

Título do capítulo	CAPÍTULO 20 – ENTRE O DIREITO E A CULPABILIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS: O QUE PENSAM OS TRABALHADORES DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS) SOBRE AS OFERTAS E OS BENEFICIÁRIOS
Autores(as)	Luciana Jaccoud Maria Cristina Abreu
DOI	-

Título do livro	IMPLEMENTANDO DESIGUALDADES: REPRODUÇÃO DE DESIGUALDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS
Organizadores(as)	Roberto Rocha C. Pires
Volume	-
Série	-
Cidade	Rio de Janeiro
Editora	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)
Ano	2019
Edição	-
ISBN	978-85-7811-353-7
DOI	-

© Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – ipea 2018

As publicações do Ipea estão disponíveis para *download* gratuito nos formatos PDF (todas) e EPUB (livros e periódicos). Acesse: <http://www.ipea.gov.br/portal/publicacoes>

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada ou do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

ENTRE O DIREITO E A CULPABILIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS: O QUE PENSAM OS TRABALHADORES DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS) SOBRE AS OFERTAS E OS BENEFICIÁRIOS

Luciana Jaccoud¹
Maria Cristina Abreu²

1 INTRODUÇÃO

A trajetória recente da assistência social no Brasil foi marcada por importantes transformações. Visando atender aos dispositivos constitucionais e estruturar ofertas a partir da referência ao direito socioassistencial, teve início, a partir de 2004, a construção do Sistema Único de Assistência Social (Suas). Assentado em novo arranjo federativo, o Suas aprimorou a delimitação dos papéis e das responsabilidades dos três níveis de governo, bem como as estratégias e os instrumentos de integração e coordenação intergovernamental. Dotando a política pública de assistência social de densidade institucional, ampliou sua capacidade para ofertar tanto o Benefício de Prestação Continuada (BPC) quanto o Programa Bolsa Família (PBF). Ganhou corpo o ordenamento normativo para regular a execução dos serviços em escala nacional, de forma descentralizada e articulada, alterando o histórico padrão de fragmentação, subsidiariedade na relação entre entidades da sociedade civil, e subalternidade entre os beneficiários e as instituições e atores responsáveis por ofertas.

A implantação do Suas apoiou-se, assim, em um projeto político ancorado no reconhecimento do direito à assistência social e da responsabilidade pública face às ofertas da política. A partir de legislações e normativas específicas, de um novo padrão de financiamento público e de um processo contínuo de pactuação entre gestores expandiu-se a provisão estatal de serviços e de benefícios assistenciais. Entre os resultados, pode-se computar o rápido crescimento das unidades públicas de referência – Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) – e a ampliação das equipes. Os equipamentos públicos, em 2016, ultrapassaram 10 mil unidades. No que se refere

1. Técnica de planejamento e pesquisa na Diretoria de Estudos e Políticas Sociais (Disoc) do Ipea.
E-mail: <luciana.jaccoud@ipea.gov.br>.

2. Coordenadora de Acompanhamento aos Conselhos no Conselho Nacional de Assistência Social do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). *E-mail*: <maria.martins@mds.gov.br>.

aos trabalhadores na rede pública municipal, no mesmo ano chegam ao número de 240 mil (Brasil, 2017).³

O processo de colocar em funcionamento políticas desenhadas a partir de uma regulação centralizada depende, entretanto, de complexo processo de interações, incluindo valores e comportamentos dos atores envolvidos na execução. Como destaca a literatura sobre implementação de políticas públicas, as decisões de planejamento convertidas em ações que buscam alcançar resultados específicos respondem não somente a regras, orçamentos e instituições, mas também a elementos cognitivos, concepções e interações entre os atores que atravessam o campo da política (Palier e Surel, 2005; Sabatier, 2007; Dubois, 2015). Abordagens a partir de ideias, crenças e representações que orientam a ação política dos atores têm permitido avançar no entendimento sobre a execução da política pública nos diferentes contextos e territórios. Neste sentido, investigações sobre a atuação dos chamados agentes implementadores ou burocratas de rua têm trazido relevantes contribuições, jogando luz sobre o comportamento dos profissionais responsáveis pela oferta de serviços e benefícios em interação direta com os cidadãos. Os servidores públicos, influenciados por regras e fluxos intrínsecos ao arranjo organizacional da política e sua regulação, também encontram suporte para suas ações em disposições individuais ou em grupo, reinterpretando normativas e objetivos e inovando em sua atuação profissional (Lypsky, 1980; Dubois, 2015).

Este estudo visa contribuir com o debate sobre o processo de implementação da política de assistência social por meio de um esforço de pesquisa voltado à análise dos discursos mobilizados por trabalhadores do Suas. O material empírico utilizado tem como fonte 924 questionários respondidos, em 2016, por profissionais de nível superior que atuam em equipamentos públicos de todas as regiões do país, abordando suas principais ofertas, bem como o público por eles atendido. A pesquisa baseou-se no reconhecimento de que a intervenção no social é atravessada por categorias discursivas, percepções e valores heterogêneos, e em alguns casos, divergentes ou em disputa. Conhecer os permite melhor compreender o campo subjetivo que atravessa a política de assistência social nos diversos territórios e equipamentos em que ela é realizada e onde ganha conteúdo, materialidade e consequências.

O texto encontra-se organizado em quatro seções, além desta introdução. Na primeira, será realizada uma breve revisão de literatura dedicada ao estudo

3. De acordo com dados de Brasil (2017), em 2016 havia 8.240 CRAS em 5.494 municípios (99%). Além dos CRAS, os Centros de Convivência, tanto da rede pública como da rede complementar privada, compõem a Proteção Social Básica (PSB), que, somados aos CRAS, totalizam 16.694 equipamentos da PSB. Na Proteção Social Especial (PSE), tem-se 2.519 CREAS, presentes em 41% dos municípios, além dos Centros Pop, Centros Dia e Unidades de Acolhimento. Todo esse conjunto de equipamentos, da PSB e PSE, totaliza 26.627 unidades de atendimento que compõem o Suas, com cerca de 600 mil trabalhadores envolvidos, somando-se os trabalhadores da rede privada e pública.

das visões e percepções dos trabalhadores da assistência social. Em seguida, descreve-se a pesquisa de campo, incluindo a caracterização do universo amostral e as estratégias metodológicas utilizadas para a análise dos dados. A terceira seção apresentará os resultados para cada um dos temas pesquisados: usuários do CRAS, trabalho social no CRAS, PBF e beneficiários do PBF. Para cada tema, serão apresentadas as diferentes classes discursivas identificadas e sua análise. Por fim, nas considerações finais, será realizado um balanço do conjunto dos discursos analisados. Entre os achados da pesquisa, confirma-se a coexistência de diferentes padrões discursivos entre os profissionais, seja a respeito dos públicos ou das ofertas sob sua responsabilidade. Tais leituras podem influir nos resultados da política de assistência social, seja aprofundando dinâmicas de produção e reprodução de desigualdades que perpassam o cotidiano deste público, inclusive quando de sua interação com o Estado, seja, ao contrário, contribuindo para fortalecer aquela política em seu esforço de ampliar acesso a serviços e benefícios, reduzir desigualdades e garantir direitos a populações em situações de maior vulnerabilidade.

2 OS PROFISSIONAIS DO SUAS FACE OS DESAFIOS DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (PNAS)

As mudanças ocorridas na política de assistência social desde a criação e implementação do Suas tiveram como objetivo dar densidade e dotar de garantias as ofertas assistenciais, bem como modificar a relação historicamente estabelecida com o seu público. O largo conjunto de inovações acolhidas nas normativas federais enfatizaram a necessidade de distanciar-se das formas tradicionais de intervenção, entendendo que “a presença do Estado não se realiza prioritariamente a partir dos fracassos e dos problemas familiares. Ao contrário, a sua presença se faz na direção de atender as necessidades que se relacionam ao bem-estar das famílias” (Brasil, 2016, p. 20), incluindo-se a atuação sobre as desproteções e vulnerabilidades.

Apesar das progressivas delimitações ocorridas nas normas e orientações técnicas federais sobre o perfil e objetivos dos serviços voltados às famílias, a literatura vem apontando divergências nos conceitos e entendimentos dos profissionais sobre o que é, ou o que deveria ser, a política de assistência social, e sobre como devem executá-la. Observando as interações entre cadastradores⁴ e candidatos a beneficiários do PBF em um município do estado do Rio de Janeiro, Marins (2014) identifica duas lógicas presentes na ação destes profissionais: a primeira, de cunho racional/legal, e a segunda, assentada em avaliações morais e julgamentos de valores. Tendo como substrato estas duas racionalidades, três modelos de interações entre os atendentes e o público foram mapeadas: *i*) o burocrático, pautado no objetivo de proceder o

4. Os cadastradores são geralmente profissionais de nível médio, com vínculo de trabalho precário, atuando ou não nos CRAS, exercendo a função de preenchimento dos formulários de inclusão no Cadastro Único de Programas (Cadastro Único). Para acessar o PBF e vários outros programas sociais é necessário que a família tenha sido ali cadastrada.

registro e preenchimento do questionário; *ii*) o assistencial, associando a ação de cadastramento à orientações e encaminhamentos; e *iii*) o estigmatizante, operando uma distinção avaliativa entre os postulantes “honestos” e os “proveitadores”, com capacidade de influenciar o acesso das famílias ao PBF.

Também explorando o campo subjetivo que atravessa as atividades dos profissionais envolvidos no PBF, Eiró (2017), em estudo de cunho etnográfico sobre o trabalho das assistentes sociais atuantes nos CRAS em um município do estado do Ceará, revela como as representações sobre as famílias pobres influenciam a implementação do programa. O autor mostra como, no caso estudado, os profissionais reinterpretam as regras do PBF, adaptando-as à sua classificação sobre as famílias e ao entendimento do que deve ser a política pública de assistência social. O estudo permite ainda descortinar de que modo é feita a classificação entre famílias mercedoras e não mercedoras, e como ela influencia no processo de implementação, impactando tanto na relação estabelecida entre profissionais e famílias, estruturalmente desigual, quanto na forma de acesso dos beneficiários ao programa.

Costa e Alberto (2017) analisaram o discurso de psicólogos e assistentes sociais, atuando em CRAS em João Pessoa, a respeito das famílias por eles atendidas. Entre seus achados, as autoras enfatizam a valorização da “família tradicional”, que tem como contrapartida a identificação da “família desestruturada”. Apesar das menções à “garantia de direitos” frequentemente evocadas por aqueles profissionais, o discurso da família desorganizada predomina, reforçando preconceitos que aprofundam práticas assistencialistas e moralistas na política de assistência social.

Em estudo dedicado às representações sociais de psicólogos que trabalham nos CRAS, Pereira e Guareshi (2017) também destacam o peso do discurso moralista e disciplinador, em resposta à percepção da desestruturação familiar. Definindo as famílias que recorrem aos CRAS como disfuncionais ou desajustadas, os profissionais reforçam a responsabilização do núcleo familiar pelos seus problemas e enfatizam suas falhas na função de cuidado e proteção. No entanto, em outro estudo sobre o mesmo tema, os autores identificam, ao lado de representações estigmatizadoras, expressões de empatia com relação os usuários, e de falas que reconhecem consequências palpáveis e positivas geradas pelo encontro entre profissionais e usuários (Pereira e Guareshi, 2016).

Pesquisas de cunho qualitativo – realizadas sobretudo a partir de estudos de caso – vêm, assim, permitindo a ampliação do conhecimento sobre o processo de implementação da política de assistência social. As análises a respeito dos valores e representações dos profissionais revelam perspectivas conservadoras e tradicionalistas que, atravessando a atuação destes agentes públicos e sua interação com os usuários, têm potencial de afetar decisões e influir na execução da política, constringendo ou alterando critérios de acesso, adaptando atenções, e impondo barreiras ao

alcance dos objetivos de proteção, inclusão e promoção que organizam as ofertas públicas no campo da assistência social. Avançando nesse campo de estudos, este trabalho busca explorar o tema a partir da análise de um rico material textual que permite aprofundar o conhecimento a respeito das percepções dos profissionais da assistência social sobre segmentos de públicos atendidos e de ofertas prioritárias naquela política pública. Como será visto, foram identificados distintos padrões discursivos entre os profissionais, desde aqueles conectados com as normativas que vigoram na política e as referências de justiça redistributiva que as organizam, até aqueles que os confrontam e desautorizam.

3 METODOLOGIA DO ESTUDO

Considerando que os trabalhadores que operam o Suas têm a responsabilidade pela implementação da política de assistência social em um contexto de ressignificação da ação pública, adensamento de suas ofertas e alteração do *status* reconhecido ao beneficiário, foi concebida e realizada, nos anos de 2015 e 2016, uma pesquisa sobre a percepção dos agentes públicos que atuam no sistema. Procurou-se levantar como os trabalhadores do Suas que agem na ponta da política compreendem os públicos e as ações que desenvolvem, seja no âmbito dos serviços, seja no dos benefícios. Foram elencados temas centrais do cotidiano socioassistencial, classificados a partir dos termos utilizados em normativas e largamente incorporados no vocabulário cotidiano dos profissionais: *i*) usuários do CRAS; *ii*) trabalho social no CRAS; *iii*) PBF; e *iv*) beneficiário do PBF.⁵ Sobre cada um deles, o respondente foi convidado a se manifestar por três vezes em livre associação. A aplicação dos questionários foi realizada no período compreendido entre janeiro e agosto de 2016, sendo garantido o sigilo sobre a autoria das respostas.

Dessa forma, o material empírico tem como fonte 924 questionários respondidos, em 2016, por trabalhadores do Suas em todas as regiões do país. Parte do trabalho de campo foi feito por meio de questionário eletrônico (586 respondentes), coletado com o apoio da Diretoria de Formação e Disseminação (DFD) e da Diretoria de Gestão da Informação (DGI), ambas pertencentes à Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). A outra parte dos questionários foi aplicada de forma impressa, antes do início da realização de curso do Capacita Suas (338 respondentes), coletada com o apoio das equipes estaduais de gestão do trabalho do Suas.

5. A pesquisa levantou também a percepção dos trabalhadores do Suas sobre um quinto tópico: a vulnerabilidade social. Contudo, devido ao volume do material e à densidade do tema, este não será abordado neste texto. Pelo mesmo motivo, ele não se debruçará sobre a variedade nos discursos considerando as diferentes características entre os profissionais entrevistados. Das características investigadas, apenas formação e área de atuação mostraram, pelos cálculos do *software* Iramuteq, alguma significância.

O resumo da caracterização do universo amostral que compôs a pesquisa está apresentado na tabela 1. As características registradas no perfil dos respondentes abarcam: *i*) a formação; *ii*) a área de atuação; *iii*) o tempo de atuação na assistência social; *iv*) o tipo de vínculo empregatício (estável ou frágil); *v*) a região do país em que atua; e *vi*) se o respondente havia realizado ou não o curso introdutório do Capacita Suas.

TABELA 1
Caracterização do universo da pesquisa

Característica	Profissão	Quantitativo	%
Formação	Assistente social	574	62
	Psicólogo	174	18
	Educador	76	8
	Outros	96	10
	Não respondeu	4	0
Área de atuação	CRAS	530	57
	CREAS	122	13
	Gestão	121	13
	Outra	122	13
	Não atua no Suas	19	2
	Não respondeu	10	1
Tempo atuando na assistência social	Menos de um ano	83	9
	De um a cinco anos	429	46
	De cinco a dez anos	247	26
	Mais de dez anos	160	17
	Não respondeu	5	0
Tipo de vínculo	Estável – inclui celetista e estatutário	535	57
	Frágil – inclui cargo de confiança, terceirizado, contrato temporário e outros	389	42
Região	Norte	54	6
	Nordeste	242	26
	Sudeste	249	26
	Centro-Oeste	242	26
	Sul	137	15
Participação no Capacita Suas	Realizou curso de introdução ¹ do Capacita Suas	409	44
	Não realizou curso de introdução ¹ do Capacita Suas	514	55
	Não respondeu	1	0

Elaboração das autoras.

Nota: ¹ Curso de Introdução ao Provimento dos Serviços e Benefícios Socioassistenciais do Suas e a Implementação de Ações do Plano Brasil sem Miséria (40h/a), que faz parte do Capacita Suas.

Para a análise do material coletado, foi utilizado, inicialmente, o método proposto por Max Reinert em 1987, que conjuga uma série de procedimentos estatísticos aplicados a bancos de dados textuais. Esse método é adequado para o

tratamento quantitativo de bases com material textual volumoso. Ele permite a realização da Classificação Hierárquica Descendente (CHD)⁶ sobre Segmento de Texto (ST),⁷ formando o contexto lexical que conforma diferentes classes discursivas. Na base do funcionamento do método encontra-se a ideia de relação entre contexto linguístico e representação coletiva (Reinert, 1990).

Foi utilizado o *software* livre Iramuteq (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*), que realiza a CHD conforme o método descrito por Reinert (1987 e 1990). Para a análise estatística da CHD, o Iramuteq forma os STs e compara os que apresentarem, ao mesmo tempo, vocabulário semelhante entre si e diferente de outros conjuntos, criando agrupamentos. Cálculos são efetuados sobre a co-ocorrência de palavras em STs, formando um esquema hierárquico de classes de vocabulário. A partir dessas análises em matrizes, o *software* organiza a apresentação dos dados em um tipo específico de diagrama ou representação icônica da CHD, que ilustra as relações entre as classes formadas, o dendograma. Além de executar cálculos que permitem a descrição de cada uma das classes, principalmente pelo agrupamento do vocabulário característico (léxico), o programa reúne e apresenta os STs destacados nos registros completos das manifestações dos sujeitos típicos de cada classe, ou seja, apresenta as manifestações integrais dos sujeitos com maior presença de ST característico de cada classe discursiva encontrada.

No aspecto operacional, o objetivo do programa não é o cálculo do sentido, mas a organização tópica dos discursos, ao colocar em evidência o vocabulário e o contexto linguístico de modo a identificar distintas maneiras de formular os temas propostos. Nesse momento inicial, há pouca interferência subjetiva do pesquisador. Considerando que as palavras contêm possibilidades de uso diversas e associam-se formando sentidos distintos, a interpretação das classes discursivas depende de um esforço de discernir as características do conteúdo semântico ali expresso. Dessa forma, a análise da classe discursiva é uma construção do pesquisador, que interpreta resultados estatísticos diferenciados pelo programa.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Como produtos do material empírico levantado pelos questionários, diversas classes discursivas foram detectadas para cada um dos quatro temas investigados. A tabela 2 apresenta uma síntese dos achados estatísticos da pesquisa, pois nela

6. As classes obtidas com a CHD podem ser interpretadas de três pontos de vista, não excludentes: *i*) como conteúdo, ou seja, observando-se a lista de palavras que lhes são específicas; *ii*) como “funcionamento”, porque, por suas oposições, exprimem um certo dinamismo do percurso discursivo; e *iii*) como representação, pois essas classes formam um sistema e refletem uma certa estabilização do “funcionamento” do autor (Reinert, 2001 *apud* Nascimento e Menandro, 2006).
7. O ST é definido segundo critérios de tamanho do texto (número de palavras analisadas) e pontuação. Neste estudo, utilizou-se o ST igual a 20, pelo padrão de brevidade das respostas. Contudo, são feitos diversos cálculos pelo programa, testando STs maiores e menores, sendo esse registro uma das referências consideradas para a montagem dos STs.

estão registradas, para cada tema, as classes discursivas formadas, com a indicação dos quantitativos de STs associados. Assim, na primeira coluna da tabela 2 estão identificados os temas e as classes formadas. Na segunda coluna, há a informação sobre o total de STs que participam da análise, e, na terceira, a porcentagem de aproveitamento desses STs em relação ao material textual disponibilizado para o tema e para a classe (*corpus* textual). As classes discursivas que compõem cada tema estão apenas nomeadas (título construído pelas autoras) na tabela, sendo analisadas em seguida.

TABELA 2
Síntese dos resultados

Tema: Usuários do CRAS	STs	Aproveitamento (%)
Classe 1 – Carência e subordinação	544	40
Classe 2 – Insuficiência no acesso às ofertas públicas	255	19
Classe 3 – Vínculos familiares precários	379	28
Classe 4 – Vulnerabilidades associadas ao ciclo de vida	160	12
Total	1.338	97
Tema: Trabalho social no CRAS	STs	Aproveitamento (%)
Classe 1 – Prevenção a situações de risco social	243	17
Classe 2 – Garantia de acesso a direitos	221	15
Classe 3 – Ação técnica relevante mas constrangida	336	26
Classe 4 – Exercício profissional em condições inadequadas	188	13
Classe 5 – Execução de procedimentos técnicos	388	27
Total	1.405	94
Tema: PBF	STs	Aproveitamento (%)
Classe 1 – Garantia de sobrevivência	445	39
Classe 2 – Garantia de direitos	328	29
Classe 3 – Geração de dependência	340	30
Total	1.113	76
Tema: Beneficiários do PBF	STs	Aproveitamento (%)
Classe 1 – Dependência e subordinação	341	35
Classe 2 – Deveres e condicionalidades	352	29
Classe 3 – Condições de acesso ao benefício	416	34
Total	1.199	90

Elaboração das autoras.

4.1 Usuários dos CRAS

Sobre o tema “usuários dos CRAS”, foram identificadas quatro classes discursivas a partir da livre manifestação dos respondentes. A classe 1, que agrupou a maior parte dos STs, expressa críticas, desconfianças ou desconhecimento com relação

ao público que se dirige aos CRAS. Da perspectiva refletida nessa classe (40% dos STs), a procura aos CRAS teria como principal motivador a busca por benefícios monetários, seja PBF, BPC, benefícios eventuais ou cestas básicas, e espelharia um perfil passivo ou aproveitador daquele usuário. Como exprimem os entrevistados 528 e 317, respectivamente: “muitos (são) oportunistas e só se interessam por benefícios”; “muitas vezes são aproveitadores e tentar ludibriar as legislações para se valerem de benefícios que não têm direito”. A população que se dirige ao CRAS aparece, nesta classe discursiva, como desprovida de iniciativa e de perspectivas: “os usuários do CRAS muitas vezes são pessoas que se esquecem ou ainda não acreditam em seu próprio potencial para encontrar novas possibilidades” (entrevistado 816). O usuário “não entende seus direitos; ainda vê os CRAS como benesses” (entrevistado 467). São percebidos ainda como “pessoas carentes de atenção, carinho e até mesmo de um momento de escuta” (entrevistado 40). O desajustamento familiar é igualmente citado: estaria, por exemplo, “faltando o amor e o carinho para aqueles ao qual o PBF é direcionado, e por mais que a assistência social acompanhe, a carência e a necessidade da criança e [do] adolescente continua na mesma” (entrevistado 102).

Nesta primeira classe discursiva também se observa um questionamento sobre o conhecimento que as equipes detêm do usuário do CRAS ou mesmo sobre a existência objetiva deste usuário. O primeiro ponto é exemplificado pela fala do entrevistado 203: “ainda temos muito o que conhecer de quem são os usuários do CRAS ou do [Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família] PAIF”. O segundo ponto foi claramente expresso na afirmativa de que “é difícil falar sobre usuários do CRAS quando trabalho em um CRAS que não exerce seu papel junto às famílias; aqui o CRAS é um mero figurante, por isso não tem usuários, o que existe são indivíduos que vêm à procura de benefícios eventuais” (entrevistado 460). Todavia, o desconhecimento pode ser entendido como mútuo, identificando-se os usuários como “pessoas que não sabem muito bem o que vieram procurar; os usuários não sabem muito bem o que é o CRAS” (entrevistado 61). Cabe ressaltar que esta classe discursiva também acolhe falas em que fica patente a dificuldade de problematizar o tema proposto. No lugar de uma reflexão sobre os usuários da política, resgatam-se características da oferta dos serviços ou elementos de crítica às condições de trabalho na assistência social, como baixos salários, informalidade e falta de capacitação.

Diversamente do observado naquela classe, os discursos reunidos nas classes discursivas 2, 3 e 4 identificam positivamente o usuário do CRAS e suas demandas. Na classe 2, os usuários são reconhecidos como um público que tem por característica principal a necessidade de acessar ofertas públicas, classificadas ou não como direitos sociais: “(são) pessoas em situação de vulnerabilidade social que necessitam de serviços e benefícios de diferentes políticas públicas, sobretudo da proteção social do Estado dentro do território no qual habitam” (entrevistado 529).

As falas dos entrevistados 62, 582 e 19 expressam a perspectiva predominante neste grupo, que representa 19% dos STs analisados neste tema. Apresentam, respectivamente, os usuários dos CRAS como “pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social em decorrência da ausência ou não acesso às políticas públicas”; “pessoas que estejam em situação de vulnerabilidade no tocante ao acesso e à garantia de direitos envolvendo as políticas públicas”; “famílias com moradia precárias sem instalação elétrica ou rede de esgoto, com espaço muito reduzido, famílias vivendo em territórios com nulo ou frágil acesso a saúde, educação e demais direitos”. Os usuários seriam uma população constrangida em seu acesso a bens e serviços públicos. Tal acesso, percebido como frágil ou inexistente, restringeria oportunidades, impediria o usufruto de direitos de cidadania e manteria a dependência dos programas de transferência de renda.

É no âmbito do Estado e das ofertas sob sua responsabilidade que, na classe discursiva 2, são localizadas ou expressivamente agravadas as vulnerabilidades dos usuários do CRAS. Em perspectiva distinta, na classe discursiva 3 enfatiza-se o espaço do privado, seja ele familiar ou mesmo de vizinhança, como componente central das vulnerabilidades que caracterizam aquele público. Tais falas, que representam 28% do *corpus* textual, identificam os usuários dos CRAS como famílias ou pessoas “que necessitam de fortalecimento dos seus vínculos sociais, familiares e comunitários” (entrevistado 670). Destacam-se outras fragilidades a que estão submetidos os usuários e suas famílias: além da pobreza, há o desemprego, os territórios inseguros e insalubres, as drogas, o abandono, a insegurança alimentar, a falta de moradia. Entretanto, neste construto discursivo, é a centralidade da família em seu papel protetivo e afetivo que ganha destaque, expressando a ênfase em um campo imaterial que integraria organicamente as situações de vulnerabilidade.

Nesta interpretação, são identificadas como usuários dos CRAS as “pessoas em situação de vulnerabilidade que não contam com amparo familiar; famílias cuja organização/dinâmica familiar não tem conseguido exercer proteção social” (entrevistado 674). A partir do fortalecimento da família e suas relações internas e externas, as potencialidades poderão ser desenvolvidas, e as adversidades, enfrentadas e superadas. Nesta perspectiva, e num deslocamento de foco do usuário para os equipamentos, é possível entender os CRAS como “espaços físicos públicos onde são necessariamente ofertados os serviços básicos continuados para famílias em situação de vulnerabilidade social, tendo por perspectivas o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários” (entrevistado 67).

Por fim, e acolhendo outra perspectiva sobre o usuário do CRAS, a classe discursiva 4 agrega 11% dos STs analisados neste tema. Em uma postura também sensível aos contextos particulares, o usuário é associado a grupos específicos, identificados sobretudo a vulnerabilidades relacionadas ao ciclo de vida. As crianças

e os idosos são enfatizados, assim como os adolescentes e os jovens. As mulheres encontram visibilidade, em especial as gestantes e as nutrizes, e, com menos frequência, mulheres chefes de família sem cônjuge e com crianças a cargo. A referência às pessoas com deficiência é recorrente. Alguns outros grupos são lembrados por representarem situações sociais de especial vulnerabilidade, como é o caso de crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil ou dele retirados, e da população de rua. Famílias com responsáveis desempregados; famílias com crianças e adolescentes em idade escolar obrigatória, mas fora da escola; adolescentes vivenciando uma gravidez; usuários de drogas; e população quilombola são mencionados, porém com menos regularidade. Por fim, dialogando com as normativas em vigor, recebem destaque os chamados públicos prioritários do CRAS. São eles as famílias beneficiárias do PBF e em descumprimento de condicionalidade daquele programa; as famílias beneficiárias do BPC e aquelas inscritas no Cadastro Único. Como resume o entrevistado 355, são usuários dos CRAS os “beneficiários do Programa Bolsa Família, cidadãos, públicos do Cadastro Único e pessoas com o perfil de até três salários, pessoa com deficiência, pessoa idosa, adolescentes e beneficiários do BPC”.

4.2 Trabalho social no CRAS

No segundo tema investigado, trabalho social no CRAS, foram identificadas cinco classes discursivas, agregadas em dois grandes blocos. No primeiro bloco, que reúne 60% do *corpus* textual, concentram-se três classes (classes 5, 1 e 2) que enfatizam as atividades e ofertas no CRAS. O discurso mais presente corresponde à classe 5 (27% dos STs) e descreve o que é feito no cotidiano pelos profissionais naquele equipamento público. As atividades mais mencionadas são atendimento, acompanhamento e encaminhamento, além da realização de cadastros, palestras, rodas de conversas, oficinas, grupos e visitas domiciliares.

Neste bloco, as duas outras classes discursivas abordam não apenas as atividades realizadas, mas suas motivações. O destaque à superação da vulnerabilidade caracteriza a classe 1 (17%). Como definiu o entrevistado 554, “trabalho no sentido de que os usuários tenham vontade de sair daquela condição em que se encontram hoje”. O acolhimento e o atendimento são citados com frequência, e a ação de acompanhamento familiar é ressaltada, sobretudo por propiciar a identificação de demandas e promover a revitalização de vínculos e o “despertar de potencialidades que possibilitem a superação de vulnerabilidades e situações de risco” (entrevistado 498). O trabalho social com famílias é ainda tratado a partir dos objetivos de prevenção de risco social e violações de direitos.

Na classe 2 (15%), por sua vez, observa-se a ênfase na garantia de acesso a direitos. O trabalho social no CRAS é entendido como ação que deve promover o direito de acesso à assistência social, seus benefícios e serviços, bem como aos demais serviços a cargo das políticas setoriais, contribuindo para o usufruto de

direitos sociais. A promoção do protagonismo, por seu turno, ganha destaque. Como afirma o entrevistado 224, além do

objetivo de proteger seus direitos, (...) as ações do PAIF devem ser planejadas e avaliadas com a participação das famílias usuárias, das organizações e movimentos populares do território e rede territorial, visando redefinir e avaliar os serviços para uma melhor adequação às necessidades locais, fortalecendo o protagonismo destas famílias, dos espaços de participação democrática e de instâncias de controle social.

Nessa classe discursiva, da mesma forma que na classe 1, ganha importância a rede socioassistencial, cujo acesso permitiria viabilizar e/ou ampliar os atendimentos, o acompanhamento dos grupos e famílias e a permanência nos serviços de convivência. Também a informação sobre o território é um recurso destacado para esse objetivo.

No segundo bloco, que agregou 39% dos STs, foram identificadas duas outras classes de discursos, ambas dando centralidade ao tema do trabalho profissional. A classe 3 (26%) discorre sobre a importância dos profissionais e de seu trabalho qualificado, bem como sobre as dificuldades que enfrentam. Aspectos do trabalho social são enfatizados, como a construção do plano de atendimento familiar e a ação em rede com as outras políticas públicas do território. É posto em relevo o papel do coordenador do CRAS para o desempenho do trabalho social, bem como para o planejamento das atividades. No entanto, ao lado da valorização das equipes e de seu esforço, ganham destaque as menções à baixa efetividade da política de assistência social. São citadas dificuldades para romper trajetórias: “em certas situações familiares há um círculo vicioso, onde são atendidos os avós, os pais, os filhos, netos e assim consecutivamente, com as mesmas vulnerabilidades” (entrevistado 824). Há censura ao padrão de oferta de serviços públicos: “falta o Estado cumprir com seu papel de provedor das políticas públicas” (entrevistado 207). Entretanto, é, sobretudo, a interferência da esfera política que interporia dificuldades ao trabalho dos profissionais: a presença das primeiras-damas como gestoras municipais da política, o atravessamento da política pública pela política partidária local e a presença de grande número de profissionais sem a devida capacitação em cargos de confiança. Destaca-se “o desinteresse dos gestores maiores em investir no trabalho social que possa dar alguma autonomia aos usuários e há também toda a desvalorização do profissional” e “o fato de qualquer um poder ser gestor [o que] transforma o trabalho do coordenador e técnico em um martírio” (entrevistados 558 e 263). O tema da judicialização recebe atenção: “os técnicos recebem demandas crescentes do Poder Judiciário, afetando significativamente o desenvolvimento das ações no âmbito da [Política Nacional de Assistência Social] PNAS” (entrevistado 243).

A classe discursiva 4 (13% dos STs) também se organiza em torno do tema do trabalho profissional, todavia, ressaltando as condições de exercício do trabalho.

Há destaque à infraestrutura inadequada, na qual operam os centros de assistência social. Sobressaem ainda as referências à sobrecarga de trabalho e à insuficiência dos recursos humanos e materiais, bem como à necessidade de capacitação das equipes para a realização do trabalho social com famílias: “é um trabalho que necessita de mais recursos financeiros, humanos e capacitação da equipe técnica” (entrevistado 854), sendo “desafiador pela ausência de condições de trabalho, recursos humanos insuficientes e demanda excessiva” (entrevistado 758). No entanto, emergem reflexões sobre a importância do trabalho social realizado para a sociedade em geral, e da satisfação pessoal em realizá-lo, apesar das dificuldades: é “gratificante, pois nos alegra saber que algumas intervenções surtem efeito positivo na vida das famílias” (entrevistado 317).

4.3 PBF

Apresentando tamanhos aproximados, as três classes discursivas sobre o PBF aparecem organizadas em dois distintos blocos. Enquanto as classes discursivas 1 e 3 reforçam características operacionais ou aspectos positivos do programa, a classe 2 expressa falas críticas ao programa.

Na classe 1, a mais volumosa (39%), o PBF é associado a uma segurança de sobrevivência, sendo retratado como uma ação do governo federal para aliviar a pobreza e extrema pobreza e favorecer o acesso a alimentação, saúde e educação, ofertando perspectivas de melhor futuro. Como elementos adicionais à mensagem principal, ressaltam-se a melhoria na qualidade de vida dos beneficiários e a possibilidade de, com o programa, identificar as famílias em vulnerabilidade e risco pessoal e/ou social no território do CRAS. Também são citados os objetivos de romper o ciclo intergeracional da pobreza. A existência das condicionalidades é referida como incentivo para ampliar o acesso à educação e saúde. Garantindo um mínimo para sobrevivência, o PBF é descrito de forma neutra ou, mais frequentemente, positiva: “entendo ser PBF como uma política de transferência de renda com condicionalidades, fundamental para atender às famílias em situação de vulnerabilidade ligada à renda, pois ele garante o mínimo, pelo menos, para a alimentação” (entrevistado 437). Segundo o entrevistado 427, o PBF é “um programa que veio salvar muita gente da extrema pobreza. Hoje em dia, em nosso município, não se vê crianças andando pelas ruas pedindo esmola. As famílias se sentem mais respeitadas e com vontade de viver melhor”.

A classe 3 (30%) se diferencia da anterior pela ênfase dada aos direitos. Nesta perspectiva, a transferência de renda às famílias se apresenta como garantia da realização do direito humano à alimentação, permitindo ainda assegurar o acesso aos direitos básicos, como educação e saúde. O programa reafirmaria ao beneficiário que ele é possuidor de direitos, é um cidadão. Contudo, tal reconhecimento não asseguraria condições dignas de vida, como destaca o entrevistado 377: “a renda

baixa do programa não garante atendimento à maioria das necessidades básicas da população, e como as outras políticas públicas, principalmente de trabalho e renda, estão precárias, a maioria das famílias beneficiárias do PBF não conseguem deixá-lo”.

No sentido contrário dos dois grupos anteriores, a classe discursiva 2, que representa 29% dos STs analisados para esse tema, acumula críticas ao programa, reunindo menções à criação de dependência e à falhas na fiscalização, geradoras de recebimentos indevidos e de injustiças na distribuição do benefício. Conforme o entrevistado 63, “o programa possui planejamento maravilhoso, mas na prática ainda falta muita fiscalização para que o programa realmente funcione corretamente e para quem dele necessita”. Segundo o entrevistado 773, o programa “necessita de uma melhor ampliação para atingir às famílias invisíveis, que ainda não estão no Cadastro Único”. Nesse discurso, o PBF pode ser reconhecido como eficaz, sendo almejado seu aprimoramento e continuidade. Entretanto, predominam nesta classe discursiva expressões de desconforto com uma iniciativa vista como geradora de dependência: o programa “ajuda muitas pessoas a sair da miséria, porém acomoda muitas outras a permanecer nela” (entrevistado 200). “Quando se sugere uma faxina, não querem por achar pouco o valor da faxina. (...) É triste ver o comodismo, preguiça e desinteresse pelo trabalho gerado pelo PBF. Na zona rural, a população não se interessa em plantar, cultivar a terra, criar animais. São confortados pelo dinheiro que ganham do PBF sem fazerem nada” (entrevistado 40). Nesta perspectiva, o programa “demonstra certa ineficiência por grande parte das famílias continuarem dependentes do programa; apresenta a necessidade de um fator gerador de renda, o que promoveria às famílias a superação da pobreza” (entrevistado 330).

Para combater a dependência dos beneficiários em relação ao programa, aprimoramentos são sugeridos, destacando-se: *i*) maior rigor para concessão; *ii*) estabelecimento de prazo para o recebimento do benefício; *iii*) aumento e diversificação de condicionalidades, incluindo condicionalidades de trabalho; e *iv*) demanda por um controle mais rigoroso. Conforme depoimento do entrevistado 163, “falta fiscalização e cobrança da atuação dos municípios para evitar fraudes, muitos beneficiários mentem sua renda para serem contemplados. Deveria ter um prazo-limite, nem que depois pudessem voltar ao programa”. Também é citada a demora do MDS e da Caixa para atualizar os dados das famílias e incluir no programa famílias cadastradas: “não há entendimento entre os municípios, a Caixa e o MDS. Há muitas contradições entre estes órgãos” (entrevistado 163).

4.4 Beneficiários do PBF

Da mesma forma que observado nos discursos sobre o PBF, para o tema dos beneficiários do programa foram encontradas três classes discursivas com tamanhos aproximados. Enquanto as duas primeiras classes associam o beneficiário do PBF a determinados contextos socioeconômicos ou a padrões de deveres e obrigações,

um terceiro padrão de falas concentra críticas aos beneficiários a partir de avaliações sobre seu comportamento.

O conteúdo semântico da classe 3 enfatiza os critérios administrativos que justificam o acesso ao benefício, com destaque à situação de pobreza e à inscrição no Cadastro Único. Os beneficiários são definidos a partir das categorias burocráticas: são “famílias em situação de pobreza e extrema pobreza; famílias cadastradas no Cadastro Único com perfil e renda de R\$ 77 a R\$ 154 por pessoa” (entrevistado 021). A ênfase é dada na situação de vulnerabilidade socioeconômica e na incapacidade das famílias em suprir financeiramente suas necessidades básicas. Valoriza-se o impacto do PBF na redução dos indicadores de extrema pobreza, na garantia de direitos básicos e na redução de outros riscos sociais que afetam tal população. Neste grupo de falas, também está presente o reconhecimento de que o beneficiário do PBF é afetado não por uma, mas por múltiplas dimensões da pobreza ou vulnerabilidade, incluindo as más condições de saúde, a baixa escolaridade e a inclusão precária no mercado de trabalho.

A classe 2 reúne falas que enfatizam os deveres associados à condição de recebedor da transferência de renda e identificam o beneficiário do PBF ao cumprimento das condicionalidades do programa. Na perspectiva deste grupo de profissionais, além do efeito de deixar “os beneficiários mais responsáveis” (entrevistado 325), as condicionalidades estimulam o desenvolvimento das famílias e permitem a ampliação de oportunidades. Segundo o entrevistado 579, “a exigência de que as crianças frequentem a escola e tenham as vacinações em dia é uma forma de combater o trabalho infantil, a mortalidade infantil e o analfabetismo no Brasil”. Outras atividades realizadas com ou para as famílias também são citadas:

além da renda recebida pelo programa, as famílias participam de oficinas e cursos oferecidos pelo CRAS, para geração de renda. Os beneficiários do PBF são referenciados pelo CRAS do município, onde os técnicos responsáveis avaliam a necessidade do núcleo familiar no sentido de atendimento de outras demandas (entrevistado 226).

Realizamos reuniões PAIF, de descumprimento de condicionalidades e participamos da reunião realizada pela educação com famílias perfil PBF. (...) Estabelecemos parcerias com instituições do entorno para fornecemos cursos profissionalizantes e encaminhamos também as famílias para entrevistas, visando o retorno no mercado de trabalho (entrevistado 188).

No sentido diverso das duas classes discursivas anteriores, o grupo representado pela classe 1 (36%) expressa críticas às famílias beneficiadas pelo programa, que tenderiam à dependência e à acomodação: “muitos se tornam totalmente dependentes do benefício, não fazem esforço para saírem da situação de pobreza ou extrema pobreza” (entrevistado 227). Observa-se um esforço em diferenciar os beneficiários que necessitam e fazem bom uso do programa dos que não mereceriam recebê-lo. Segundo o entrevistado 477:

alguns [beneficiários] são abusados, não merecem receber pois os pais não estão nem aí para trabalhar, e com isso os filhos sofrem as consequências. Acham que PBF é [um] salário mensal, preferem ficar esperando R\$ 35 do que trabalhar uma diária e receber de R\$ 70 a R\$ 120, dependendo do trabalho. Falta responsabilidade e comprometimento dos mesmos em relação às condicionalidades.

O exercício de classificação é recorrente nesta classe discursiva, opondo bons e maus beneficiários, seja no que se refere à necessidade ou ao mérito: “a maioria são acomodados, não fazem questão de trabalhar e estudar para ficarem encostados no benefício” (entrevistado 232). “Há uma parcela considerável que se utiliza do benefício por situação de comodismo, (...) mas também existem os que utilizam dela para se fortalecer, traz dignidade” (entrevistado 376). Em alguns casos, a categorização ganha maior complexidade, como exemplifica o entrevistado 395, para quem os beneficiários do PBF

podem ser divididos em três grupos: aqueles que precisam do benefício e o têm como uma renda mensal certa ou a única renda fixa mensal com a qual podem contar, e usam o benefício para alimentação, vestuário, pagar água, luz, entre outras necessidades da família; aqueles que recebem o benefício, se acomodam e acham que merecem porque são pobres e fazem de tudo para não perder o benefício, inclusive omitem renda; e aqueles que receberam o benefício, se emanciparam, mas veem o benefício como um direito de seus filhos que mesmo saindo da situação de pobreza querem permanecer com o benefício como um dinheiro extra.

Cabe ressaltar que nesta classe discursiva, emergem demandas por maior responsabilidade do usuário com o programa e com a oportunidade que o programa representa: “nem todos aproveitam a oportunidade para mudar o estilo de vida” (entrevistado 100); “não buscam o seu protagonismo” (entrevistado 271) ou “não buscam alternativas para melhorar a situação” (entrevistado 645). Em que pese a forte presença de uma retórica de culpabilização das famílias, alguns depoimentos sugerem que o problema expressa o fato de os beneficiários não entenderem corretamente o programa e suas condicionalidades: “Muitos beneficiários recebem informações diariamente sobre o programa e ainda assim, não entendem o foco principal do mesmo”; “A maioria não entende o real objetivo do programa” (entrevistados 129 e 290, respectivamente).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo examinar as percepções dos profissionais do Suas sobre duas de suas ofertas – o trabalho social no CRAS e o PBF – e seus públicos preferenciais – os usuários do CRAS e os beneficiários do PBF. Os dados foram coletados por meio de questionário respondido por profissionais de nível superior atuantes nos equipamentos públicos do Suas em todo o país, e a consistência do material empírico pode ser estimada pela alta porcentagem de aproveitamento dos

STs nos *corpus* textuais disponibilizados para análises. A classificação estatística em agrupamentos de STs apresentou-se em diferentes matizes, formando de três a cinco classes para cada tema, sendo que em nenhum dos temas estudados houve a formação de uma classe vocabular com conteúdo superior a 40% dos STs válidos.

Como principal resultado, a análise textual apontou a diversidade das percepções e valores expressos pelos profissionais da assistência social com relação tanto ao seu trabalho como ao público atendido. Não há um discurso único ou mesmo marcadamente majoritário. A complexidade e riqueza das falas reportadas nos questionários, organizadas na forma de STs e interpretadas como classes discursivas, apontam para a variedade de perspectivas presentes entre aqueles agentes implementadores acerca da população usuária do CRAS e beneficiária do PBF, bem como assinala divergências e disputas em torno da natureza e do objetivo de suas ofertas, além da validade, da legitimidade e dos limites do direito à redistribuição e à proteção social pública.

No que se refere ao conteúdo das classes discursivas, constatou-se importante presença de falas referenciadas nas normativas que regem a política de assistência social, seja sobre o público ou o trabalho técnico. Isto pode ser observado nas classes que associam o trabalho social com famílias no CRAS à descrição dos procedimentos técnicos ou à ação preventiva face a situações de risco (respectivamente 27% e 17% dos STs). Ao tratar do PBF, tal abordagem esteve presente em torno da garantia de sobrevivência, com 39% dos STs no tema. No caso dos temas referentes ao público, seriam exemplos as classes discursivas relativas às características da família que, de acordo com as normativas, dão acesso ao PBF (34%) e, no caso dos usuários dos CRAS, às falas que os associam às situações de vínculos familiares precários, vulnerabilidades associadas ao ciclo de vida ou insuficiência de acesso às ofertas públicas (60%). Estas respostas, que poderíamos chamar de cunho burocrático, refletem a influência das normativas e orientações técnicas, além dos esforços de capacitação que foram se intensificando ao longo dos anos no contexto do Suas e de sua interface com o PBF.

O alinhamento às normativas da política disputa, contudo, com o conteúdo de um segundo grupo de falas. Com exceção do trabalho social nos CRAS, os outros três temas pesquisados são atravessados por discursos que, parcial ou integralmente, se contrapõem às orientações institucionais da política de assistência social. É o caso das classes discursivas que enfatizam: *i*) carência, dependência ou subordinação quando se referem aos usuários do CRAS (40% dos STs nesse tema) e aos beneficiários do PBF (35%); ou *ii*) discursos que caracterizam o BPF como gerador de dependência e acomodação (30%). É interessante observar que as falas associando os usuários dos CRAS a sujeitos carentes, despreparados, ou mesmo oportunistas e indolentes, ultrapassam em volume aqueles que dirigem suspeição

às famílias beneficiárias do PBF. O processo de classificação e julgamento dos usuários não se limita, assim, aos beneficiários de transferências de renda, mas se expande ao conjunto da população que recorre ao CRAS.

Um terceiro grupo de discursos é marcado pela ênfase nos direitos sociais. Esta perspectiva está presente nos dois temas relativos às ofertas, em que pese diferenças. As falas referenciadas ao direito estão em maior frequência associadas ao tema PBF (29%) do que ao de trabalho social com famílias (15%). Em relação ao tema beneficiário do PBF, é interessante observar que emerge um conteúdo equivalente, mas com sinal invertido, qual seja, aquele que discorre sobre os deveres do beneficiário, especialmente em relação ao cumprimento de condicionalidades próprias do programa (29%).

Ainda associado ao reconhecimento de direitos sociais, observa-se a presença de um discurso, nos quatro temas abordados, que identifica a vulnerabilidade como decorrente de uma cidadania restringida, associada à precária oferta ou ao inadequado acesso às políticas públicas. Contudo, são parcas as referências aos problemas sociais associados aos territórios, bem como a menção de ações de busca ativa de populações ou públicos prioritários aos objetivos protetivos da política. A coleta dos problemas sociais e a busca coletiva por soluções construídas a partir do território não se fizeram visíveis nas classes discursivas estudadas. Se há menções à rede socioassistencial, são pouco frequentes as citações sobre redes intersetoriais de serviços. Em contraponto, são constantes as referências às más condições de trabalho dos profissionais da assistência social, incluindo tensões em sua relação com o campo político (39% no total, considerando as classes 2 e 3 do tema trabalho social no CRAS).

Em resumo, o material analisado aporta diversidade nos discursos dos profissionais, seja com relação aos seus públicos ou às atividades preponderantes nos centros de atendimento da assistência social. Como vem sugerindo a literatura, parte importante dos entendimentos partilhados por aqueles agentes implementadores expressa percepções estigmatizantes, quando não culpabilizadoras, do usuário desta política. A resistência ao pleno reconhecimento do direito no âmbito da assistência social pelos profissionais que têm a missão de garanti-lo potencializa o risco de reprodução e reforço de desigualdades sociais por meio da ação do próprio Estado. Entretanto, discursos relacionados às normativas e orientações técnicas da política, bem como ao reconhecimento de direitos sociais associados ao Suas e ao PBF, resgatam os princípios de execução alinhados à responsabilidade pública de proteção social que organiza aquela política e os fortalecem. Ao influenciarem na implementação, este conjunto variado de percepções, leituras e valores introduzem uma diversidade de atuações que pode interferir na consistência, na regularidade e nos resultados da intervenção pública em assistência social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Orientações técnicas sobre o PAIF**. Brasília: MDS, 2012.

_____. **Fundamentos ético-políticas e rumo teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: MDS, 2016.

_____. **Censo Suas**. Brasília: MDS, 2017.

COSTA, R.; ALBERTO, M. de F. Discursos sobre família e a formação para o trabalho social no Centro de Referência da Assistência Social. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 12, n. 1, jan./abr. 2017.

DUBOIS, V. **La vie au guichet**: administrer la misère. Paris: Éditions Points, 2015.

EIRÓ, F. **La régulation familialiste da le pauvreté**: le cas du Programme Bolsa Damilia dans la région Nordeste du Brésil. 2017. Thèse (Dissertation) – Ecole des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris, 2017.

LYPSKY, M. **Street-level bureaucracy**: dilemmas of the individual in public services. New York: Russel Sage Foundation, 1980.

MARINS, M. Repertórios morais e estratégias individuais de beneficiários e cadastradores do bolsa família. **Sociologia e Antropologia**, Rio de Janeiro, v. 4, 2014.

NASCIMENTO, A.; MENANDRO, P. Análise lexical e análise de conteúdo: uma proposta de utilização conjugada. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, ano 6, n. 2, 2006.

PALIER, B.; SUREL, Y. Les «trois I» et l'analyse de l'État en action. **Revue Française de Science Politique**, v. 55, n. 1, p. 7-32, 2005.

PEREIRA, V.; GUARESCHI, P. O CRAS em relação: profissionais e usuários(as) em movimento. **Fractal**: revista de psicologia, v. 28, n. 1, p. 102-110, jan./abr. 2016.

_____. A psicologia no CRAS: um estudo de representações sociais. **Revista Psicologia e Sociedade**, v. 29, 2017.

REINERT, M. Alceste, une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application: Aurelia de Gerard de Nerval. **Bulletin de Methodologie Sociologique**, v. 26, p. 24-54, 1990.

SABATIER, P. The need for better theories. *In*: SABATIER, P. (Ed.). **Theories of the policy process**. Boulder, United States: Westview, 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009.

CAMARGO, B.; JUSTO, A. M. **Tutorial para uso do software de análise textual Iramuteq**. Santa Catarina: Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição da Universidade Federal de Santa Catarina, 2013.