Globethics Repository

Representações sociais da psicologia sobre os usuários do cras [Psychology’s social representations of cras’ users]

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see https://www.globethics.net. Data and content policy of Globethics Repository see https://repository.globethics.net/pages/policy.

Item Type	Article
Authors	Tonollier Pereira, Vinicius;Guareschi,Pedrinho A.
Publisher	Editora UnilaSalle
Rights	Creative Commons Copyright (CC 2.5)
Download date	2026-09-14 05:49:07
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/224164

UnilaSalle Editora

DIÁLOGO (ISSN 2238-9024)
http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Dialogo
Canoas, n. 26, ago. 2014.

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA PSICOLOGIA SOBRE OS USUÁRIOS DO CRAS: CULPABILIZAÇÃO DOS SUJEITOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL

Vinicius Tonollier Pereira[1]
Pedrinho A. Guareschi[2]

Resumo: O artigo objetiva discutir a culpabilização dos sujeitos por sua situação de vulnerabilidade social. O estudo do qual esta pesquisa faz parte investigou as representações sociais de profissionais da psicologia que atuam em Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) sobre os usuários deste serviço. Foram realizadas 21 entrevistas. O material foi submetido à análise de discurso. Os resultados apontam para a responsabilização dos usuários por sua condição, desconsiderando os aspectos sociais, políticos e econômicos que estão na origem dessas situações.

Palavras-chave: Psicologia; Assistência Social; CRAS; Vulnerabilidade Social.

PSYCHOLOGY'S SOCIAL REPRESENTATIONS OF CRAS' USERS: CULPABILIZATION OF SUBJECT IN SITUATION OF SOCIAL VULNERABILITY

Abstract: This article aims to discuss the culpabilization of individuals for their social vulnerability. The study which originated this article seeks to investigate the social representations of psychologists working at CRAS (*Centro de Referência de Assistência Social* / Reference Center for Social Assistance) towards users of that service. Data come from 21 interviews with psychologists. Data were subjected to discourse analysis. Results point out to individual users of CRAS are deemed responsible and to blame for their own condition despite social political and economic aspects inherent to capitalism which lie at the heart of those situations.

Keywords: Psychology; Social Work; CRAS; Social Vulnerability

1. INTRODUÇÃO

O advento do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) inseriu definitivamente a psicologia no campo da assistência social, já que a presença de profissionais psicólogos é prevista e inclusive obrigatória, em alguns casos, na composição das equipes dos dois principais serviços de proteção social que estruturam essa política: CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social).

[1] Psicólogo, Mestre em Psicologia Social e Institucional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professor do curso de Psicologia da Universidade Luterana do Brasil. E-mail: viniciustonollier@hotmail.com
[2] Filósofo, Teólogo, Mestre e Doutor em Psicologia Social. Professor convidado do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: pedrinho.guareschi@ufrgs.br

A Proteção Social Básica (PSB), foco deste estudo, materializada nos CRAS, unidades públicas estatais localizadas geralmente nas áreas de maior pobreza e vulnerabilidade social, tem como objetivo evitar situações de risco, desenvolvendo potencialidades e fortalecendo vínculos familiares e comunitários (MDS, 2004). Algumas atividades realizadas pelas equipes dos CRAS, incluindo a psicologia, são descritas pelos cadernos e normativas do SUAS, como o acompanhamento de famílias e as visitas domiciliares (MDS, 2009a). Contudo, a justificativa para este estudo é que há outro determinante decisivo no trabalho dos técnicos da assistência social, para além das práticas já prescritas nesses documentos: as representações sociais que os profissionais possuem sobre as famílias e os usuários, que acabam sendo decisivas na forma como as intervenções são desenvolvidas.

Outros estudos corroboram com essa perspectiva ao considerar as ideias e os valores dos profissionais como decisivos em seu fazer cotidiano. Yazbek *et al.* (2010) afirmam que o trabalho social desenvolvido no CRAS pode ser tanto portador de tutela e coerção como de autonomia e emancipação, o que depende, em parte, das representações dos profissionais que condicionam uma ou outra prática. Nery (2009), em sua tese, percebe um vazio teórico e metodológico na atuação dos profissionais nos CRAS investigados, o que pode acabar enaltecendo a dimensão pessoal dos profissionais e de suas concepções. Já Costa e Cardoso (2010) fazem um importante diagnóstico ao afirmarem que as orientações normativas do CRAS deixam espaço tanto para práticas assistencialistas, como para práticas transformadoras, sendo que o que diferencia o tipo de conduta é a leitura do profissional e de como ele articula isso a seus conhecimentos para intervenções que contribuam ou não para mudanças sociais mais profundas. Portanto, fica evidente o quanto, para além da formação teórica e acadêmica, as posturas éticas e políticas – ou as representações sociais compartilhadas pelos profissionais – acabam sendo decisivas na condução das políticas públicas, sustentando, assim, a tese deste artigo sobre a centralidade dos pressupostos representacionais dos profissionais na determinação de suas práticas de trabalho.

2. O CONCEITO DE VULNERABILIDADE SOCIAL

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (MDS, 2009a, p. 7) concebe a vulnerabilidade social como "decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade". Ou seja, não somente associada à pobreza econômica, mas correlacionada a uma multiplicidade de fatores, constituindo, hoje, um conceito que alcança planos políticos, morais e espirituais através da desigualdade de acesso aos direitos, de informações, de poder, de possibilidades e oportunidades, situações de risco e empobrecimento das redes sociais, discriminação por questões de etnia, cultura e gênero, dentro outros. A vivência dessas precariedades se origina em dinâmicas sócio-históricas discriminatórias, resultado dos jogos de poder da sociedade, relacionadas aos processos de produção e reprodução de desigualdades sociais e da violação de direitos. É essa perspectiva conceitual ampla que é adotada por este artigo, evidenciando, em síntese, que a vulnerabilidade social está para além da questão puramente econômica.

3. REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Neste trabalho, investigam-se as Representações Sociais (RS) de profissionais da psicologia que

atuam em CRAS sobre os usuários deste serviço. Assim, torna-se necessário um breve esclarecimento desse conceito.

Para Jovchelovitch (2008), as RS são tanto uma teoria, que se interessa pela forma como os saberes são produzidos e transformados na interação social, como um fenômeno, compreendendo ideias, valores e práticas inseridos num contexto comunicativo e que constroem a realidade social, o que é objeto do presente estudo. Sobre isso, Moscovici (2003) acrescenta que as RS fazem parte do cotidiano e compõem todas as relações e comunicações, constituindo mesmo a realidade da vida das pessoas. Nessa perspectiva, não há algo "lá fora" a ser conhecido, mas é através das representações que se constrói o mundo. Porém, não se deve pensá-las dentro de um campo equilibrado, mas, ao contrário, constituem um campo de luta de ideias e de batalhas ideológicas.

Portanto, percebe-se que os valores, as ideias, os (pré)conceitos e inclusive as práticas dos profissionais da psicologia em relação aos usuários constituem representações sociais amplas sobre esses sujeitos, o que, em última instância, acaba determinando de alguma maneira a própria atuação junto a essa população, legitimando, uma vez mais, a importância deste estudo.

4. METODOLOGIA

Este artigo é parte de uma dissertação de mestrado. O objetivo da pesquisa que originou este trabalho foi o de investigar as representações sociais de profissionais da psicologia que atuam em CRAS sobre os usuários deste serviço. Para tanto, optou-se por entrevistas abertas, a fim de melhor explorar as diferentes representações acerca do tema.

4.1 Participantes

Inicialmente, foram definidas as cidades onde aconteceria a pesquisa, sendo selecionados todos os municípios da região metropolitana de Porto Alegre, mais alguns municípios de menor porte da região central, a fim de uma maior heterogeneidade de realidades. Feito isso, os serviços foram contatados pelo pesquisador, sendo escolhidos aqueles de mais fácil acesso dentro de cada município. As entrevistas foram realizadas entre março e julho de 2012. No total, foram entrevistadas 21 psicólogas, todas mulheres. No decorrer do artigo elas serão chamadas abreviadamente de P1 (participante 1), P2 e assim sucessivamente, até a P21. As entrevistadas são oriundas de 20 CRAS diferentes, de 9 cidades da região metropolitana de Porto Alegre e 5 da região central do Rio Grande do Sul, totalizando 14 municípios. Destes, de acordo com a classificação do SUAS (MDS, 2004), dois são de pequeno porte I (até 20.000 habitantes), três de pequeno porte II (de 20.001 a 50.000), dois de médio porte (50.001 a 100.000), seis de grande porte (100.001 a 900.000) e uma metrópole (mais de 900.000). A média de idade ficou em 32,5 anos, tendo a participante mais velha 58 anos e a mais nova, 24. O tempo médio de anos transcorridos após a conclusão de graduação é de 7 anos, sendo o maior tempo de 27 anos e o menor de 1 ano e 6 meses. Cerca de 70% se formaram em universidades particulares, sendo as outras 30% oriundas de universidades federais. O tempo total de trabalho em CRAS é em média de 1,8 anos. O maior tempo de trabalho em CRAS foi de 6 anos e 6 meses e o menor de 4 meses. O tempo médio de carga horária semanal foi de 30 horas, sendo as maiores de 40 ho-

ras, e a menor de 16, discrepante dos dados do Censo SUAS 2009 (MDS, 2011), que trazem que 51% dos profissionais de ensino superior cumprem 40 horas semanais. Quanto ao vínculo empregatício, a maioria, 13 delas, eram estatutárias, enquanto 8 tinham contratos temporários, realidade melhor que apresentada pelo Censo SUAS 2010 (MDS, 2010), que indica que apenas 35,6% dos servidores com ensino superior nos CRAS do país são concursados.

A presença única de mulheres está em consonância com os dados de Macedo, Sousa, Carvalho, Sousa e Dimenstein (2011), que indicam que, do total de 8.079 psicólogos que atuavam em CRAS no Brasil em 2011, 89,6% são mulheres, evidenciando a preponderância do público feminino. Isto tem relação com a maior presença feminina do que masculina nos cursos de psicologia e também nos de serviço social. No Rio Grande do Sul, segundo os mesmos autores, em torno de 400 psicólogos atuam em CRAS, sendo relevante que se tenha entrevistado cerca de 5% destes profissionais, embora não se esteja interessado nos números de opiniões nem em generalizações absolutas dos achados. Esta significância apenas indica que se tem uma boa gama de representações a explorar.

4.2 Procedimentos para a entrevista

Antes das entrevistas, as participantes tomaram ciência do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, assinando-o ao concordar em participar da pesquisa, sendo informadas da possibilidade de desistência a qualquer tempo. Um tópico-guia auxiliou na entrevista, tentando, contudo, preservá-la o mais livre possível. Este foi composto por cinco itens: 1) "Quem são os usuários do CRAS e como caracterizá-los?"; 2) Como são as famílias usuárias do CRAS e como caracterizá-las; 2) Como é a vida desses sujeitos (em termos de rotina e cotidiano, o que ia sendo explorado a partir de mais perguntas de acordo com o que era trazido pelas entrevistadas); 3) Há aspectos dos usuários que podem ser vistos como obstáculos para a efetivação das propostas do CRAS/SUAS e, se sim, quais são eles; e, por fim, 4) Se há aspectos dos usuários que podem ser vistos como positivos e que contribuam para a efetivação da proposta do CRAS/SUAS e, caso existam, quais são eles.

A definição por 21 entrevistas obedeceu ao critério de saturação indicado por Bauer e Aarts (2008), no qual as entrevistas vão sendo realizadas, produzindo diferentes representações, até que a inclusão de novos participantes não acrescente mais tantos dados inéditos ou significativamente relevantes. Ou seja, mais entrevistas não levariam necessariamente a um entendimento mais detalhado, existindo uma confiança gradativamente crescente do pesquisador na compreensão do fenômeno. Esses mesmos autores indicam que o número entre 15 e 25 entrevistas individuais é o máximo possível para uma criteriosa análise, como segue este estudo.

4.3 Procedimentos para análise das entrevistas

Todo o material levantado nas entrevistas foi submetido à análise de discurso, conforme foi proposta por Gill (2008). Para ela, não há uma receita delimitada para tanto, mas sim etapas que podem ser mais ou menos estruturadas. O primeiro passo é a transcrição das entrevistas a partir dos registros literais das falas, evitando pequenos recortes que apenas legitimam o que diz o autor, a fim de permitir diferentes interpre-

tações, permitindo ao leitor que aceite ou refute os pontos de vistas explorados. Após, Gill (2008) relata que se inicia a análise propriamente dita, através de uma leitura que seja capaz de, no processo inverso das representações sociais, tornar o familiar estranho, a partir de um espírito cético, atento ao contraditório e ao detalhe. Feito isso, passa-se à codificação, em um movimento de mergulho no material, que desta vez torne o conteúdo familiar para que seja possível a organização em categorias ou campos temáticos, mais gerais no início. Em seguida, acontece uma análise mais profunda do discurso, em que se refinam as primeiras análises. Embora o material seja categorizado, não significa que ele não suporte contradições e fragmentos. Pelo contrário, já que as representações sociais que emergem daí são totalmente afeitas à ambivalência.

Pela descrição do processo, fica claro o quanto este método é válido para o trabalho com representações sociais, já que elas se situam em um contexto comunicativo, isto é, do discurso, sendo que a organização em campos temáticos permite a emergência dos significados nucleares que compõem esse universo simbólico.

5. RESULTADOS

Os resultados – uma representação social individualista, que culpabiliza os usuários por sua condição de vulnerabilidade social – foram organizados em cinco campos temáticos, significando cinco diferentes dimensões que compõem uma representação social mais ampla. No primeiro campo temático, estão as representações que têm como significado central a dependência dos usuários, principalmente com os benefícios, mas também em relação aos serviços e aos profissionais. Em seguida, evidenciam-se sentidos ligados à acomodação, associada novamente aos benefícios. Após, apresentam-se aspectos que dizem respeito à passividade, já que desejam "ganhar os benefícios, mas sem dar nada em troca". Porém, o acesso aos direitos deve ser trocado por algo? É isto que embasa a discussão. No quarto campo temático, emergem significados que se referem à falta de perspectiva dos usuários, que vivem geralmente presos às necessidades imediatas do dia-a-dia, sem planos para o futuro. Para as entrevistadas, isso é mais um dos entraves em suas vidas. E, por fim, apresentam-se sentidos relacionados à resistência em aderirem aos serviços e às intervenções profissionais.

5.1 *O governo tem que dar conta de tudo:* usuários dependentes

Neste primeiro campo temático, são apresentadas falas que remetem à dependência dos usuários em relação aos benefícios, aos serviços e aos profissionais, como simbolizam bem estas falas: "Muita visão assim de que o governo tem que dar conta de tudo. A cultura deles é muito diferente. Acho que esse é o aspecto mais difícil também. Muito difícil também porque numa comunidade a maioria pensa como eles" (P1); ou ainda: "Outra coisa é aquela coisa de não perceber, sabe, que esses benefícios que recebem por ter os filhos no Programa vai acabar. Eles não conseguem perceber isso. [...] Daí ficam naquela dependência sabe, sempre dependendo da prefeitura, né, do Estado" (P15). Pode-se observar que nessas falas se desvelam representações sobre a dependência dos usuários do Estado, dentro de uma lógica ainda assistencialista. Para várias entrevistadas, a maioria dos sujeitos se organizam principalmente em torno do

Bolsa-Família para ter uma renda mínima, dependendo do Estado para garantirem seu sustento e falhando assim por não procurarem outras opções a fim de alcançarem autonomia para gerirem suas vidas.

Assim, o que se constata é que há, da parte de algumas participantes, uma crítica aos usuários, na medida em que consideram que eles vêm até o CRAS apenas para pedir, dependentes dos benefícios oferecidos pelo serviço:

> A gente ainda está muito mais próximo de pessoas que acessam os serviços por uma dependência e não por aquela questão mais da necessidade. [...] Não exatamente por procurar uma garantia de direitos, porque se a gente for investigar, às vezes são situações em que não tem privação de direitos, [...] mas eles querem, de alguma maneira, ter acesso aos benefícios porque eles sabem que existem. (P3)

Contudo, ao mesmo tempo em que reclamam dessa postura passiva dos usuários, as entrevistadas reforçam, por outro lado, esse mesmo assistencialismo que condenam, já que não veem esses pedidos como uma tentativa de acesso a direitos mínimos, mas apenas como uma forma de dependência. Em outras palavras, quando os profissionais trabalham apenas na lógica do benefício enquanto benesse, e não do direito, correm o risco de reforçar a postura dependente dos usuários, perdendo, assim, a chance de trabalhar com a desconstrução dessa cultura. Isso só pode ocorrer de forma lenta e gradual, e, necessariamente, ser iniciada pelos profissionais, que têm de apresentar esse modelo, pois os usuários não podem automaticamente procurá-lo porque nem mesmo o conhecem, como exemplifica uma das falas das entrevistadas:

> Mas ele vem, de uma forma geral, muito na linha de um usuário mesmo, o termo acaba sendo bem pertinente nessa situação da política pública, do SUAS em especial. Então, a gente às vezes tem dificuldade mesmo de emancipar essas pessoas quando elas estão muito nessa lógica de usuário, usuário. [...] Usuário porque as pessoas, às vezes, têm a tendência de não buscar tanto um foco de cidadania, até porque as pessoas nem conhecem isso né, acaba sendo um modelo que a gente tem que apresentar né, mas tem o usuário também né, aquele que até conhece o modelo, mas que aproveita das brechas que a política às vezes oferece – e que a politicagem oferece também – para, enfim, manter uma situação de dependência. (P3).

Para Paugam (2012), a dependência é produzida socialmente na medida em que a fragilidade e a degradação das condições de vida forçam os sujeitos a recorrerem aos serviços sociais, que passam a se encarregar desses problemas. Como suas tentativas de mudança se mostram inúteis, a ideia de dependência passa a ser aceita para se obter uma renda ou auxilio mínimo, frente a um cenário de impossibilidades. Ou seja, nessa lógica, a dependência é uma produção social, e não resultado de algum desajuste ou inadequação dos usuários como se depreende neste campo temático, que parece culpabilizá-los por sua condição de dependência. Há ainda outro aspecto que pode ser levantado, como indicam Cruz e Guareschi (2012): o quanto os próprios serviços e os discursos dos profissionais vêm produzindo subjetividades desqualificadas, isto é, colocando os sujeitos em posição de tutela, principalmente em relação aos saberes dos especialistas, fomentando, então, eles próprios, uma relação de dependência. Em outras palavras – como sugere Scheinvar (2006), apoiada nas ideias de Foucault – o quanto modelos hegemônicos normalizantes são reforçados por profissionais que decretam os sujeitos como problemas, responsáveis por mazelas políticas e sociais, esquecendo, assim, de problematizar outras relações sociais e estruturais mais amplas.

No Brasil, conforme Yazbek (1993), a dependência foi produzida a partir do histórico assistencia-

lista – do apadrinhamento, do favor e do clientelismo – que baseou por décadas a assistência social brasileira. A produção de relações personalizadas na assistência, onde o pobre permanecia subordinado, leal e "grato" a quem o "ajudava", reforçou, ao longo do tempo, uma relação de subordinação, de culpabilização por sua própria condição e, de maneira geral, a dependência dos serviços públicos frente à inexistência de outras possibilidades de sobrevivência. Talvez um tipo de leitura como essa ajude na compreensão da dependência como um problema amplo, resultado de nosso histórico legado assistencialista, e não como uma inadequação individual, sendo dever de todos os profissionais essa gradual desconstrução.

5.2 *A maioria não vai em busca:* usuários acomodados

Dentro da lógica de uma possível dependência dos benefícios exposta anteriormente, e da existência ainda de uma cultura assistencialista, emergem das entrevistas sentidos referentes à acomodação dos usuários. Segundo algumas psicólogas entrevistadas, os benefícios – principalmente o do Bolsa-Família – deveriam ser encarados como algo temporário, em que se buscasse paralelamente alternativas, como alguma capacitação, a fim de se manterem de forma autônoma. Em um plano ideal traçado por algumas profissionais, os usuários deveriam alcançar, depois de certo tempo, a independência através do acesso ao trabalho. Mas, como não é o que acontece, a acomodação passa a ser vista como uma das características desses sujeitos, acusados de não se movimentarem para buscarem saídas para sua situação, como simbolizam bem estas falas: "Mas têm famílias [...] que se acomodam totalmente. Elas vivem basicamente do benefício ali do Bolsa que estão recebendo" (P7); ou ainda:

> Se depender deles, a maioria não vai em busca. Eles exigem que tu dê conta daquele problema que eles têm [...] A questão do recurso do Bolsa-Família mesmo, muitas pensam que aquilo ali é um beneficio que 'bom, agora eu já tenho o Bolsa-Família, vou permanecer com ele e tá bom'. Não é tá bom. O Bolsa-Família é um recurso que tu recebe para conseguir te organizar por um tempo né, tem que começar a trabalhar nesse sentido. Não é porque tu tem o Bolsa-Família que agora tá tranquilo e as coisas têm que parar. [...] Mas que também eles vão em busca do mercado de trabalho, né, e que não só porque tão recebendo o benefício que as coisas estão tranquilas. E isso eles têm dificuldade de entender. (P1).

Em relação aos sentidos produzidos nesta categoria, pelo menos três aspectos importantes podem ser extraídos. O primeiro é a ideia de que os usuários não buscam alternativas, acomodando-se. Porém, é ignorado, nesse caso, que ao acessar o CRAS eles já estão buscando algo, em um movimento, por si só, difícil, pois, como atesta Yazbek (1993), para receber "ajuda" é necessário "pedir ajuda", situação experienciada como humilhante, sendo necessário comprovar as necessidades e carências e a incapacidade de não conseguir prover a si próprio. Nos casos de acomodação apontados por algumas entrevistadas, a ideia de que o acesso a uma política pública seja para muitos a única alternativa de vida não é considerada, e o fato dos usuários irem até o CRAS sempre "pedindo algo" – talvez única ação possível – e não buscando outras vias é condenado, como se não houvesse movimento nenhum nesse ato. Se o CRAS existe para ser uma porta de entrada às políticas e aos serviços de modo geral, por que os profissionais consideram a ida ao CRAS, geralmente em busca de um benefício, como uma não busca? Parece haver certo desejo que essa busca seja por alternativas que não o CRAS ou os benefícios, não importando muito se essas opções estão ou não ao alcance dos usuários.

O segundo aspecto a ser destacado é a própria falácia apontada como possível saída para a situação de acomodação: a busca pelo trabalho.

> Assim como têm famílias que querem superar essa situação vulnerável, [...] muitas se acomodam, se acomodam nessa questão do benefício, né. Não procuram um trabalho melhor ou formal pela questão de que vão perder o benefício do Bolsa-Família, né. Então, eu vejo que há um obstáculo pra elas superarem as vulnerabilidades. (P6).

Um dos pressupostos básicos para a manutenção do capitalismo é a existência de uma mão de obra reserva, a fim de manter os salários baixos e a permanente sensação de disputa e risco, que faz com que o trabalhador produza sempre o máximo possível (ANTUNES, 2009). Em outras palavras, isso significa que nunca, na história do capitalismo, houve uma taxa de desemprego zero, ou seja, mesmo que todos os sujeitos se capacitem devidamente, em um sistema de produção capitalista nunca haverá empregos para todos. Aliás, poderia ser até pior – aos olhos do capitalismo – que todos os sujeitos se capacitassem, pois isso aumentaria a pressão para a abertura de vagas e o principal e permanente entrave apontado – "há vagas, mas falta capacitação" – não poderia mais ser empregado.

O terceiro e último aspecto refere-se especificamente ao Bolsa-Família:

> Mas a grande maioria precisa ter muito investimento pra que consigam compreender que isso deveria ser um recurso temporário que ela vai utilizar. Hoje é ela que tá precisando, amanhã são outros usuários que vão precisar. E não ficar com aquele sistema 'bom, eu tenho o Bolsa-Família, tô tranquila'. É que tipo assim, tem muito essa questão, se eles têm um recurso que tem um prazo indeterminado que eles vão poder contar, se enquadrando nas condicionalidades do programa, eles passam a ficar tranquilos por um certo tempo, e não deveria ser assim, né. (P1).

O Bolsa-Família é um programa de transferência de renda que existe para tentar prover o acesso mínimo a algo garantido a todos na Constituição: o direito à renda. Ou seja, mais do que um benefício, trata-se de um meio de acesso a um direito, o que, aliás, não consegue ser plenamente assegurado pelo Bolsa-Família, visto que o dinheiro transferido pelo programa é uma medida paliativa, que não garante o sustento mensal digno de uma família. Assim, na visão de algumas das entrevistadas, o acesso a um direito mínimo, ou, para ser mais exato, a tentativa de aproximação da garantia de um direito mínimo, acaba sendo visto como uma benesse que as pessoas deveriam dar algo em troca, em especial através da busca por capacitação para o trabalho. Isso não significa que as pessoas não devam se capacitar ou se manter através do seu próprio trabalho. Pelo contrário, já que se defende aqui o direito ao trabalho como o horizonte de luta permanente. Porém, busca-se dar visibilidade à forma acrítica como esse discurso pode ser tomado e replicado, tendo em vista algumas falas acima expostas. Outra consideração a ser feita é que já existem muitas pesquisas que comprovam que não há uma acomodação dos beneficiários com o Bolsa-Família, bem pelo contrário.

Para Yazbek (1993), quem acessa a assistência social, em princípio, não pode ser visto como acomodado, já que isso supõe um movimento de ação em busca de uma mínima satisfação das necessidades básicas. Contudo, o modo político pelo qual isso se processa torna essas necessidades mercadorias a serem adquiridas pela sujeição do necessitado, despojando-o, então, de qualquer protagonismo para viver uma "subalternidade consentida" ou introjetada. Para Susin e Poli (2012), a desproteção e o desamparo são produzidos – e também produtores – de uma violência simbólica, que submete os sujeitos aos discursos

dominantes e os coloca em lugares marginais, como é a posição de "acomodado".

5.3 *Dar sem troca:* usuários passivos

Neste campo temático, o intuito é dar visibilidade a falas que abordam a passividade dos usuários, presos ainda a uma lógica assistencialista do "ganhar sem dar nada em troca", como definem as entrevistadas. Os usuários são acusados de serem acostumados a ganharem as coisas e não a conquistá-las, o que se relaciona ao campo anterior, já que "passividade" remete também ao sentido de "acomodação". Porém, faz-se essa distinção porque neste item há outro sentido a ser problematizado, "o dar sem troca", que envolve uma vez mais a questão de benefícios e direitos:

> E eles veem o CRAS muito, e nós principalmente, os técnicos, como se a gente pudesse dar alguma coisa pra eles. E esse dar é sem troca sabe, o que eu não aceito muito. Eu acho que na medida que a gente dá alguma coisa a gente tem que ter troca com eles né, e eles são muito mal acostumados assim, eles vêm desse modelo ainda assistencialista de dar cesta básica, de dar não sei o que. E eu acho que não, que a gente tem que ensinar eles a buscar as coisas por eles. (P8).

Um dos aspectos que perpassa este campo temático é a questão do direito e do benefício. Sobre isso, Cruz e Guareschi (2012) afirmam que situações cotidianas do CRAS, como a procura por uma cesta básica, por exemplo, põem em tensão a noção de sujeito de caridade e de sujeito de direito. Fornecer ou não acaba sendo o dilema de muitos psicólogos, já que, para alguns, seria uma ação assistencialista e que "não ensinaria a pescar", enquanto que, para outros, é uma forma de evitar que a família passe fome. É interessante notar que as falas deste campo temático definem os recursos da assistência social, como o Bolsa-Família, por exemplo, estritamente como um benefício.

> Daí seria mais esses que são muito viciados nessa cultura do me dá e eu não preciso dar nada em troca. [...] Que não quer entender, que tu não consegue acessar mesmo porque acha que tem que ganhar e ponto final, que não quer dar nada em troca, nem conseguem enxergar que isso é um benefício pra eles. Quando a gente diz que eles têm que ser independentes porque isso vai ser um benefício pra eles, ele enxerga que a gente está cobrando a sacola que está dando, e não que aquilo é um benefício. (P20).

Porém, ampliando essa visão, pode-se fazer outra leitura desses benefícios como meio de acesso a direitos. Legalmente garantidos na Constituição de 1988, dentre eles estão o direito ao trabalho, à renda, à alimentação, ao transporte e à moradia digna, embora não plenamente respeitados em nosso país. Por outro lado, a própria Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) (MDS, 2009b) traz em seu texto, no capítulo IV, a noção de benefício – Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Benefícios Eventuais – e não a noção de direito, passando uma conotação de benevolência ou favor ao termo. Já o texto da Política Nacional de Assistência Social (MDS, 2004, p. 26) elenca entre seus princípios o "respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade", firmando o benefício como meio de acesso ao direito. Consideramos que essa é uma discussão que poderia ser mais bem problematizada pelos próprios documentos do SUAS, já que a ideia de benefício pode trazer uma conotação de beneficência, enquanto a ideia de direito consolida a garantia legítima de aspectos legalmente constituídos. A partir da lógica que se depreende do texto da PNAS exposto acima, fornecer uma cesta-básica, por

exemplo, nada mais é que o acesso a um meio, o benefício, para o alcance de um direito, o da alimentação, não devendo, portando, ser trocado por nada.

Uma maneira de romper com o assistencialismo, conforme algumas entrevistadas, seria construir uma lógica de troca de um benefício por algo, como a participação em um curso, a busca de alguma forma de independência ou até o trabalho em troca da alimentação:

> São muito acostumadas ainda com aquela coisa de assistencialismo né, elas querem ganhar tudo de mão beijada assim e a gente tenta estar ensinando elas que a partir desses cursos né, pra não dar as coisas de graça, mas sim ensinar elas a se auto gerir, que elas têm capacidade pra isso, né. E nós temos vários projetos aqui no município, [...] que elas vêm, desenvolvem seus trabalhos [...] e elas ganham um valor x por esse trabalho, e ganham também o 'sacolão', aquele 'sacolão' que era bem do assistencialismo, que eu vou lá e pego, que agora elas trabalham e ganham isso. (P17).

Contrário a isso estão também as proposições do caderno de Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS (CFP, 2008), onde se afirma a concepção de assistência social como um direito, apontando a necessidade de superação da ideia dos profissionais de viabilizadores de programas para viabilizadores de direitos. Ou seja, o benefício é sempre um meio de acesso a um direito, não devendo ser trocado por nada. Cabe ao profissional, paralelamente à concessão dos benefícios, trabalhar outras questões, fomentando o protagonismo e a autonomia dos usuários. Contudo, isso não deve ser visto como uma troca, em que na medida em que o usuário acessa um benefício deve participar de algum curso ou grupo. É isso que frisa o caderno do MDS (2012) sobre o PAIF, ao afirmar que "o atendimento pelo serviço deve ser de total interesse e concordância das famílias" (p. 28), reiterando uma vez mais o respeito ao ingresso ou não desses sujeitos em programas, que não podem ser pré-condições para a concessão ou não dos benefícios.

5.4 *Um dia de cada vez:* usuários sem perspectivas

Outra "crítica" feita pelas psicólogas entrevistadas aos usuários diz respeito à falta de perspectiva dos sujeitos, presos ao dia-a-dia, às necessidades imediatas. Nessa perspectiva, falta um planejamento em longo prazo, como um emprego estável que garantisse uma renda mensal, por exemplo. Sem isso, a vida destas pessoas parece ser uma eterna luta para garantir a sobrevivência diária, como simbolizam as falas a seguir: "É uma vida, uma eterna luta assim, eu vejo que eles têm poucos planos, eu diria. Planejam poucas coisas pra vida, vão levando um dia de cada vez assim". (P9); ou ainda:

> E muito assim, trabalho hoje para garantir o dia de amanhã, trabalho de manhã para garantir a janta. [...] Então o pessoal assim é bem descansado assim em relação a essa questão e sabem de que quanto mais cresce a rede de apoio, de certa forma também mais acesso eles têm, né, a resolver isso de uma forma imediata, e aí acho que ao mesmo tempo que se dá acesso aos direitos, 'vou garantir a sobrevivência, né, então vou dar acesso a esta cesta básica', por outro lado tu não consegue projetar junto à família algo de futuro. Então são famílias que normalmente se espera que não tenham essa visão de futuro. Eles têm uma visão muito do hoje, imediatistas, eles estão presos às necessidades do hoje. (P2)

Pode-se notar que essa falta de perspectivas dos usuários é vista como uma inadequação ou de-

sajuste, pressupondo então uma comparação do estilo de vida dos usuários a outro estilo definido como normativo ou esperado, provavelmente comum à cultura das profissionais. Nessa outra perspectiva esperada, os sujeitos geralmente possuem um emprego fixo e têm um planejamento de futuro de suas vidas, com metas a serem atingidas, que não raramente se resumem a objetivos financeiros. Talvez por isso esse "estranhamento" das profissionais com a postura imediatista dos usuários:

> Eles vivem um dia de cada vez, parece. Eles não se preocupam muito com o futuro, com o que vai ser amanhã né, o importante é o hoje, se tem o sustento pra hoje, se os filhos estão bem hoje, eu não vejo neles muitas perspectivas. Às vezes até porque se fizessem isso iam cair na realidade né, não sei, parece que eles vivem um dia de cada vez. 'Hoje está bom, então está bom'. [...] Se as necessidades básicas estão supridas, então 'estou bem'. (P18).

Para Foucault (*apud* MACEDO e DIMENSTEIN, 2009), nos casos de tentativas de normatização, acaba-se configurando um exercício de tutela e desapropriação do saber do outro sobre si próprio na condução dos seus projetos de futuro. Ou seja, são os profissionais que, por deterem o saber, acabam tentando definir o que seria melhor ou adequado aos sujeitos. Isso favorece a criação de amplos mecanismos de regulação e vigilância da vida, tornando as políticas do bem-estar, em certos casos, um território profícuo para o exercício da gestão ou do governo da população através da disciplina e do controle, entendidos como estratégias biopolíticas para se fundar ou redimensionar a ordem social vigente. Assim, tolerar modos múltiplos de organização e planejamento da vida pode ser uma das vias para não tornar essa lógica normativa operante, já que a questão de ter ou não perspectivas depende também do próprio ponto de vista adotado.

5.5 *Os programas são muito bons, mas o que empaca é a cultura das pessoas:* usuários resistentes

Neste último campo temático, se abordam os significados que versam sobre a resistência dos usuários em aderir às intervenções e aos encaminhamentos propostos pelos profissionais. Nessa lógica, eles acabam sendo vistos como pouco comprometidos, pois não participam das atividades oferecidas – e talvez por isso não consigam sair da situação onde se encontram – resistentes, portanto, à mudança. Por outro lado, os programas e serviços são vistos como bons, facilitadores das mudanças, embora os usuários não se adequem como deveriam, ou não "entendam" os programas, mostrando claramente uma leitura, por parte de algumas profissionais, de inadequação e desajustes desses sujeitos. Outro sentido que aparece é o da culpabilização dos usuários por suas posições de resistência e não adesão às propostas:

> Eu acho que os programas são muito bons, a proposta é muito boa, mas o que empaca é a cultura das pessoas, que não pegam o foco do programa, eles não entendem muito o porquê das coisas. [...] O Bolsa-Família, essas outras propostas, tudo é muito bom, os programas, mas a gente conseguir trabalhar com o usuário no sentido que ele se insira, aceite participar do programa e entre na proposta, perfeitamente no que venha a ser trabalhado no programa, é difícil. [...] Já escutei usuário dizer que 'eu não quero ninguém se metendo na minha vida, dizendo o que eu tenho que fazer ou não'. A gente sabe até que às vezes as pessoas utilizam recursos federais pra outros fins que não é o foco principal né. [...]A proposta é boa, os programas têm um objetivo interessante, acho que o foco é bem válido, só que a dificuldade é a conscientização das pessoas trabalhar isso aí. (P1).

Como destaque está o que Yazbek (1993) chama da condição de assistido: a exigência de disciplina, obediência e conformidade às determinações dos técnicos da assistência social, cumprindo adequadamente as séries de exigências e requisitos para obtenção dos benefícios, devendo ter, portanto, determinado desempenho, tanto dentro como fora das instituições, enfim, comportando-se dentro de um ideal de população submissa a desempenhar o papel de necessitada que lhe é atribuído: "Às vezes tu trabalha, trabalha com uma família alguns compromissos assim e aí tu vê que a família não consegue às vezes acompanhar, não consegue se comprometer da forma como, no meu entendimento, deveria" (P2); ou ainda: "A gente faz toda uma chamada para virem e não vêm. [...] Acaba vindo pessoas que de alguma forma estão mais organizadas. [...] Têm pessoas que tu liga, que tu chama, que tu vai até lá, e aí não aderem" (P11).

Como aponta Foucault (2006), apesar dos efeitos positivos das políticas sociais de modo geral, tal sistema também comporta "efeitos perversos", pois sua crescente rigidez burocrática – condição transferida para o cotidiano dos serviços – ao mesmo tempo em que dá mais segurança às pessoas, acaba fomentando também situações de dependência, controle e infantilização, mais do que efetivamente viabilizando ações que busquem a autonomia da população beneficiada com tais políticas. Assim, ao impor certos "modos de vida" e vias de percurso por onde o usuário deve transitar, reforça-se seu controle:

> Às vezes demanda muito investimento para que elas entendam, que elas aceitem o que a gente está propondo. Pra que elas cumpram as demandas. Que elas vêm procurar aqui atendimento, trazem certas necessidades, a gente orienta, mas na maioria das vezes elas não dão sequência naquilo que foi proposto, então tu tem que investir bastante, procurar acompanhar mais de perto, fazer visitas, insistir que as coisas sejam feitas, explicar o porquê das coisas, da necessidade de elas atenderem aquilo ali. Porque muitos vêm aqui só quando precisam mesmo. E às vezes trazem necessidades que a gente não consegue atender. (P1).

Por outro lado, abre-se também possibilidade à resistência, que, contudo, é muitas vezes vista como inadequação ou desajuste destes sujeitos, que deveriam aceitar e não se opor às vias sugeridas e/ou impostas pelos profissionais, pois estes hipoteticamente saberiam o que é melhor aos sujeitos do que eles próprios.

> Aqueles que são resistentes, que acham que é perda de tempo vir aqui, principalmente mulheres com filhos pequenos, então assim 'ah eu tenho o que fazer em casa, eu tenho roupa pra lavar, eu tenho criança pra cuidar, eu não tenho como vir'. Às vezes vem medidas né, de que elas precisam estar incluídas no PAIF, a família precisa ser incluída e eles não querem, acham que não é importante, que é perda de tempo. (P18).

Mais uma vez, desvela-se por trás disso uma concepção individualizante que atribui ao sujeito a culpa por seus insucessos, mesmo que, neste caso, isso signifique simplesmente a resistência em aceitar um plano feito sem incluir sua participação, restando como saída a necessidade de implicá-lo nessas decisões.

Ainda baseados nas contribuições de Foucault, Cruz e Guareschi (2012) afirmam que a política de assistência social é um campo de forças em luta, em que discursos, práticas e saberes se produzem e se confrontam e onde certos funcionamentos acabam se hegemonizando dentre outras possibilidades. A partir disso, emergem saberes e práticas dominantes, que, transformados em regimes de verdade, acabam construindo certos modos de vida e subjetividade. Quem não se adequa a esses planos previamente estabelecidos pode então ser visto como resistente, inclusive como culpado por tanto, já que os serviços e programas

"são muito bons", cabendo aos usuários aderirem e progredirem para uma mudança, desconsiderando a lógica perversa de submissão e normatização subjetiva aí presente.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, foram apresentados diversos sentidos que remetem a uma representação social individualista e culpabilizadora dos usuários do CRAS por sua própria condição de vulnerabilidade, tida como fruto dos desajustes e inadequações desses sujeitos na perspectiva das profissionais entrevistadas. Na sustentação dessa representação social, encontram-se elementos ideológicos que garantem a culpabilização dos sujeitos por suas dificuldades de vida, produzindo, assim, a individualização e a psicologização dos problemas sociais. Para Iamamoto (2011), as artimanhas ideológicas (neo)liberais forçam a perda da dimensão coletiva e de classe da questão social, isentando a sociedade pela reprodução das desigualdades. Com isso, a questão é reduzida ao indivíduo e a sua biografia pessoal. Assim, fica claro que essa ideologia opera principalmente ao encobrir a responsabilidade da organização social capitalista, naturalizando as desigualdades e despolitizando a questão social enquanto problema público e político. Logo, ao invés de mudanças estruturais, o que passa a se vislumbrar é a presença de um discurso humanitário e solidário, que reforça a lógica do consumidor em detrimento do cidadão, o que em nada altera as contradições sistêmicas.

Diversos autores reforçam os achados sobre a individualização dos problemas sociais e a consequente culpabilização pelo "insucesso" social. Cruz e Guareschi (2009), por exemplo, acentuam o quanto uma sociedade conservadora em que se mantém vivos traços assistencialistas considera, ainda, a pobreza como um atributo individual daqueles que não se empenham para superá-la. Yazbek (1993) é outra dessas expoentes, quando afirma que quanto mais particulares as necessidades, mais entendidas são, pelo senso comum, como questões a serem resolvidas pelos indivíduos. Ela reforça, também, a ideia de o quanto a experiência de pobreza pode desqualificar os pobres por suas crenças, por seus modos de se expressar e seus comportamentos, dando uma valoração negativa e indesejável por sua procedência de classe. A autora acrescenta ainda que a pobreza condiciona experiências e os lugares a serem ocupados pelas pessoas. Lugar que não escolheram e que indicam que são vítimas de processos que não dependem apenas delas, mas que acabam sendo determinantes nos processos de subjetivação.

Portanto, fica bem evidente o quanto existe em nossa sociedade uma ampla e difundida representação social que individualiza os problemas sociais, culpabiliza os sujeitos por sua situação de vulnerabilidade e atribui a seus supostos desajustes e inadequações a origem de suas dificuldades. O profissional que habita essa mesma sociedade pode também se impregnar pelo sistema valorativo que coloca o pobre em lugares sociais, políticos e econômicos marcados pela subalternidade, com a consequente desvalorização de seus saberes, costumes e comportamentos.

Por isso, é comum encontrar profissionais que, ao mesmo tempo em que defendem direitos, têm dificuldades para trabalhar com pessoas em situação de vulnerabilidade, pois avaliam que essas, ao invés de se comportarem como "deveriam", burlam ou resistem às normas dos serviços, às condicionalidades de programas e às intervenções profissionais. Para Hillesheim e Cruz (2009), a lógica da inadequação opera a partir de uma leitura que vê na maior presença de fatores de risco a presença de uma maior vulnerabilidade, sendo que a partir da provável ocorrência de algum dano é que se torna necessária a intervenção sobre

o potencial perigo, tornando-o, então, passível de previsão e controle. Nessa leitura, corre-se o risco de tomar os pobres como empobrecidos, isto é, desqualificados por suas crenças e modos de expressão, portadores de atributos negativos e inadequados, potencialmente transgressores de leis e capazes de oferecer risco à sociedade, o que gera não a defesa dos usuários, mas uma proteção da sociedade em geral contra eles, que devem ser controlados socialmente a partir de um olhar moralizador e prescritor de comportamentos a fim de adaptá-los as regras do "jogo".

Assim, talvez o principal ponto a ser destacado nesta pesquisa é a denúncia de elementos ideológicos que compõem uma representação social individualista e culpabilizante, compartilhada pelo menos em alguma medida pelos próprios psicólogos que operam a política de assistência social. Por isso, é importante acentuar a necessidade da discussão política, ética e social na formação em psicologia, para que não se depositem nos próprios sujeitos a culpa por sua condição social de pobreza e também de suas necessidades de utilizar os serviços da assistência social, ignorando assim aspectos próprios do capitalismo que estão na origem dessas questões.

Para concluir, vale lembrar que este estudo é parte de uma pesquisa mais ampla (PEREIRA e GUARESCHI, 2013), composta por outras representações com sentidos complementares e até opostos aos que foram aqui trabalhados. Assim, temas como o de gênero, tanto por parte das entrevistadas como por parte da preponderância do público feminino que acessa o CRAS, a problematização e a caracterização mais profunda sobre vulnerabilidade social, o debate mais exaustivo sobre formação dos profissionais e da própria política de assistência social, bem como as representações que apontam para sentidos mais relacionais, que apostam na potência de vida dos usuários, também são contemplados e discutidos, embora não possam ter sido todos visibilizados neste artigo.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. A substância da crise e a erosão do trabalho. In ARRUDA SAMPAIO JR., Plínio de (Org.). **Capitalismo em crise**: a natureza e a dinâmica da crise econômica mundial. São Paulo: Editora Instituto José Luis e Rosa Sunderman, 2009.

BAUER, Martin; AARTS, Bas. .A construção de um corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In BAUER, Martin; GASKELL, George (Orgs.). **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7ª ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. **Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS-SUAS**. Brasília – DF, 2008.

COSTA, Ana Flávia; CARDOSO, Cláudia Lins. Inserção do psicólogo em Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 3, n 2, p. 223-229, 2010.

CRUZ, Lilian; GUARESCHI, Neuza. A constituição da assistência social como política pública: interrogações à psicologia. In: CRUZ, Lilian; GUARESCHI, Neuza. (Orgs.). **Políticas Públicas e Assistência Social. Petrópolis**, RJ: Vozes, 2009.

CRUZ, Lilian; GUARESCHI, Neuza. Articulações entre a psicologia social e as políticas públicas na assistência social. In: CRUZ, Lilian; GUARESCHI, Neuza. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

FOUCAULT, Michel. Um Sistema Finito diante de um Questionamento Infinito. In: MOTTA, Manoel Barros. (Org.). **Ética, sexualidade, política**. Coleção Ditos e Escritos V. 2ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.

GASKELL, George; BAUER, Martin. Para uma prestação de contas pública: além da amostra, da fidedignidade e da validade. In: BAUER, Martin; GASKELL, George (Orgs.), **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

GILL, Rosalind. Análise de discurso. In: BAUER, Martin; GASKELL, George (Orgs.), **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

HILLESHEIM, Betina; CRUZ, Lilian. Risco, vulnerabilidade e infância: algumas aproximações. In: CRUZ, Lilian; GUARESCHI, Neuza. (Org.). **Políticas Públicas e Assistência Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

IAMAMOTO, Marilda. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2011.

MACEDO, João Paulo; DIMENSTEIN, Magda. Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem-estar social. **Psicologia & Sociedade**, v. 21, n. 3, p. 293-300, 2009.

MACEDO, João Paulo; SOUSA, Adrielly Pereira; CARVALHO, Davi Magalhães; MAGALHÃES, Mayara Alves; SOUSA, Francisca Maira Silva; DIMENSTEIN, Magda. O psicólogo brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos? **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 16, n. 3, p. 479-489. 2011.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009a.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **LOAS "Anotada" – Lei Orgânica de Assistência Social**. Brasília, 2009b.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Bolsa família: cidadania e dignidade para milhões de brasileiros**. Brasília, 2010.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2009 – CRAS**. Brasília, 2011.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais** – volume 1.1ª edição, Brasília, 2012.

NERY, Vânia Baptista. **O Trabalho de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social – Saberes e Direitos em questão**. Tese de Doutorado. São Paulo – PUC-SP, 2009.

PAUGAM, Serge. O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais – Uma dimensão essencial do processo de desqualificação social. In: SAWAIA, Bader. (Org.), **As artimanhas da exclusão**. 12ª edição.

Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

PEREIRA, Vinícius; GUARESCHI, Pedrinho. **A psicologia no mundo da vida: representações sociais sobre os(as) usuários(as) do CRAS**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 153 p. Porto Alegre – UFRGS, 2013.

SCHEINVAR, Estela. A família como dispositivo de privatização do social. **Arq. Brasileiros de Psicologia**, v. 58, n.1, 2006.

SUSIN, Luciane; POLI, Maria Cristina. O singular na assistência social: do usuário ao sujeito. In: CRUZ, Lilian; GUARESCHI, Neuza (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1993.

YAZBEK, Maria Carmelita; MESTRINER, Maria Luisa; CHIACHIO, Neiri Bruno; et al. O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais – desafios e perspectivas de uma realidade em movimento. In: COUTO, Berenice; YAZBEK, Maria Carmelita; SILVA, Maria Ozanira da Silva; RAICHELIS, Raquel (Orgs.), **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.