:

O morador de rua recusa todo tipo de contato com os membros de sua família, pois não se considera capaz de corresponder às expectativas de seus parentes, preferindo isolar-se, a se humilhar, indo ao seu encontro para pedir ajuda. No momento em que sua situação melhora e conseguem retomar a confiança em si mesmos, os moradores de rua reatam os laços com sua família. (PAUGAM, 2001, p. 78).

Tal situação descrita foi percebida por mim quando atuava no abrigo institucional para população adulta em situação de rua. Alguns usuários não queriam que nós, enquanto equipe técnica, fizéssemos contato com os familiares, por relatarem um constrangimento em ter que pedir auxílio aos parentes. Muitos mantinham problemas com a dependência etílica e/ou química e manifestavam o desejo de não encontrar com parentes próximos.

Paugam (2001) aponta que o álcool é utilizado pelo indivíduo, na fase de fragilidade, como meio de compensação para a infelicidade, por encontrar-se sem esperanças e sentir-se inútil para a coletividade. O que, muitas vezes, acaba o levando à dependência, em termos de substância etílica e/ou química.

A população em situação de rua integra o grupo dos marginalizados e, ao fazer parte desta categoria, os vínculos sociais tendem a ser muito fracos ou inexistentes, pois pode ser que já tenha ocorrido uma ruptura dos mesmos, devido ao acúmulo de diversas adversidades. Em pesquisa realizada na França, com a PSR, os indivíduos apontaram que a causa de estarem nas ruas seria, principalmente, o desemprego (46%) e problemas de relacionamento na família (55%). Entre outras respostas, estavam o relacionamento com os pais (29%) e a má relação com o cônjuge (26%) (PAUGAM, 2001).

Em relação à realidade brasileira, a Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua (BRASIL/MDS, 2016) apontou que a PSR é composta, em sua maioria, por homens (82%). Das pessoas entrevistadas, 53% tinham idade entre 25 e 44 anos; 67% se declararam negras ou pardas; 70,9% exerciam alguma atividade remunerada, sendo que apenas 15,7% pediam dinheiro como principal meio para a sobrevivência, contrariando o estigma de que a

PSR é composta única e exclusivamente por pedintes; 52,6% recebiam entre R\$20,00 e R\$80,00 por semana; 1,9% afirmaram trabalhar com carteira assinada; 24,8% não possuíam documentos de identificação, o que dificultava o ingresso no mercado de trabalho, bem como o acesso aos serviços governamentais. Esta pesquisa foi executada entre os anos de 2007 e 2008, e nela foram entrevistados 31.922 adultos em situação de rua, em 71 cidades brasileiras (BRASIL/MDS, 2016).

Os estudos de Paugam foram voltados para a realidade Europeia. Porém, suas descobertas e teorias podem se adequar à realidade brasileira, no que diz respeito às relações dos usuários nos diversos níveis de proteção social do SUAS. Enquanto a PNAS divide e nomeia os serviços destinados à Proteção Social Básica – PSB– e à Proteção Social Especial – PSE – de média e alta complexidade, Paugam define as categorias dos próprios usuários que, ao serem descritos, se enquadram na disposição dos serviços na assistência brasileira.

#### **4 EXCLUSÃO E PROCESSOS PSICOSSOCIAIS: CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA SOCIAL PARA O ENTENDIMENTO DO FENÔMENO EXCLUSÃO**

No último capítulo foi possível fazer um breve levantamento histórico acerca da exclusão social e de como esta incide sobre a população em situação de rua, fazendo com que sua condição tenha sido historicamente associada à periculosidade e à desqualificação social, também por fazer uso da assistência social como fonte de sobrevivência. Inúmeras são as adversidades impostas à população caracterizada pela pobreza extrema, porém dentre as diversas formas de exclusão, torna-se necessária a realização de uma reflexão mais ampla do ser humano, para que se entenda os mecanismos e as formas de interação que levam determinado grupo a excluir ou incluir pessoas ou grupos de pessoas com a mesma característica. Este capítulo busca retratar algumas contribuições da psicologia social para refletir sobre o tema da exclusão social.

A forma como a sociedade se organiza, ao valorizar alguns aspectos em detrimento de outros, determina qual grupo será aceito e qual será discriminado. No contexto ao qual este estudo se dedica, a pobreza passa a ser o mais importante fator que leva à exclusão, à discriminação e ao preconceito, em relação às classes desfavorecidas. Estando a população em situação de rua em seu último estágio da pobreza, liderando o grupo dos marginais (PAUGAM, 2001), percebe-se o quanto o enfraquecimento de vínculos comunitários, familiares e interpessoais colaboram para uma situação de extrema vulnerabilidade social.

No Sistema Único de Assistência Social - SUAS, a importância do fortalecimento dos vínculos sociais é destacada em todas as categorias de Proteção Social, dada a importância da interação social não só para a superação da situação de risco, mas para a manutenção de uma vida saudável, devido à característica humana de interdependência com seu semelhante (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009). As formas de organização e interação social ditam os papéis sociais que determinado indivíduo ou grupo irá desempenhar na sociedade, bem como a maneira como determinados indivíduos serão vistos e tratados nesta dinâmica.

A questão introduzida acima e temas como preconceito, discriminação, processos grupais e identidade social, entre outros, fazem parte do campo de interesse da psicologia social. A psicologia social é uma área que se desenvolveu posteriormente ao surgimento da psicologia, pois, por longo período, esta foi vista como uma ciência e profissão elitizada, que não apresentava grande interesse em questões sociais, mantendo seu objeto de estudo voltado para a individualidade. Mesmo que se interessasse pelo comportamento humano, em seus primórdios, a psicologia não considerava o fator histórico e social do ser humano, se limitando a processos psíquicos desenvolvidos de forma alheia ao espaço social em que o indivíduo estava inserido.

A psicologia social surge a partir da necessidade de se obter um posicionamento quanto a questões sociais que permeiam o indivíduo. De acordo com Lane (2002), a psicologia social “estuda a relação essencial entre o indivíduo e a sociedade, esta entendida historicamente, desde como seus membros e organizam para garantir sua sobrevivência até seus costumes, valores e instituições necessários para a continuidade da sociedade” (p. 10). Lane considera as modificações que ocorrem na história, geradoras de grandes transformações na sociedade, e defende a importância de não se pensar a história e a questão social de forma estática e imutável. Ao contrário, afirma que, assim como essas transformações ocorrem na sociedade, a psicologia social também tende a modificar suas preocupações. Com isso, aponta

que, no início do século XXI, a preocupação desta área da psicologia é conhecer como o homem pode transformar a sociedade em que vive, como ele se insere nesse processo histórico e como passa a ser agente da história.

Jodelet (2001) afirma que o modo com o qual a psicologia social tenta dar conta dos fenômenos sociais apresenta dupla característica, sendo que uma delas se atém às dimensões simbólicas e ideais, bem como “os processos psicológicos e cognitivos que se articulam aos fundamentos materiais dessas relações” (p. 54). Já a outra considera essas dimensões e processos na interação entre os grupos ou pessoas onde elas são construídas e funcionam. Desta forma, defende que, ao se tratar das exclusões sociais, a psicologia social procure entender de que forma os grupos ou indivíduos são objetos de uma distinção, vistos como uma categoria à parte.

Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) levam em consideração os processos cognitivos na interação social, definindo a psicologia social como “o estudo científico da influência recíproca entre as pessoas (interação social) e do processo cognitivo gerado por esta interação (pensamento social)” (p. 13). Lane possui este posicionamento voltado para uma psicologia social crítica, sendo uma das precursoras desta área no Brasil, sendo esta categoria de psicologia social desenvolvida posteriormente às já iniciadas em outras localidades, como na América do Norte (psicológica) e na Europa (sociológica).

#### 4.1 A psicologia social psicológica e sociológica

Sendo considerada como uma ciência, a psicologia social utiliza método científico, como: teoria, hipóteses, análise de dados e teste empírico, entre outros itens necessários à realização de pesquisa. Também faz uso de métodos experimentais, respeitando as condições necessárias à produção científica (controle das variáveis independentes, realismo, hipótese e pouca contaminação do ambiente). Tal como em outras áreas, deve levar em consideração as questões éticas que envolvem pesquisas com seres humanos, bem como, estar preparada para descobrir ou não o que procura ou, ainda, encontrar algo que não procura.

Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009), ao explicarem o que a psicologia social se propõe a estudar, redefinem o conceito de acordo com a forma que vão avançando em sua teoria. Para eles, o objeto material da psicologia social consiste nas consequências cognitivas e comportamentais da interação humana. Já a maneira pela qual eles estudam esse objeto material se dá através do método científico, definindo assim tal método como objeto formal da psicologia social.

Ao analisar alguns comportamentos, é possível considerá-los sociais, a partir de uma influência situacional, a partir da qual a resposta dada pelo indivíduo a esta situação poderá ser baseada em experiências passadas e características da personalidade, entre outros fatores. Sobre tal fato, Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) afirmam que o psicólogo social “recorre a ensinamentos emanados do estudo do dinamismo da personalidade individual a fim de verificar as interações das variáveis individuais como os fatores situacionais” (p.15). Ressaltam a importância da influência dos fatores situacionais no aspecto social do comportamento estudado, definindo que é esta influência que o caracteriza.

Para ilustrar tal afirmação, Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) utilizam o estudo de Zimbardo, de 1975, em que indivíduos de classe média, sem antecedentes criminais ou alterações de personalidade demonstraram-se violentos e cruéis ao serem alocados em uma prisão (criada por Zimbardo para seu experimento), na qual deveriam desempenhar o papel de prisioneiros ou guarda reais. Com tal estudo, foi possível perceber o quanto a situação influencia o comportamento, podendo modificar traços pessoais e valores. Com isso, Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) definem psicologia social como “estudo científico de manifestações comportamentais de caráter situacional suscitadas pela interação de uma pessoa com outras pessoas pela mera expectativa de tal interação, bem como dos processos cognitivos e afetivos suscitados pelo processo de interação social” (p.16).

Além da situação exercer influência no comportamento social do indivíduo, a expectativa desta interação também influencia na forma como tal comportamento acontecerá. Pensando neste conceito, aplicado à realidade da população em situação de rua, pode-se utilizar a situação em que um indivíduo que utiliza as ruas como moradia possui um histórico de desrespeito por parte de profissionais do governo, como no caso das internações compulsórias ocorridas no Rio de Janeiro, no ano de 2013, e a desocupação da *cracolândia* ocorrida na cidade de São Paulo, em maio de 2017. Ao ser interpelado pela equipe de abordagem de algum Centro Pop, devidamente uniformizada com coletes de identificação, este indivíduo pode recebê-los de forma hostil ou ainda fugir desta equipe, devido à expectativa de ser desrespeitado novamente, ao associar esses profissionais com outros com os quais já teve contato, o que faz com que tal interação resulte em uma situação desagradável.

A psicologia social é um campo que possui interseção com diversas áreas, por possuir um objeto de estudo similar ao de outras ciências, como a sociologia, a filosofia, a antropologia, entre outras. Por isso, muitas temáticas pesquisadas nesta área podem ser discutidas também por outras ciências. Para definir e diferenciar a psicologia social, como ciência, das outras disciplinas, Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) fazem algumas considerações que situam o objeto de estudo que interessa esta área. Desta forma, definem superficialmente que, entre a psicologia social e a sociologia, os pontos em comum são destacados, como o interesse pelas atitudes, *status*, delinquência, comportamento grupal, entre outros. Sendo que, direcionados somente à sociologia, os objetos destacados são as instituições sociais, como Família, Estado e Partidos Políticos, classes sociais e sociedade. Já voltado para a psicologia social, o interesse seria nas relações interpessoais, interdependência, comparação social, atribuição de causalidade, entre outros. Sendo assim, os autores definem que, por mais que os objetos formais sejam os mesmos entre as duas ciências, as questões de interesse relacionadas a este objeto variam muito entre o psicólogo social e o sociólogo, conforme a pergunta que cada profissional irá realizar. Por exemplo, ao diferenciar o interesse do psicólogo social e do sociólogo relacionado à delinquência juvenil, os autores ressaltam que a sociologia vai se interessar por características da cultura de *gang*, pressões geradas por esta cultura e as diferenças entre classes sociais, enquanto, para a psicologia social, o interesse maior será voltado para o comportamento daquele que se sente diferente do grupo, associando uma pessoa considerada delinquente com uma pessoa que também se destaca do grupo, por ser considerado um gênio. Assim, destacam que, enquanto para a sociologia “o indivíduo é considerado à luz da cultura em que se insere e as causas do seu comportamento são buscadas nas características da entidade social a que pertence” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, P. 17), para a psicologia social “o indivíduo em si mesmo é examinado

em função de suas reações aos fatores ambientais que os circundam” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, P. 17).

Porém, os autores definem que esta diferenciação entre o objeto de estudo sociológico e o psicológico não é tão nítida, devido ao fato de haver, na psicologia social, duas distinções: uma delas psicológica e a outra sociológica. Sendo assim, na visão de Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009), a psicologia social psicológica, interessa-se pelos níveis pessoais e interpessoais da interação social, enquanto a psicologia social sociológica, apesar de contemplar também estes dois níveis, tem seu foco voltado para os níveis intergrupais e coletivos. Com os aspectos sociológicos da psicologia social sendo utilizados não só como objeto de estudo, mas também como uma categoria desta ciência, torna-se um pouco mais complexa essa diferenciação do que compete à psicologia social e à sociologia investigar.

Através de forte influência do behaviorismo, na primeira década do século XX, na região Norte-Americana, mais precisamente nos Estados Unidos da América (EUA), a psicologia social psicológica começa a ser desenvolvida com o foco voltado para o indivíduo. Os estudos desenvolvidos por esta categoria da psicologia social possuem interesse voltado para diversas temáticas e teorias que vão evoluindo através das pesquisas científicas, como: as atitudes, dinâmica de grupo, influência social interpessoal, tipos de liderança, percepção de pessoas, comunicação e persuasão, mudança de atitudes, influência social e processos intergrupais, obediência à autoridade, comparação social, dissonância cognitiva (equilíbrio entre as ações e atitudes), processos cognitivos responsáveis pelos julgamentos sociais e cognição social. A partir dos anos 1980, o cognitivismo passa a ser referência nos estudos da psicologia social psicológica, transformando a cognição social em um dos principais temas de investigação (FERREIRA, 2010).

Tais temáticas estiveram presentes no desenvolvimento da psicologia social psicológica, que foi fortemente criticada por sua excessiva individualização de questões sociais, através do estudo de fenômenos intraindividuais de natureza cognitiva, deixando o interesse pela investigação do que seria capaz de explicar o comportamento social como última meta. Com isso, instituiu-se a crise na psicologia social psicológica, nos anos 1970, através de questionamentos em relação à relevância social de seus estudos e teorias, já que a psicologia social psicológica passou a usar “uma linguagem científica cada vez mais neutra e afastada dos problemas sociais reais e, conseqüentemente, desenvolveu modelos e teorias que não eram capazes de contribuir para a explicação da nova realidade social que surgia” (FERREIRA, 2010, p.53).

De acordo com Ferreira (2010), atualmente, a psicologia social psicológica se debruça sobre temáticas que fizeram parte de sua construção, como: cognição social, as atitudes e os processos grupais. Porém, também foram incorporadas a ela novas vertentes, como a neurociência social e a psicologia social evolucionista. A cognição social, tema que será visto de forma um pouco mais detalhada a frente, se dedica ao conteúdo das representações mentais, com o foco voltado para os “modos pelos quais as impressões, crenças e cognições sobre os estímulos sociais (o próprio indivíduo, bem como outras pessoas, grupos e eventos sociais) são formadas e afetam o comportamento” (FERREIRA, 2010, p.54). Quanto às atitudes, há o estudo voltado para os processos psicológicos da formação e mudança de atitudes e a relação entre atitudes e comportamentos. No contexto norte-americano, os processos grupais foram objeto de pioneiros da psicologia social como Lewin, Asch e Sherif. Porém, com o passar dos anos, os aspectos grupais foram deixados de lado, fazendo com que

o interesse fosse voltado para as características e ações de membros individuais, quando na presença de um grupo. Recentemente, os processos grupais voltaram a fazer parte do interesse psicossocial. A neurociência social possui o interesse voltado para as bases neurobiológicas da cognição social. Já a psicologia social evolucionista baseia sua teoria na evolução genética de Darwin. Esse novo campo da psicologia social “defende que processos similares à evolução genética operam na transmissão da cultura” (FERREIRA, 2010, p. 57).

As críticas mencionadas anteriormente, fizeram com que a psicologia social fosse reconhecida internacionalmente, fazendo surgir uma psicologia social Europeia, mais interessada nos contextos sociais e, mais tardiamente, uma psicologia Latino-Americana, focada nos problemas sociais, conhecida, também, como psicologia social crítica. É importante ressaltar a heterogeneidade contida na psicologia social como um todo, visto que “em cada contexto geográfico estão presentes determinadas condições sociais, econômicas, políticas e culturais próprias que interagem com a produção do conhecimento e criam singularidades que é preciso ressaltar” (ÁLVARO e GARRIDO, 2006, p. 305).

A psicologia social europeia passou a ter mais visibilidade a partir da crise ocorrida na psicologia social psicológica, nos anos 1970, e teve como temas mais frequentes, em seus estudos, a identidade social e as representações sociais, voltadas para as relações intergrupais e ao estudo da psicologia dos grupos e coletividades, respectivamente (FERREIRA, 2010).

Serge Moscovici, psicólogo social, foi o precursor da teoria das representações sociais. Em 1961, com sua obra *La psychanalyse: son image et son public*, o psicólogo iniciou uma problemática que deu origem a tal teoria, baseado no conceito de representações coletivas de Durkheim. Inicialmente interessou-se em como o conhecimento produzido, no caso, a psicanálise, pode ser utilizado por pessoas comuns que não fazem parte da área de produção de tal conhecimento. Segundo Vala (2007), Moscovici interessava-se, de forma específica, em “como é apropriada, transformada e utilizada pelo homem comum uma teoria científica” (p. 457). Oliveira (2004) ressalta que também analisava os impactos que o conhecimento produzido causa nas práticas sociais e as influências que essas práticas geram na produção de conhecimento, levando em consideração, também, o poder do senso comum. Vala (2007) afirma que, em uma problemática mais geral, Moscovici atentava para a construção do mundo significante, como o homem constrói a sua realidade.

Em seu projeto, o psicólogo social interessava-se em como os próprios indivíduos em interação social teorizavam sobre os objetos. Ou seja, em como construíam a comunicação e orientavam o comportamento através dessas teorias criadas em seu meio relacional. Vala (2007) salienta que “as representações sociais alimentam-se não só das teorias científicas, mas também dos grandes eixos culturais, das ideologias formalizadas, das experiências e das comunicações quotidianas” (p.457).

Desta forma, destaca-se a relação entre sujeito e objeto, atentando para a simbolização que ocorre a partir da representação social de tal objeto, podendo este ser uma pessoa, ideia, evento social ou natural. Sendo assim,

(...) a representação é sempre a representação de qualquer coisa. Ela exprime a relação de um sujeito com um objeto, relação que envolve uma atividade de construção e de simbolização. Simultaneamente, esta concepção da representação envolve a ideia de um sujeito autor e ator (Piaget, 1926-1976) – a representação é a expressão de um sujeito. Dito de outra forma, a representação não é o reflexo de um

objeto, mas um produto do confronto da atividade mental de um sujeito e das relações complexas que mantém com o objeto (Abric, 1987). (VALA, 2007 p. 461 grifo do autor)

A teoria das representações sociais conquistou espaço na psicologia social por levar em consideração a interação entre o indivíduo e o meio social no qual o mesmo está inserido, sendo capaz de evoluir. Desta forma, tal teoria facilita a compreensão de como os indivíduos se adaptam sociocognitivamente, considerando as características de tal convívio e o que pode ser produzido ideologicamente nos espaços de interação, em seus grupos sociais. Ou seja, ao pensar, o indivíduo não o faz sozinho, ele pensa de acordo com o contexto em que está inserido. Ao dar ênfase à participação social e cultural dos sujeitos, a teoria supracitada se diferencia das teorias puramente cognitivistas, por estas últimas não considerarem o contexto do qual o indivíduo faz parte.

Desta forma, as representações sociais não seriam respostas individuais baseadas em um estímulo social, mas a forma como os grupos sociais dão diferentes significados a esses estímulos. Vala (2007) aponta que para que uma representação seja considerada social, existem especificidades que vão além de ser algo que ocorre no social. O autor destaca os principais critérios que, juntos, possibilitam o entendimento da teoria. Tais critérios são o quantitativo, o genético e o da funcionalidade. Quantitativo no sentido de que são partilhados por um conjunto de pessoas, não se caracterizando por algo identificado em um único indivíduo pertencente ao grupo social o qual pretende-se analisar. Genético em relação aos “fenômenos de constituição social das representações” e por entendê-las “como resultado da atividade cognitiva e simbólica de um grupo social.” (VALA, 2007, p. 461). Por último, segue o critério da funcionalidade por tal representação orientar o comportamento no sentido prático. Sendo assim, através desses critérios, “as representações sociais devem ser entendidas como fenômeno e como conceito” (VALA, 2007, p. 462).

A teoria das representações sociais é utilizada por diversos teóricos e estudiosos na área da sociologia, psicologia e antropologia. Diversas são as temáticas pesquisadas através da contribuição desta teoria, que funciona como fonte de investigação sobre determinado fenômeno. Entre elas, estão a loucura, a pobreza, a discriminação, as categorias sociais, as organizações, o gênero, os conflitos sociais, a violência, o aprendizado, entre outros. Tal fato caracteriza-se como um exemplo de quão útil se mostra o conceito supracitado para a investigação de tais fenômenos. Desta forma, surgem diferentes propostas metodológicas para que se investigue um fenômeno através dos pressupostos das representações sociais, muito utilizados em pesquisas voltadas para “fenômenos psicossociais complexos”, de acordo com Vala (2007). Segundo o mesmo, “a riqueza destes fenômenos torna difícil a construção de um conceito que, simultaneamente, os delimite e não esbata a sua multidimensionalidade” (p. 464). Ao fazer tal afirmação, o autor se remete a Moscovici, ao retratar a dificuldade de se definir o conceito de representações sociais, atentando também para o aspecto plurimetodológico do conceito, por este não se confundir com uma técnica ou um método de investigação, podendo ser útil em pesquisas tanto quantitativas quanto qualitativas.

Álvaro e Garrido (2006) afirmam que não há uma visão unificada da psicologia social, por parte dos psicólogos sociais europeus, e, tampouco, pelos norte-americanos, alertando para os vínculos existentes entre algumas perspectivas teóricas desenvolvidas em três espaços geográficos distintos (América do Norte, Europa e América Latina).

Por mais que haja tal diferenciação das categorias de psicologia social, sendo definido que na América do Norte houve maior influência da psicológica, na Europa, da sociológica e na América Latina, da crítica, os estudos e as teorias da psicologia social ultrapassam a territorialidade, pois psicólogos sociais de diversos locais utilizam teorias de outras regiões para embasarem as suas. A psicologia social é entendida de formas diversas, coexistentes em cada contexto geográfico (ÁLVARO e GARRIDO, 2006).

#### 4.2 Preconceito, discriminação e estereótipo

O preconceito esteve presente em diversas atrocidades ocorridas contra a humanidade. Pensando em extremos, é possível destacar o holocausto e a escravidão. Baseado em uma crença de superioridade, seja étnica, financeira, por características físicas, de gênero e sexualidade, entre outras, o preconceito é uma temática constantemente discutida nos textos e estudos acadêmicos e muito presente na sociedade. Desde os tempos mais remotos até os dias atuais, tal temática gera consequências dolorosas àqueles que são vítimas desta prática social.

O preconceito passou a ser visto e estudado como um conceito científico somente ao longo dos anos 1920, relacionado à questão racial. Tal demora para uma reflexão mais crítica do conceito/ato, se deu devido à comunidade científica defender conceitos e teorias racistas e eugênicas, que se preocupavam em defender uma suposta inferioridade de pessoas negras. Apenas nos anos 1930, o preconceito começou a ser pensado como algo irracional e injustificado, sendo influenciado por

(...)normas sociais, manifestação de interesses grupais ou como inevitável consequência do processo de categorização social, que divide as pessoas em grupo: os seus próprios *versus* os dos outros, com o consequente despertar de respostas discriminatórias contra o grupo que não é seu (RORIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, p. 137).

Jodelet (2001) define que o preconceito “é um julgamento positivo ou negativo, formulado sem exame prévio a propósito de uma pessoa ou de uma coisa e que, assim, compreende vieses e esferas específicas” (p. 59). Desta forma, comporta uma dimensão cognitiva e afetiva, sendo esta última ligada às emoções e valores engajados na interação com o indivíduo ou grupo alvo.

Por mais que o preconceito tenha começado a ser visto como algo que deve ser erradicado da sociedade, atualmente ele ainda se faz presente em nossa estrutura social. Em relação à População em Situação de Rua – PSR, esta é historicamente afetada pelo preconceito, o que gera, até mesmo, agressões físicas, como nos casos frequentemente relatados na mídia. Além de lidar com a precariedade da vida que levam, sua condição de pobreza extrema os leva a temer por suas vidas, apenas por estarem nas ruas. A PSR sofre ataques de comerciantes, jovens de classe média e, até mesmo, do poder público, estando constantemente em risco.

Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) defendem ser o estereótipo a base cognitiva do preconceito. Os estereótipos caracterizam-se como crenças que temos a respeito de características pessoais de indivíduos e grupos. A partir dos estereótipos, as pessoas passam a enfatizar o que há de similar entre outras pessoas e grupos, não necessariamente similares e, a

partir desta associação, passam a agir de acordo com tal percepção. O estereótipo ocorre através de uma representação mental de um grupo social e de seus membros ou através de um esquema, que consiste em “uma estrutura cognitiva que representa o conhecimento de uma pessoa acerca de outra” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, p. 138).

De acordo com Pereira (2002), existe uma tendência sistemática na valorização do próprio grupo e na autovalorização, concomitantemente a uma desvalorização do outro, definindo que apesar desta ocorrer com certa frequência, não é possível encontrar um consenso sobre o motivo. Também afirma que as pessoas, em um primeiro momento, imaginam e definem o mundo, para depois observá-lo. Desta forma, a interpretação daquilo que imaginam estaria associada à cultura que, de forma estereotipada, formula uma noção interna sobre o mundo externo. Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) apontam que, devido à complexidade do mundo, os estereótipos são utilizados de forma cognitiva, para facilitar e agilizar a compreensão deste mundo que nos cerca. Também, destacam que os estereótipos podem ser tanto positivos quanto negativos ou neutros, tanto corretos quanto incorretos. Porém, apesar de, inicialmente, facilitar as reações diante do mundo, estes também produzem generalizações negativas a respeito de grupos, impossibilitando que se pense e veja os indivíduos a partir dos seus traços pessoais.

A PSR sofre as consequências de tais estereótipos, pois, quando vistos, são pensados de forma negativa, sem a reflexão de que, por trás daquela situação, existe uma história de vida que deve ser considerada, para além do que é estereotipado. Além de ser desumanizada, por fazer parte dos espaços urbanos, sendo vista como parte da paisagem e por isso, invisibilizada, tal parcela da população é vista como louca, perigosa, viciada, vagabunda, preguiçosa ou, ainda, como coitados. Tudo o que permeia a população em situação de rua são estereótipos negativos, fortalecidos historicamente e legitimados por atos higienistas, que contribuíram para um fortalecimento da exclusão social, bem como, para o acontecimento de atos violentos contra esses indivíduos.

Os estereótipos negativos afetam também a autoestima dos indivíduos que compõem os grupos alvos, pois, quando estes são fortemente difundidos na sociedade, os próprios indivíduos que compõem o grupo podem acreditar e aceitar os estereótipos. Uma pessoa com a autoestima abalada pode se convencer de que não merece ter melhores condições de vida ou, ainda, apresentar um “perverso e difuso sentimento de inferioridade, que, se acompanhado de sentimento de culpa, pode levá-la a uma situação de desamparo e sofrimento” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, p. 144); a PSR pode ser considerada como exemplo. Devido ao histórico de desrespeito, exclusão e invisibilidade, esta população apresenta dificuldades em reestruturar suas vidas, ao chegar aos serviços socioassistenciais de proteção social. Apresentam obstáculos para uma ressignificação de sua história, sendo necessário um intenso trabalho de escuta e valorização destes usuários, por parte das equipes, visando a retomada da autonomia de vida, a interação e o fortalecimento de vínculos.

Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) atentam para o rótulo e afirmam que ele faz parte do ato de estereotipar, como um caso especial. A rotulação tende a antecipar certos comportamentos de pessoas, com as quais temos algum tipo de relação interpessoal. O ato de rotular passa a ser utilizado como uma forma de facilitar essas relações. Desta forma, “a atribuição de um rótulo a uma pessoa nos predispõe a pressupor comportamentos compatíveis com o rótulo imputado” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, p. 142). Cognitivamente, tendemos a não captar comportamentos que não estejam de acordo com o

rótulo inferido a alguém. Ou podemos agir, conscientemente ou não, conduzindo o indivíduo rotulado a se comportar da maneira que esperamos.

Pensando no preconceito, entende-se que os estereótipos e a discriminação são componentes que o integram e dão subsídio para sua estruturação. Como visto, os estereótipos constituem a base cognitiva, como brevemente exposto anteriormente. No que diz respeito ao componente afetivo que envolve o preconceito, é destacado o sentimento negativo em relação ao grupo, já as ações constituem o componente comportamental (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009). Jodelet (2001), define o preconceito e os estereótipos como importantes mediadores da exclusão, sendo, estes últimos, processos mentais pelos quais se operam o julgamento dos grupos que são caracterizados por apresentar um ou mais atributos definidos como próprios de uma categoria social, por pertencerem a uma dessas categorias.

Apesar do preconceito poder ser tanto positivo quanto negativo, a psicologia social, ao tratar do fenômeno, se atém à característica negativa. Portanto, ao falar sobre preconceito, a psicologia social se baseia nas atitudes negativas, definindo-o como uma atitude hostil, relacionada a um determinado grupo. Sendo assim, ao falar sobre o aspecto comportamental do preconceito, é utilizado o termo discriminação, sendo este, destinado às ações (agressividade e expressões hostis). “Neste caso, sentimentos hostis somados a crenças estereotipadas desaguam numa atuação que pode variar de um tratamento diferenciado a expressões verbais de desprezo e a atos manifestos de agressividade” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, p. 150).

É importante ressaltar o experimento de Jane Elliot, professora que, nos anos 1960, em sua classe, dividiu a turma em dois grupos, a partir da cor dos olhos. A professora informou às crianças que havia saído um estudo comprovando que aquelas que tinham olhos claros eram consideradas superiores (mais confiáveis, inteligentes e bonitas) e as de olhos castanhos, inferiores. Para marcar a diferença, distribuiu colares para o segundo grupo e disponibilizou alguns privilégios para os alunos do primeiro grupo, considerados superiores, como maior tempo de recreio, doces e elogios. Com isso, percebeu que os alunos do primeiro grupo começaram a menosprezar e tripudiar os alunos do segundo grupo, sugerindo, também, punições a eles. Já os membros do segundo grupo, demonstraram-se tristes e obtiveram os piores resultados no teste ministrado no fim da aula. No dia seguinte, a professora inverteu os papéis, dizendo que havia se enganado e que os alunos do segundo grupo (olhos castanhos) eram superiores. Obteve o mesmo resultado do dia anterior, porém, com os grupos em posições contrárias. No terceiro dia, informou que se tratava de uma mentira e que tal experimento era para que os alunos entendessem como, de fato, funciona o preconceito (RODRIGUES, ASSMAR, JABLONSKI, 2009).

A partir de tal experimento, a professora pôde observar o surgimento e a estruturação do preconceito em um espaço em que seus alunos mantinham bom relacionamento. Através da distinção entre os membros da classe, o preconceito foi socialmente construído e reforçado por uma informação falsa. Mesmo sendo uma distinção que não existia anteriormente, a partir do novo dado, passou-se a discriminar o grupo alheio, o que gerou um sentimento de rivalidade entre eles.

Rodrigues, Assmar e Jablonki (2009), ao apontarem as causas do preconceito, destacam quatro categorias, definidas como: competição e conflitos políticos e econômicos; papel do bode expiatório; fatores de personalidade e causas sociais como aprendizagem

social, conformidade e categorização social. Na categoria competição e conflitos econômicos, é destacado que a competição corresponde ao caminho que conduz, mais facilmente, à formação de estereótipos, gerando diversos conflitos ligados ao *status* social e recursos limitados. Desta forma, definem que “Conflito Grupal Realista é o nome desta formulação teórica, que prediz que, a reboque dos objetivos conflitivos, advirão tentativas de depreciar o grupo adversário, inclusive através da estimulação de crenças preconceituosas” (p. 153). Sendo, assim, mais fácil atacar um adversário que apresente hábitos e aspectos da personalidade nocivos.

Quanto a esta categoria, toda competição econômica referenciada acima traz um forte estigma à população em situação de rua, bem como às famílias que precisam do suporte assistencial, seja na Proteção Social Básica e/ou Especial (PSB e PSE). Por estarem longe de atingir elevado *status* social, o indivíduo que recorre às referidas proteções é estigmatizado e discriminado pela sociedade. Além dos estereótipos citados ao longo desta dissertação, também são considerados como espertos e preguiçosos, fazendo uso do Programa Bolsa Família – PBF para não trabalharem, por exemplo. Com isso, não só deslegitimam um direito oferecido pelo SUAS, desconhecendo a necessidade das diversas famílias beneficiárias e atribuindo-lhes estereótipos e julgamentos preconceituosos, como diminuem o profissional que atua na ponta, em contato direto com esses usuários. Desta forma, ao realizarem diversos julgamentos, sendo a favor ou contra os serviços do SUAS, sendo cidadãos de posicionamento político de esquerda ou de direita, não julgam somente os usuários, mas também os profissionais que se esforçam em fazer valer o direito há tanto tempo violado. A partir da defesa de ideias, tais como: “as pessoas não procuram emprego porque o governo dá dinheiro”, “as pessoas fazem mais filhos para ganhar mais no Bolsa Família”, “por isso que esses moradores de rua não arrumam emprego, têm tudo o que precisam no abrigo, vão trabalhar pra que?”; deprecia-se toda a luta por garantia de direitos, o que passa a ideia de que o profissional que atua no SUAS está realizando um ato de caridade e concessão de esmola. Uma atuação que já é tão fragilizada pela falta de recursos e desvalorização profissional, passa a ser julgada também como filantropia.

A segunda categoria acerca das causas do preconceito, diz respeito ao papel do bode expiatório, que consiste no deslocamento de uma frustração ou insatisfação pessoal ou institucional, para grupos minoritários, através de atos hostis e agressivos. A raiva e a insatisfação geralmente são deslocadas para algo alheio a nós, o que transfere a responsabilidade ao outro, “a hipótese do bode expiatório prega que indivíduos, quando frustrados ou infelizes, tendem a deslocar sua agressividade para grupos visíveis, relativamente sem poder e por quem nutrem, de antemão, sentimentos de repulsa. (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009, p. 155). Refletindo, a partir das diversas notícias a respeito de agressões sofridas pela População em Situação de Rua – PSR, é possível perceber exemplos práticos desta hipótese, na qual estas pessoas padecem como bode expiatório.

No que diz respeito aos fatores da personalidade, é destacado que o autoritarismo, como traço de personalidade, tende ao preconceito e à discriminação. Desta forma, crianças criadas por pais preconceituosos tendem a se identificar e a reproduzir preconceitos, tornando-se, na fase adulta, indivíduos propensos ao autoritarismo e inclinados ao preconceito. Já em relação às causas sociais, é defendido que o preconceito é criado e mantido por forças sociais e culturais. Através das normas sociais aprendidas nas escolas, em casa, na mídia, instituições religiosas e colegas, são definidos modos de pensar, sentir e agir no mundo. Desta forma, a

sociedade dissemina estereótipos depreciativos, naturalizando o trato diferenciado a determinados grupos sociais (mulheres, negros, membros de determinadas religiões etc.), vistos como tratos culturais de determinadas localidades. Tais formas culturais de discriminação levam à conformidade, que seria essa naturalização dos tratamentos diferenciados. Nelas, os indivíduos cedem à pressão social, em busca de aceitação, para não sofrer punições ou por acreditar nas teses defendidas no meio cultural em que se vive. Desse modo, corroborando no dia a dia para que as ações preconceituosas permaneçam fazendo parte das regras do jogo social (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009).

Esta seção foi destinada aos estudos de Aroldo Rodrigues que defende uma psicologia social que deve preocupar-se com o conhecimento e a explicação dos fenômenos, afirmando não caber ao psicólogo social a resolução de problemas sociais e defendendo que este último seria objeto dos tecnólogos sociais. (ÁLVARO e GARRIDO, 2006). Tal posicionamento é contrário ao que a psicologia social crítica se propõe em suas teorias e práticas, como será descrito a seguir.

#### 4.3 A psicologia social crítica

Como introduzido anteriormente, a psicologia social crítica surge como uma forma de ruptura com a psicologia social tradicional. Nela, leva-se em consideração o contexto histórico e as situações de injustiça social, realidade presente nos diversos países latino-americanos. Contrários aos experimentos, ao individualismo e às análises realizados pela psicologia social psicológica, os adeptos à psicologia social crítica defendem uma prática contextualizada e voltada para os problemas sociais e políticos que a região latino-americana vinha enfrentando na época de seu surgimento. Apesar de, até os anos 1970, a psicologia social praticada na América Latina ter sido influenciada pela tendência psicológica, a partir de questionamentos, os psicólogos sociais passaram a defender e adotar uma postura mais crítica em seus estudos (FERREIRA, 2010). Um dos principais representantes desta perspectiva é Martín-Baró, psicólogo que, com objetivo de diminuir as situações de injustiça social ocorridas na região, passou a defender uma psicologia social comprometida com a realidade latino-americana.

Martín-Baró (1997) defende a construção do conhecimento teórico a partir da realidade social vivenciada pelos diversos povos latino-americanos, questionando a utilidade de teorias e conhecimentos advindos de outros países, defendendo uma psicologia social própria de sua localidade. O compromisso da psicologia social crítica diz respeito a reconhecer e descrever os processos sociais ocorridos nas diversas realidades latino-americanas, criticando a utilização de teorias preconcebidas em modelos culturais alheios para enquadrar e explicar tais processos. Com isso, Martín-Baró (1997) apoiava o realismo crítico, conceito que defende que os próprios problemas sociais definem a teoria para a transformação e compreensão da realidade social. Tal teoria deve ser utilizada não só pelo psicólogo social, mas pelos diversos profissionais das ciências sociais (ÁLVARO e GARRIDO, 2006).

A psicologia social crítica defendida por Baró, possui certa proximidade com as orientações definidas no SUAS acerca do trabalho realizada nas PSB e PSE. Pois, é defendido que a equipe técnica, bem como todo o equipamento da assistência social, deve atuar de acordo com a realidade social daquele território, não fechando e definindo as diversas

intervenções e atividades que cada equipamento deve ofertar aos usuários. Desta forma, o trabalho no SUAS se caracteriza como uma atuação pautada no realismo crítico. Apesar de serem definidos, na tipificação, os serviços que cada equipamento deve ofertar em suas respectivas proteções sociais, tais atividades não são fechadas e cristalizadas, permitindo que o profissional atue de acordo com o que se apresenta, dentro dos objetivos preestabelecidos, que são o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, proteção social, escuta qualificada, acesso aos diversos programas e serviços da rede, entre outros. Assim, é o profissional que deve construir sua atuação.

Para Martín-Baró e alguns autores adeptos da psicologia social crítica, como Lane, Massini e Monteiro, entre outros, a função do psicólogo social seria a de elaborar uma psicologia da liberação, “o que o tornaria um ator das transformações sociais pelo seu envolvimento como cientista social” (ÁLVARO e GARRIDO, 2006, p. 306). Desta forma, a psicologia da liberação tenta tirar as amarras da população, atuando a partir de uma crítica libertadora, não bastando apenas criticar, mas fornecer subsídios para a modificação da realidade social.

A teoria defendida por Martín-Baró foi motivada por seu compromisso com a mudança social necessária devido aos problemas sociais nos países latino-americanos. Com isso, defende que a partir da análise empírica da realidade estudada, deve-se revelar sob quais condições as teorias devem ser utilizadas. Em relação a isso, Álvaro e Garrido (2006) apontam um pluralismo teórico utilizado por Martín-Baró, afirmando que:

Não se trata, em sua opinião, de rejeitar as teorias disponíveis em psicologia social pelo fato de terem sido formuladas em contextos geográficos diferentes ou de se referirem a problemas diferentes dos vividos na América Latina, mas de analisá-las a partir da própria dinâmica social e histórica dos povos latino-americanos. A proposta de Martín-Baró trata, em resumo, de substituir a concepção universalista, alheia à história e individualista da psicologia social hegemônica por uma psicologia social contextual, histórica e mais sociológica. (ÁLVARO e GARRIDO, 2006, p. 309).

Apesar de defender uma psicologia social crítica, Martín-Baró (1997) utiliza outros referenciais teóricos que condizem com a realidade observada, reconhecendo sua importância. Porém, o que o diferencia das demais teorias é não chegar ao campo com uma forma pré-estabelecida para a população estudada, ao contrário, adequa a teoria à realidade apresentada. Desta forma, assim como a teoria, as ações são realizadas com a população e não para elas. Realizando uma proposta de compromisso social com as classes discriminadas, tal concepção se aproxima muito do que é defendido pela psicologia social comunitária.

O desenvolvimento da psicologia social comunitária, na América Latina, se deu na década de 1970, através da psicologia social, caracterizando-se como uma ciência com forte compromisso com as parcelas mais desfavorecidas da sociedade, com orientação voltada para a mudança social. Em sua prática, preconiza métodos em que a participação da população atendida faça parte da intervenção, fazendo com que os indivíduos sejam ativos e envolvidos em seu próprio processo de mudança. Com isso, rejeita a concepção mecanicista, derivada do positivismo, reconhecendo, assim, a capacidade de ação (ÁLVARO e GARRIDO, 2006).

De acordo com Campos (1996), os trabalhos comunitários se iniciam a partir do levantamento das carências e necessidades vivenciadas pelo grupo popular. Através de métodos de conscientização, trabalha-se com o grupo para que, progressivamente, os

membros assumam sua autonomia, tornando-os sujeitos de sua própria história e ativos para ir em busca de soluções para os problemas. Sendo assim, é definido que a produção teórica e prática da psicologia social comunitária é marcada pela “busca do desenvolvimento da consciência crítica, da ética, da solidariedade e de práticas cooperativas ou mesmo autogestionárias, a partir da análise dos problemas cotidianos da comunidade” (CAMPOS, 1996, p. 10).

Desta forma, a psicologia social comunitária, em sua perspectiva, enfatiza, em termos teóricos, que é através da interação entre o profissional e os sujeitos da investigação que o conhecimento é produzido, sintetizando o ponto de vista da comunidade e coordenando processos de transformação do instituído. No que diz respeito à metodologia, faz uso da pesquisa participante, que consiste em sujeito e pesquisador trabalharem juntos, em prol de explicações para os problemas colocados e execução e planejamento de ações voltadas para a transformação social. Em relação aos valores, é enfatizada a ética da solidariedade, busca da melhoria da qualidade de vida dos grupos e dos direitos humanos fundamentais; não só assumindo, mas participando ativamente do compromisso ético e político (CAMPOS, 1996).

Tal compromisso com a realidade social, mostra a proximidade existente entre a teoria da psicologia social comunitária com os serviços ofertados no SUAS. Ambos possuem o objetivo de atuar visando o estabelecimento de condições para o pleno exercício da cidadania, igualdade e democracia, repudiando e questionando as diversas formas de opressão e dominação, como estabelecido nos diversos documentos de orientação citados ao longo da dissertação.

## 5 MÉTODO

O método escolhido foi o qualitativo devido ao fato de o interesse estar voltado para a subjetividade dos participantes, neste método não é necessário que a quantidade de participantes seja representativa, pois a preocupação está voltada para o aprofundamento da compreensão do grupo pesquisado. A pesquisa também utilizou o método exploratório que, de acordo com Gil (2008), possui o objetivo de se familiarizar com um assunto ainda pouco explorado, com principal interesse nas pessoas que tiveram experiência prática com problemas semelhantes, proporcionando uma visão geral sobre determinado fato.

### 5.1 Participantes

Os participantes desta pesquisa foram profissionais de equipe técnica, que atuam na Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade destinada a adultos, neste caso, abrigos para população em situação de rua e Centro Pop. Dentre estes profissionais, encontram-se psicólogos e assistentes sociais. Os participantes foram selecionados a partir de seus locais de trabalho, nesta pesquisa, em cinco equipamentos que prestam proteção socioassistencial aos adultos, na Baixada Fluminense. Ao todo, participaram desta pesquisa 10 profissionais.

### 5.2 Instrumentos

Foi elaborado um questionário aberto, como instrumento de coleta de dados, a fim de investigar como esses profissionais concebem seus locais de trabalho, seu papel na instituição e sua valorização profissional, entre outros assuntos pertinentes aos objetivos da pesquisa. Foi aplicado um pré-teste, para verificar se as perguntas estavam adequadas e se seria necessário que fossem ajustadas. As perguntas do questionário encontram-se no Anexo A desta pesquisa.

### 5.3 Procedimentos

Os questionários foram aplicados individualmente, pela pesquisadora, nos locais de trabalho dos participantes, que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Tal documento encontra-se no Anexo B desta pesquisa e esclarece sobre seus objetivos, os possíveis desconfortos e riscos que poderiam causar aos participantes e a liberdade que os mesmos têm para a qualquer momento desistir da pesquisa sem que isso lhes cause prejuízo. A coleta de dados foi autorizada pelos responsáveis pelas instituições pesquisadas, neste caso, gerentes, que assinaram o termo de anuência, o qual é possível encontrar um modelo no Anexo C. A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro e seu parecer encontra-se no Anexo D. A análise dos dados foi realizada com base em Bardin (2011).

## 5.4 Análise dos dados

As respostas acerca da perspectiva da equipe técnica sobre sua atividade no trabalho com a população em situação de rua foram analisadas através da Análise de Conteúdo, proposta por Bardin (2011), a qual defende se tratar de:

(...) um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

De acordo com Bardin (2011), para realizar a Análise de Conteúdo são necessárias três fases primordiais, sendo elas a pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados – a inferência e a interpretação. Na pré-análise, identificada como uma fase de organização, inicia-se a leitura flutuante, a partir da qual deve-se escolher os documentos que serão submetidos à análise, formular hipóteses e objetivos, identificar e elaborar o material que orientará a interpretação e a preparação dos resultados. Desta forma, ao escolher os documentos que serão analisados, bem como o instrumento utilizado para a coleta de dados, inicia-se o trabalho. As ideias iniciais apresentadas nesta primeira fase podem ser flexíveis, porém, devem ser precisas. As hipóteses, que começam a ser pensadas nesta fase, podem ser confirmadas ou refutadas ao longo da pesquisa ou, ainda, podem não se estabelecer nesta fase de análise. É importante ressaltar que não existe a obrigatoriedade de definição de hipóteses para a realização da pesquisa, podendo-se realizar a análise sem ideias pré-concebidas, “às cegas”, utilizando uma ou várias técnicas, a fim de fazer o material “falar” (BARDIN, 2011).

Ainda na primeira fase, iniciam-se os procedimentos analíticos, que implicam em escolhas, seleções e regras, sendo elas: a exaustividade, a qual esgota-se a totalidade de informação, não podendo deixar de fora nenhum elemento correspondente aos critérios definidos; a representatividade, a qual realiza-se a análise sobre uma amostra que deve representar o universo; a homogeneidade, no que diz respeito aos dados que devem referir-se ao mesmo tema, obtido por técnicas idênticas e indivíduos semelhantes, seguindo critérios precisos de escolha; a pertinência, a qual os documentos devem estar adaptados ao conteúdo e objetivo da pesquisa, adaptados quanto a fonte de informação (BARDIN, 2011).

Através da transcrição dos dados e da leitura flutuante, inicia-se a escolha de índices ou categorias, que podem surgir a partir das questões norteadoras ou das hipóteses, e da organização em temas destes indicadores. Os temas, que são repetidos com frequência, são recortados “do texto em unidades comparáveis de categorização para análise temática e de modalidades de codificação para o registro dos dados” (BARDIN, 2011, p. 100).

A segunda fase, ou fase de exploração do material, consiste em operações de codificação, decomposição ou enumeração, através de regras preestabelecidas. Os procedimentos de codificação podem utilizar: o recorte, que compreende a escolha de unidades de registro; a enumeração, seleção de regras de contagem; ou a escolha de categorias que, através da classificação ou agregação, reúnem os elementos em grupo, a partir de características comuns (BARDIN, 2011).

De acordo com Bardin (2011), após elaboradas as categorias sínteses, começa-se a construir a definição de cada categoria. Tais definições podem seguir o conceito definido no referencial teórico ou serem elaboradas e fundamentadas nas verbalizações relativas aos temas, respostas dos participantes. Desta forma, as categorias podem ser criadas *a priori*, a partir da teoria, referencial teórico, ou *a posteriori*, após a coleta de dados.

Na fase de tratamento dos resultados (inferência e interpretação), procura-se transformar os resultados brutos em significativos e válidos. A inferência considera os elementos clássicos da comunicação e se orienta por diversos polos de atenção, sendo eles: o emissor; receptor; a mensagem; o médium (canal, instrumento), instrumento de indução para se investigar as causas a partir dos efeitos (BARDIN, 2011). A interpretação é realizada através de conceitos e proposições. Tais conceitos não derivam de uma definição científica, mas da cultura estudada e da linguagem dos informantes.

Bardin (2011) aponta que o analista pode recorrer aos testes quantitativos, mesmo se sua análise for qualitativa, pois esta não rejeita toda informação de quantificação. Destaca, ainda, a importância de categorização para todo o processo.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tal como Bardin (2011) propõe, os dados obtidos foram analisados a partir de categorias definidas *a priori*, conforme a teoria apresentada na dissertação, e *a posteriori* para aquelas respostas que não se enquadraram nas categorias preestabelecidas. Desta forma, as respostas foram separadas em categorias, elaboradas a partir do que foi respondido pelos participantes.

As categorias definidas *a priori* foram divididas em: **Recursos (R)**, com duas subcategorias: uma delas relacionada aos **Recursos Materiais**, que contempla os comentários realizados pelos participantes em relação à infraestrutura, sala para atendimento, ar condicionado e instalações do equipamento, entre outros, e a outra, aos **Recursos Humanos**, relacionada aos profissionais da equipe técnica; **Articulação com a Rede (AR)**, que diz respeito ao encaminhamento e atendimento dos usuários nos demais serviços e na relação que a equipe mantém com a rede de serviços na assistência à PSR na área da saúde, educação e assistência, entre outras; **Discriminação (D)**, categoria destinada às questões que envolvam uma visão higienista da PSR, bem como dos serviços assistenciais, e a manutenção da pobreza; **Política Pública (PP)**, categoria que contempla as atividades descritas na Política para os serviços socioassistenciais destinados à população em situação de rua; e **Outras respostas (OR)**, para aquelas que não se enquadraram em nenhuma das categorias definidas *a priori*.

As perguntas do questionário foram divididas de acordo com o tema explorado em cada uma delas e, desta forma, serão apresentadas conforme os temas explorados e não de acordo com a ordem numérica. As perguntas 1, 2, 5 e 13 têm o objetivo de compreender a satisfação profissional que os participantes apresentam, em relação ao seu ambiente de trabalho e ao objetivo de suas funções. A questão 3 busca compreender a interferência do local de trabalho na saúde do profissional e no trabalho com a PSR. As questões 7, 8, 9 e 10 visam analisar a valorização profissional destinada à equipe técnica, tanto na rede, quanto na própria SMAS, bem como com os usuários. As questões 6, 11 e 16 pretendem verificar o suporte dado pelas Secretarias e pela rede às equipes técnicas, para a realização do serviço. As questões 4 e 12 dizem respeito às dificuldades no trabalho com a PSR. As questões 14, 15 e 17 são destinadas a investigar se há preconceito contra os usuários e a equipe técnica, por parte dos profissionais da secretaria e da rede de apoio. As questões 18 e 19 buscam compreender a visão dos profissionais sobre a concepção das pessoas com quem mantêm um relacionamento interpessoal (família e amigos), no que diz respeito ao seu local de trabalho. A questão 20 é voltada para as expectativas profissionais e a 21 é livre, para o participante acrescentar algo que julgue pertinente ao estudo. As questões que não permitiram uma categorização realizada *a priori* das respostas, foram apresentadas através de categorias próprias, ou seja, elaboradas *a posteriori*, como salientado por Bardin (2011).

As questões 1, 2, 5 e 13 investigaram a satisfação profissional dos participantes, em relação ao seu ambiente de trabalho, como explicado anteriormente. A primeira pergunta do questionário, “**Qual seu tipo de vínculo empregatício (CLT, cooperativado, concursado)?**”, teve como objetivo compreender o vínculo que o participante possui em relação ao trabalho que exerce, visando permitir uma base de comparação com algumas

respostas posteriores. Sendo assim, as respostas foram categorizadas *a posteriori*, através da resposta dos participantes, como apresentado na Tabela 1:

**Tabela 1:** Qual seu tipo de vínculo empregatício (CLT, cooperativado, concursado)?

Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Concurso público	6	60,00
Cooperativa	2	20,00
Cargo comissionado	1	10,00
Sem vínculo (Voluntário)	1	10,00
Total	10	100,

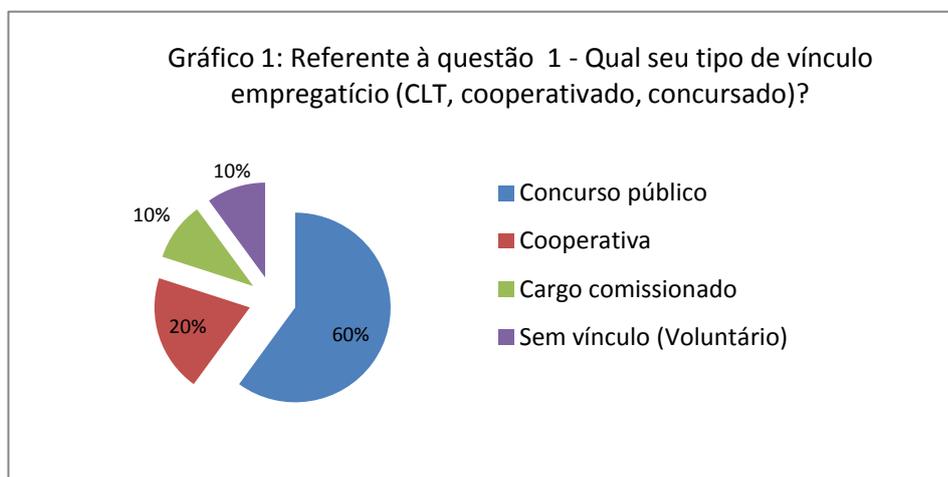
FONTE: O autor (2017)

Dos participantes, 60% são profissionais concursados. Devido ao fato de a pesquisa ter sido realizada em um período de mudança de gestão, muitos profissionais que atuam nos Centros Pop, abrigos e casas de passagem foram dispensados de seu trabalho. Por se tratar de um serviço ofertado pelas Secretarias Municipais de Assistência Social de diversos municípios, quando não há vinculação profissional através de concurso, dificilmente a equipe permanece a mesma, pois são profissionais que atuam por indicação de conhecidos na prefeitura. Esta situação dificulta a operacionalização do trabalho com a PSR que, muitas vezes, tem que ser reiniciado, interrompendo o vínculo de confiança primordial para a realização do trabalho, pois “cada equipe de referência é encarregada de intervir junto a um determinado número de usuários, que apresentam determinadas situações de vulnerabilidade ou risco social e pessoal de acordo com o nível de proteção social em que se insere” (BRASIL/MDS, 2011a, p.25).

Devido à atual situação de precariedade em que se encontram as diversas prefeituras, ao iniciar a coleta de dados, foi possível perceber que todos os equipamentos funcionavam abaixo da quantidade mínima exigida de membros da equipe técnica, como descrito na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH/SUAS (BRASIL/MDS, 2011a), que prevê, na equipe técnica, o número mínimo de dois psicólogos e dois assistentes sociais para os centros pop que atendam até 80 usuários e um psicólogo e um assistente social para os que atendam até 50 usuários. No caso dos abrigos e casa de passagem, a orientação é de um psicólogo e um assistente social para cada 20 usuários.

Ao todo, foram sete equipamentos visitados, sendo quatro Centros POP, duas casas de passagem e um abrigo. Entre estes, não foi possível realizar a pesquisa em duas casas de passagem, devido ao fato de uma, que funcionava sem a atuação de psicólogos ou assistentes sociais, contando apenas com uma gerente (assistente social) e os cuidadores, não ter autorizado a pesquisa, e a outra, além de não possuir equipe, não tinha gerente para que a pesquisa fosse realizada. Em um Centro Pop, o funcionamento se dava sem equipe, somente através da gerente. Neste caso, havia uma assistente social que atuava como voluntária, pois havia realizado seu estágio curricular naquele equipamento e, após se formar, optou por permanecer no Centro Pop, para posterior contratação, assim que fosse possível. Desta forma,

se justificam os vínculos descritos como cargo comissionado (gerente) e voluntário, conforme demonstrado no Gráfico 1:



FONTE: O autor (2017)

A segunda questão, “**Em cinco palavras, como você descreveria seu ambiente de trabalho?**”, teve como objetivo identificar o grau de satisfação que os participantes obtêm no ambiente de trabalho, na dinâmica vivenciada na assistência à população em situação de rua. Devido à heterogeneidade das respostas destinadas à esta questão, estas foram apresentadas dentro das categorias observadas. Sendo assim, as categorias apreciadas nas respostas desta questão são referentes aos **Recursos (R)**, subdivididos em **Recursos Humanos (RH)** e **Recursos Materiais (RM)**, **Discriminação (D)**, **Política Pública (PP)** e **Outras Respostas (OR)**, como na Tabela 2:

**Tabela 2:** Em cinco palavras, como você descreveria seu ambiente de trabalho?

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Recursos Materiais (RM)	10	25,64
Recursos Humanos (RH)	1	2,56
Discriminação (D)	2	5,13
Política Pública (PP)	4	10,26
Outras Respostas (OR)	22	56,41
Total	39	100,00

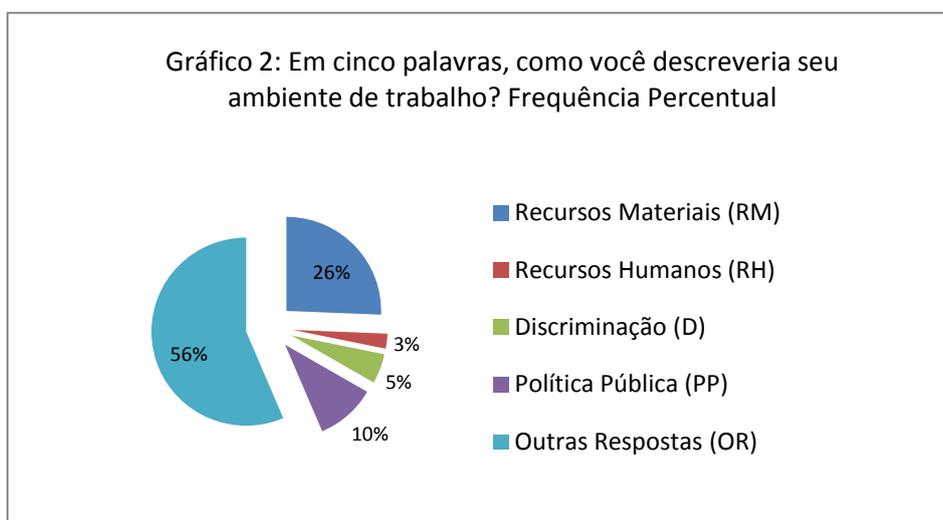
FONTE: O autor (2017)

As respostas referentes à categoria Recursos (**R**) totalizaram onze palavras, sendo elas: “precário”, “sem infraestrutura”, “salas improvisadas”, “desestruturado” e “insalubre”; tais palavras são referentes aos **Recursos Materiais**. Tudo o que se apresentou nesta questão, referente à subcategoria **Recursos Materiais**, foi voltado para características negativas. Apenas uma resposta da categoria (**R**) foi positiva, pertencente à subcategoria **Recursos Humanos**, que diz respeito à equipe técnica, sobre a qual foi obtida, como resposta, “equipe unida (até mesmo pelas dificuldades)”. Mesmo sendo uma resposta positiva, esta se deu sob

uma circunstância negativa, referente ao ambiente de trabalho marcado por dificuldades. No que diz respeito à categoria **(D)**, as respostas foram “depósito” e “política higienista”, o que denota certa preocupação em relação ao que é realizado na oferta de serviços socioassistenciais à PSR, historicamente marcada pela discriminação. Quanto a isto, é possível ressaltar as palavras de Goffman (2013), que aponta que as instituições tidas como totais, muitas vezes, na prática, atuam de forma contrária ao que é definido em seus documentos oficiais. Desta forma, na visão destes participantes, seu ambiente de trabalho, que serve para fortalecer e resgatar a cidadania desta população, pode ser visto como um instrumento de legitimação de ações higienistas e discriminatórias.

As respostas que fazem parte da categoria **(PP)** foram descritas como “tentativa de resolução das adversidades advindas da desagregação social”; “luta pela garantia de direitos”; “luta pela efetivação da Política”; “desmistificação do preconceito”. As respostas envolvendo esta categoria apareceram de forma positiva refletindo os objetivos ressaltados na PNAS (BRASIL/MDS, 2004), que indica que todos os equipamentos possam ofertar seus serviços à PSR, tal como é defendido nos objetivos da LOAS, ao definir que a assistência “realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais” (BRASIL/MDS, 2009a, p. 7).

Quanto à categoria **(OR)**, as respostas variaram entre “desejo”, “subversão”, “escuta” e “superação”, entre outras. As palavras com maior frequência que apareceram nas repostas, possuem aspecto negativo, caracterizando uma atuação marcada por dificuldades e desafios. Porém, também foram identificados sentidos positivos para a atuação com a PSR como “agradável” e “gratificante”, marcando uma atuação que perpassa aspectos complexos na oferta de serviço, como está apresentado no Gráfico 2:



FONTE: O autor (2017)

A quinta questão, “**Você está satisfeito com o trabalho que desempenha com os moradores do abrigo/casa de passagem/usuários do Centro Pop? Por quê?**”, busca investigar como os participantes veem o resultado de suas atuações no atendimento à PSR. As respostas de 70% dos participantes foram negativas. A segunda parte da quinta questão perguntava o motivo de estarem satisfeitos com o trabalho que desempenham com os

moradores do abrigo/casa de passagem/usuários do Centro Pop, e as respostas dadas pelos participantes encontram-se na Tabela 3, tendo sido categorizadas em **Recursos (R)**, **Política Pública (PP)**, **Articulação com a rede (AR)** e **Outras Respostas (OR)**.

**Tabela 3:** Você está satisfeito com o trabalho que desempenha com os moradores do abrigo/casa de passagem/ usuários do Centro Pop? Por quê?

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Política Pública (PP)	3	17,65
Sim / Outras respostas (OR)	4	23,53
Não / Recursos (R.)	3	17,65
Não / Articulação com a Rede (AR)	2	11,76
Não / Política Pública (PP)	3	17,65
Não / Outras Respostas (OR)	2	11,76
Total	17	100,

FONTE: O autor (2017)

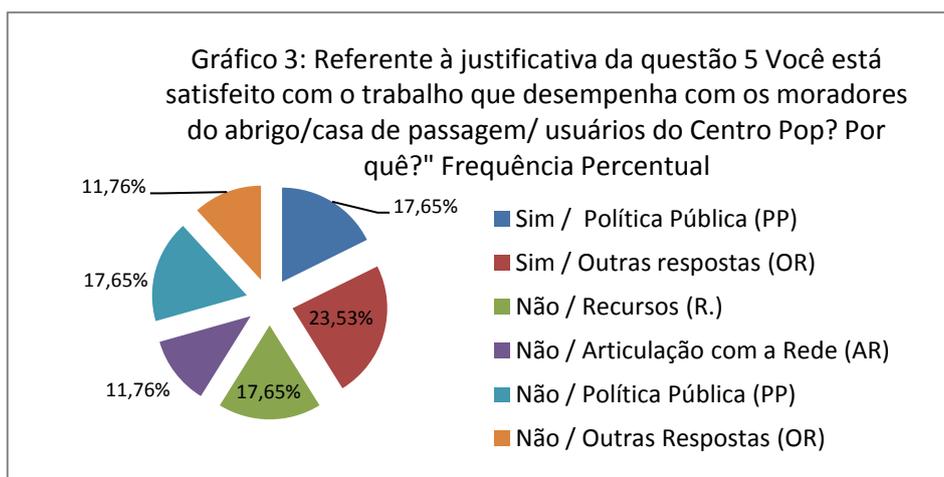
Os participantes que responderam “sim” sobre sua satisfação com o trabalho com a PSR, na categoria **(PP)**, utilizaram as seguintes justificativas: “intervenção na forma discriminatória de ver o morador de rua (por parte da sociedade)”; “pelo fato de oferecer um lugar de fala para a pessoa que está na rua e, desta forma, fazer furo na ‘invisibilidade’ desta pessoa” e “grau de satisfação na conquista dos objetivos de cada usuário que tem sua vida resignificada”. Estas respostas correspondem ao que é preconizado na Política Nacional para a População em Situação de Rua (BRASIL, 2009), que ressalta a importância de uma atuação voltada para o desenvolvimento de ações que contribuam para a “formação de cultura de respeito, ética e solidariedade entre a população em situação de rua e os demais grupos sociais” (p. 2). Deve-se ressaltar a importância destas respostas dos participantes na medida em que a justificativa da satisfação no trabalho com a PSR corresponde a um dos objetivos dos equipamentos que ofertam serviços à PSR, e 17,65% das respostas estão voltadas para a satisfação do serviço prestado. Em relação à categoria **Sim/(OR)**, as respostas foram “satisfação”, “reconhecimento” e “demanda rica”, reforçando a satisfação ao conseguir fazer cumprir com os objetivos do equipamento.

Deve-se destacar a resposta “tentar encontrar a saída para o mesmo”, categorizada como **Sim/(OR)**, pelo fato desta demonstrar a angústia existente no trabalho com a PSR, pois quando o profissional se vê neste contexto, busca apresentar uma “solução” para a situação do sujeito, sem refletir ou problematizar sua escuta ou, ainda, levar em consideração a participação deste usuário na construção de sua cidadania. Muitas vezes, a “saída” que o profissional busca pode não ser a mesma desejada pelo sujeito, o que faz com que a intervenção assuma uma posição autoritária. Como a PSR pode ser considerada como “objeto e produto de trabalho” (GOFFMAN, 2013, p. 69), a ânsia de se fazer cumprir a Política ou os objetivos do equipamento socioassistencial pode fazer com que os indivíduos sejam objetificados, em busca de um padrão ideal (GOFFMAN, 2013), através da ilusão de ressocialização.

As respostas dos participantes que não estão satisfeitos com o trabalho que desempenham com a PSR compuseram as categorias: **Recursos (R)**, **Articulação com a rede (AR)**, **Políticas públicas (PP)** e **Outras respostas (OR)**. No que diz respeito à categoria **OR**, a resposta foi “difíceis dinâmicas particulares da natureza do serviço”. Na categoria **(R)**, o destaque foi para “falta de infraestrutura para trabalhar”. Na categoria **(AR)**, o enfraquecimento de uma rede socioassistencial foi retratado através de frases como “a assistência não pode dar conta sozinha das complexas demandas relacionadas a esse público” e “poderíamos fazer muito mais se nossas solicitações fossem atendidas na rede”. Em relação à categoria **(PP)**, as respostas foram relacionadas à crítica do funcionamento da Política em determinados municípios, e as respostas apresentadas foram “não há uma política estabelecida no âmbito municipal”; “em virtude do sentimento permanente de profissional da manutenção da pobreza” e “autonomia profissional muito restrita, devido ao vínculo empregatício frágil”.

Em relação a esta categoria, o participante ressalta a fragilidade do vínculo empregatício como algo impeditivo para a realização de um trabalho satisfatório com a PSR chama atenção pelo fato da maioria dos trabalhadores do SUAS não possuir vínculo empregatício seguro, como é o caso dos concursados. Este fato explica a ausência de profissionais e equipe mínima encontrada na realização desta pesquisa. Essa questão tem íntima ligação com a forma de operacionalização da Política Pública, pois a alta rotatividade de profissionais na assistência não permite a continuidade do trabalho realizado com o indivíduo e/ou sua família, fazendo com que o trabalho retroceda cada vez que o profissional é remanejado, impedindo a construção da relação de referência do usuário com o técnico. É através dessa relação que o vínculo de confiança, primordial para a realização do trabalho com o usuário, se estabelece, para que seja possível a atuação da equipe de referência, que “é encarregada de intervir junto a um determinado número de usuários, que apresentam determinadas situações de vulnerabilidade ou risco social e pessoal de acordo com o nível de proteção social em que se insere” (BRASIL/MDS, 2011a, p.25).

Abaixo, apresenta-se o Gráfico 3, referente às respostas da quinta questão do questionário:



FONTE: O autor (2017)

Foi percebido que, além das respostas positiva ou negativa, aqueles profissionais que possuem maior dificuldade e preocupação com o que diz respeito aos recursos oferecidos pelas respectivas secretarias e infraestrutura, não conseguiram responder à pergunta com o

foco voltado para o trabalho que o próprio profissional realiza diretamente com a PSR. Seu atendimento, sua escuta e a contribuição que sua área profissional poderia dar no auxílio ao usuário, ficaram de fora da análise desses participantes. Aqueles profissionais que se consideram satisfeitos com o que a Secretaria oferece (30%) responderam ao questionário visando exclusivamente os benefícios que os usuários obtêm com sua atuação. Outro dado que merece atenção é em relação à preocupação com a fragilidade do vínculo empregatício, o que impossibilita a análise tanto do que falta, em relação aos recursos, quanto ao serviço ofertado à PSR, possibilitando uma atuação sobreimplicada. A respeito disso, Lourau (2004a) defende que, ao não realizar a análise das próprias implicações (forma como o indivíduo pensa, sente e problematiza a respeito de suas intervenções), este indivíduo pode se deixar levar pela sobreimplicação, sem refletir sobre as questões que circulam seu meio de atuação, marcando, assim, uma dificuldade de análise e impossibilitando outras dimensões de sua atuação profissional. Desta forma, a sobreimplicação impede que os profissionais problematizem sua forma de atuação, sendo engolidos por urgências, que condizem com a realidade do serviço, e, muitas vezes, seguindo as determinações da atual gestão indiscriminadamente, sem ao menos refletir sobre a política que rege sua atuação.

Na questão treze, “**como você acha que seu trabalho auxilia na ressocialização dos usuários?**”, as respostas dos participantes compuseram as categorias (PP) e (AR), e tiveram como base o que é preconizado na PNAS e no SUAS, bem como nos diversos documentos de orientação para o atendimento da PSR na Proteção Social Especial, como mostrado na Tabela 4 e no Gráfico 4:

**Tabela 4:** Como você acha que seu trabalho auxilia na ressocialização dos usuários?

Categories	Frequência Simples	Frequência Percentual
Política Pública (PP)	16	70,00
Articulação com a Rede (AR)	6	26,00
Outras Respostas (OR)	1	4,00
Total	23	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

Dentre as respostas que integram a categoria **(PP)**, destacam-se seis, que envolvem acompanhamento sistemático/escuta qualificada, como, por exemplo: “oferecer um espaço onde o sujeito possa falar e, a partir disto, oferecer a possibilidade de uma ‘escolha’ por parte deste sujeito” e “auxiliar na obtenção de documentação”. Outras respostas desta categoria dizem respeito a “viabilizar o resgate de autonomia”; “fomentando estratégias de intervenção, objetivando romper com a estigmatização” e “fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários”, entre outros.

As ações voltadas para a Política Pública de Assistência Social também destinadas à PSR se mostram de extrema importância para o usuário. Através das respostas dos participantes, é possível romper com o histórico de pobreza, discriminação e desqualificação sofrido pela população, visto que a sociedade em que estão inseridos os exclui, devido ao fato de só se poder “imaginar tendo direitos aquele que se transforma em força de trabalho produtiva para o capital; os demais são ‘ralé’, ‘gentinha’ que somente pesam nos ombros das classes laboriosas e da sociedade em geral” (COIMBRA, 2001, p. 112). Como resultado de tal exclusão, surge a inclusão perversa desses indivíduos, na sociedade, através da privação e da insuficiência (SAWAIA, 2001a), tais adversidades podem ser superadas através da proteção social oferecida nos centros pop, abrigos e casa de passagem, através da escuta qualificada, fortalecimento de vínculos, olhar humanizado e inclusão desta população nos diversos programas sociais.

Na categoria **(AR)**, totalizaram seis respostas, sendo que, destas, duas foram ressaltadas de forma negativa, sendo elas: “se temos um fortalecimento das redes dentro do município, logo, fica mais fácil essa ressocialização, só que nem sempre acontece” e “o meu trabalho, diretamente, não pode contribuir muito, pois dependo de outros atores, serviços, políticas”; evidenciando a dependência de uma articulação com a rede na oferta de assistência à PSR. Pode ser que o não funcionamento da rede de forma satisfatória, impeça a visão de alguns profissionais sobre uma ressocialização, de fato. Ao responder à pesquisa, um participante relatou não gostar do termo “ressocialização”, por acreditar que este não leva em conta o desejo do usuário, como se o profissional só pensasse no objetivo do atendimento, tendo como fim a ressocialização e não a escuta qualificada. Quanto a isso, a Política Nacional de Inclusão da População em Situação de Rua (BRASIL, 2008) procura estabelecer “diretrizes e rumos que possibilitem a (re)integração destas pessoas às suas redes familiares e comunitárias, o acesso pleno aos direitos garantidos aos cidadãos brasileiros” (BRASIL,

2008, p.4), destacando, também, as considerações que o profissional deve ter no que diz respeito às “relações e significados próprios produzidos pela vivência do espaço público da rua” (BRASIL, 2008, p. 4). Com isso, a ressocialização pode ser pensada como um tema de reflexão e problematização para os profissionais da equipe técnica. Quando não há menção ao termo “ressocialização”, nos objetivos da Política Nacional para População em Situação de Rua (BRASIL, 2009), é necessário que se pense no significado deste, refletindo através da citada Política, que instrui a respeito dos direitos desta população e do dever do estado, bem como da sociedade, para com tais usuários.

Em relação à categoria (OR), um participante salientou que “em sua maior parte, a reconstrução de histórias de vida parte principalmente do próprio beneficiário do serviço”, ressaltando a ação conjunta, preconizada nos documentos assistenciais e defendida por Martín-Baró (1997), ao afirmar que a psicologia social comunitária aponta a importância de direcionar a atuação profissional em um fazer “com” os indivíduos atendidos e não “para” eles. Desta forma, Baró (1997) defende métodos em que a participação da população atendida faça parte da intervenção, fazendo com que os indivíduos sejam ativos e envolvidos em seu próprio processo de mudança (ÁLVARO e GARRIDO, 2006). Álvaro e Garrido (2006) salientam que tal teoria não é exclusiva para uso dos psicólogos e deve ser utilizada pelos diversos profissionais das Ciências Sociais. Assim, é possível refletir as ações das equipes técnicas com viés colaborativo, de garantia de direitos e não com ações paternalistas, como nos primórdios da assistência social, ressaltada por Cruz e Guareschi (2014) como tendo sido caracterizada pela caridade.

As diversas respostas encontradas nas referidas categorias deste primeiro bloco de análise apontam uma ação conjunta entre Rede, Política Pública, atuação profissional, por parte da equipe técnica, e comprometimento do usuário para que ocorra, de fato, uma atuação satisfatória, no que diz respeito ao serviço socioassistencial destinado à PSR. Desta forma, a proteção social especial destinada a estes usuários visa fornecer os subsídios necessários para a construção de novos projetos e trajetórias de vida, objetivando o auxílio na construção do processo de saída das ruas, bem como a construção de uma referência do usuário como sujeito de direitos na sociedade (BRASIL/MDS, 2011c).

O próximo bloco de respostas abrange as questões 6, 11 e 16, que dizem respeito ao suporte dado pelas Secretarias Municipais de Assistência Social – SMAS e pela rede assistencial às equipes técnicas para a realização do serviço junto à PSR. Desta forma, destaca-se a questão 6, “**A SMAS fornece os recursos necessários para a realização do seu trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem? Comente sua resposta.**”, que obteve a maior quantidade de respostas negativas. Dentre os comentários das respostas, acerca de SIM e NÃO, foi possível distinguir as seguintes categorias: **Recursos (R)**, devido à natureza da questão, categoria subdividida em: **Recursos Materiais (RM)** e **Recursos Humanos(RH)**; **Articulação com a Rede (AR)** e **Outras Respostas (OR)**, como demonstrado na Tabela 5:

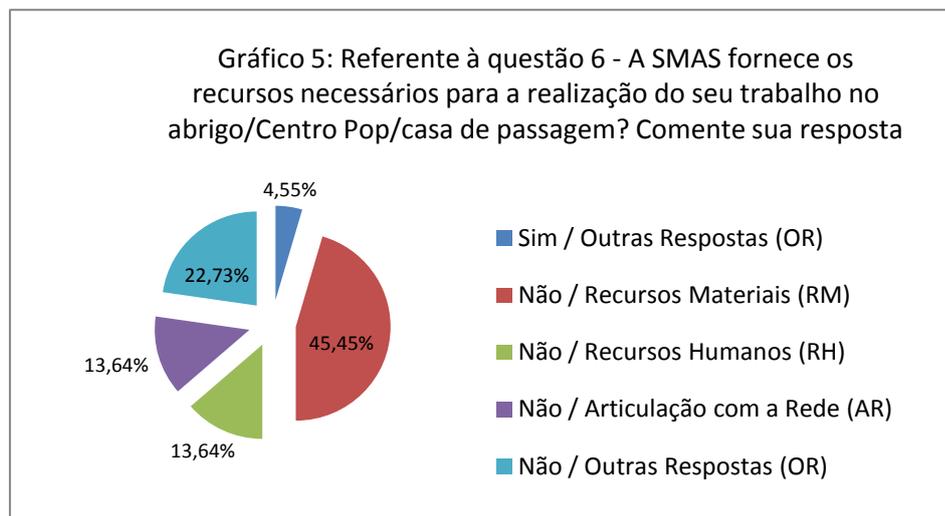
**Tabela 5:** A SMAS fornece os recursos necessários para a realização do seu trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem? Comente sua resposta.

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Outras Respostas (OR)	1	4,55

Não / Recursos Materiais (RM)	10	45,45
Não / Recursos Humanos (RH)	3	13,64
Não / Articulação com a Rede (AR)	3	13,64
Não / Outras Respostas (OR)	5	22,73
Total	22	100,00

FONTE: O autor (2017)

Dentre as respostas da subcategoria **Recursos Materiais**, pode-se destacar a falta de veículos para suprir as necessidades do equipamento, entre outras respostas, tais como: “falta vaga em casa de passagem que possa comportar a demanda do Centro Pop”; “não temos computador”; “falta estrutura física adequada como ambiente para realização de atividades em grupos” e “não possuímos uma sala para atendimento psicossocial, o que compromete o sigilo profissional, já que a sala é dividida para todos (gerência, assistente social, psicóloga e auxiliar administrativo)”. As respostas da subcategoria **Recursos Humanos** referiam-se à ausência de profissionais, como, por exemplo, “não temos equipe mínima” e “não temos profissionais para praticar atividades de interesse dos usuários”, como mostrado no Gráfico 5:



FONTE: O autor (2017)

A categoria (**AR**) foi composta de respostas como: “são necessários projetos que efetivamente forneçam as condições necessárias que tirem o usuário das ruas” e “os serviços são desarticulados até mesmo dentro da própria assistência”, tais respostas pertencem à mesma categoria por fazerem menção ao objetivo do SUAS (BRASIL/MDS, 2005), ao estabelecer a necessidade da articulação com a rede como uma das ações necessárias à retomada de autonomia de vida dos usuários. Porém, sem tal articulação na própria assistência, os projetos referenciados pelo participante, por serem enfraquecidos por essa falta de articulação, não fornecem condições necessárias ao usuário. Algumas das respostas negativas foram inseridas na categoria (**OR**), por não se encaixarem em nenhuma categoria definida *a priori*, e não possuírem relação entre si, sendo elas: “muitas conquistas são em decorrências do comprometimento da equipe e do próprio beneficiário do serviço de acolhimento”; “vamos trabalhando com o paliativo, com as situações emergenciais” e “a política é voltada para outros interesses”. A resposta positiva relacionada à sexta questão também não se encaixou em categorias definidas *a priori*, sendo alocada na categoria (**OR**), sendo ela: “dependendo dos recursos disponíveis para aplicação dos serviços”.

Ao incluir a População em Situação de Rua – PSR em programas específicos no SUAS, através da Política Nacional para População em Situação de Rua, entre outros documentos e movimentos que mantêm o interesse na assistência a esses usuários, os gestores municipais possuem o papel de fornecer os subsídios necessários para se fazer cumprir o objetivo de tais equipamentos (centros pop e abrigos). Ao não arcar com a responsabilidade de fornecer o espaço apropriado, material para a realização do trabalho, bem como, contratação de maior quantidade de profissionais, é possível refletir através dos conceitos de instituído e instituinte, da Análise Institucional, ressaltados por Barembritt (1992). Assim, o instituído pode ser pensado como o tratamento desumanizado e o estigma aos quais a PSR é submetida historicamente, ao ser vista como classe perigosa, imoral e viciosa (COIMBRA, 2001), entre outros adjetivos. Por sua vez, o novo modo de olhar para essa população, através do SUAS e das diversas recomendações da Política Pública, primando pelo fortalecimento dos vínculos, olhar humanizado, escuta e auxílio no desenvolvimento da autonomia de vida, pode ser visto como força instituinte, que luta incessantemente para romper com o estigma trazido por ideias e práticas instituídas na realidade da PSR. Ao não fornecer os recursos, como 59% dos participantes apontaram, a gestão da SEMAS dificulta o movimento instituinte, fortalecendo o instituído através da inclusão perversa (SAWAIA, 2001a), na qual o usuário permanece incluído na sociedade com precariedade e insuficiência de recursos.

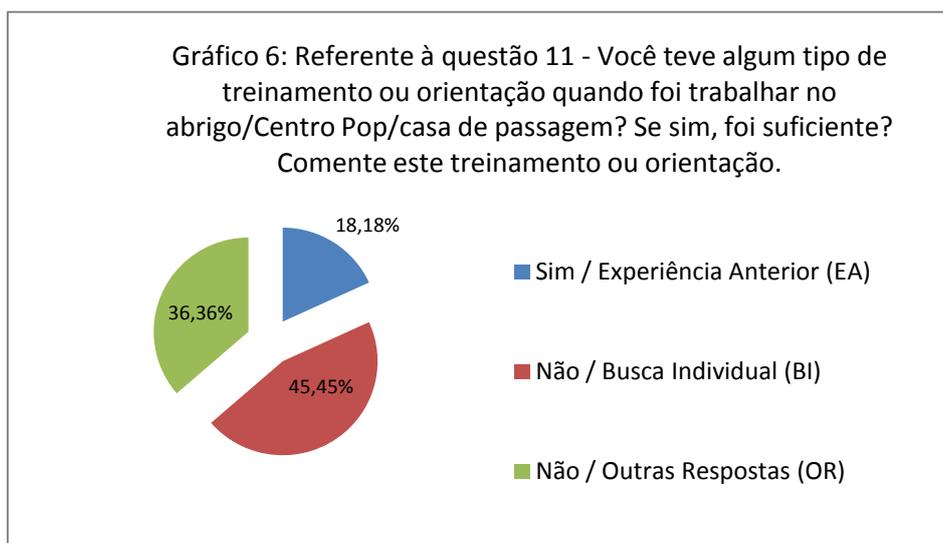
É possível refletir e discutir sobre o suporte dado pelas Secretarias Municipais de Assistência Social ao profissional que atua nas equipes técnicas, lidando diretamente com a PSR. É notório o descaso com o qual o profissional da Proteção Social Especial - PSE destinada à PSR, tem que lidar em seu cotidiano, ao não receber o mínimo necessário para a realização do trabalho. Esta situação aponta um espaço marcado pela falta, não havendo nem mesmo o mínimo de profissionais, como já discutido anteriormente. Neste quesito, a articulação com a rede, que deveria ser uma relação complementar ao serviço à PSR, se torna um impeditivo à realização do trabalho, conforme informado por 14% dos participantes. Tal dinâmica influencia na atuação dos profissionais que integram a equipe técnica, evidenciando o paradoxo existente entre o papel da SMAS e o que estas Secretarias oferecem aos seus funcionários e usuários.

A questão 11, **“Você teve algum tipo de treinamento ou orientação quando foi trabalhar no abrigo/Centro Pop/casa de passagem? Se sim, foi suficiente? Comente este treinamento ou orientação”**, obteve respostas categorizadas *a posteriori*, sendo definidas como: **Sim/Experiência Anterior (AR)**, **Não/Busca Individual (BI)** e **Não/Outras Respostas (OR)**, como demonstrado na Tabela 6 e Gráfico 6:

**Tabela 6:** Você teve algum tipo de treinamento ou orientação quando foi trabalhar no abrigo/Centro Pop/casa de passagem? Se sim, foi suficiente? Comente este treinamento ou orientação

Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Experiência Anterior (EA)	2	18,18
Não / Busca Individual (BI)	5	45,45
Não / Outras Respostas (OR)	4	36,36
Total	11	100,00

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

Deve-se destacar as respostas categorizadas como **Sim/Experiência Anterior (EA)**, em que os participantes afirmaram terem realizado treinamento ou tido orientação, quando iniciaram seu trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem: “através do meu estágio” e a outra “embasamento para implantação e implementação dos projetos voltados para esse segmento de população”.

Dentre as respostas categorizadas como **Não/Busca Individual (BI)**, a busca por qualificação partiu do próprio interesse dos participantes, sem ter sido ofertado qualquer treinamento ou capacitação pelas respectivas Secretarias Municipais de Assistência Social. As respostas referentes a esta categoria foram: “fui buscando me qualificar através de estudos e eventos que identifiquei pertinentes à área”; “o próprio profissional precisa ser proativo, atentando-se para eventos e atividades que sejam pertinentes”; “houve um curso oferecido em maio do ano passado (2016) pela UFRJ, que contemplou a assistência social como um todo, mas nada específico ao Centro Pop”. Dentre as respostas categorizadas como **Não/Outras Respostas (OR)**, os participantes apontaram que: “Nunca nos foi oferecido pela SMAS nada específico para o aperfeiçoamento do servidor”; “passei por duas etapas: análise curricular e entrevista apenas” e “não há um calendário de capacitações continuadas e sistemáticas ofertado no município”. Tais respostas integraram a categoria **(OR)**, devido ao fato de não terem sido apresentadas com elementos que pudessem ser incluídos em outra categoria.

De acordo os participantes que responderam **Não/(OR)** e **Não/(BI)**, a partir do momento em que os profissionais adentram a área social das Políticas Públicas, não recebem nenhum tipo de orientação, sendo levados a buscar agir por conta própria e, assim, podem não atuar de forma comprometida com as ações preconizadas na Política Nacional para a População em Situação de Rua (BRASIL, 2009).

A falta de uma orientação da atuação no SUAS, como defendido por Corgozinho e Silva (2011), no contexto da prática profissional do psicólogo na assistência social, também pode ser pensada no trabalho da equipe técnica com a PSR. Ao iniciar a atuação neste

contexto, não há orientação ou treinamento, com isso, foi possível perceber que os participantes não receberam, ao menos, uma indicação de leitura, para balizar sua atuação. Mesmo com os documentos de orientação produzidos pelo MDS, a atuação com a PSR passa a ser construída no próprio fazer, pois tais orientações não respaldam o profissional em sua atuação, nem mesmo a gestão municipal que, muitas vezes, atua de forma contrária ao que é orientado na PNAS, SUAS e na Política Nacional para População em Situação de Rua, onde é apontada a necessidade de “garantir a formação e capacitação permanente de profissionais e gestores para atuação no desenvolvimento de Políticas Públicas intersetoriais, transversais e intergovernamentais direcionadas às pessoas em situação de rua” (BRASIL, 2009, p.2).

Na prática, dificilmente este objetivo é respeitado pelas gestões municipais do SUAS, deixando tal capacitação ser realizada de forma individual pelo próprio profissional, quando há interesse de sua parte. Tal fato aponta não só o descaso com os usuários, principais beneficiários do serviço, como também com o profissional. Devido à fragilidade da forma de se operacionalizar a Política nos diversos municípios, o trabalho realizado para a população em situação de rua acaba se transformando em algo precário, com alguns resquícios da época em que a assistência era realizada como um ato de boa vontade, como lembrado por Cruz e Guareschi (2009).

A questão 16, **“Você acha que as demandas do abrigo/Centro Pop/casa de passagem são atendidas na rede com a mesma urgência que de outros equipamentos? Por quê?”**, obteve 60% de respostas positivas. Os participantes que responderam **Sim**, apresentaram respostas como: “em muitos casos realizamos contato telefônico explicando a necessidade da urgência da demanda e em algumas situações são atendidas”; “há sempre disponibilidade para resolver demandas”; “pela gravidade e vulnerabilidade em que aquele usuário está exposto” e “fruto de muito investimento em capacitação no trabalho intersetorial”.

Por outro lado, as respostas negativas apontaram para a falta de atenção às demandas solicitadas, tais como: “não existe urgência para as demandas dos usuários do Centro Pop na rede”; “já precisei ser incisiva, até mesmo recorrer ao Ministério Público, algumas vezes, para viabilizar e garantir de maneira efetiva o acesso aos serviços e direitos sociais”; “se tiver a intervenção profissional acredito que na mesma proporção, caso contrário, não” e “só quando a equipe se manifesta e reitera o caráter de urgência”.

Apesar das dificuldades levantadas neste bloco de perguntas, quando se trata de urgência, as respostas de 60% dos participantes mostraram uma característica positiva no atendimento à PSR, porém, é importante ressaltar que, em alguns casos, é necessária a intervenção da equipe junto à rede para que o usuário do Centro Pop e abrigo seja atendido. Tal intervenção reforça o viés paternalista presente no surgimento da assistência (CRUZ e GUARESCHI, 2009), ao ter que depender da solicitação do membro da equipe técnica para garantir o direito do usuário na rede, a PSR permanece no lugar desumanizado, sendo necessário que o outro (profissional) fale por ela, reforçando a realidade excludente vivenciada por tal população.

Refletindo a partir da exclusão, a sociedade é estruturada através de “mecanismos que impossibilitam, por princípio, o acesso de grande parte de pessoas ao mundo do trabalho” (GUARESCHI, 2001, p.144). Quando os indivíduos chegam ao extremo de tal consequência, perdem o acesso não só ao trabalho, mas à dignidade e ao atendimento nos diversos equipamentos da rede assistencial, mesmo que seja um serviço público, o que culmina na

ausência de seu lugar de fala e de sujeito, ao necessitar da intervenção do profissional, que precisa ser incisivo, como informado na resposta de um participante, para fazer valer o direito dos usuários ao atendimento na rede. Com isso, a falta de importância dada ao serviço, ao usuário e à equipe técnica, se inicia no momento em que este profissional adentra no espaço de trabalho (ao não receber capacitação) e parece se perpetuar ao longo da atuação.

O bloco seguinte de perguntas refere-se à valorização profissional destinada à equipe técnica, tanto na rede como num todo, quanto nas próprias Secretarias Municipais de Assistência Social, bem como com a PSR atendida nos respectivos equipamentos. Este bloco diz respeito às questões 7, 8, 9 e 10 do questionário.

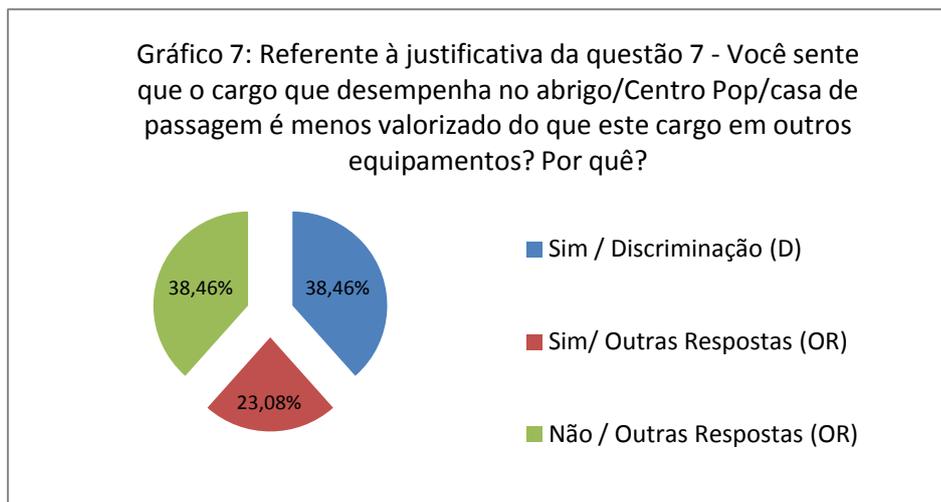
Em relação à questão 7, **“Você sente que o cargo que desempenha no abrigo/Centro Pop/casa de passagem é menos valorizado do que este cargo em outros equipamentos? Por quê?”**, 50% dos participantes responderam “sim” e 50% responderam “não”. Os profissionais que responderam que não sentem que seus cargos são menos valorizados, por trabalharem na Proteção social especial destinada à PSR, afirmaram que “o profissional de serviço social é comparado como um todo, melhor como um instrumento potente em todas e para todas as demandas”; outro participante salientou a dificuldade institucional, justificando a reflexão em relação a esta temática, apesar de acreditar que não exista tal desvalorização, como na seguinte resposta: “como a instituição não é considerada essencial, importante, o seu profissional acaba por não ter os mesmos recursos ou possibilidades de outros equipamentos”.

As respostas dos participantes que sentem que seus cargos são desvalorizados por atuarem no Centro Pop ou abrigo foram divididas nas categorias **(D)** e **(OR)**, os que não consideram que seus cargos são desvalorizados tiveram suas respostas categorizadas como **(OR)**. Devido ao fato das categorias terem sido definidas *a priori*, e as respostas, tanto positivas quanto negativas, serem heterogêneas, tornou-se necessário a utilização da categoria **(OR)** nas respostas da sétima questão, como mostrado na Tabela 7 e no Gráfico 7:

**Tabela 7:**Justificativa. Você sente que o cargo que desempenha no abrigo/Centro Pop/casa de passagem é menos valorizado do que este cargo em outros equipamentos? Por quê?

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Discriminação (D)	5	38,46
Sim/ Outras Respostas (OR)	3	23,08
Não / Outras Respostas (OR)	5	38,46
Total	13	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

A categoria **(D)** abarcou respostas pautadas na identificação de discriminação em relação à PSR, bem como, de invisibilidade em relação ao profissional da equipe técnica, como por exemplo: “o profissional que atua nesta área também fica em uma espécie de invisibilidade”; “muitas pessoas/profissionais possuem preconceitos referentes à população em situação de rua e dos profissionais que trabalham com essa demanda” e “por ser um local onde ninguém quer trabalhar”. Também foi identificada pelos profissionais uma visão higienista do trabalho prestado a esta população, como apontado na resposta “visto como um órgão que tem como função ‘recolher os moradores de rua’” e “funciona como uma espécie de ‘castigo’ para os profissionais que dão algum tipo de ‘problema’”. A categoria **(OR)** foi composta de respostas, tais como: “predomina uma certa ignorância quanto à missão e atribuições do equipamento”; “não especificamente pelo setor, mas pela profissão (A.S.)” e “o trabalho do psicólogo é confundido com o dos assistentes sociais”.

Apesar de 50% dos participantes não sentirem que são desvalorizados, as respostas referentes ao sentimento de que seu cargo é menos valorizado, por atuar com a PSR (38,46%), compuseram a categoria **(D)**. Os resquícios da discriminação da PSR, por ser vista como um grupo a parte na sociedade (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009), trazem certa invisibilidade aos profissionais, programas sociais e equipamentos voltados para a cidadania destes usuários, fazendo com que os recursos destinados a esta proteção social do SUAS sejam escassos, de acordo com o ponto de vista de alguns participantes. Pode ser que a desqualificação social (PAUGAM, 2001) sofrida pela PSR passe a fazer parte do cotidiano dos equipamentos (centros pop, abrigos e casas de passagem), refletindo-se nas equipes técnicas e no processo de trabalho.

Na questão 8, “**Você acredita que seu trabalho é valorizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social? Por quê?**”, 70% dos participantes responderam que não acreditam que seu trabalho é valorizado pela SMAS e 30% responderam que “sim”. Dentre os participantes que responderam “sim”, que acreditam que seu trabalho é valorizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social, as respostas, por não se enquadrarem nas categorias estabelecidas *a priori*, de acordo com a Análise de Conteúdo defendido por Bardin

(2011), foram alocadas na categoria **(OR)**, como nos seguintes exemplos: “não haveria sentido de vê-lo de outra forma já que isso comprometeria a mútua confiança” e “pelo fato de sermos diferenciados no trato com este segmento de população”. As respostas daqueles profissionais participantes que acreditam que a SMAS não valoriza seu trabalho foram categorizadas em **(R)**, **(PP)** e **(OR)**, que estão expressas na Tabela 8 e no Gráfico 8.

**Tabela 8:** Justificativa. Você acredita que seu trabalho é valorizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social? Por quê?

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Outras Respostas (OR)	3	20,00
Não / Recursos (R.)	2	13,00
Não / Política Pública (PP)	6	40,00
Não / Outras Respostas (OR)	4	27,00
Total	15	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

As respostas que foram categorizadas como **(PP)** apontaram deficiência na forma de se estabelecer a Política Nacional de Assistência Social - PNAS e na forma como esta é vista pelos profissionais e Secretarias, impedindo que o trabalho da equipe técnica seja valorizado, como apontado nas respostas: “a SMAS tem uma visão equivocada do trabalho dos técnicos, assim como das próprias atribuições do Centro Pop”; “não percebo um comprometimento ético e político com o público de rua por parte da atual gestão da SMAS”; “a gestão municipal pensa a política de assistência social ora de garantia de direitos, ora manutenção da pobreza”; “política como recurso de aquisição de votos eleitorais”; “há uma indiferença da gestão em relação ao trabalho” e “parece que o abrigo só existe no município para constar”. Tais respostas apontam fortes críticas à forma como a Política é utilizada e implantada nos municípios onde trabalham, atentando para as relações de troca de favores por voto, que recebem maior importância do que as ações destinadas aos usuários.

A categoria **(R)** foi composta de respostas que apontaram a falta de recursos como um dos indícios da desvalorização profissional das equipes técnicas por parte da SMAS: “pela falta de comprometimento em repassar os recursos necessários para o funcionamento adequado do equipamento” e “por não fornecerem o mínimo necessário para a realização do trabalho”. Na categoria **(OR)**, foram destacadas as respostas: “os cargos mais valorizados são aqueles destinados às pessoas que trabalham nas campanhas eleitorais”; “não são adotadas ações para o exercício de um trabalho mais seguro e outras medidas de atenção para que o profissional fique menos vulnerável” e “existe um risco iminente a cada plantão”.

Tais respostas evidenciam fortes críticas dos participantes à forma como a Política é utilizada e implantada nos respectivos municípios, atentando para a ausência de recursos. A falta de comprometimento das SMAS em relação ao trabalho realizado com a PSR fortalece o pensamento de que o funcionamento da instituição pode não condizer com o objetivo que está descrito nos documentos oficiais (GOFFMAN, 2013). A partir das respostas dos participantes, é possível perceber que a categorização social, descrita por Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009), da PSR tem influência no próprio espaço destinado ao fortalecimento da autonomia desses usuários. Se os usuários são vistos como uma categoria a parte no estrato social, a oferta de assistência destinada a eles é enfraquecida pela própria SEMAS, ao não ter a compreensão do próprio funcionamento do equipamento, como apontado por um participante. A partir do momento em que outros interesses ultrapassam a assistência à PSR na SMAS, o usuário permanece desvalorizado, bem como os profissionais das equipes técnicas.

As respostas da questão 9, “**Você acha que na rede, o trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem é menos valorizado do que nos outros equipamentos? Por quê?**”, se dividiram entre “Sim”, com 70% das repostas, “Não”, com 20% e “Depende”, com 10%. Em relação à resposta “depende”, o participante destacou que não se trata de uma realidade institucional, mas pessoal daquele que está realizando o atendimento, como evidenciado em “depende do profissional e seu compromisso ético profissional”, que foi categorizada como **(OR)**, por não se enquadrar em nenhuma das categorias definidas *a priori*.

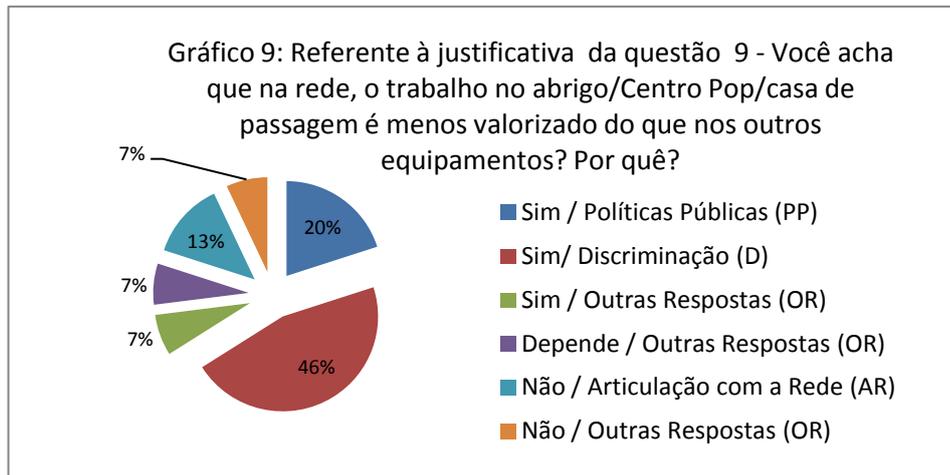
Quanto às respostas “Não”, estas foram categorizadas em **(AR)** e **(OR)**. Na categoria **(AR)**, foi destacada a fragilidade da rede como um todo, porém, um participante afirmou que tal deficiência não afetaria a valorização profissional do membro na equipe técnica, por atuar no Centro Pop ou abrigo: “independentemente da fragilização que ocorre nas redes, o profissional, segundo o meu olhar, é valorizado sim”. Outra resposta define a necessidade de um bom funcionamento da rede para a assistência como um todo: “todos fazemos parte de uma rede que tem que ser bem articulada”. Na categoria **(OR)**, a resposta foi: “há que se ter a compreensão na operacionalidade do trabalho”.

Na Tabela 9 e no Gráfico 9 estão dispostas as categorias da nona questão.

<b>Tabela 9:</b> Justificativa. Você acha que na rede, o trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem é menos valorizado do que nos outros equipamentos? Por quê?		
Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Políticas Públicas (PP)	3	20,00
Sim/ Discriminação (D)	7	46,00

Sim / Outras Respostas (OR)	1	7,00
Depende / Outras Respostas (OR)	1	7,00
Não / Articulação com a Rede (AR)	2	13,00
Não / Outras Respostas (OR)	1	7,00
Total	15	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

Os participantes que responderam “Sim” tiveram suas respostas caracterizadas como **(PP)**, como, por exemplo: “a falta de conhecimento técnico sobre o equipamento prejudica o entendimento de nossas funções”; “muitas vezes nos é solicitado agir de forma contrária ao que é orientado na tipificação” e “precisamos fazer o possível e o impossível para realizar um trabalho comprometido com a garantia de direitos”. Tais respostas aduzem à fragilidade da atuação profissional no âmbito da SMAS, indicando que a PNAS não se cumpre como o que é orientado em suas leis e ordenamentos. A categoria **(OR)** foi composta pelas respostas “Sim”, dentre as quais destaca-se: “é um trabalho que não traz voto”. Na categoria **(D)**, as respostas apontaram a identificação, por parte dos profissionais, do grande descaso com a PSR através da temática do preconceito e discriminação: “é como se a população em situação de rua fosse menos merecedora de uma atuação profissional comprometida do que outros usuários da assistência”; “pelo fato de atender pessoas que são ‘invisíveis’ à sociedade”; “o trabalho é bem lembrado pelas pessoas quando estão ‘incomodadas’ com a PSR”; “o tipo de público assistido no Centro Pop não traz notoriedade ‘eleitoreira’ para a gestão da assistência” e “quando realizamos contato com a rede de serviços é percebido na fala ou no comprometimento de outros equipamentos da rede a falta de importância que é dada para o Centro Pop”, entre outras respostas.

A discriminação, preconceito e atribuição de estereótipos da PSR indicou o motivo da desvalorização sentida pelos profissionais de centros pop e abrigos destinados à PSR, podendo afetar, até mesmo, a forma como o profissional é visto por atuar nesses espaços. A rede, tida como uma oferta de assistência à parte da SMAS, é integrada a esta através do SUAS e da Política Nacional para População em Situação de Rua, que defendem, em seus objetivos, a necessidade de “assegurar o acesso amplo, simplificado e seguro aos serviços e

programas que integram as Políticas Públicas de saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda” (BRASIL, 2009, p. 2).

Por mais que a oferta de atenção intersetorial seja defendida neste e em outros documentos da PNAS, esta fica prejudicada, pelo fato de alguns profissionais e gestores da rede não estarem, por ventura, preparados para receber os usuários do Centro Pop e abrigo, seja por falta de informação ou por preconceito, o que causa constrangimento ao usuário, que se encontra historicamente estigmatizado e em desvantagem social (COIMBRA, 2001). Com isso, fortalece-se a já discutida inclusão perversa que, para além da dialética inclusão/exclusão (SAWAIA, 2001a), também se apresenta no funcionamento da assistência, ao “garantir no papel” o acesso da PSR aos serviços ofertados em uma rede de atenção (inclusão), mas, desvalorizando o trabalho de humanização e de cidadania com o usuário, através da recepção diferenciada (negativa), quando é solicitado o atendimento da PSR (inclusão perversa).

Na questão 10, “**Você acredita que o seu trabalho é valorizado pelos usuários do abrigo/casa de passagem/Centro Pop? Por quê?**”, houve unanimidade na resposta, pois todos os participantes afirmaram ter seu trabalho reconhecido e valorizado pela PSR atendida nos referidos equipamentos. Dentre as respostas que se destacaram, encontram-se “eles reconhecem o nosso empenho e entendem nossas limitações”; “os usuários reconhecem o compromisso ético e profissional do meu trabalho e de todos os outros funcionários envolvidos”; “sempre recebemos visita de usuários que conseguiram sair da situação de rua e conseguiram se estruturar”; “muitos deles verbalizam exatamente a importância do meu trabalho para eles”; “apesar dos recursos escassos, recebemos um *feedback* positivo de nossos usuários” e “pelo reconhecimento, gratidão e satisfação demonstrado pelos mesmos”.

Tal unanimidade aponta a real importância da existência de uma Política voltada para a PSR, bem como a necessidade da existência do SUAS e dos equipamentos destinados à assistência desta população, cumprindo um dos objetivos da Política Nacional para População em Situação de Rua que defende a necessidade de “desenvolver ações educativas permanentes que contribuam para a formação de cultura de respeito, ética e solidariedade entre a população em situação de rua e os demais grupos sociais, de modo a resguardar a observância aos direitos humanos” (BRASIL, 2009, p. 2).

A preocupação com a cidadania, possibilidade de reestruturação social e valorização, fazem com que o trabalho seja relevante para os poucos usuários que conseguem ter acesso ao serviço, apesar da falta de articulação com a rede e da carência que as secretarias impõem à equipe técnica. 100% dos participantes apontaram que se sentem valorizados pelos usuários do serviço, mostrando o comprometimento e dedicação desses profissionais com os usuários.

As questões 4 e 12, que compõem o quarto bloco de perguntas do questionário, são referentes às dificuldades dos participantes, ao atuar diretamente com a população em situação de rua. Na questão 4, “**Qual a sua maior dificuldade no trabalho com a população em situação de rua?**”, 47% das respostas referenciaram a articulação com a rede como maior dificuldade, integrando a categoria (AR), como apresentado na Tabela 10 e Gráfico 10:

---

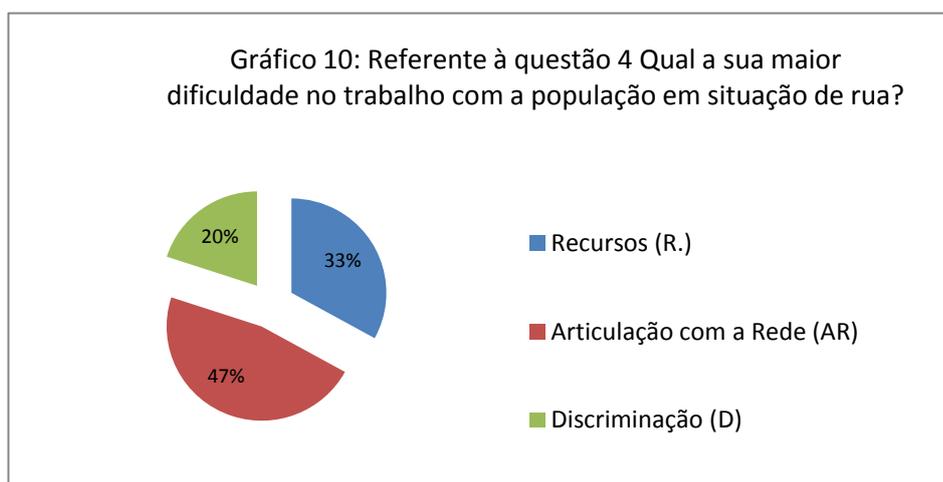
**Tabela 10:** Qual a sua maior dificuldade no trabalho com a população em situação de rua?

---

Categorias	Frequência	Frequência
------------	------------	------------

	Simple	Percentual
Recursos (R.)	5	33,00
Articulação com a Rede (AR)	7	47,00
Discriminação (D)	3	20,00
Total	15	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

Dentre as respostas que compuseram a categoria **(AR)**, destacam-se: “falta de parcerias com outras instituições que atendam tal demanda”; “fragilidade, quase inexistência, de uma rede socioassistencial e de saúde” e “o acesso à rede de serviço”. Nas respostas que compõem a categoria **(R)**, 33% dos participantes, apresentaram falas como: “falta de recursos materiais e humanos”; “falta de recursos e infraestrutura para oferecer um atendimento mais digno e humanizado aos usuários” e “secretaria que não fornece o necessário para a realização de um bom trabalho”. No que diz respeito à categoria **(D)**, os participantes apontaram a “invisibilidade desse público nas políticas públicas” e “o sentimento de menos valia que a rede de serviços aparenta ter por essa população”.

A partir das respostas apresentadas pelos participantes, percebe-se que o que dificulta o trabalho com a População em Situação de Rua – PSR não tem ligação com o comportamento do usuário e, tampouco, com seu modo de viver, pois, de todas as respostas apresentadas a esta questão, não houve qualquer menção a complicações trazidas pelo usuário. A dificuldade no trabalho com a PSR mostrou-se a partir da própria instituição reguladora das ações dos equipamentos, a própria gestão atuante na SMAS, ao não fornecer os recursos necessários, bem como pela falta de articulação da rede e os estigmas trazidos pelo usuário, através de sua exclusão (SAWAIA, 2001a), desqualificação (PAUGAM, 2001) e discriminação (COIMBRA, 2001), sofridas historicamente e que passam a fazer parte do dia a dia dos membros das equipes técnicas. Refletindo a partir de Paugam (2001), é possível que tal dificuldade seja pensada pelo viés da desqualificação social, que aponta a diferença na forma de exclusão da população pobre. Através da diferenciação na discriminação dos usuários em diferentes níveis de proteção social, estando a PSR mais suscetível à desqualificação, a forma com a qual a SMAS trata as questões voltadas para estes usuários

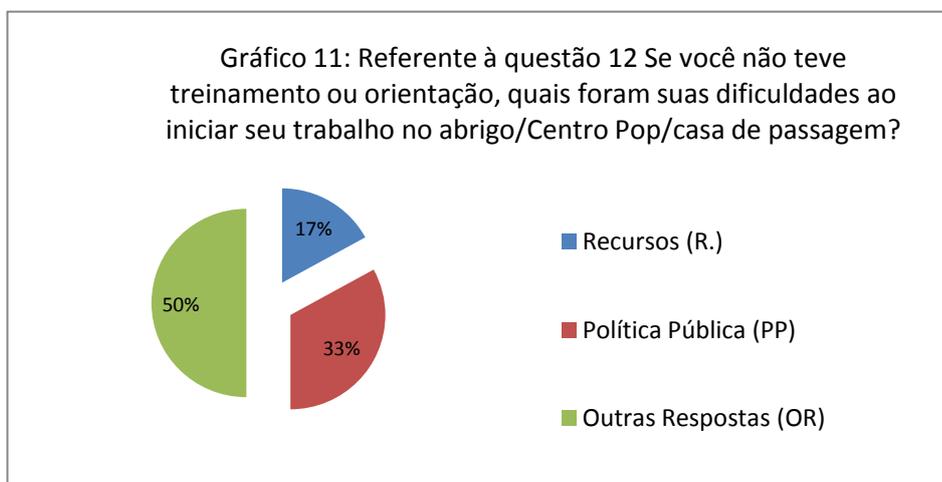
pode ser um reflexo da desqualificação social, que atinge primeiramente o usuário, deixando resquícios no profissional, através da desvalorização daqueles que atuam diretamente com tal população. Tal situação também é aparente no que diz respeito à ausência de recursos para a realização do trabalho nos Centros Pop e abrigos. Desta forma, é possível que os efeitos da desqualificação social também sejam atribuídos ao profissional por parte da própria gestão.

Na questão 12, “**Se você não teve treinamento ou orientação, quais foram suas dificuldades ao iniciar seu trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem?**”, as respostas apresentadas pelos participantes manifestaram dificuldades diversas, que foram categorizadas como apresentado na Tabela 11 e no Gráfico 11:

**Tabela 11:** Se você não teve treinamento ou orientação, quais foram suas dificuldades ao iniciar seu trabalho no abrigo/Centro Pop/casa de passagem?

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Recursos (R.)	2	17,00
Política Pública (PP)	4	33,00
Outras Respostas (OR)	6	50,00
Total	12	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

Dentre as respostas categorizadas como **(R)**, pode-se destacar: “o hiato existente entre necessidades e meios disponíveis para dar soluções adequadas as diferentes demandas que se apresentaram” e “ausência de suporte e recurso da rede e da secretaria de assistência”. Em relação à categoria **(PP)**, as respostas envolveram a falta de conhecimento da Política Pública de Assistência Social, bem como a dificuldade de entender o objetivo dos equipamentos, por parte dos participantes e alguns colegas de trabalho, como mostrado nas seguintes respostas: “falta de conhecimento dos serviços existentes no município que até então eu não tinha familiaridade”; “compreensão de outros atores profissionais do que é a política e a que ela se

destina e seus beneficiários” e “foi a falta de pares ou espaço de treinamento/estudos para a discussão da problemática envolvida no trabalho com o público de rua”.

Dentre as respostas da categoria (**OR**), dois participantes declararam que suas maiores dificuldades eram referentes à área de formação e à oferta de trabalho no SUAS: “a maior foi em como utilizar os trabalhos do psicólogo aplicado na assistência social” e “o papel do psicólogo em um abrigo para população em situação de rua”. Outro participante apontou a dificuldade com “as regras institucionais, (muitas vezes requerendo ao profissional um papel punitivo)” e “autonomia na realização do trabalho com a população”. Somente um participante apontou o “próprio manejo com o público”, indicando uma dificuldade institucional por parte das SMAS em fornecer subsídios para a realização de uma boa oferta de serviço para a PSR.

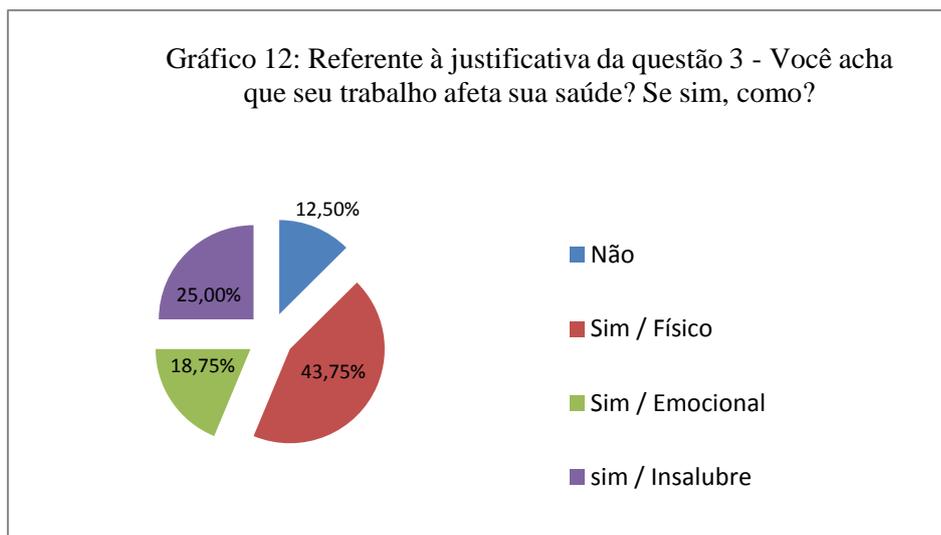
A questão 3, “**Você acha que seu trabalho afeta sua saúde? Se sim, como?**”, objetiva conhecer se o trabalho interfere na vida dos profissionais, ao ponto de afetar sua saúde. As respostas dos participantes demonstraram insatisfação com o que as Secretarias Municipais de Assistência Social oferecem, tanto ao usuário quanto ao profissional, apontando um ambiente de trabalho insalubre e afetando a saúde para 80% destes.

A Tabela 12 e o Gráfico 12 mostram as respostas dos participantes, em relação à interferência do local de trabalho em sua saúde; as respostas “Sim” foram categorizadas em **Físico, Emocional e Insalubre**. Tais categorias foram definidas *a posteriori*, devido ao fato das respostas apresentadas pelos participantes não se enquadrarem em nenhuma das categorias definidas *a priori*, como apresentado anteriormente. Dentre as respostas que foram categorizadas como **Físico**, destacou-se a predominância de justificativas apontando o risco de contrair alguma doença no contato com o usuário. Abaixo, apresenta-se a Tabela 12 e o Gráfico 12:

**Tabela 12:** Você acha que seu trabalho afeta sua saúde? Se sim, como?

Categorias	Frequência Simples	Frequência Percentual
Não	2	12,50
Sim / Físico	7	43,75
Sim / Emocional	3	18,75
Sim / Insalubridade	4	25,00
Total	16	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

Dentre as respostas categorizadas como **Emocional** destacam-se: “desgaste e estresse para os profissionais”; “pressão psicológica” e “emocionalmente, como assistente social, independentemente do local”. Na categoria **Físico**, alguns exemplos de respostas foram: “recebemos usuários com tuberculose e as salas de atendimento são muito pequenas, contribuindo para a possibilidade de contágio”; “constantes episódios de situações de risco” e “fisicamente há uma exposição maior aos problemas de saúde”. No que diz respeito à categoria **Insalubre**, as respostas apresentadas foram: “por se tratar de um ambiente extremamente precário e insalubre”; “instalações em precárias condições sanitárias” e “trabalho insalubre”, como apresentado no Gráfico 18:

A partir dessa questão, é possível perceber, nos participantes, o efeito da precariedade do sistema, visto que o descaso já vivenciado pela população em situação de rua passa a afetar o profissional que atua na ponta, lidando diretamente com os usuários. Se o ambiente destinado ao resgate da cidadania e garantia de direitos se apresenta como um espaço insalubre e precário, colocando em risco a saúde, não só de outros usuários, mas também a dos profissionais, afetando-os até emocionalmente, como alguns participantes relataram, o descaso da gestão municipal com os serviços destinados à PSR integra um analisador para as questões problematizadas até aqui.

Tal situação gera o questionamento do motivo da existência desses equipamentos e do que se espera da equipe técnica no trabalho com os usuários. Considerando as emoções daqueles que sofrem a exclusão (usuários) e daqueles que lidam profissionalmente com eles (equipe técnica), tal reflexão traz sentido na dialética exclusão/inclusão, já discutida, a qual Sawaia (2001b) salienta a questão emocional neste contexto, definindo que “as emoções dos indivíduos excluídos podem ser pensadas de modo a funcionar como ‘indicadoras’ do (des)compromisso com o sofrimento do homem, tanto por parte do aparelho estatal quanto da sociedade civil” (p. 101).

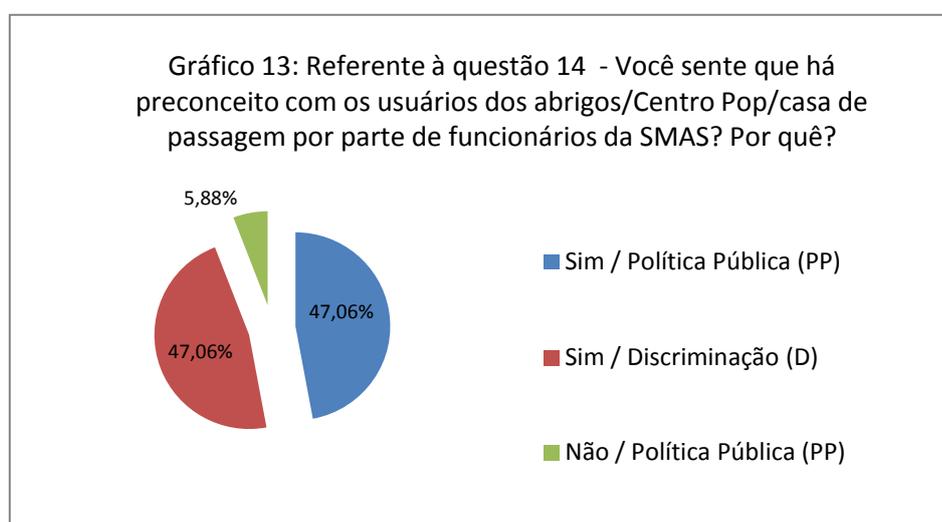
No sexto bloco de perguntas, as questões 14, 15 e 17 investigam se os participantes reconhecem ou identificam o preconceito contra usuários e equipe técnica, por parte dos profissionais da SMAS e da rede socioassistencial. Na questão 14, “**Você sente que há**

**preconceito com os usuários dos abrigos/Centro Pop/casa de passagem por parte de funcionários da SMAS? Por quê?”,** as respostas estão apresentadas na Tabela 13 e no Gráfico 13:

**Tabela 13:** Você sente que há preconceito com os usuários dos abrigos/Centro Pop/casa de passagem por parte de funcionários da SMAS? Por quê?

Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Política Pública (PP)	8	47,06
Sim / Discriminação (D)	8	47,06
Não / Política Pública (PP)	1	5,88
Total	17	100,00

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

A resposta **Não/(PP)** da questão 14, apresentou a justificativa: “o serviço oferecido é de extremo cuidado”, contrastando com as respostas dos outros participantes que, ao responderem **Sim/(PP)**, afirmaram que “muitos profissionais não atendem de forma ‘acolhedora’”; “não existe uma visão sistêmica e amplamente difundida a respeito da natureza das pessoas em situação de rua”; “reflete uma indisponibilidade da escuta do público de rua, por parte dos funcionários dos outros equipamentos da rede de assistência social” e “não existe uma visão sistêmica e amplamente difundida a respeito da natureza da População em Situação de Rua”, entre outras respostas, que estão detalhadas no Anexo F. Tais respostas foram categorizadas como **Sim/Política Pública**, devido ao fato de possuírem ligação com as ações citadas nas Políticas Públicas, tanto PNAS quanto Política Nacional para População em Situação de Rua, que defendem um atendimento sistematizado e a inclusão do usuário nos diversos programas e serviços sociais. Ao serem apresentadas respostas como as citadas nesta categoria, percebe-se que a Política Pública, em suas diretrizes e objetivos, não é respeitada, ferindo assim, o direito do usuário ao acesso aos serviços.

Dentre as respostas categorizadas como **Sim/Discriminação** algumas falas apresentadas foram: “usuários durante entrevista verbalizaram terem sido discriminados, ‘marginalizados’”; “os funcionários da SMAS preferem manter distância desses usuários”;

“os moradores são vistos como um objeto a ser removido das ruas” e “quando o usuário se encontra muito sujo, com feridas e procura o plantão social alguns colegas repudiam e os colocam a espera da equipe muitas vezes fora do ambiente da secretaria”, entre outras.

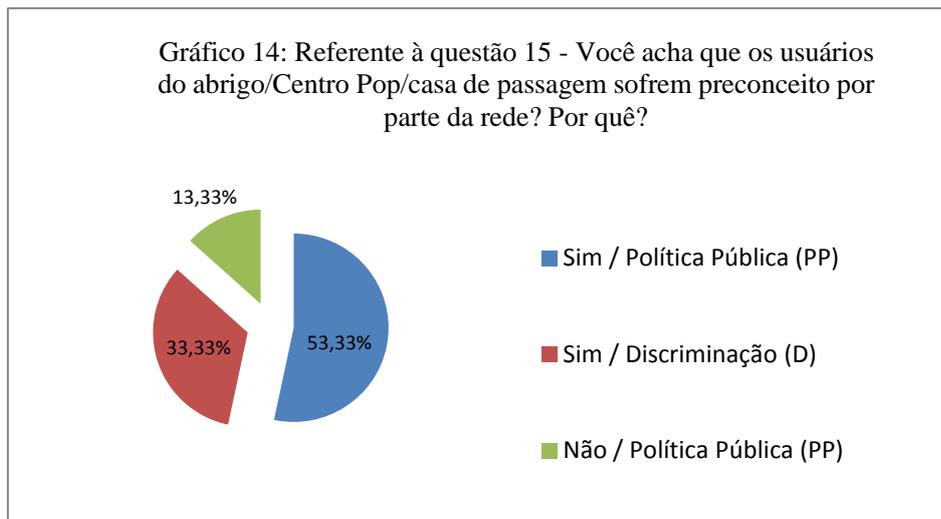
As respostas obtidas na questão 14 mostraram que, nos serviços ofertados à PSR, o preconceito se faz presente, entre os profissionais da própria SMAS. O estereótipo é definido por Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) como um conjunto de crenças atribuídas ao grupo ou indivíduos, e acaba se constituindo como base para o preconceito. A partir do momento em que as pessoas que moram nas ruas recebem estereótipo de vagabundas, sujas, perigosas e dignas de piedade (MATTOS e FERREIRA, 2004), os profissionais da SMAS e da rede, como um todo, podem não refletir suas atuações e nem atentar para os estereótipos que circundam tal público, fazendo com que situações de discriminação sejam reproduzidas no município.

Como se não bastasse os próprios efeitos da discriminação na vida dos usuários, a ponto de levá-los ao desamparo e sofrimento através do sentimento de inferioridade gerado pela designação de estereótipos (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009), a precária oferta de serviços na rede assistencial, bem como na SMAS, apresenta-se como mais um obstáculo para o apoio ao resgate da cidadania desses usuários. Fazendo com que as equipes técnicas atuem de forma solitária no auxílio à retomada de autonomia e valorização desses usuários, sem o apoio da rede e da gestão municipal como um todo.

Em relação à questão 15, “**Você acha que os usuários do abrigo/Centro Pop/casa de passagem sofrem preconceito por parte da rede? Por quê?**”, 13,33% dos profissionais responderam “Não”, tendo suas respostas categorizadas como **Não/(PP)**, informando que “o atendimento independente para o que for, é sempre de muito cuidado” e “por parte da rede, não lembro de ter visto alguma forma de preconceito”. Abaixo apresenta-se a Tabela 14 e o Gráfico 14 referentes à questão 15:

<b>Tabela 14: Você acha que os usuários do abrigo/Centro Pop/casa de passagem sofrem preconceito por parte da rede? Por quê?</b>		
Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Sim / Política Pública (PF)	8	53,33
Sim / Discriminação (D)	5	33,33
Não / Política Pública (PP)	2	13,33
Total	15	100,00

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

As respostas categorizadas como **Sim/(PP)** foram apresentadas por 53,33% dos participantes, destacando-se as seguintes reflexões: “o atendimento é realizado de forma diferenciada (negativamente) pelos profissionais”, “principalmente na área da saúde, às vezes até na assistência, como no CRAS, por exemplo”, “houve relatos de alguns usuários que vivenciaram situações de preconceito, menos valia, menosprezo”, “o acesso aos serviços muitas vezes são dificultados ou até mesmo negados” e “percebo, a partir da fala de muitos usuários, a negligência, principalmente nos serviços de saúde da rede”, dentre outras. Esta categoria foi definida seguindo o mesmo critério da questão anterior, na qual foram relacionadas as respostas que apresentaram características contrárias ao que é defendido na PNAS, bem como na Política Nacional para População em Situação de Rua.

Dentre as respostas categorizadas como **Sim/Discriminação**, os participantes apresentaram discursos como: “a própria rede de instituições e serviços não assume tais demandas e reproduzem, por vezes, um olhar estereotipado e ações excludentes”; “grande parte dos usuários possui a demanda de saúde mental. A dificuldade de lidar com essa questão gera preconceito e medo”, “A questão não está na rede, e sim nos profissionais que atuam na rede” e “muitas pessoas não querem atender pessoas ditas ‘sujeitas’ e vários usuários já retornaram informando tal situação”, entre outras respostas.

De acordo com Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009), as formas de organização e interação social ditam os papéis sociais que determinado indivíduo ou grupo vai desempenhar na sociedade, bem como a maneira que determinados grupos serão vistos e tratados nesta dinâmica. Por fazer parte do grupo dos marginais (PAUGAM, 2001), os moradores de rua são vistos como uma categoria a parte. Através de tal categorização social, as pessoas passam a ser divididas, desencadeando uma rivalidade entre seus próprios grupos versus o dos outros, suscitando em uma resposta discriminatória contra o grupo que não é o seu (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009). Esta categorização social da PSR resulta na discriminação historicamente construída e atualmente mantida, através da diferenciação do atendimento do usuário na rede, como relatado por 80% dos participantes.

Quando a criminologia passou a defender o controle do tempo de uma camada da população, vendo-os como inimigos e fortalecendo o medo nas cidades (BATISTA, 2008), a população em situação de rua constituiu-se como ameaça à segurança sendo temida, por crimes que poderiam cometer (COIMBRA, 2001). A população pobre, que é atendida pela rede municipal de atenção à saúde, educação e assistência, entre outros, é dividida não só através do conceito de desqualificação social de Paugam (2001), no qual há a diferenciação dos tipos pobres, como historicamente, quando, no início do século XIX, os pobres foram divididos entre dignos, aqueles que apesar de pobres, trabalhavam e mantinham sua família no molde da nuclear burguesa (RIZZINI, 1997), e desempregados, vistos como ociosos, “representando um perigo social que deve ser erradicado” (COIMBRA, 2001, p. 91). Com isso, tais conceitos e situações fazem sentido e se repetem no atendimento recebido pela PSR nos diversos equipamentos da rede.

Quando a tentativa de inclusão, através do acesso aos serviços da rede faz com que o usuário se sinta discriminado, como apresentado nas respostas dos participantes, pode-se pensar, neste caso, como um exemplo da inclusão perversa, já discutida e defendida por Sawaia (2001a).

A questão 17 investigou como os profissionais se percebem em relação a outros que não trabalham com a população em situação de rua: **“Você acredita que sofre preconceito por parte de profissionais com a mesma formação que a sua, por atuar em abrigo/casa de passagem/ Centro Pop? Por quê?”**. Em relação a isso, 90% os participantes informaram que não sofrem preconceito devido ao público que atende. Um participante respondeu “Sim”, informando que “muitos profissionais colegas acreditam que para trabalhar com pessoas em situação de rua não é necessário muita formação, e quando tem muita qualificação muitos verbalizam: para que?!”.

Os participantes que responderam “Não”, afirmaram que “meus colegas de profissão reconhecem a tamanha complexidade dessa área”; “as pessoas sempre nos procuram para falar da admiração e respeito que sentem pelos nossos profissionais que atuam nessa área”; “nunca presenciei qualquer situação assim” e “reconhecem que para atuar junto desse público precisa ter muita habilidade, politização (leitura crítica) e domínio de conhecimentos específicos”.

Em relação à questão 17, em que 90% dos participantes informaram que não acreditam que sofrem preconceito por parte de profissionais com a mesma formação, por atuarem diretamente com a PSR, as respostas apresentadas mostraram suposta admiração e respeito pelo trabalho ofertado à PSR. Porém, o participante que informou acreditar que sofre preconceito devido ao fato de “colegas acreditarem que para trabalhar com a PSR não é necessário muita formação” aponta, ainda, a visão assistencialista, caritativa e filantrópica da assistência social.

As questões 18 e 19 integram o sétimo bloco de perguntas, que procurou analisar o que amigos e familiares pensam do local de trabalho do profissional, a partir da visão dos participantes. As respostas da questão 18, **“O que você acha que seus amigos pensam do seu local de trabalho?”** foram categorizadas em **Respostas positivas** e **Respostas negativas** e estão demonstradas na Tabela 15:

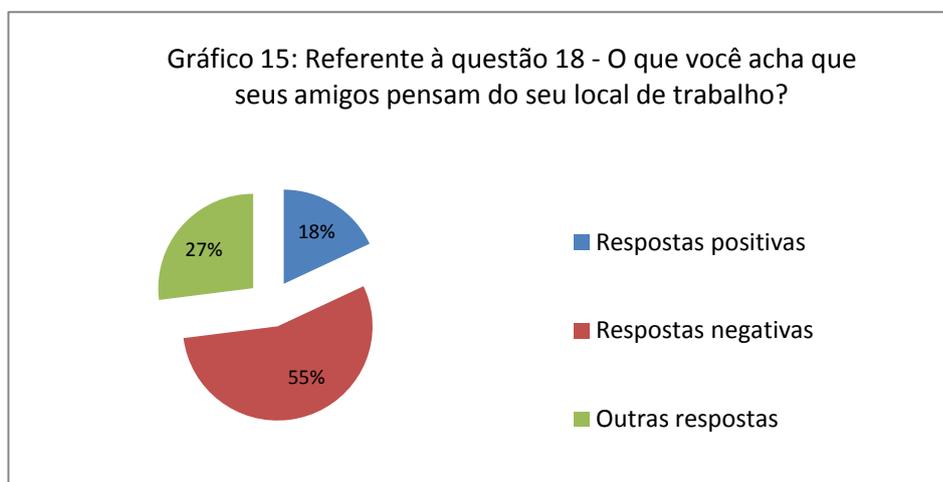
**Tabela 15:** O que você acha que seus amigos pensam do seu local de trabalho?

Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Respostas positivas	2	18,00
Respostas negativas	6	55,00
Outras respostas	3	27,00
Total	11	100,

FONTE: O autor (2017)

Entre as respostas positivas, os participantes destacaram a admiração com que são vistos pelos seus colegas, por atuarem com a PSR, como, por exemplo, “reconhecem a importância de possuir uma política específica para quem se encontra em situação de rua” e “há um retorno positivo e um reconhecimento da importância do trabalho. Esta opinião não é para todos”. Os profissionais que apresentaram respostas que não eram nem negativas, nem positivas, afirmaram que seus amigos “mostram curiosidade e demonstram interesse em saber como funciona”, outro demonstrou dificuldade em opinar ao informar “não consigo identificar nem fazer uma definição no momento” e outro participante afirmou que seus amigos reconhecem a desvalorização pela qual os profissionais passam ao relatar que “acham que é um trabalho muito bonito, mas perguntam se eu não pretendo ir para uma área mais valorizada”.

Abaixo, apresenta-se o Gráfico 15 referente às respostas da questão 18:



FONTE: O autor (2017)

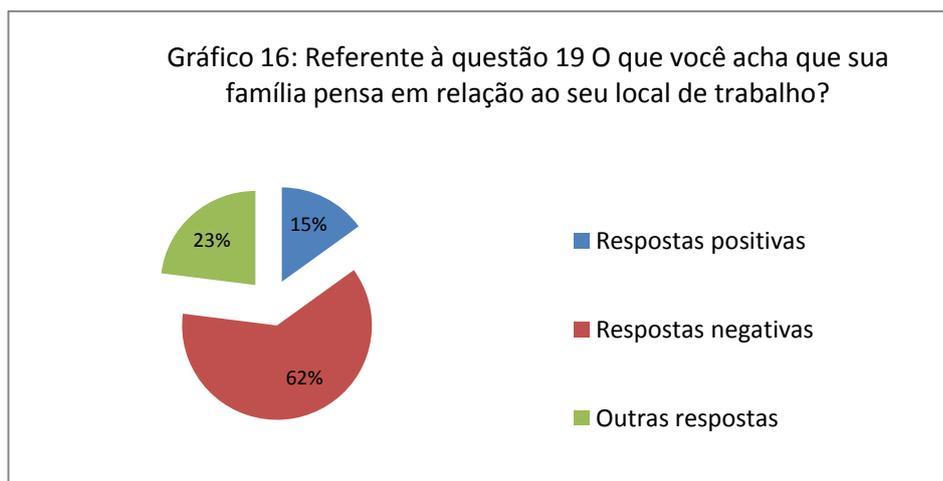
Em relação às **Respostas negativas**, os participantes afirmaram que seus colegas “veem meu trabalho com perspectiva higienista”; “que é um depósito de mendigo”; “já outros, verbalizam que eu ajudo bandido”; “que é insalubre, que eu posso estar muito exposta, vulnerável, pois as condições são calamitosas”; “perigoso” e “não há preconceito, mas não há interesse de ser transferido para este setor”.

A questão 19, “**O que você acha que sua família pensa em relação ao seu local de trabalho?**”, obteve 62% de respostas negativas como “perigoso”, “eles têm medo de algum morador me atacar ou de eu contrair alguma doença”, “apavoram, se preocupam com as questões de risco pessoal no trato com a população de rua”, “gostariam que eu migrasse para outro equipamento e que eu tivesse condições mais dignas de trabalho”. Essas e outras respostas apresentadas foram divididas como apresentado na Tabela 16 e no Gráfico 16:

**Tabela 16:**O que você acha que sua família pensa em relação ao seu local de trabalho?

Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Respostas positivas	2	15,00
Respostas negativas	8	62,00
Outras respostas	3	23,00
Total	13	100,

FONTE: O autor (2017)



FONTE: O autor (2017)

As **Respostas positivas** foram destacadas como “há um retorno positivo e um reconhecimento” e “sentem orgulho daquilo que faço”. Entre aqueles que apresentaram outras respostas, destaca-se: “compreende a importância e as dificuldades por que passo frente a tão grandes e complexas demandas”, também foram apresentadas respostas em que evidenciam que os familiares não entendem o motivo e nem a natureza do local de trabalho dos profissionais ao relatarem: “vê meu trabalho como se fosse uma forma de caridade” e “vê meu trabalho como se fosse o de um psicólogo clínico”. Quanto a estas últimas respostas, tais dúvidas e questionamentos também permearam o dia a dia do próprio profissional ao pensar nas respostas dadas anteriormente nas questões que apontavam a maior dificuldade dos participantes ao iniciarem o trabalho com a PSR. Tais respostas levantam a reflexão a respeito do próprio papel dos profissionais e da PSR para as pessoas próximas, que sabem que o

trabalho ofertado pelo SUAS existe, mas continuam mantendo a perpetuação de uma visão higienista, preconceituosa e, muitas vezes, leiga.

Ter seu ambiente de trabalho visto de forma negativa por pessoas próximas (como amigos e familiares), como apresentado em algumas respostas dos participantes, em relação às questões 18 e 19, aponta um desconhecimento da Política para a PSR e uma visão estereotipada dos usuários. Com isso, deve-se levar em consideração a reflexão acerca do motivo do preconceito, defendido por Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009), que afirmam que, a partir da categoria definida como competição e conflitos políticos e econômicos, a formação de estereótipos gera diversos conflitos ligados ao *status* social (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2009). Tal situação traz forte estigma à PSR. Por não atingirem esse *status*, os usuários que recorrem à Proteção Social Especial – PSE, sendo estigmatizados e discriminados, por integrarem o grupo dos marginais (PAUGAM, 2001). Além de serem estereotipados por suas condições, também passam a ser por fazerem uso dos serviços socioassistenciais (PAUGAM, 2001), sendo considerados também como espertos e preguiçosos. Com isso, não só os usuários são julgados de forma preconceituosa, mas também os profissionais, que se esforçam para fazer valer o direito, historicamente violado dessa população. A partir dessa defesa de ideias estereotipadas, deprecia-se a luta pela garantia de direitos, passando a ideia de que o profissional que atua com a PSR realiza um ato de caridade, fazendo com que uma atuação que já é tão fragilizada pela falta de recursos e desvalorização profissional passe a ser julgada também como filantropia, ou com viés higienista.

A questão 20, “**Quais são suas expectativas em relação à sua vida profissional?**”, obteve divisão entre aqueles profissionais que pretendem permanecer na área, com 50% das respostas, daqueles profissionais que possuem a expectativa de sair da área na qual atuam atualmente, junto à PSR. Como mostrado na Tabela 17:

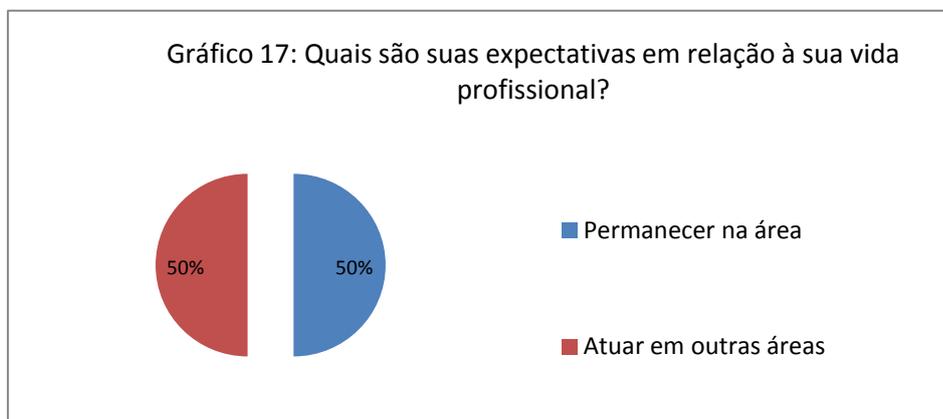
**Tabela 17:**Quais são suas expectativas em relação à sua vida profissional?

Respostas	Frequência Simples	Frequência Percentual
Permanecer na área	5	50,00
Atuar em outras áreas	5	50,00
Total	10	100,

FONTE: O autor (2017)

As respostas dos participantes que manifestaram vontade de permanecer na área foram: “poder somar dentro das demandas que me serão apresentadas, crescer dentro daquilo que me for solicitado”; “efetivar a garantia de direitos” e “continuar avançando nas minhas reflexões, sempre incluindo a dimensão da escuta, embora seja um trabalho desenvolvido a nível social”, entre outros. Já, as respostas dos profissionais que informaram querer mudar de área, ressaltaram o interesse em “conseguir passar em outro concurso público”; “continuar progredindo na carreira sendo aprovado em concursos melhores e, brevemente, uma nova pós-graduação”; “me qualificar para atuar em áreas bem remuneradas e valorizadas dentro da

psicologia” e “pleitear possível transferência para outro equipamento em que pudesse trabalhar com mais segurança”, como demonstrado no Gráfico 17:



FONTE: O autor (2017)

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou compreender e refletir a respeito dos desafios e dificuldades impostos ao profissional de equipe técnica que, ao atuar diretamente com a população em situação de rua, percebe resquícios da exclusão e discriminação sofridas por esses usuários interferirem em sua atividade profissional, em centros pop e abrigos para esta população, na Baixada Fluminense. Como apresentado, o surgimento da assistência social se deu em meio a atividades religiosas, baseadas em caridade e filantropia, sendo, atualmente (2017), ainda atrelada ao viés caritativo.

Ao iniciar uma análise cronológica das ações, leis e documentos socioassistenciais, é possível notar que a População em Situação de Rua – PSR esteve por longo período distante das prioridades do Estado. Exceto em casos de movimentos em prol do progresso da cidade, nos quais realizava-se ações higienistas, para que se escondesse a realidade dos indivíduos e famílias que viviam nas ruas, como é o caso do processo de urbanização da cidade do Rio de Janeiro, no século XIX. Tal situação se atualiza neste século (XXI), com as internações compulsórias que ocorreram no Rio de Janeiro para que se mantivesse a cidade “em ordem”, ao sediar eventos de grande porte, tais como a Jornada Mundial da Juventude, em 2013, a Copa do Mundo, em 2014 e os Jogos Olímpicos, em 2016. Os abrigos, albergues e casas de passagem foram lembrados nestes períodos e utilizados como uma forma de depósito, para que se apresentasse uma cidade “limpa”.

Além da situação descrita, os espaços de assistência à PSR no SUAS foram locais que, historicamente, reforçavam o estigma atrelado a esta população. O esforço para que o resgate da cidadania destes usuários fosse efetivo, culminou na promulgação da Política Nacional para População em Situação de Rua. Através da referida política, os usuários caracterizados como moradores de rua passaram a ter um documento que defende não só o olhar humanizado para sua condição, mas também seus direitos à convivência familiar e comunitária, cidadania, dignidade, atendimento humanizado e universalizado, entre outros (BRASIL, 2009).

Com a assistência social tornando-se Política Pública, através da Constituição Cidadã em 1988, este olhar humanizado e a defesa de um cuidado específico para a PSR veio apenas em 2009, mostrando os resquícios de uma invisibilidade social, até mesmo no âmbito das políticas públicas. Dentre as adversidades vividas pelo público dos centros pop e abrigos, a união entre os conceitos de pobreza e criminalidade se faz presente no contexto histórico no qual indivíduos e famílias pobres começaram a utilizar a rua como moradia e sustento (COIMBRA, 2001). Com a assistência distante de uma defesa de direitos, antes de se tornar Política Pública, a criminologia teve sua atenção voltada para os pobres considerados ociosos, por não possuírem emprego e passarem grande parte de seu tempo nas ruas (BATISTA, 2008; RIZZINI, 1997). Tal situação, apesar de fazer parte do contexto histórico da PSR, no século XIX, ainda é atual, fazendo-se presente no cotidiano destes indivíduos, com seus resquícios sentidos e percebidos nos espaços de Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

Mesmo com o SUAS definindo os diferentes estágios de vulnerabilidade, bem como os equipamentos e profissionais destinados ao resgate da cidadania e fortalecimento de vínculos comunitários e familiares, entre outras ações, dificilmente os municípios cumprem com o que é preconizado nos documentos oficiais. Um exemplo disso foi a dificuldade encontrada para realizar este estudo, visto que os sete equipamentos visitados, entre centros

pop, abrigos e casas de passagem, encontravam-se sem equipe mínima para a realização das ações com os usuários.

Durante a pesquisa foi possível encontrar equipamentos funcionando sem técnicos, nos quais o(a) gerente acumulava funções de técnico (a) e gerência. Neste caso, foram visitados quatro equipamentos na mesma situação, dois centros pop e duas casas de passagem, sendo que, destas, uma funcionava juntamente com o Centro Pop, no mesmo espaço, porém sem técnicos e sem gerência, fazendo com que os responsáveis pelo Centro Pop se dividissem entre os dois equipamentos. Destes locais citados, não foi possível realizar a pesquisa em dois equipamentos, um Centro Pop que, após duas visitas e diversos contatos telefônicos e por e-mail, deixou de nos receber; e uma casa de passagem que, após a diretora do equipamento autorizar nossa pesquisa através de contato telefônico, no momento de coleta de dados (previamente marcado), havia uma diretora da Proteção Social Especial da SMAS presente, que não autorizou a realização da pesquisa.

Os dados foram coletados em cinco equipamentos, ao todo sendo esperados, no mínimo, 20 profissionais nas equipes, destes, dois assistentes sociais e dois psicólogos em cada equipamento. Não pretendíamos realizar a pesquisa com a gerência, porém, a realidade encontrada durante a coleta de dados foi de escassez profissional. A princípio, a pesquisa seria realizada apenas nos abrigos institucionais para população em situação de rua no município do Rio de Janeiro mas, devido à dificuldade para obter autorização na prefeitura, a pesquisa foi ampliada para abrigos e centros de referência especializados para população em situação de rua – Centros Pop, nos municípios da Baixada Fluminense.

Dos dez participantes que responderam o questionário, seis eram concursados, um era gerente, outro voluntário e apenas dois eram contratados por cooperativas. Todos eram graduados em serviço social ou em psicologia.

A fragilidade do vínculo empregatício nas Secretarias Municipais de Assistência Social – SMAS traz um importante analisador para as questões levantadas durante a pesquisa, pois foi percebido, através das respostas dos participantes, que a cultura que impera na realidade das prefeituras é a de trocas de favor. Com isso, aqueles que trabalham em campanhas eleitorais para candidatos ou possuem alguma relação interpessoal, são contratados, o que gera trocas de equipe a cada nova gestão. Assim, as ações nos equipamentos podem ser controladas, tirando a autonomia dos profissionais, que são rapidamente trocados, gerando grande rotatividade e interferindo no processo de trabalho com os usuários. Os espaços voltados para a assistência à PSR são marcados pela precariedade e insalubridade.

Em dado momento da pesquisa, foi relatado por alguns participantes que as gestões municipais desconheciam a política e o objetivo de seus locais de trabalho, sendo solicitado que tomassem postura contrária ao que é defendido e preconizado na Política Nacional para População em Situação de Rua (BRASIL, 2009), bem como na PNAS (BRASIL/MDS, 2005). Com isso, o profissional não concursado se vê desamparado e sujeito a sofrer sanções, por se impor profissionalmente. Tanto os profissionais concursados quanto os contratados participantes da pesquisa apontaram uma política não respeitada em seus municípios, devido ao público com o qual trabalham. Ações excludentes na própria SMAS, como não querer saber, atender e oferecer um trabalho intersetorial de fato, são consequências da ignorância dos profissionais da SMAS, a respeito do cuidado preconizado na Política Nacional para

População em Situação de Rua. Com isso, interferem diretamente no trabalho das equipes técnicas, afetando os profissionais e suas atividades com a PSR, atrelando resquícios das adversidades impostas aos usuários às equipes técnicas que trabalham com eles.

As respostas dos profissionais envolveram, na maioria das vezes, a insatisfação com o que é oferecido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS para a realização do trabalho com a População em Situação de Rua – PSR. A prática profissional no Centro Pop e no abrigo mostrou-se marcada pela falta de recursos materiais e humanos e uma fraca articulação com a rede de serviços assistenciais, impedindo que os profissionais realizem um trabalho gratificante com os usuários. Essa ausência de condições de trabalho, apresentada nas respostas, mostrou que a desvalorização sentida por membros das equipes técnicas se dá pela falta de interesse das diversas Secretarias Municipais de Assistência Social em ofertar o mínimo de dignidade à PSR.

A atuação marcada pela exclusão, em decorrência do preconceito e discriminação, aponta a necessidade de maiores discussões envolvendo o atendimento à PSR, bem como a reflexão do objetivo desses equipamentos dentro do SUAS. Quando o voto e a obrigatoriedade da oferta de serviço são mais importantes do que o olhar humanizado e a escuta qualificada do morador de rua, a Política, tão defendida nos documentos assistenciais, pode ser utilizada como objeto de perpetuação da relação excludente. A partir de tais dados é possível refletir a respeito do conceito de inclusão perversa (SAWAIA 2001a, 2001b) e do quanto a dialética inclusão/exclusão se faz presente na PSE de média e alta complexidade destinada à PSR, quando os documentos oferecem uma garantia de atendimento e a realidade e ações interinstitucionais impedem/dificultam tal oferta, afetando principalmente o usuário, maior prejudicado nesta dinâmica, e concomitantemente, o profissional, que é impedido de realizar seu trabalho.

Os membros das equipes técnicas não podem dar conta da garantia de cidadania sozinhos, sendo dependentes de uma articulação com a rede e da oferta de recursos, por parte da SMAS. Porém, frente a tantas dificuldades, os participantes em sua totalidade apontaram que são valorizados pelos usuários e que tal população reconhece todo o esforço realizado pela equipe para que se cumpra o que está disposto nas Políticas Públicas, na tipificação dos serviços socioassistenciais e nos demais documentos de orientação, demonstrando assim, a relevância atribuída à atuação da equipe em relação à assistência prestada aos usuários.

Ao buscar por capacitação e orientação por conta própria, esses profissionais se encontram em uma atuação solitária, ao adentrarem os serviços ofertados à PSR, atuando, muitas vezes, sem conhecer a Política e os objetivos de seus locais de trabalho, sendo marcados pela precariedade. Com isso, a atuação profissional passa a ser vista como um ato de boa vontade, como o que deu origem ao início da assistência social no Brasil, como ato de caridade, caracterizado pelo assistencialismo.

A perspectiva da equipe técnica que atua diretamente com a PSR apresentou-se insatisfatória quanto ao trabalho realizado, não por se tratar da relação direta com os usuários, mas pela visão higienista, discriminatória e excludente que marca esta população. Ao atuar com tal população, esses profissionais passam a integrar o grupo daqueles que lidam diretamente com os marginais, os desqualificados sociais (PAUGAM, 2001). Com isso, passam a ter forte relação com a desqualificação social, que é identificada não só na descrição de seus usuários, mas em sua própria atuação. Por esses usuários serem o objeto e resultado

de seu trabalho (GOFFMAN, 2013), é possível que tal desqualificação faça parte da realidade profissional das equipes técnicas, que passam por uma desqualificação profissional, não por incapacidade de realização de seu trabalho, mas pelo impedimento da realização de um bom trabalho, devido à falta excessiva, seja de recursos, de articulação e/ou de humanidade, imposta pelas gestões municipais, se estendendo à rede socioassistencial, bem como à SMAS de seus respectivos municípios.

Com tantas dificuldades impostas à realização do trabalho, os profissionais são impedidos de refletir sobre suas atividades, e a ausência de um espaço de troca pode gerar uma atuação sobreimplicada (LOURAU, 2004a), na qual a equipe técnica não consegue analisar suas implicações, como sentimentos despertados e efeitos de suas ações, entre outras, inerentes ao trabalho com a PSR. Tal fato foi percebido quando a maior parte das respostas em relação à questão que objetivava analisar a satisfação no trabalho no Centro Pop e abrigo, foram voltadas para as necessidades materiais, de recursos humanos e falta de articulação com a rede, mostrando que o espaço precário, destinado aos usuários e profissionais, os impedia de analisar sua própria atuação em relação ao trabalho prestado à PSR.

Diante do exposto, concluímos que os profissionais das referidas equipes perceberam que a visão das pessoas sobre eles não é afetada por atuarem diretamente com a população em situação de rua, apesar do desconforto vivenciado em seus locais de trabalho por lidar com tão complexas dinâmicas. Porém, por estarem nesta área, sua atuação é comprometida pela falta de condições mínimas de trabalho, sendo afetados pelo preconceito e visão higienista destinados aos usuários. É necessário que se realize maior reflexão e problematização da temática, envolvendo os profissionais que lidam diretamente com a PSR, para que seja possível a transformação social tão defendida nos documentos assistenciais e para que ocorra, de fato, a garantia de direitos livre do interesse estatístico e eleitoral que permeia as ações municipais.

Finalizamos este estudo com algumas questões, que decorrem da natureza do trabalho com os usuários. Dentre elas, deixa-se como reflexão a angústia encontrada em cada profissional que lida diretamente com um público massacrado, invisível e desqualificado pelo preconceito e discriminação historicamente construído e, aparentemente, perpetuado; o significado do termo ressocialização para cada profissional pertencente ao contexto das políticas públicas, destinadas à População em Situação de Rua; bem como, o papel que cada um desempenha na dinâmica assistencial, seja no próprio SUAS ou na rede de apoio.

Manter-se ético, apesar de tais demandas e de interesses distintos atuando em Secretarias Municipais de Assistência Social, constitui-se como desafio para as equipes técnicas que atuam em locais tão indesejados aos olhos da sociedade e de alguns profissionais. Ter conhecimento da tipificação dos serviços socioassistenciais e da política como um todo, constitui-se atividade primordial para a atuação em instituições tão precárias e com demandas tão complexas quanto as encontradas na atuação em Centros Pop e abrigos. Em contrapartida, leituras encontradas através da psicologia social trazem maior compreensão dos fenômenos e situações encontradas na dinâmica socioassistencial. O “fazer com” a população atendida e a defesa da cidadania e autonomia do indivíduo através da transformação social, viés defendido pela psicologia social comunitária, constitui-se como base para a atuação em um contexto tão específico, como a atuação com a População em Situação de Rua.

## 8 REFERÊNCIAS

AFONSO, M. L. M.; VIEIRA-SILVA, M.; ABADE, F. L.; ABRANTES, T. M. e FADUL, F. M. **A psicologia no Sistema Único de Assistência Social**. Pesquisas e Práticas Psicossociais, 7(2), São João del-Rei, julho/dezembro 2012. Disponível em: [http://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/Volume7\\_n2/Afonso,\\_Maria\\_Lucia\\_Miranda,\\_et\\_al.pdf](http://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/Volume7_n2/Afonso,_Maria_Lucia_Miranda,_et_al.pdf) Acesso em: 05/03/2017.

ÁLVARO, J.L e GARRIDO, A. **Psicologia Social: Perspectivas psicológicas e sociológicas**. São Paulo: McGraw- Hill.2006.

AZEREDO, N. A gestão do SUAS no Estado do Rio de Janeiro. In: **Caderno de Assistência Social**. Governo do Estado do Rio de Janeiro. Secretaria de Assistência social e direitos humanos, 2013, p.7-11.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAREMBLITT, G. **Compêndio de Análise Institucional e outras correntes**. Rio de Janeiro: Rosa dos tempos, 1992.

BATISTA, V. M. Adeus às ilusões “re”. In: COIMBRA, C., AYRES, L. S. M. e NASCIMENTO, M. L. (orgs.) **Pivetes: Encontros entre a Psicologia e o Judiciário**. Curitiba: Juruá, 2008, p 195-199.

BRASIL. **Decreto-lei nº525 de 01 de julho de 1938**. Institui o Conselho Nacional de Serviço Social e fixa as bases da organização do serviço social em todo o país. CNSS, 1938. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-525-1-julho-1938-358399-publicacaooriginal-1-pe.html> Acesso em: 29/06/2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto-lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941**. Lei das contravenções penais. Brasília, 1941. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del3688.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del3688.htm) Acesso em: 19/04/2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.257, de 2016**. Dispõe sobre as políticas públicas para a primeira infância e altera a Lei no 8.069, de 13 de julho de 1990 Brasília, 2016. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069Compilado.htm) Acesso em: 29/06/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS. **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS anotada**. Brasília, 2009a. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/LoasAnotada.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf) Acesso em: 15/02/2016

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB/RH SUAS**. Brasília, 2011a. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf) Acesso em 28/10/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas - Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**, Brasília, 2009b. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf) Acesso em: 27/06/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS**. Brasília, 2011b. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_creas.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_creas.pdf) Acesso em: 27/06/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas – Centro de Referência Especializado em Assistência Social Para População em Situação de Rua - Centro Pop.** 2011c. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_centro\\_pop.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_centro_pop.pdf) Acesso em: 27/06/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Pesquisa Nacional Sobre a População em Situação de Rua**. Brasília, 2016. Disponível em: <https://wpp.org.br/wp-content/uploads/2016/11/Pesquisa-Nacional-sobre-a-Popula%C3%A7%C3%A3o-de-Rua-Relato-de-Uso-WWP--PORT.pdf> Acesso em: 15/04/17.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS, Norma Operacional Básica NOB/SUAS**. Brasília, 2005. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf) Acesso em: 15/07/16.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional para a População em Situação de Rua**. Brasília, 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm) Acesso em: 15/07/16.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Programa Bolsa Família – O que é: Como funciona; cadastro em dia; acesso a educação e saúde – Gestão do Programa: Fiscalização**, 2015. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/o-que-e> Acesso em: 26/06/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Texto de orientação para o reordenamento do serviço de acolhimento para a população adulta e famílias em situação de rua**. Brasília, 2012. Disponível em: <http://cimos.blog.br/wp-content/uploads/2014/03/texto-de-orientacao-reordenamento-pop-rua-08-05-2012.pdf> Acesso em: 27/06/2016.

CAMPOS, R. H. F. A psicologia social comunitária. In: CAMPOS, R. H. F. (org.) **Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia**. 13ª ed. Petrópolis: ed. Vozes, 1996, p. 9-16.

COIMBRA, C. B. **Operação Rio: o mito das classes perigosas: um discurso sobre a violência urbana, a mídia impressa e os discursos de segurança pública.** Oficina do autor, 2001.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – CFP, **Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas - CREPOP.** Conheça o CREPOP, 2009. Disponível em: <http://crepop.pol.org.br/novo/conheca-o-crepop> Acesso em: 20/06/2016.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – CFP, Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas – CREPOP. **Referência técnica para atuação do (a) psicólogo (a) no CRAS/SUAS.** Brasília, 2008. Disponível em: [http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2007/08/cartilha\\_crepop\\_cras\\_suas.pdf](http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2007/08/cartilha_crepop_cras_suas.pdf) Acesso em: 20/06/2016.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - CRP-RJ. Psicologia e Assistência Social: diálogo para a garantia de direitos? In: **Jornal do CRP-RJ**, ano 9, nº 38, 2015 p. 12-15.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS- CRP – MG. **A Psicologia e a população em situação de rua: novas propostas, velhos desafios.** Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <https://craspsicologia.files.wordpress.com/2016/01/a-psicologia-e-a-populac3a7c3a3o-de-rua.pdf> Acesso em: 12/01/2016.

CORGOZINHO, J. P. e SILVA, J. V. **Atuação do psicólogo, SUAS/CRAS e psicologia social comunitária:** possíveis articulações. *Psicologia & Sociedade*; 23(n. spe.), 2011. pp. 12-21. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23nspe/a03v23nspe.pdf> Acesso em: 09/07/2016.

COUTO, B. R. O sistema Único da Assistência Social – SUAS: na consolidação da Assistência Social enquanto Política Pública. In: CRUZ, L. R. e GUARESCHI, N. M. F. (orgs). **Políticas públicas e assistência social:** diálogo com as práticas psicológicas. 5ª ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2014, p. 41-55.

CRUZ, L. R. e GUARESCHI, N. M. F. A constituição da assistência social como política pública: interrogações à psicologia. In: CRUZ, L. R. e GUARESCHI, N. M. F. (orgs). **Políticas públicas e assistência social:** diálogo com as práticas psicológicas. 5ª ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2014, p. 13-40.

CRUZ, L. R. e HILLESHEIM, B. Risco, vulnerabilidade e infância: algumas aproximações. In: CRUZ, L. R. e GUARESCHI, N. (orgs). **Políticas públicas e assistência social:** diálogo com as práticas psicológicas. 5ª ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2014, p. 70-85.

DAGNINO, E. Os movimentos sociais e a emergência de uma nova noção de cidadania. In: DAGNINO, E. (org.) **Anos 90 - Política e sociedade no Brasil**, Ed. Brasiliense, 1994, p. 103-115.

FERREIRA, M. C. A psicologia social contemporânea: principais tendências e perspectivas nacionais e internacionais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Vol. 26 n. especial, 2010 p. 51-64. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v26nspe/a05v26ns.pdf> Acesso em: 26/04/2017.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder.** 25ª Ed. São Paulo: Graal, 2012.

GOFFMAN, E. **Manicômios, prisões e conventos**. 8ª ed. 2ª reimpressão, São Paulo: Perspectiva, 2013.

GONZÁLES, Z. K. e GUARESCHI, N. M. F. Concepções sobre a categoria juventude – paradoxos e as produções nos modos de ser jovem. In: CRUZ, L. R. e GUARESCHI, N. M. F. (orgs). **Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas**. 5ª ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2014, p.104-123.

GUARESCHI, P. A. Pressupostos psicossociais da exclusão: competitividade e culpabilização. In: SAWAIA, B.(Org.). **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social**. 2ª Ed - Petrópolis, RJ: Vozes. 2001, p. 141-156.

JODELET, D. Os processos psicossociais da exclusão. In: SAWAIA, B.(Org.). **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social**. 2ª Ed - Petrópolis, RJ: Vozes. 2001, p. 53-66.

KLAUMANN, A. R. **Moradores de rua – Um enfoque histórico e socioassistencial da população em situação de rua no Brasil: A realidade do Centro Pop de Rio do Sul/SC**. 2016. Disponível em: <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2016/02/Alexandre-da-Rocha-Klaumann.pdf> Acesso em: 15/07/2017.

LANE, S. T. M. Histórico e fundamentos da psicologia social comunitária no Brasil. In: CAMPOS, R. H. F. (org.) **Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia**. 13ª ed. Petrópolis: ed. Vozes, 1996, p. 17-34.

LANE, S. T. M. **O que é psicologia social?** 22ª Ed. 4ª Reimpressão, São Paulo: Brasiliense, 2002.

LOURAU, R. Implicação e Sobreimplicação. In: ALTOÉ, S. (org.) **René Lourau: analista institucional em tempo integral**. São Paulo: Hucitec, 2004a, p.186-199.

\_\_\_\_\_. Objeto e método da Análise Institucional In: ALTOÉ, S. (org.) **René Lourau: analista institucional em tempo integral**. São Paulo: Hucitec, 2004b, p. 66-87.

MARCÍLIO, M. L. A roda dos expostos e a criança abandonada na história do Brasil. In: Freitas, M. C. (org). **História social da Infância no Brasil**. São Paulo: Cortez, 1999.

MARTÍN-BARÓ. **O papel do psicólogo**. Estudos de Psicologia (Natal). Vol. 2 nº 1. Jan/Jun 1997. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X1997000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt#Nota](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X1997000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt#Nota) Acesso em: 14/07/2016.

OLIVEIRA, M. S. B. S. **Representações sociais e sociedades: a contribuição de Serge Moscovici**, Rev. bras. Ci. Soc. vol.19, n.55, São Paulo, 2004. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69092004000200014&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092004000200014&lang=pt) Acesso em: 27/12/2015.

PASSIONE, E. F. e PEREZ, J. R. R. **Políticas sociais de atendimento às crianças e aos adolescentes no Brasil**. Cadernos de Pesquisa, v.40, n.140, 2010, p. 649-673. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/v40n140/a1740140.pdf> Acesso em: 07/07/2016.

PAUGAM, S. O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais. In: In: SAWAIA, B.(Org.). **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social.** 2ª Ed - Petrópolis, RJ: Vozes. 2001, p. 67-86.

PEREIRA, M. E. **Psicologia social dos estereótipos.** São Paulo, SP: EPU, 2002.

RIZZINI, I. **O Século Perdido: Raízes Históricas das Políticas Públicas para a Infância no Brasil.** Rio de Janeiro: EDUSU/AMAI. 1997.

RODRIGUES, A., ASSMAR, V. M. L.e JABLONSKI, B. **Psicologia social.** 27ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SAWAIA, B. Exclusão ou Inclusão perversa? In: SAWAIA, B.(Org.). **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social.** 2ª Ed - Petrópolis, RJ: Vozes. 2001a, p. 7-15.

SAWAIA, B. O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In: SAWAIA, B.(Org.). **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social.** 2ª Ed - Petrópolis, RJ: Vozes. 2001b, p. 97-118.

SILVA, A. L. G.; SANTOS, I. S. M. & MACIEL, H. H. M. Serviços e benefícios socioassistenciais: Efetivação necessária para se garantir direitos. In: **Caderno de Assistência Social.** Governo do Estado do Rio de Janeiro. Secretaria de Assistência social e direitos humanos, 2013, p. 12-25.

SPOSATI, A. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social.** 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

VALA, J. Representações sociais e psicologia social do cotidiano In: MONTEIRO, M. B. e VALA, J. (org.) **Psicologia Social,** ed. Fundação Calouste Gulbenkian, 2007, p. 457-502.

YAMAMOTO, O. H. **Políticas sociais, "terceiro setor" e "compromisso social": perspectivas e limites do trabalho do psicólogo.** Psicol. Soc. vol.19 no.1 Porto Alegre, 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822007000100005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000100005) Acesso em: 09/07/2016.

## ANEXOS

### ANEXO A – Questionário

#### Questionário

#### Universidade Federa Rural do Rio de Janeiro

#### Mestrado Acadêmico em Psicologia

Questionário para a realização de pesquisa com psicólogos e assistentes sociais de equipe técnica atuante na Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade destinada a adultos no município do Rio de Janeiro.

**Pesquisa:** A perspectiva da equipe técnica de centros pop e abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade.

1. Qual seu tipo de vínculo empregatício (CLT, cooperativado, concursado)?

---

2. Em cinco palavras, como você descreveria seu ambiente de trabalho?

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Você acha que seu trabalho afeta sua saúde? Se sim, como?

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Qual sua maior dificuldade no trabalho com a população adulta em situação de rua?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Você está satisfeito com o trabalho que desempenha com os moradores do abrigo? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

6. A Secretaria Municipal de Assistência Social fornece os recursos necessários para a realização do seu trabalho no abrigo? Comente sua resposta.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7. Você sente que o cargo que você desempenha no abrigo é menos valorizado do que este cargo em outros equipamentos da rede? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Você acredita que seu trabalho é valorizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

9. Você acha que, na rede, o trabalho no abrigo é menos valorizado do que nos outros equipamentos? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

10. Você acredita que seu trabalho é valorizado pelos usuários do abrigo? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

11. Você teve algum tipo de treinamento ou orientação quando foi trabalhar no abrigo? Se sim, foi suficiente? Comente este treinamento ou orientação.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12. Se você não teve treinamento ou orientação, quais foram suas dificuldades ao iniciar seu trabalho no abrigo?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

13. Como você acha que seu trabalho auxilia na ressocialização dos usuários do abrigo?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

14. Você sente que há preconceito com os usuários dos abrigos por parte de funcionários da Secretaria Municipal de Assistência Social? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

15. Você acha que os usuários do abrigo sofrem preconceito por parte da rede? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

16. Você acha que as demandas do abrigo são atendidas na rede com mesma urgência que de outros equipamentos? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

17. Você acredita que sofre preconceito por parte de profissionais com a mesma formação que a sua, por atuar em abrigo para população em situação de rua? Por quê?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

18. O que você acha que seus amigos pensam do seu local de trabalho?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

19. O que você acha que sua família pensa em relação ao seu local de trabalho?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

20. Quais são as suas expectativas em relação à sua vida profissional?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

21. Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Senhor(a) Participante,

Convidamo-lo a participar, através do preenchimento de um questionário, da pesquisa intitulada “A perspectiva da equipe técnica de centros pop e abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade”, sob responsabilidade da pesquisadora Nayara de Souza Gomes e orientação da Profa. Dra. Sílvia Maria Melo Gonçalves. A presente pesquisa é vinculada ao Trabalho de Conclusão de Curso da pesquisadora no curso de Mestrado Acadêmico em Psicologia da UFRRJ.

### INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

**Descrição:** Trata-se de uma pesquisa que tem como objetivo investigar se o trabalho com a população em situação de rua afeta a visão que as pessoas têm sobre a equipe técnica (psicólogos e assistentes sócias) que atua em abrigos. Participarão dela profissionais de nível superior que compõem as equipes técnicas da proteção social especial de alta complexidade destinada a adultos – modalidade de abrigo institucional – do município do Rio de Janeiro. Sua participação se dará por meio do preenchimento de um questionário composto por 21 questões abertas, que deverão ser respondidas de acordo com a sua experiência na entidade, não havendo respostas certas ou erradas.

**Benefícios decorrentes da participação na pesquisa:** Com este estudo, espera-se contribuir com a discussão sobre a temática da realidade vivenciada por equipes técnicas de abrigos para população em situação de rua, evidenciando e avaliando questões assinaladas pelos técnicos de nível superior e, assim, pensando em alternativas para os desafios que se mostrarem pertinentes.

**Riscos e condutas decorrentes da participação da pesquisa:** A princípio, os riscos psicológicos, físicos, ideológicos ou quaisquer prejuízos previstos em decorrência do preenchimento do questionário são mínimos, caso haja. Porém, se ocorrerem ansiedade e

desconforto relacionados às perguntas e/ou presença da pesquisadora, você poderá desistir de participar da pesquisa, sem que isto acarrete qualquer ônus para você.

**Período de participação, sigilo e consentimento:** Sua participação será no próprio local de trabalho. O tempo previsto para a resposta ao questionário é de aproximadamente 15 min. Haverá total sigilo e garantia de anonimato, também não serão divulgados nomes, em nenhuma circunstância, durante o desenvolvimento ou publicação da pesquisa. Caso concorde com a participação, será possível, a qualquer tempo, retirar seu consentimento, sem qualquer prejuízo pessoal ou institucional. Sua participação será voluntária, não haverá compensação financeira sob nenhuma forma, e sem custos.

**Contatos para obter maiores informações sobre a pesquisa:**

Pesquisadora responsável

Nome: Nayara de Souza Gomes

Tel.: (21) 9 8664-8009

E-mail: [nayarag.psi@gmail.com](mailto:nayarag.psi@gmail.com)

Orientadora

Nome: Sílvia Maria Melo Gonçalves

Tel.: (21) 98897-1814

E-mail: [gsilviamm@gmail.com](mailto:gsilviamm@gmail.com)

E-mail da Comissão de Ética da UFRRJ: [comissaodeetica@ufrj.br](mailto:comissaodeetica@ufrj.br)

**CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO**

Eu, abaixo assinado, concordo em participar da pesquisa “A perspectiva da equipe técnica de centros pop e abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade” e declaro que fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes da mesma. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Assinatura \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Pesquisadora: Nayara de Souza Gomes

Tel. (21) 9 8664-8009; E-mail [nayarag.psi@gmail.com](mailto:nayarag.psi@gmail.com)

### CARTA DE ANUÊNCIA

Aceito a pesquisadora Nayara de Souza Gomes, sob orientação da pesquisadora Profa. Dra. Sílvia Maria Melo Gonçalves, da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, a desenvolver nesta entidade a pesquisa, de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Psicologia, intitulada “A perspectiva da equipe técnica de Centros Pop e abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade”.

Ciente dos objetivos e da metodologia da pesquisa acima citada, concedo a anuência para seu desenvolvimento, desde que me sejam assegurados os requisitos abaixo:

- O cumprimento das determinações éticas da Resolução nº466/2012 CNS/CONEP.
- A garantia de solicitar e receber esclarecimentos antes, durante e depois do desenvolvimento da pesquisa.
- Não haverá nenhuma despesa para esta instituição que seja decorrente da participação dessa pesquisa.
- No caso do não cumprimento dos itens acima, a liberdade de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa sem penalização alguma.

---

Local

---

Data

---

Pesquisadora: Nayara de Souza Gomes  
Tel. (21) 9 8664-8009; E-mail [nayarag.psi@gmail.com](mailto:nayarag.psi@gmail.com)

ANEXO D – Parecer do comitê de ética na pesquisa da UFRRJ./ COMEP



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
COMISSÃO DE ÉTICA NA PESQUISA DA UFRRJ / COMEP

Protocolo N° 923/17

**PARECER**

O Projeto de Pesquisa intitulado “*A perspectiva da equipe técnica de abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade*” sob a responsabilidade da Professora Dra. Sílvia Maria Melo Gonçalves, do Instituto de Educação/Departamento de Psicologia, processo 23083.010695/2017-17, atende os princípios éticos e está de acordo com a Resolução 466/12 que regulamenta os procedimentos de pesquisa envolvendo seres humanos.

UFRRJ,01/06/17.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lúcia Helena Cunha dos Anjos', written in a cursive style.

Prof.ª Dra. Lúcia Helena Cunha dos Anjos  
Pró-Reitora Adjunta de Pesquisa e Pós-Graduação

ANEXO E – Informações sobre a pesquisa.

<b>Instituições</b>	<b>Nº Visitas</b>	<b>Autorização</b>	<b>Psicólogo</b>	<b>Assistente Social</b>
Centro Pop	4	Sim	2	1
Abrigo	4	Sim	1	2
Centro Pop/Casa de Passagem	3	Sim	-	2
Centro Pop	2	Sim	1	1
Centro Pop	2	Não	-	-
Casa de Passagem	1	Não	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>		<b>4</b>	<b>6</b>

ANEXO F – Respostas dos participantes.

**Respostas dos questionários sobre a atividade de psicólogos e assistentes sociais de equipe técnica que atua diretamente com a População em Situação de Rua.**

**Questão 1.** Qual seu tipo de vínculo empregatício (CLT, cooperativado, concursado)?

Concursada (o)	6
Cooperativada (o)	2
Voluntária (o)	1
Cargo comissionado	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Questão 2.** Em cinco palavras, como você descreveria seu ambiente de trabalho?

<b>Recursos materiais (R.)</b>	
Insalubre	4
Precário	2
Pouca/sem infraestrutura	2
Salas improvisadas	1
Desestruturado	1
<b>Recursos Humanos (R.)</b>	
Equipe unida até mesmo pelas dificuldades	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

<b>Discriminação (D)</b>	
Depósito	1
Política higienista	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Política Pública (PP)</b>	
Luta pela garantia de direitos	1
Desmistificação do preconceito	1
Luta pela efetivação da política	1
Tentativa de resolução das adversidades advindas da desagregação social	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

<b>Outras Respostas (OR)</b>	
Desafiador	5

Dinâmica	1
Complexa	1
Agradável	1
Gratificante	1
Intenso	1
Singularidade	1
Desejo	1
Subversão	1
Escuta	1
Dificuldades	1
Conflituoso	1
Autoritário	1
Inseguro	1
Inadequado	1
Estressante	2
Superação	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

**Questão 3.** Você acha que seu trabalho afeta sua saúde? Se sim, como?

Sim	8
Não	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>NÃO / justificativa</b>	
Não	1
No momento não, mas antes sim. Pela falta de condições de trabalho	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>SIM / Emocional</b>	
Pressão psicológica	1
Emocionalmente como assistente social, independentemente do local.	1
Não há uma sala específica para o atendimento dos usuários pela equipe interdisciplinar, de modo a ferir a ética e o sigilo profissionais, o que gera um constante desgaste e stress para os profissionais.	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>SIM / Físico</b>	
---------------------	--

Afeta a saúde física e psíquica do trabalhador.	1
Fisicamente há uma exposição maior aos problemas de saúde	1
Constantes episódios de situações de risco	1
O contato com os moradores de rua por vezes ameaça nossa integridade física, em especial nos deixando sujeitos a doenças contagiosas.	1
Recebemos usuários com tuberculose e as salas de atendimento são muito pequenas contribuindo para a possibilidade de contágio	1
Há riscos que decorrem do contato com pessoas potencialmente adoecidas com tuberculose e outras doenças.	1
População assistida é constituída de um público de usuários bastante heterogêneo, com especificidades muito distintas, desde jovens a idosos, pessoas de ambos os gêneros, alguns acamados, com doenças pulmonares/contagiosas, sem que a rede dos serviços de saúde tenham sido acessados antes do acolhimento institucional	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

<b>SIM / Insalubre</b>	
Trabalho insalubre	1
Ambiente de trabalho é insalubre	1
Instalações em precárias condições sanitárias	1
Por se tratar de um ambiente extremamente precário e insalubre.	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Questão 4.** Qual sua maior dificuldade no trabalho com a população em situação de rua?

<b>Recursos (R.)</b>	
Falta de recursos materiais e humanos.	1
Discernir os diferentes quadros que se apresentam nos momentos iniciais do trabalho.	1
Falta de recursos e infraestrutura para oferecer um atendimento mais digno e humanizado aos usuários	1
O acesso aos recurso para atender às demandas	1
Secretaria que não fornece o necessário para a realização de um bom trabalho	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>Articulação com a rede (AR)</b>	
A articulação com a Rede de alguns municípios	1
Falta de parcerias com outras instituições que atendam tal demanda.	1
Fragilidade, quase inexistência, de uma rede sócio assistencial e de saúde	1
A grande falha na articulação com a rede	1
Acesso aos serviços das políticas diversas	1

O acesso a rede de serviço	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

<b>Discriminação (D)</b>	
A precarização dos serviços	1
O sentimento de menos valia que a rede de serviços aparenta ter por essa população	1
Invisibilidade desse público nas políticas públicas	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Questão 5.** Você está satisfeito com o trabalho que desempenha com os moradores do abrigo / casa de passagem / usuários do Centro Pop? Por quê?

<b>Sim</b>	3
<b>Não</b>	7
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Sim / Política Pública (PP)</b>	
Grau de satisfação na conquista dos objetivos de cada usuário que tem sua vida ressignificada	1
Pelo fato de oferecer um lugar de fala para a pessoa que está na rua e, desta forma, fazer furo na "invisibilidade" desta pessoa.	1
Intervenção na forma discriminatória de ver o morador de rua (por parte da sociedade).	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>Sim / Outras Respostas (OR)</b>	
Satisfação	1
Reconhecimento	1
É uma demanda rica e um desafio	1
"Tentar" encontrar a saída para o mesmo.	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

<b>Não / Recursos (R.)</b>	
Devido à falta de infraestrutura para trabalhar.	1
Seria melhor se houvesse mais recursos	1
Devido as dificuldades institucionais	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>Não / Articulação com a Rede (AR)</b>	
A assistência não pode dar conta sozinha das complexas demandas relacionadas a esse público	1
Poderíamos fazer muito mais se nossas solicitações fossem atendidas na rede.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Não / Política Pública (PP)</b>	
Não há uma política estabelecida no âmbito municipal	2
Em virtude do sentimento permanente de profissional da manutenção da pobreza	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>Não / Outras Respostas (OR)</b>	
Autonomia profissional muito restrita, devido ao vínculo empregatício frágil	1
Difíceis dinâmicas particulares da natureza do serviço.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Questão 6.** A Secretaria Municipal de Assistência Social fornece os recursos necessários para a realização do seu trabalho no abrigo / Centro Pop / casa de passagem? Comente sua resposta.

Sim	1
Não	9
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Sim / Outras Respostas (OR)</b>	
Dependendo dos recursos disponíveis para aplicação nos serviços.	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

<b>NÃO / Recursos (R.)</b>	
<b>Recursos (R.) - Recursos materiais</b>	
Não temos computador.	1
Faltam muitos recursos tanto Humanos quanto Materiais	1
Faltam recursos materiais (toalhas, sabonetes, creme dental, escova de dente, etc.)	1
Faltam recursos necessários à prestação de serviço ao usuário (carros para transporte e VD)	1
Falta estrutura física adequada como ambiente para realização de atividades em	1

grupos.	
Os recursos são muito limitados	1
Não possuímos um veículo próprio para as necessidades do abrigo	1
O imóvel é alugado, não favorecendo grandes modificações.	1
Não possuímos uma sala para atendimento psicossocial, o que compromete o sigilo profissional, já que a sala é dividida para todos (gerência, assistente social, psicóloga e auxiliar administrativo)	1
Falta vaga em casa de passagem que possa comportar a demanda do Centro Pop	1
<b>Recursos (R.) - Recursos humanos</b>	
Não temos equipe mínima	1
Falta equipe mínima de técnicos no Centro Pop.	1
Não temos profissionais para praticar atividades de interesse dos usuários.	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

<b>Não / Articulação com a Rede (AR)</b>	
São necessários projetos que efetivamente forneçam as condições necessárias que tirem o usuário das ruas.	1
Os serviços são desarticulados até mesmo dentro da própria assistência.	1
Complexidade das atribuições que a prefeitura tem que fazer frente em diferentes frentes como saúde, educação e demais serviços público	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>Não / Outras Respostas (OR)</b>	
Falta de interlocução com a gestão da Secretaria de Assistência	1
Muitas conquistas são decorrências do comprometimento da equipe e do próprio beneficiário do serviço de acolhimento	1
Vamos trabalhando com o paliativo, com as situações emergenciais	1
a política é voltada para outros interesses	1
A fragilização do município é grande.	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Questão 7.** Você sente que o cargo que você desempenha no abrigo / casa de passagem / Centro Pop é menos valorizado do que este cargo em outros equipamentos da rede? Por quê?

Sim	5
Não	5
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>SIM / Discriminação (D)</b>	
Funciona como uma espécie de "castigo" para os profissionais que dão algum tipo de "problema"	1
Por ser um local onde ninguém quer trabalhar	1
O profissional que atua nesta área também fica em uma espécie de invisibilidade	1
Muitas pessoas/profissionais possuem preconceitos referentes a População em situação de rua e dos profissionais que trabalham com essa demanda.	1
Visto como um órgão que tem como função "recolher os moradores de rua"	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>SIM / Outras Respostas (OR)</b>	
Não especificamente pelo setor, mas pela profissão (A.S.)	1
Predomina uma certa ignorância quanto à missão e atribuições do equipamento	1
O trabalho do psicólogo é confundido com o dos assistentes sociais.	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>NÃO / Outras Respostas</b>	
Não	3
Como a instituição não é considerada essencial, importante, o seu profissional acaba por não ter os mesmos recursos ou possibilidades de outros equipamentos.	1
O profissional de serviço social é comparado como um todo, melhor como um instrumento potente em todas e para todas as demandas	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Questão 8.** Você acredita que seu trabalho é valorizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social? Por quê?

Sim	3
Não	7
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>SIM / Outras Respostas (OR)</b>	
Não haveria sentido de vê-lo de outra forma já que isso comprometeria a mútua confiança.	1
Pelo fato de sermos diferenciados no trato com este segmento de população.	1
Sim	1

<b>Total</b>	<b>3</b>
--------------	----------

<b>NÃO / Recursos (R.)</b>	
Pela falta de comprometimento em repassar os recursos necessários para o funcionamento adequado do equipamento.	1
Por não fornecerem o mínimo necessário para a realização do trabalho	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>NÃO / Política Pública (PP)</b>	
A SMAS tem uma visão equivocada do trabalho dos técnicos, assim como das próprias atribuições do Centro Pop.	1
Não percebo um comprometimento ético e político com o público de rua por parte da atual gestão da SEMAS	1
Política como recurso de aquisição de votos eleitorais	1
A gestão municipal pensa a política de assistência social ora de garantia de direitos, ora manutenção da pobreza	1
Parece que o abrigo só existe no município para constar.	1
Há uma indiferença da gestão em relação ao trabalho.	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

<b>NÃO / Outras Respostas (OR)</b>	
Existe um risco iminente a cada plantão.	1
Os cargos mais valorizados são aqueles destinados às pessoas que trabalham nas campanhas eleitorais	1
Há uma desvalorização	1
Não são adotadas ações para o exercício de um trabalho mais seguro e outras medidas de atenção para que o profissional fique menos vulnerável	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Questão 9.** Você acha que, na rede, o trabalho no abrigo é menos valorizado do que nos outros equipamentos? Por quê?

Sim	<b>7</b>
Não	<b>2</b>
Depende	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>SIM / Política Pública (PP)</b>	
Precisamos fazer o possível e o impossível para realizar um trabalho	1

comprometido com a garantia de direitos.	
Muitas vezes nos é solicitado agir de forma contrária ao que é orientado na tipificação.	1
A falta de conhecimento técnico sobre o equipamento prejudica o entendimento de nossas funções.	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>SIM / Discriminação (D)</b>	
É como se a população em situação de rua fosse menos merecedora de uma atuação profissional comprometida do que outros usuários da assistência.	1
Pelo fato de atender pessoas que são "invisíveis" à sociedade	1
O trabalho é bem lembrado pelas pessoas quando estão "incomodadas" com a PSR.	1
O tipo de público assistido no Centro Pop não traz notoriedade "eleitoreira" para a gestão da assistência	1
Esta população é muito negligenciada pelos serviços da rede de atendimento	1
Não dão importância para o trabalho realizado no abrigo	1
Quando realizamos contato com a rede de serviços é percebido na fala ou no comprometimento de outros equipamentos da rede a falta de importância que é dada para o Centro Pop.	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

<b>SIM / Outras Respostas (OR)</b>	
É um trabalho que não traz voto.	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

<b>NÃO / Articulação com a Rede (AR)</b>	
Independentemente da fragilização que ocorre nas redes, o profissional segundo o meu olhar, é valorizado sim.	1
Todos fazemos parte de uma rede que tem que ser bem articulada.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>NÃO / Outras Respostas (OR)</b>	
Há que se ter a compreensão na operacionalidade do trabalho.	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

<b>DEPENDENTE / Outras Respostas (OR)</b>	
Depende do profissional e seu compromisso ético profissional	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**Questão 10.** Você acredita que seu trabalho é valorizado pelos usuários do abrigo? Por quê?

Sim	10
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>SIM JUSTIFICATIVA</b>	
Muitos deles verbalizam exatamente a importância do meu trabalho para eles	1
Mesmo levando em conta as dificuldade natural de comunicação devido a vulnerabilidade e risco em que se encontra nosso público alvo.	1
Apesar dos recursos escassos, recebemos um feedback positivo de nossos usuários.	1
Pelo reconhecimento, gratidão e satisfação demonstrado pelos mesmos	1
A nossa preocupação está em ressocializar esse usuário novamente a um ambiente digno.	1
Geralmente esse usuário até volta para agradecer	1
É um trabalho que oferece a oportunidade do sujeito se escutar e isto retorna como algo positivo para o usuário	1
Um meio dele (usuário) refletir/elaborar algo sobre sua vida.	1
É um trabalho que oferece a possibilidade do usuário construir uma referência simbólica da sua situação de rua.	1
Eles reconhecem o nosso empenho e entendem nossas limitações.	1
Se sentem respeitados e amparados	1
A população já possui referência com a profissão neste sentido interagem com o profissional positivamente.	1
Os usuários reconhecem o compromisso ético e profissional do meu trabalho e de todos os outros funcionários envolvidos.	1
A maioria dos usuários reconhece nosso trabalho e entendem que não fazemos mais por questões burocráticas que competem à Secretaria	1
Sempre recebemos visita de usuários que conseguiram sair da situação de rua e conseguiram se estruturar	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Questão 11.** Você teve algum tipo de treinamento ou orientação quando foi trabalhar no abrigo / Centro Pop / casa de passagem? Se sim, foi suficiente? Comente este treinamento ou orientação.

Sim	2
Não	8
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Sim Comentário**

Através do meu estágio.	1
Embasamento para implantação e implementação dos projetos voltados para esse segmento de população.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Não Comentário</b>	
Passei por duas etapas: análise curricular e entrevista apenas.	1
Fui buscando me qualificar através de estudos e eventos que identifiquei pertinentes à área	1
Não há um calendário de capacitações continuadas e sistemáticas ofertado no município.	1
O próprio profissional precisa ser pró ativo, atentando-se para eventos e atividades que sejam pertinentes	1
Busco por conta própria.	1
Houve a leitura individual das legislações que afetam o tema da população em situação de rua	1
Houve um curso oferecido em maio do ano passado (2016) pela UFRJ que contemplou a assistência social como um todo, mas nada específico ao Centro Pop.	1
Nunca nos foi oferecido pela SMAS nada específico para o aperfeiçoamento do servidor.	1
Porém um ano após houve uma capacitação que conseguiu suprir as lacunas existentes.	1
Não foi dado qualquer treinamento ou capacitação.	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Questão 12.** Se você não teve treinamento ou orientação, quais foram suas dificuldades ao iniciar seu trabalho no abrigo / Centro Pop / casa de passagem?

<b>Recursos (R.)</b>	
O hiato existente entre necessidades e meios disponíveis para dar soluções adequadas as diferentes demandas que se apresentaram.	1
Ausência de suporte e recurso da rede e da secretaria de assistência.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Política Pública (PP)</b>	
Foi a falta de pares ou espaço de treinamento/estudos para a discussão da problemática envolvida no trabalho com o público de rua.	1
Falta de conhecimento dos serviços existentes no município que até então eu não tinha familiaridade.	1

Compreensão de outros atores profissionais do que é a política e a que ela se destina e seus beneficiários.	1
Entender o papel do Centro Pop. Até hoje penso que é um pouco contraditório, mas ao mesmo tempo é importante.	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

<b>Outras Respostas (OR)</b>	
O papel do psicólogo em um abrigo para população em situação de rua	1
A maior foi em como utilizar os trabalhos do psicólogo aplicado na assistência social.	1
Autonomia na realização do trabalho com a população	1
As regras institucionais, (muitas vezes requerendo ao profissional um papel punitivo)	1
Próprio manejo com o público	1
Tive que buscar textos e cartilhas por conta própria	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

**Questão 13.** Como você acha que seu trabalho auxilia na ressocialização dos usuários do abrigo / Centro Pop / casa de passagem?

<b>Política Pública (PP)</b>	
Através do atendimento sistemático oferecido pela equipe, o usuário se sente mais fortalecido para ir em busca de sua autonomia.	1
Acredito que a oferta de escuta e do olhar humanizado para o usuário, já o ajuda a ressignificar sua experiência de vida	1
Podemos dar subsídios para a construção de novos projetos de vida.	1
Fomentando estratégias de intervenção objetivando romper com a estigmatização	1
Projetando nova perspectiva de vida e a reinserção social	1
Viabilizar o resgate de autonomia.	1
A escuta qualificada e a orientação são imprescindíveis para o desenvolvimento do trabalho visando à autonomia dos sujeitos.	1
Me disponho à escuta qualificada sem preconceitos.	1
Oferecer um espaço onde o sujeito possa falar e, a partir disto, oferecer a possibilidade de uma "escolha" por parte deste sujeito.	1
Fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários	1
Procura reforçar os laços familiares	1
De forma a contempla-lo com o resgate de sua cidadania torna-lo verdadeiramente cidadão de fato e de direito.	1
Acredito que através de um acompanhamento sistemático	1
Viabilização de documentação civil	1
Auxiliar na obtenção de documentação	1

Retirada de documentação	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

<b>Articulação com a Rede (AR)</b>	
Encaminhamento às diversas secretarias	1
Inserção em programas sociais	1
O meu trabalho diretamente não pode contribuir muito, pois dependo de outros atores, serviços, políticas	1
Se temos um fortalecimento das redes dentro do município, logo fica mais fácil essa ressocialização, só que nem sempre acontece.	1
Inscrição nos programas sociais existentes	1
Através dos atendimentos aos usuários, familiares, articulando as políticas e serviços	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

<b>Outras Respostas (OR)</b>	
Em sua maior parte a reconstrução de histórias de vida parte principalmente do próprio beneficiário do serviço	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**Questão 14.** Você sente que há preconceito com os usuários dos abrigos / Centro Pop / casa de passagem por parte de funcionários da Secretaria Municipal de Assistência Social? Por quê?

Sim	9
Não	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Sim / Política Pública (PP)</b>	
Dependendo dos profissionais que atendem.	1
Não existe uma visão sistêmica e amplamente difundida a respeito da natureza das pessoas em situação de rua.	1
Percebo isto a partir de um certo "não quero saber".	1
Reflete uma indisponibilidade da escuta do público de rua, por parte dos funcionários dos outros equipamentos da rede de assistência social.	1
Muitos profissionais não atendem de forma "acolhedora".	1
Nós nos tornamos referência para a porta de entrada e para a utilização dos serviços.	1

Depende da visão profissional e valores de vida internalizados pelos profissionais	1
Os funcionários da SMAS preferem manter distância desses usuários.	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

<b>Sim / Discriminação (D)</b>	
Ano passado que alguns funcionários da SMAS só queriam atender usuários que estivessem arrumados e com banho tomado.	1
Os moradores de rua são vistos como "objetos a serem removidos das ruas".	1
Os moradores de rua amiúde são vistos como empecilhos.	1
Denota uma visão higienista.	1
Quando o usuário se encontra muito sujo; com feridas e procura o plantão social alguns colegas repudiam e os colocam a espera da equipe muitas vezes fora do ambiente da secretaria.	1
Ainda há uma estigmatização.	1
Usuários durante entrevista verbalizaram terem sido discriminados, "marginalizados".	1
Por se tratar de um público discriminado e visto como "sujo".	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

<b>Não / Política Pública (PP)</b>	
O serviço oferecido é de extremo cuidado	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**Questão 15.** Você acha que os usuários do abrigo / Centro Pop / casa de passagem sofrem preconceito por parte da rede? Por quê?

Sim	8
Não	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Sim / Política Pública (PP)</b>	
Principalmente na área da saúde, às vezes até na assistência, como no CRAS, por exemplo.	1
Às vezes a equipe tem que interferir para garantir o atendimento do usuário, pois se eles forem espontaneamente, não são atendidos.	1
Houve relatos de alguns usuários que vivenciaram situações de preconceito, menos valia, menosprezo.	1
O acesso aos serviços muitas vezes São dificultados ou até mesmo negados.	1
Percebo, a partir da fala de muitos usuários, a negligência, principalmente nos serviços de saúde da rede	1

O usuário é mal atendido, ou atendido de maneira diferenciada pelo motivo de serem moradores de rua.	1
O atendimento é realizado de forma diferenciada (negativamente) pelos profissionais	1
Por não haver uma visão predominante técnica a respeito das pessoas em situação de rua.	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

<b>Sim / Discriminação (D)</b>	
A própria rede de instituições e serviços não assumem tais demandas e reproduzem, por vezes, um olhar estereotipado e ações excludentes.	1
Modo de vestir, cheiro, comportamento, uso de drogas, relação com o crime	1
Grande parte dos usuários possui a demanda de saúde mental. A dificuldade de lidar com essa questão gera preconceito e medo.	1
A questão não está na rede, e sim nos profissionais que atuam na rede	1
Muitas pessoas não querem atender pessoas ditas "sujas" e vários usuários já retornaram informando tal situação.	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>Não / Política Pública</b>	
O atendimento independente para o que for, é sempre de muito cuidado.	1
Por parte da rede, não lembro de ter visto alguma forma de preconceito.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Questão 16.** Você acha que as demandas do abrigo / Centro Pop / casa de passagem são atendidas na rede com mesma urgência que de outros equipamentos? Por quê?

Sim	6
Não	4
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Sim Justificativa</b>	
Em muitos casos realizamos contato telefônico explicando a necessidade da urgência da demanda e em algumas situações são atendidas.	1
Creio que sim	1
Há sempre disponibilidade para resolver demandas.	1
Fruto de muito investir em capacitação no trabalho intersetorial.	1
Pela gravidade e vulnerabilidade em que aquele usuário está exposto.	1

No caso da PSR, há prioridade no PBF, CAD único. Na saúde há um PSF de referência. Nos programas DST, tuberculose, etc. Há um bom diálogo.	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

<b>Não Justificativa</b>	
Não existe urgência para as demandas dos usuários do Centro Pop na rede.	1
Já precisei ser incisiva, até mesmo recorrer ao Ministério Público, algumas vezes, para viabilizar e garantir de maneira efetiva o acesso aos serviços e direitos sociais	1
Só quando a equipe se manifesta e reitera o caráter de urgência.	1
Se tiver a intervenção profissional acredito q na mesma proporção, caso contrário não.	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Questão 17.** Você acredita que sofre preconceito por parte de profissionais com a mesma formação que a sua, por atuar em abrigo para população em situação de rua? Por quê?

Sim	1
Não	9
<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Sim Justificativa</b>	
Muitos profissionais colegas acreditam que para trabalhar com pessoas em situação de rua não é necessário muita formação, e quando tem muita qualificação muitos verbalizam: para que?!	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

<b>Não Justificativa</b>	
Não	4
Meus colegas de profissão reconhecem a tamanha complexidade dessa área	1
Reconhecem que para atuar junto desse público precisa ter muita habilidade, politização (leitura crítica) e domínio de conhecimentos específicos	1
O tratamento é de bastante respeito	1
As pessoas sempre nos procuram para falar da admiração e respeito que sentem pelos nossos profissionais que atuam nessa área.	1
Nunca presenciei qualquer situação assim.	1
Porque temos que entender que o trabalho social tem que ser complementar, não conflitante.	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Questão 18.** O que você acha que seus amigos pensam do seu local de trabalho?

<b>Respostas Positivas</b>	
Reconhecem a importância de possuir uma política específica para quem se encontra em situação de rua.	1
Há um retorno positivo e um reconhecimento da importância do trabalho. Esta opinião não é para todos.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Respostas Negativas</b>	
Já outros, verbalizam que eu ajudo bandido.	1
Veem meu trabalho com perspectiva higienista	1
Que é um depósito de mendigo.	1
Que é insalubre, que eu posso estar muito exposta, vulnerável, pois as condições são calamitosas	1
Perigoso	1
Não há preconceito, mas não há interesse de ser transferido para este setor.	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

<b>Outras Respostas</b>	
Não consigo identificar nem fazer uma definição no momento.	1
Mostram curiosidade e demonstram interesse em saber como funciona.	1
Acham que é um trabalho muito bonito, mas perguntam se eu não pretendo ir para uma área mais valorizada.	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Questão 19.** O que você acha que sua família pensa em relação ao seu local de trabalho?

<b>Respostas Positivas</b>	
Há um retorno positivo e um reconhecimento.	1
Sentem orgulho daquilo que faço	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

<b>Respostas Negativas</b>	
----------------------------	--

Minha família se preocupa muito.	1
Eles têm medo de algum morador me atacar ou de eu contrair alguma doença.	1
Gostariam que eu migrasse para outro equipamento e que eu tivesse condições mais dignas de trabalho.	1
Perigoso.	1
Minha família se preocupa principalmente porque nossa residência fica no mesmo bairro.	1
Se mostraram preocupados com minha segurança	1
Acham que é um lugar perigoso, cheio de " bandidos e malucos".	1
Apavoram, se preocupam com as questões de risco pessoal no trato com a população de rua.	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

<b>Outras respostas</b>	
Vê meu trabalho como se fosse uma forma de caridade	1
Uma outra parte dela vê meu trabalho como se fosse o de um psicólogo clínico.	1
Compreende a importância e as dificuldades por que passo frente a tão grandes e complexas demandas.	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Questão 20.** Quais são as suas expectativas em relação à sua vida profissional?

<b>Atuar em outras áreas</b>	
Conseguir passar em outro concurso público.	1
Continuar progredindo na carreira sendo aprovado em concursos melhores e, brevemente, uma nova pós-graduação.	1
Pleitear possível transferência para outro equipamento em que pudesse trabalhar com mais segurança.	1
Me qualificar para atuar em áreas bem remuneradas e valorizadas dentro da psicologia.	1
Gostaria que a categoria conseguisse um PISO salarial nacional e que as prefeituras fossem "obrigadas" a respeitar. É tão "desmotivante" a desvalorização que eu gostaria de ter outra profissão paralela.	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>Permanecer na área</b>	
Poder somar dentro das demandas que me serão apresentadas. Crescer dentro daquilo que me for solicitado.	1
Efetivar a garantia de direitos	1
Continuar avançando nas minhas reflexões, sempre incluindo a dimensão da	1

escuta, embora seja um trabalho desenvolvido a nível social.	
Procurar aprofundar ainda mais amplas possibilidades de atuação fora dos esquemas convencionais	1
Minha expectativa é de ser multiplicadora do saber, do conhecer. Me preocupo hoje em formar profissionais com qualidade e sensibilidade, conhecimento para aprimorar cada vez mais o nosso trabalho.	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Questão 21.** Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

<b>SIM</b>	
Acho o tema desta pesquisa muito interessante. Não conheço nenhuma leitura que fale sobre as equipes técnicas na assistência da população de rua.	1
Infelizmente a valorização profissional nos setores não passa pelo compromisso ético profissional e sim pelas ligações políticas eleitorais e de amizade e afinidade. Não é incomum encontrar pessoas altamente qualificadas, preparadas, compromissadas sendo gerenciadas por pessoas ainda desqualificadas e despreparadas para o cargo que ocupam. Ocasiona desestímulo profissional e muitas vezes um adoecimento. Exija-se do profissional sem perspectiva de retorno de reconhecimento e valorização.	1
Pesquisa extremamente relevante e importante por abrir possibilidades de discussão sobre a temática que envolve a população em situação de rua.	1
Fico feliz em saber que um assunto tão pouco abordado esteja sendo objeto de pesquisa.	1
Sim, gosto do que faço, do meu trabalho; gosto de ver o sorriso de gratidão nos olhos dos meus usuários e seus familiares, quando seus objetivos são alcançados. Isso me faz tornar-me cada vez uma pessoa melhor a cada dia. Se você quer tornar-se pessoa, venha trabalhar com a nossa população.	1
Infelizmente muitos profissionais que trabalham com esta demanda possuem uma visão preconceituosa e limitada, não conseguindo assim realizar um bom trabalho, não sendo comprometido com as causas sociais.	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

<b>NÃO</b>	
Não	4
<b>Total</b>	<b>4</b>