

UNIVERSIDADE VILA VELHA – ES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA

CARLA ANGÉLICA DA SILVA LIMA RODRIGUES

**A QUESTÃO DA SELETIVIDADE NA INTERVENÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL, NO MUNICÍPIO DE MONTANHA-ES**

VILA VELHA
FEVEREIRO/2024

CARLA ANGÉLICA DA SILVA LIMA RODRIGUES

**A QUESTÃO DA SELETIVIDADE NA INTERVENÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL, NO MUNICÍPIO DE MONTANHA-ES**

Dissertação apresentada à Universidade Vila Velha, como pré-requisito do Programa de Pós-graduação em Sociologia Política, para a obtenção do grau de Mestre em Sociologia Política.

**VILA VELHA
FEVEREIRO/2024**

Catálogo na publicação elaborada pela Biblioteca Central / UVV-ES

R696a Rodrigues, Carla Angélica da Silva Lima
A questão da seletividade na intervenção do assistente social,
no Município de Montanha-ES / Carla Angélica da Silva Lima
Rodrigues. – 2023.
95f. : il.

Orientador: Cesar Pinheiro Teixeira.
Dissertação (mestrado em Sociologia Política) -
Universidade Vila Velha, 2023.
Inclui bibliografias.

1. Sociologia Política. 2. Beneficiários do bem-estar social.
3. Serviço social. 4. Humanização. I. Teixeira, Cesar Pinheiro.
II. Universidade Vila Velha. III. Título.

CDD 306.2

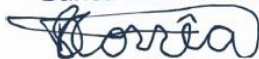
CARLA ANGÉLICA DA SILVA LIMA RODRIGUES

**A QUESTÃO DA SELETIVIDADE NA INTERVENÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL, NO MUNICÍPIO DE MONTANHA-ES**

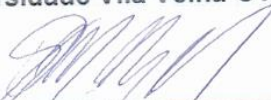
Dissertação apresentada à Universidade Vila Velha, como pré-requisito do Programa de Pós-graduação em Sociologia Política, para a obtenção do grau de Mestre em Sociologia Política.

Aprovada em 29 de fevereiro de 2024,

Banca Examinadora:



Prof. Doutor Diogo Silva Corrêa
Universidade Vila Velha-UVV/ES



Prof. Doutor David Maciel de Mello Neto - UENF



Prof.º Doutor Cesar Pinheiro Teixeira
Universidade Vila Velha-UVV/ES
Orientador

Dedico esse trabalho a toda minha família que em todos os momentos compreenderam a minha ausência por conta dos estudos e da pesquisa me apoiando incondicionalmente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente sobre todas as coisas, sem Ele não somos nada. Aos colegas de curso por dividirem as experiências e compartilhar todo esse tempo. Aos professores das disciplinas que compartilharam também um pouco do conhecimento para que pudéssemos chegar até aqui.

Ao orientador que me direcionou em vários momentos se dedicando às conquistas de bons resultados aqui apresentados.

Às colegas de profissão (assistentes sociais) que muito contribuíram para essa pesquisa, através das entrevistas e relatos profissionais que muito auxiliou para a realização deste trabalho.

“Ninguém conhece as suas próprias capacidades enquanto não as coloca à prova”.
Públio Siro

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1.1 Os caminhos da pesquisa	17
1.2 Organização do texto	21
CAPÍTULO I - ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: DA SOLIDARIEDADE AO DIREITO	22
1.1 Assistência Social racionalizada: o caso de Montanha-ES	28
1.2 A questão da seletividade no serviço social em Montanha/ES	40
CAPÍTULO 2 – REPRESENTAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL E A QUESTÃO DA SELETIVIDADE	44
2.1 O assistente social como burocrata a nível de rua: questões iniciais	44
2.2 A assistência social é “para quem dela necessitar”: a figura do “necessitado”	51
2.3 A visão das demandas sociais segundo o Serviço Social	56
2.4 O ponto de vista dos usuários	59
2.5 Conflitos entre assistentes sociais e usuários	61
CAPÍTULO III- A QUESTÃO DA SELETIVIDADE NA PRÁTICA: OBSERVANDO O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	65
3.1 Um panorama geral sobre o Programa Bolsa Família	67
3.2 O Programa Bolsa Família em Montanha-ES: características gerais	75
3.3 Observando o PBF em Montanha	78
3.4 Um olhar mais próximo do trabalho do CRAS de Montanha-ES em relação ao atendimento dos beneficiários: uma segunda camada para seletividade	84
IV CONCLUSÕES	90
V REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93

ABREVIATURAS

AE – Auxílio Emergencial

BPC – Benefício de Prestação Continuada

BVN - Benefício Variável Familiar Nutriz

CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social

CPF – Cadastro de Pessoa Física

CRAS – Centro de Referência em Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado em Assistência Social

DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDHM - Índice de Desenvolvimento Humano Municipal

INSS – Instituto Nacional do Serviço Social

LA – Liberdade Assistida

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

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

PAIF – Programa de Atenção Integral à Família

PBF – Programa Bolsa Família

PNAS – Programa Nacional de Assistência Social

PSC – Prestação de Serviços à Comunidade

SEMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

RESUMO

RODRIGUES, Carla Angélica da Silva Lima. M.s. Universidade de Vila Velha-ES, fevereiro de 2024. **A questão da seletividade na intervenção do assistente social, no município de Montanha-ES.** Orientador: César Teixeira Pinheiro.

O objeto de estudo deste trabalho versou sobre as angústias e conflitos internos que as assistentes sociais enfrentam na mediação entre políticas públicas e o cidadão, beneficiário. Trata-se de uma pesquisa realizada junto ao CRAS do município de Montanha-ES que contou com entrevistas às assistentes sociais que atuam nesse setor, observações de atendimentos e pesquisa bibliográfica para fundamentar as percepções da pesquisadora. O objetivo geral foi analisar a forma de intervenção dos assistentes sociais do município de Montanha considerando a questão da seletividade. Diante o exposto sobre as transformações da assistência social, como essas pessoas que atuam da ponta da burocracia estatal a experimentam? São pessoas com seus dramas e suas angústias, suas moralidades, suas visões de mundo. Ao mesmo tempo têm que lidar com a letra fria da lei. Como quem está na “ponta” da burocracia, quem a faz de fato, como experimentam isso? O problema de pesquisa que surge dessa inquietação traz compreender sobre quais são os desafios enfrentados pelo assistente social dentro da questão da seletividade no município de Montanha? Os resultados foram descritos ao longo dos capítulos juntamente com o diálogo com autores e análises de quem vivencia essa realidade dia após dia e do ponto de vista sociológico. Para construir o trabalho foi estruturado todo um percurso metodológico a fim de não somente organizar a pesquisa, mas também nortear as ações que deram início e produziram conhecimentos importantes.

Palavras-chave: Serviço Social. Beneficiários. Intervenções. Racionalização. Humanização.

ABSTRACT

RODRIGUES, Carla Angélica da Silva Lima. Ms. University of Vila Velha-ES, fevereiro 2024. **The issue of selectivity in social worker intervention, in the municipality of Montanha-ES.** Advisor: César Teixeira Pinheiro.

The object of study of this work was about the anxieties and internal conflicts that social workers face in mediating between public policies and the citizen, the beneficiary. This is a research carried out with CRAS in the municipality of Montanha-ES, which included interviews with social workers who work in this sector, observations of care and bibliographical research to support the researcher's perceptions. The general objective was to analyze the form of intervention by social workers in the municipality of Montanha considering the issue of selectivity. Given the above about the transformations in social assistance, how do these people who work at the top of the state bureaucracy experience it? They are people with their dramas and anxieties, their moralities, their worldviews. At the same time they have to deal with the cold letter of the law. As those who are at the "edge" of bureaucracy, those who actually do it, how do they experience it? The research problem that arises from this concern brings an understanding of what are the challenges faced by social workers within the issue of selectivity in the municipality of Montanha? The results were described throughout the chapters together with dialogue with authors and analyzes of those who experience this reality day after day and from a sociological point of view. To build the work, an entire methodological path was structured in order to not only organize the research, but also guide the actions that initiated and produced important knowledge.

Keywords: Social service. Beneficiaries. Interventions. Rationalization. Humanization.

INTRODUÇÃO

O objeto de estudo desta dissertação é a questão da seletividade no serviço social. Através de uma pesquisa no município de Montanha, extremo-norte do Espírito Santo, discutirei como se apresentam as questões de racionalização, burocratização e ao mesmo tempo o sentido atribuído à humanização dos atendimentos realizados por assistentes sociais. Antes de começarmos a explorar o objeto em pauta, irei contar um pouco dos caminhos que me conduziram até essa questão.

Apresento um pouco do meu histórico como servidora pública da Prefeitura Municipal de Montanha - ES, desde 2005. Atuei na função de assistente social até 2006, posteriormente, assumi a coordenação do Centro de Referência da Assistência Social-CRAS e coordenação de Programas Habitacionais do referido município, até 2013. A partir de 2013, assumi a coordenação do serviço de Acolhimento para Idosos. E em 2017 passei a coordenar também o Serviço de Acolhimento para Crianças (de 2017 a 2021 fiquei na coordenação dos dois abrigos). Em 2021 assumi novamente o Programa Habitacional, bem como, o atendimento aos usuários que se encontram em moradias na área de risco, além dos benefícios eventuais (aluguel social, solicitação de documentos pessoais, entre outros).

É nesse percurso que me deparei com várias situações de menor e maior níveis de gravidade, atendendo pessoas com situações de extrema vulnerabilidade, idosos, crianças, pessoas deficientes. Pude perceber que, dentro da minha profissão, há diversas condições que nos levam a olhar o cidadão de um modo mais humano. Porém, nem sempre é possível que esses casos consigam se enquadrar nos critérios do sistema. Isto, em geral, produzia em mim algo que classifico como uma angústia.

É a partir dessas vivências que a intencionalidade dessa pesquisa começa a ganhar os moldes que impulsionaram as investigações mais reais, as entrevistas e a necessidade de compreender a angústia que não só eu como assistente social, mas todas as demais profissionais que atuam no serviço social de Montanha. E ainda me arrisco a dizer que em outras realidades próximas ou longes de Montanha, existem as mesmas angústias, as mesmas preocupações, as mesmas frustrações que compartilham nos ambientes. Trata-se de um sentimento que pode estar compartilhado no exercício da profissão.

Nesse ponto, merece destaque a angústia que a profissão nos traz do ponto de vista da proximidade que temos com o cidadão, com o usuário, com o indivíduo que

ainda não está inserido em algum programa ou benefício e outras tantas situações. Essa angústia é o sentimento que descreve a impotência do burocrata a nível de rua diante de situações que são complexas de serem controladas, como a fome extrema, e a necessidade de haver critérios para atender à teoria elaborada, às regras, normas, aos limites vigentes. De um lado estão as políticas públicas que se dizem universais e de outro lado uma parte da população que precisa desses benefícios, apresentam condições reais e vulneráveis, mas por múltiplos motivos não conseguem de imediato ou ainda são excluídos dos benefícios. E é o assistente social quem está ali, presenciando a reação do indivíduo, a tristeza, a frustração.

E muito mais do que fazer valer a letra fria da lei, é a assistente social que se depara com essas realidades diversas, que reconhece em muitas delas a necessidade e deve partir dela a seleção. Essa seleção pode não ser o caso mais grave com o qual ela se depara justamente por motivos burocráticos de não atendimento aos critérios.

A angústia é um dos principais motivos de pesquisar esse cenário do assistente social, pois, não é fácil se deparar com a autonomia de uma decisão de eleger uma ou outra família para a entrega de uma cesta básica, por exemplo, e a família que foi negada essa entrega ser formada de crianças que ficam a chorar. Essa angústia dói de uma forma similar à dor dessas frustrações da população.

Durante a minha experiência em diversos setores ligados ao serviço social no município de Montanha, várias vivências impactavam o meu dia a dia, me incomodavam diante de uma universalidade que pode excluir o usuário que precisa. E uma das maiores aflições é que essas famílias atendidas não eram vistas apenas como critérios, e, sim como histórias de vida peculiares e singulares. Quando uma assistente social tem essa visão torna-se mais complexo administrar as delimitações da lei como algo cotidiano e normal. O fato que mais impactava os meus atendimentos e as minhas intervenções eram para com núcleos familiares que tinham muitas crianças e/ou com idosos que já estavam acamados, doentes etc. A realidade para essas pessoas além de ser difícil trazia a angústia no trabalho, o dever sendo testado, a imagem de ser forte, de ser firme. Foram inúmeras situações e casos que poderiam ser relatados, mas com um único sentimento em comum: a angústia.

Um em especial está relacionado a um caso em que uma mãe de três filhos (sendo um deles com deficiência) recebe a renda de um salário mínimo por conta desse filho com necessidades especiais. Por esse motivo, não se enquadrava nos critérios para o recebimento da cesta básica. No entanto, com o atendimento do caso,

vi que essa mãe não possuía um companheiro para dividir responsabilidades e despesas, arcava com aluguel, remédios para o tratamento do filho deficiente e as despesas como água, luz e mantimentos. Além de toda essa situação vulnerável ainda estava passando por dificuldades emocionais (iniciando quadro depressivo) por ver a necessidade de seus filhos quanto à alimentação básica (arroz e feijão) não podendo ser suprida devido à insuficiência da sua renda.

Na abordagem do caso é angustiante saber que uma mãe de família que precisa estar também com o filho por conta da deficiência se sentir incapaz de prover de forma digna as necessidades básicas de seus filhos. Por outro lado, a necessidade de se fazer a seletividade por conta de critérios, foi obrigatório excluí-la da entrega da cesta básica. É uma angústia que impacta fortemente o ser humano, o assistente social, a mãe e a mulher que existem em uma só pessoa: o burocrata em nível de rua.

A partir de algumas observações pessoais, passei a perceber que essa angústia não era apenas pelos sentimentos inerentes à pessoa humana, pelo sentimento de empatia por si só. Tinha relação com a seletividade que era o gatilho para desencadear essa angústia. Comecei a ver na obrigação da escolha, da seletividade que essa poderia tanto emergir para uma ação justa como também para algo que mesmo dentro do cumprimento da lei, parecia ser injusta. A lei não prevê em seus artigos a possibilidade da subjetividade, do contato humano, do olhar, do ouvir ativamente, das emoções que cada relato pode nos rebater e a partir disso decidir com a priorização. Ela prevê a racionalização do atendimento, do preenchimento dos critérios, da comprovação de dados e informações. São todos dados numéricos ou nominais, como se fossem dados inanimados.

O termo “humanização” vem bastante acompanhado das caracterizações do assistente social. Porém, a ação humanizadora nos atendimentos requer um posicionamento do profissional, da qualificação das ações embora seja sempre um projeto em curso, pois, é algo inacabado diante de todos os casos que ainda estão por vir e pela seletividade que abarcará todos eles.

Pode-se dizer que existe a seletividade de um lado e a angústia de outro. A seletividade representada pelo Estado e a angústia representada pelo burocrata em nível de rua cujo papel é mediar essas questões. A seletividade pode ser até mesmo entendida como algo ao avesso à igualdade dos direitos e que compromete a universalização dos direitos. Ela está fundamentada quase sempre em uma lógica contábil, ou seja, na comprovação de renda por exemplo, e de quanto seria esse valor.

A seletividade por ser um dos principais pontos do trabalho do assistente social ainda pode representar um caráter residual e o que se vê nesse cenário é outras ações seletivas construindo verdadeiras camadas de priorização o que traz ainda mais angústia para as assistentes sociais.

Estabelecendo um rápido panorama dos avanços promovidos, em termos de Políticas Públicas, na Assistência Social brasileira, faz-se necessário situar o âmbito deste trabalho, intitulado: “A questão da seletividade na intervenção do assistente social, no município de Montanha - ES”. É nesse contexto que as análises serão feitas a fim de compreender melhor como se movimentam essas intervenções junto ao público-alvo do município supracitado e como os profissionais se sentem diante tantos detalhamentos a serem observados.

O objetivo geral da pesquisa é analisar a forma de intervenção dos assistentes sociais do município de Montanha considerando a questão da seletividade. Para isso, foram traçados objetivos específicos para auxiliar no alcance da meta principal que foi descrever sobre a evolução do serviço social no Brasil; identificar características burocráticas, racionais e discricionárias no exercício do assistente social; conhecer as angústias e conflitos que surgem nessa relação entre profissional-usuário.

Diante de uma lei mais ampliada e voltada para os direitos do cidadão, precisa-se compreender as particularidades da política do serviço social, para que se possa superar algumas barreiras e colocar essa discussão da assistência social à disposição da população, buscando analisar como os assistentes sociais vivenciam essa lei no seu cotidiano profissional.

Portanto, o presente estudo é relevante, pois tem-se a possibilidade visualizar a prática cotidiana da burocracia do serviço social. Uma vez que, no cotidiano os valores subjetivos, a visão de mundo, a formação da vida que é anterior à formação profissional, influenciam e podem determinar o modo de intervir e de compreender os indivíduos que são alvo da intervenção. Nessa perspectiva a ética enquanto conjunto de valores e princípios determinados pelo coletivo profissional não será a única referência para as respostas, mas também o senso comum, moralista no sentido sociológico do termo.

A investigação deste tema advém da necessidade de compreender, por exemplo, quem é o assistido legítimo dentro de uma Política que na prática profissional, traz critérios de prioridades de atendimento, ou seletividade. Quais critérios o profissional “Assistente Social” utiliza para realizar tal seletividade?

Considerando essa particularidade, faz-se necessário abordar tal questão levando em consideração toda sua complexidade.

Entende-se, desse modo, que para responder essas questões, é inerente um olhar social e político, que pode ser proporcionado por meio da sociologia, enquanto Ciência Humana, e, ainda, possibilitar outros olhares para as formas com que os fenômenos são analisados, o que pode ser feito por meio de pesquisa acadêmica.

1.1 Os caminhos da pesquisa

A partir das premissas apresentadas, das inquietações e vivências, a busca por autores que discutiam sobre o tema começou a ser realizada. Obras de Yamamoto (1998; 2004), Yasbek (2009); Simmel (2021) contribuíram para entender o objeto de trabalho do assistente social. Já Weber em suas várias obras trouxe um pouco da burocracia e seu percurso histórico na sociedade e como se vê ainda esse elemento nos processos de trabalho hoje.

Portanto, a parte teórica do trabalho traz a história do serviço social no Brasil, a burocratização moderna de Weber que até hoje pode ser vista como algo central da atividade política e como ainda impacta nas relações de trabalho, por exemplo. É nesse mesmo conjunto de conceitos que a burocratização de Weber parecia com a racionalização e profissionalização de todas as organizações do mundo moderno. Contudo, a tarefa de gerar racionalização organizacional, estabelece um caráter público ao Estado e determina bases racionais e legais à dominação. Burocracia, então segundo Weber, pode ser definida da seguinte forma: aparato técnico-administrativo, formado por profissionais especializados, selecionados segundo critérios racionais e que se encarregavam de diversas tarefas importantes dentro do sistema.

Todavia, o autor em questão, já havia previsto sobre o perigo da burocracia fazer da autonomia funcional uma forma de segregação e defesa dos seus próprios interesses. Mesmo com toda essa disfunção e consequências não intencionadas, o objetivo inicial das reformas burocráticas baseavam-se tão somente em “despatrimonializar” o poder estatal.

Vale mencionar ainda a autora Marilda Yamamoto, que em suas análises mostra que a questão social é o objeto do trabalho do assistente social e isso está ligado diretamente à existência do Serviço Social na história da sociedade moderna. Haja

vista que os serviços sociais, têm sua ação direcionada para as expressões da questão social, por meio das políticas sociais públicas. Tais políticas se configuram em respostas privilegiadas à questão social (IAMAMOTO, 2004).

As manifestações da questão social são vivenciadas cotidianamente por indivíduos que compõem a classe trabalhadora, ou aqueles que estão fora do mercado de trabalho. Os assistentes sociais, portanto, intervêm nestas manifestações por diversos recortes, que delimitam seu campo de atuação: precarização da saúde, violência, desemprego, entre outros sendo assim, ressalta-se a relevância não apenas de algumas de suas manifestações, mas da questão social como a gênese das desigualdades sociais em um contexto de acumulação do capital, e elemento que impulsiona a luta de classes.

O referido exercício profissional se concretiza com base nestas relações em virtude de o assistente social não dispor dos meios e condições necessárias para a realização do seu trabalho, os quais são fornecidos pelas instituições empregadoras (IAMAMOTO, 2004).

Contudo, o trabalho do profissional em questão possui também uma dimensão de certa autonomia relativa, ou seja, a discricionariedade fundamentada em seus preceitos ético-político que a profissão assume. Sendo assim, possuem algumas técnicas através das quais podem executar seu trabalho, tais como: entrevistas, reuniões, visitas domiciliares, encaminhamentos, dentre outras; mas fundamentalmente detêm o conhecimento da realidade como instrumento de seu trabalho, além de possuírem uma base teórico-metodológica proporciona a realização de uma leitura da realidade e o direcionamento da ação.

A pesquisa baseia-se no processo do trabalho do profissional do Serviço Social, mediante as dificuldades enfrentadas em seu campo de trabalho, onde na maioria das vezes se deparam com os entraves do cotidiano, nesse caso, refere-se as condições de trabalho precário e para realizar tal função é necessário valer-se dos critérios de seleção para garantir o acesso aos direitos de seus usuários e/ou assistidos.

Outrossim, torna-se importante o diálogo com autores como Georg Simmel (2021) e a sua discussão a respeito do pobre como tipo social, e a autores como Offe (1984), que ao dialogar com Bachrach e Baratz (1962, 1963 e 1970), tenta responder o conceito de seletividade e pelas dificuldades metodológicas de sua operacionalização.

O campo de pesquisa ocorreu no CRAS do município de Montanha através de observações da rotina diária das profissionais que atuam nesse setor. Além das observações também foram feitas entrevistas com seis assistentes sociais, sendo cinco profissionais do CRAS e uma do CREAS, bem como usuários que estavam no CRAS em busca de diversos tipos de serviços como inserção nos programas, atualização de cadastros, reivindicações, esclarecimentos sobre bloqueios. Ao todo foram realizadas seis entrevistas com seis usuários do CRAS, entrevistas com as assistentes sociais que faziam os atendimentos observados e uma entrevista com a coordenadora do local. Todas foram realizadas durante o expediente do CRAS em atendimentos normais e aleatórios conforme a demanda espontânea da população que buscava por orientação ou encaminhamento. As entrevistas com os usuários tiveram em média duração de vinte a trinta minutos e a realizada com a coordenadora teve duração de sessenta minutos.

O acesso aos usuários foi feito com a abordagem no momento dos atendimentos de forma aleatória. Alguns dos usuários já foram atendidos em outros momentos pela pesquisadora enquanto assistente social e, por isso, as histórias e realidades eram previamente conhecidas. Quanto à coordenadora do CRAS, o acesso ocorreu pelo fato de também ser o local de trabalho da pesquisadora.

O perfil dos usuários é de mulheres na maior parte dos entrevistados, com filhos, casadas e com problemas de bloqueio no Programa Bolsa Família. Este programa foi o escolhido para ganhar mais ênfase durante a investigação por vários motivos. Um deles está na abrangência e popularidade desse benefício e pelas mudanças que ele sofreu nos últimos anos com a transição governamental. A pesquisa iniciou-se com o governo Bolsonaro quando foi modificada a nomenclatura do benefício para o Auxílio Brasil e termina no governo Lula com o resgate para o Bolsa Família novamente.

A transição governamental impactou diretamente os beneficiários do Programa, pois, algumas regras se modificaram o que causou bloqueios, suspensões, exclusões e também critérios para inserções dos usuários. Algumas das diferenças comparativas entre ambos os períodos do Auxílio Brasil/Bolsa Família foram a mudança de teto de renda para ser elegível. Houve também reformulações de valores dos benefícios pagos.

Diante desse foco, o Programa Bolsa Família de Montanha funciona em duas salas no CRAS. Uma das salas funciona como local de cadastro no CadÚnico junto

aos entrevistadores e o outro para atendimento social com as demais demandas. Trata-se de um espaço com boa conservação, estruturalmente com mobiliário básico e materiais de apoio ao trabalho satisfatórios. É arejado e iluminado possuindo cadeiras para que as pessoas possam sentar e ter um atendimento adequado. No setor atuam quatro assistentes sociais. Os usuários se dirigem ao setor de forma diária passando primeiramente pela secretária e depois sendo encaminhada ou para o cadastro ou para a entrevista das demais demandas sociais.

Para construir o trabalho foi estruturado todo um percurso metodológico a fim de não somente organizar a pesquisa, mas também nortear as ações que deram início e produziram conhecimentos importantes. Quanto à natureza, a pesquisa foi básica, pois, possibilitou explorar um problema pontual vivenciado pela pesquisadora e com isso descrever de forma pela qual esse fenômeno se apresenta. Quanto à abordagem, a pesquisa foi qualitativa, pois, tratou de investigar e compreender o fenômeno da seletividade em todos os aspectos como a racionalização, a burocratização e ao mesmo tempo o olhar mais humano das profissionais. Quanto aos objetivos, esta pesquisa foi descritiva com a intencionalidade de descrever a realidade do município de Montanha na questão da temática levantada.

Nesses termos, o método para coleta de dados foi através da pesquisa bibliográfica e documental, onde em um primeiro momento a qual foi de extrema importância de artigos, teses e dissertações de mestrado além de vários teóricos para o corpo de conceituação do tema. Tal referencial se baseou no movimento análogo de alguns autores que discutem e dialogam para compreender a temática em questão, quais sejam: política pública, profissional do serviço social, seletividade. É importante frisar que vários autores, de grande relevância, foram estudados, com objetivo de fornecer uma melhor compreensão das principais teorias sociológicas, bem como, mostrar essências de fontes históricas do surgimento das políticas públicas, o trabalho do assistente social e seus limites com a questão da seletividade.

Essas respostas vão ao encontro do que pode ser visto no decorrer da história, onde se vislumbra que a mesma passa por períodos temporais, com inúmeras revoluções históricas, científicas, sociais, artísticas e filosóficas, marcando os períodos históricos. Entendem-se, nesse sentido, avanços promovidos em cada período, bem como, uma nova forma de enxergar, conceber e organizar a sociedade. E dentre esses avanços está a burocratização.

Nessa perspectiva buscamos analisar e compreender como modelo democrático e burocrático se relacionam. Buscamos entender como o Estado está atrelado ao surgimento das políticas públicas para atender ou intervir nas demandas sociopolíticas dos cidadãos mais necessitados do município de Montanha- ES. Trata-se de uma observação, para compreender como essas demandas chegam até tais profissionais, e como os mesmos são vistos pelos usuários e vice-versa. O profissional faz a mediação entre o Estado e sociedade, que nesse caso é o profissional do Serviço Social; exercendo a função de fazer intervenções para garantir o mínimo social para os mais vulneráveis da sociedade.

1.2 Organização do texto

A organização desta pesquisa está apresentada em três capítulos. No capítulo um foi descrito sobre a assistência social no Brasil perfazendo um percurso entre o seu surgimento com a caridade até se transformar em direitos universais. No capítulo dois, é apresentada a questão da seletividade e como isso impacta no exercício da profissão do assistente social. Fala-se também sobre o assistente social enquanto um burocrata em nível de rua, abordando, intervindo e sendo um dos responsáveis pelo primeiro contato com o usuário. No terceiro capítulo, a discussão engloba mais detalhadamente sobre o Programa Bolsa Família e como ele funciona no município de Montanha. Nesse capítulo há discussões sobre as mudanças ocorridas pela transição do governo Bolsonaro para o governo Lula e como isso também influenciou o trabalho dos assistentes sociais.

As entrevistas e relatos foram sendo intercalados entre os capítulos sobre a seletividade, sobre o Programa do Bolsa Família de Montanha e outras percepções que se descrevem ao longo deste trabalho.

CAPÍTULO I - ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: DA SOLIDARIEDADE AO DIREITO

O objetivo deste capítulo é descrever em linhas gerais o processo de racionalização da assistência social no Brasil e as principais características encontradas nesse cenário. Inicia-se por uma breve narrativa da evolução da assistência social no decorrer dos anos, a burocratização e outros aspectos.

A Assistência Social no Brasil teve sua concepção idealizada de acordo com diferentes contextos políticos. Até a década de 1920 a assistência era caracterizada por um certo cunho assistencialista, fortemente vinculada à Igreja Católica. No entanto, com a crise mundial do capitalismo, no final daquela década, o Estado passou a responsabilizar-se cada vez mais pelas condições de vida da população menos favorecida.

Na década de 1940, a Assistência Social evoluiu assumindo uma modalidade de execução de políticas públicas pelo Estado. O período de 1945 a 1964 foi marcado pela fase de grande intervenção do Estado na economia e concomitantemente na área social. O objetivo do Estado nesta fase era criar condições básicas para uma nova etapa de acumulação do capital que surgia, baseado na indústria de bens de capital. Surgem nesse período, obras importantíssimas, tais como: as grandes rodovias, as siderúrgicas, as usinas, as companhias geradoras de energias, etc.

Nesse contexto o Estado começa a intervir na sociedade por meio de políticas sociais, ainda atravessadas por um certo assistencialismo, mas ao mesmo tempo já desvinculadas da solidariedade católica, com a finalidade de integrar as massas recém-deslocadas do campo, e ganhar popularidade por meio de barganhas, ou seja, o voto pelas melhorias urbanas.

Na década de 1950 o serviço social se reordenou novamente e passou a ter características de prestação de serviços sociais, quais sejam: os programas de desenvolvimento comunitários, alfabetização de jovens e adultos, formação de mão-de-obra e formação social. Todavia, apesar de se conseguir este avanço na área social, os projetos se davam de maneira setorializadas e fragmentadas, tendo os seus recursos mesclados entre execução governamental e redes filantrópicas.

A questão social é desencadeada no capitalismo e o Estado torna-se interventor. “Neste papel, ele passou não só a regular com mais veemência a economia e a sociedade, mas também a empreender ações sociais, prover benefícios

e serviços e exercer atividades empresariais” (PEREIRA, 2001, p. 30). Sendo assim, o Estado capitalista tornou-se desde o final do século XIX, parte visivelmente interessada nos conflitos entre capital e trabalho, agudizadas pelo processo de industrialização, assumindo um forte papel regulador.

Santos (1979) nos aponta o conceito-chave de *cidadania regulada*, que permite entender a política econômica pós-1930, como também a política social, incluindo o período populista-desenvolvimentista e tecnocrático militar no Brasil, que perdurou até 1985. Para Santos (1979, p. 75):

o conceito de cidadania cujas raízes encontram-se, não em um código de valores políticos, mas em um sistema de estratificação ocupacional, e que, ademais, tal sistema de estratificação ocupacional é definido por norma legal. Em outras palavras, são cidadãos todos aqueles membros da comunidade que se encontram localizados em qualquer uma das ocupações reconhecidas e definidas em lei. A extensão da cidadania se faz via regulamentação de outras profissões.

Portanto a expansão da cidadania dava-se através da regulamentação de novas profissões. O Estado definia os cidadãos via profissão e após a definição de cidadania regulada, a cidadania estava embutida na profissão e os direitos se restringiam à profissão do trabalhador, ou seja, o lugar que ele ocupava na produção. Eram chamados de pré-cidadãos os da área rural, os que estavam inseridos no processo produtivo, mas que não tinham a profissão regulamentada. Para apresentar reivindicações trabalhistas os empregados deveriam estar sindicalizados e, para poder sindicalizar era necessário ter a carteira de trabalho assinada. Os sindicatos estavam atrelados ao Estado. A carteira de trabalho era a evidência jurídica para gozar os direitos trabalhistas.

Paulatinamente, o sistema de desigualdades estava formado, à medida que o Estado se volta para o estabelecimento de uma política previdenciária. O Estado definia quem era cidadão e quem não era. A regulação da cidadania implicava, na realidade, uma discriminação da distribuição dos benefícios previdenciários, uma vez que quem mais contribuía, maiores benefícios podiam demandar.

A principal mudança ocorrida do período do *laissez-faire* para o populista-desenvolvimentista foi a passagem da economia agroexportadora para a urbano-industrial. Tal mudança não acompanhou o mesmo impulso no campo social. De 1930 a 1964 a intervenção estatal estava voltada para a expansão e modernização da economia. No governo Vargas, foram trabalhadas várias ações, mas o planejamento

social era deixado a segundo plano. Pois com o processo de industrialização acelerado, seria necessário o controle da capacidade produtiva, isto é, garantir a mão-de-obra dos trabalhadores para manter o processo de produção.

Na década de 1960 e 1970, os problemas da Previdência Social foram resolvidos de forma autoritária e sem participação dos interessados, tornando-se ainda mais injusto e administrativamente invalidado.

Sob a égide do neoliberalismo, ocorreram novas configurações para as políticas sociais: a privatização dos serviços de saúde, educação, previdência etc. Outrossim, se deu ainda a descentralização, que visa diminuir a ação do Estado no bem-estar, se constituindo em desconcentrar as responsabilidades do poder central para o poder local. Repassando as responsabilidades e não repassam os recursos e com isso os serviços são novamente focalizados, priorizando os grupos mais vulneráveis.

Na década de 1980 os serviços previdenciários foram sucateados. Nessa mesma década, contraditoriamente, o Brasil supera o regime ditatorial e vivencia um processo de democratização política. E no final desta década, mais precisamente em 1988, foi promulgada a nova Constituição Federal, que ficou conhecida como “Constituição Cidadã”, que buscou corrigir injustiças sociais que a população vivenciou durante toda sua história. Tal década recebe o nome de “década perdida”, mas foi rica em movimentos sociais.

A constituição de 1988 traz uma nova concepção para a Assistência Social, passando a ser regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS. Em dezembro de 1993 passou a ser considerada política social pública, trazendo como enfoque principal o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal. Com isso a Assistência Social passa a fazer parte do tripé da Seguridade Social, juntamente com a saúde e previdência.

Enquanto marco legal, essa lei vem possibilitar a expansão e acesso às políticas, estabelecendo assim um modelo de gestão capaz de dar conta das particularidades de cada área, mantendo um caráter universal e democrático.

Mas segundo Boschetti (2004, p.114), a Seguridade Social:

“acabou se caracterizando como um sistema híbrido, que conjuga direitos derivados e dependentes do trabalho (previdência) com direitos de caráter universal (saúde) e direitos seletivos (assistência)”.

Essa mesma autora afirma ainda que, embora tudo isso esteja legalmente inserido na Constituição, raramente a Seguridade é analisada na totalidade. Ela afirma que cada política continua seguindo uma lógica diferenciada, e não estabelece articulação e complementaridade entre as três políticas (previdência, saúde e assistência social). Ficando notório que apenas a saúde atinge um caráter mais universal, enquanto a previdência destina-se aos contribuintes e a assistência restrita aos menos favorecidos em situação de vulnerabilidade e risco social.

Mesmo assim, a Política Pública de Assistência Social marca sua especificidade no âmbito das políticas sociais, configurando-se responsabilidades de Estado a serem asseguradas aos cidadãos brasileiros. E paulatinamente a LOAS passa a exigir prioridades no campo da Assistência Social, visando a garantia de cidadania sob monitoramento do Estado, cabendo a este a universalização dos direitos e acesso dos usuários aos serviços, programas e projetos.

O que segundo Boschetti (2003, p. 22) significa,

“assumir o aparelho estatal como local primordial de condução da política e ainda estabelecer claramente formas de acompanhamento, monitoramento, supervisão e controle das ações assumidas por entidades assistenciais” (BOSCHETTI, 2003, p.22).

Com isso do ponto de vista da Assistência Social, a profissão constrói bases sólidas para deixar de ser reconhecida como um instrumento assistencialista, tomando uma dimensão de política pública, voltada para o interesse dos cidadãos, saindo da esfera da solidariedade e entrando totalmente na do direito. Segundo Boschetti (2007, p. 13), “não devemos esquecer que as políticas sociais, mais do que simplesmente garantir acesso a bens e serviços, são importantes mecanismos de realização de direitos de cidadania”

Contudo, observa-se que a Assistência Social surge como assistencialismo/benevolência, e somente a partir de 1988, passa a ser totalmente regulamentada em lei. Partindo da análise weberiana da burocracia moderna, faz-se necessário entender que foi no contexto do Estado moderno e da ordem legal que a burocracia atingiu seu mais alto grau de racionalização. No caso em análise nesta dissertação, apesar de todos os movimentos sociais da década de 1980, que lutavam para garantir os mínimos para a classe trabalhadora, foi necessário também a evolução de métodos burocráticos, enquanto forma de organização do próprio Estado,

para que assistência Social fosse completamente deslocada do âmbito da solidariedade para o âmbito do direito.

Além das transformações históricas dos aparatos administrativos, Weber também analisou as implicações do desenvolvimento da burocracia moderna para o governo democrático. Pois entende-se que a democracia depende da expansão da burocracia, na medida em que o aparato burocrático é o responsável pela garantia das regras legais, impessoais e universais, que sustentam o regime democrático.

Sobre burocracia, Weber vai tratar de seis princípios da administração moderna: 1) divisão do trabalho (o indivíduo vai cumprir funções específicas – servidor público); 2) hierarquia de autoridades (chefes); 3) regras e padrões – são documentos que vão reger a característica da impessoalidade da burocracia; 4) compromisso profissional – assumir a responsabilidade no exercício da sua função; 5) Impessoalidade – cada indivíduo deve ser tratado de igual forma; 6) Registros escritos – trata-se de papelada, formalidade, racionalidade.

Esses preceitos de Weber ainda podem ser vistos na atuação e na organização do serviço social hoje, pois, para atingir a finalidade dos serviços é preciso que exista a burocracia, a organização, os trâmites legais e processos. A burocracia organiza o poder social sendo racional em vários procedimentos. As normas, as regras, se destacam cada vez mais nos mais variados espaços e passam a regular todos os poros e instâncias da vida social. Pode-se dizer que, com isso, cria-se uma coesão social (SOUZA, 2022).

Em meio aos preceitos burocráticos, Weber descreve que a ação social racional com relação ao atendimento das finalidades aos quais se destinam é elemento fundamental para a eficiência da burocracia moderna e, com isso, se preocupou em explicar sociologicamente a burocracia como forma de dominação - formas pelas quais um determinado exercício do poder molda a ação social, e concomitantemente, molda as relações entre os indivíduos. “Todas as formas de ação social, sem exceção, mostram-se profundamente influenciadas por complexos de dominação” (WEBER, 1999, p.187).

Nesse entendimento, é viável trazer um pouco sobre a Política de Assistência Social que especialmente trata de uma forma descentralizada e participativa com objetivos diversos, mas que não deixa de ser organizada e burocrática, como, por exemplo, consolidar a gestão compartilhada e integrada de serviços e benefícios, estabelecer as responsabilidades às esferas federativas, implementar a gestão do

trabalho dentre outros de acordo com o que dispõe a Lei nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993 (BRASIL, 1993).

O SUAS representa uma nova maneira de organizar e gerir a Assistência Social no Brasil, sendo um capítulo importante para a Política de Assistência Social. Embora possua desafios para se consolidar como um sistema de política pública, compreender o SUAS significa entender acerca de um valor político e ético: a Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado. O sistema ainda se articula com outras políticas públicas e integra a agenda nacional do Governo Federal interagindo com iniciativas diversas que tenham significado para os cidadãos (BRASIL, 2009).

A finalidade do SUAS é a concretização do direito do indivíduo à proteção social tanto básica quanto especial bem como à cidadania. Através dos serviços, benefícios, programas e projetos o SUAS faz a gestão de ações para o enfrentamento das dificuldades. O SUAS comporta quatro tipos de gestão: da União, do Distrito Federal, dos Estados e dos Municípios. No caso da gestão municipal, são possíveis três níveis de habilitação ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS): inicial, básica e plena.

A gestão inicial fica por conta dos municípios que atendem a requisitos mínimos, como a existência e funcionamento de conselho, fundo e planos municipais de Assistência Social, além da execução das ações da proteção social básica com recursos próprios. No nível básico, o município assume, com autonomia, a gestão da proteção social básica. É na Gestão Básica que o município de Montanha se encontra, formulando políticas, elaborando diretrizes gerais e identificando prioridades que deverão nortear ações visando ao desenvolvimento social e à melhoria das condições de vida da população.

De acordo com a Constituição Federal, em seu artigo 203, “a Assistência Social será prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social”. “Porém, este artigo adquire eficácia maior por meio de leis complementares, como a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), na qual tornou a assistência uma instituição constitucional, integrante da estrutura política do Estado” (SIMÕES, 2009 p. 284), cujo serviço propicia a universalização dos direitos sociais.

A política de Assistência Social se posiciona como estratégia para instituir uma rede protetiva de combate à pobreza, com a finalidade de corrigir injustiças e prevenir situações de vulnerabilidade e riscos sociais, contribuindo para a melhoria das condições de vida e de cidadania da população menos favorecida, mediante três procedimentos: Provimento público de benefícios e serviços básicos como direito de

todos; Inclusão no circuito de bens, serviços e direitos de segmentos sociais situados à margem do desenvolvimento; Manutenção da inclusão e estímulo ao acesso a patamares mais elevados de vida e de cidadania, mediante ações integradas no âmbito das políticas públicas (MAURIEL, 2010).

Portanto, esta seção trouxe uma breve descrição sobre os aspectos mais gerais da racionalização da assistência social no Brasil e como algumas características como a própria burocracia ainda está fortemente presente nas atuações dos profissionais, especialmente, nos assistentes sociais. Na próxima seção serão apresentados alguns aspectos referentes a essa racionalização do serviço social dentro do contexto da cidade de Montanha-ES, caso sobre o qual nos debruçamos neste trabalho.

1.1 Assistência Social racionalizada: o caso de Montanha-ES

O município de Montanha, pertencente à Microrregião Extremo Norte do Estado do Espírito Santo, instalado em 16 de abril de 1964, possui uma área territorial de 1.100 km², que representa 2,39% do território estadual. Distancia-se 334 km de Vitória. Possui um baixo Índice de Desenvolvimento Humano – IDH de 0,667, tendo uma população de 18.900 IBGE/MDS 2022.

De acordo com o SUAS o município de Montanha classifica-se em pequeno porte ou pequeno porte I, mediante o número total de habitantes referenciando até 500 famílias ano, enquanto requisito básico de gestão, conforme as áreas de vulnerabilidade social, no espaço urbano e rural.

A resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) normatiza a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Esta representa uma importante conquista para a Assistência Social brasileira, estabelecendo tipologias que corroboram para a oferta e a garantia do direito socioassistencial. Com a inserção da resolução nº 13, de 13 de maio de 2014.

Tais serviços de proteção são representados pelos serviços básico e especial, onde a regulamentação específica e geral dá propósito a cada um deles. Para a garantia da proteção social às famílias e indivíduos, o município de Montanha atua na execução, onde oferta os Programas, Serviços e Benefícios Socioassistenciais nos níveis de proteção social básica, quais sejam: Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, que são ofertados no

CRAS, que é considerado a “porta de entrada” dos usuários à rede de proteção social básica do SUAS.

A proteção social especial de média complexidade operacionaliza tanto o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI) quanto pelos serviços de acolhimento institucional para crianças, adolescentes e idosos que estão em abrigos. Há também o acompanhamento das medidas socioeducativas para adolescentes em conflito com a Lei (Liberdade Assistida-LA e prestação de serviços à comunidade-PSC, ofertados no CREAS.

Silva e Meira (2022) descrevem que em 1998 foi instituída e habilitada a política de Assistência Social no município de Montanha e a partir dessa data o município ficou apto para gerir seus recursos financeiros, com responsabilidades em face da gestão dos serviços assistenciais e da elaboração dos programas e projetos aos beneficiários da política de Assistência Social da cidade.

Visando aprimorar o atendimento de contingências sociais de famílias e indivíduos, o município de Montanha oferta os serviços, programas e projetos inerentes aos níveis de proteção social definidos na tipificação já mencionada, operacionaliza também os Benefícios Assistenciais, enquanto direitos do cidadão e dever do Estado.

De acordo com dados da Secretaria de Assistência Social, a mesma tem a responsabilidade de implementar a Política Pública da Assistência Social no município. Ela atua na garantia do acesso aos direitos socioassistenciais, que são aqueles voltados ao atendimento das demandas de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Em diferentes equipamentos, são desenvolvidos serviços e programas voltados à Assistência Social que abrangem a família, as crianças, os jovens, a mulher, os idosos, a população de rua e as pessoas com deficiências. Há ainda programas desenvolvidos que incluem suplementação alimentar e a inclusão produtiva.

Concerne ainda sobre os direitos sociais no município, a execução de políticas públicas que assegurem moradia própria e o acesso ao mundo do trabalho, descrito no Programa Habitacional e no Programa Acessuas Trabalho.

Além disso, o município de Montanha através da SEMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social responde pela gestão dos benefícios socioassistenciais em três modalidades:

- a) Continuados (transferência direta e regular de renda): BPC –

Benefício de Prestação Continuada para pessoas idosas e pessoas com deficiência (federal), Bolsa Família (federal), estes são operacionalizados diretamente no CRAS, por meio da proteção social básica.

- b) Eventuais: Solicitação da emissão de segunda via de certidões de nascimento e óbitos, passagens, rodoviárias intermunicipais e interestaduais, aluguel social, auxílio natalidade e auxílio funeral, vinculados ao órgão gestor da SEMAS.
- c) Emergenciais: Suprimentos alimentares, operacionalizados no âmbito do órgão gestor da SEMAS.

Para caracterizar o público da Assistência Social coleta-se dados do CadÚnico, que é um sistema cadastral do Governo Federal. Tais dados retirados do CadÚnico, permite formar um panorama da população, sobretudo no que se refere a renda informada, levando-se em consideração a primordialidade deste público alvo estar inserido no CadÚnico para ter acesso aos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados através das políticas sociais existentes no município.

O Programa de Atenção Integral à Família-PAIF, é um conjunto de ações continuadas que são desenvolvidas no CRAS. É de competência do PAIF fazer o acolhimento e acompanhamento das famílias, inseri-las em serviços socioeducativos e de convivência. Realiza atividades coletivas e comunitárias, bem como encaminhamentos das famílias para os demais serviços socioassistenciais. Seu objetivo principal é o acompanhamento sociofamiliar, visando oferecer proteção integral às famílias e com isso prevenir o rompimento dos vínculos familiares e a violência no âmbito de suas relações.

O Benefício de Prestação Continuada – BPC encontra-se inserido na Política de Assistência Social, sendo assim não possui caráter contributivo. Este Benefício está previsto na Constituição Federal de 1988 e foi regulamentado na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS – Lei nº 8.742/93). Tal benefício estabelece o pagamento de um salário mínimo mensal às pessoas idosas e pessoas com deficiência, cuja renda não ultrapasse $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. O BPC integra a proteção social básica do SUAS, com uma perspectiva de ampliar a proteção a idosos e pessoas com deficiência, melhorando a renda, estimulando a participação e reconhecimento social.

A carteira do idoso é um documento emitido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, destinado à pessoa idosa (acima de 60 anos) que possua uma renda igual ou inferior a dois salários mínimos. Com a carteira do idoso é possível obter um desconto de no mínimo 50% do valor das passagens rodoviária, ferroviária e aquaviária interestaduais, ou acesso a duas vagas gratuitas por veículo.

A articulação para a inclusão é realizada com o intuito de gerar oportunidades de inclusão produtiva para pessoas inscritas no cadastro único dos programas sociais do governo federal. Desta forma, possibilita a geração de renda para uma população que se encontra excluída dos processos produtivos, ampliando as suas possibilidades de emancipação.

O SUAS foi implantado a partir de 2005 em todo território nacional, com o intuito de romper com o clientelismo, assistencialismo. Esse Sistema tenta combater as formas tradicionais de dominação – que são baseadas em lógicas muito diferentes da burocracia moderna, com seu caráter individualizante e universalista –, visando atender as pessoas dentro do seu contexto familiar e comunitário, respeitando sua integralidade. No entanto, há situações em que nem sempre esse direito torna-se universalizado: como os recursos são finitos e limitados diante da demanda, nem sempre aqueles que têm o direito, recebem-no de fato.

O clientelismo, por exemplo, pode ser caracterizado como um arranjo específico entre a estrutura social e o sistema político. É próximo do que, na tradição weberiana, é chamado de patrimonialismo: a acomodação da coisa pública sob o domínio privado, é a troca de favores. E o que diferencia o clientelismo do assistencialismo é o espaço em que eles se reproduzem e os fins aos quais se direcionam (POTRICH, 2021).

O termo assistência, entendido como atenção à pobreza, é sempre confundido com assistencialismo. O predomínio do pensamento conservador, para o qual liberdade significa adquirir o produto diretamente do mercado faz da assistência, enquanto transferência de bens e serviços pelo Estado, uma conduta a ser extirpada ou sujeita a um ritual de seleção/exclusão que a torna acessível apenas por meio do clientelismo do “quem indica”. As soluções que o poder público venha a dar (afora os chamados serviços coletivos, como água, luz etc.) para atender a uma necessidade são entendidos como “pratos feitos”, serviços de segunda ou ajudas para o pobre. A cultura brasileira rejeita o serviço público como campo qualificado para a satisfação de necessidades (YAZBEK, 2018, p.19)

A angústia que atravessa a experiência da seletividade, tal como já abordamos na introdução desta dissertação, está de certo modo ligada à possibilidade do

clientelismo, desse recorte em que só “amigos” conseguem os benefícios, ou seja, como algo totalmente ao contrário da universalidade prevista e pregada pela burocracia moderna. E é dentro desse recorte surge o assistente social como agente de indicação para apontar quem tem e quem não tem direito ao referido benefício, ou, dentre aqueles que têm o direito, quais terão prioridade e quem receberá de fato o benefício. Este é um dos eixos que nos ajudam a entender a angústia relatada por esses profissionais, pois, muitos reconhecem o direito e a necessidade para além da seleção, para além da burocracia. Essa angústia passa por um choque entre um serviço social racionalizado e burocratizado que não pode concretizar o que o estado promete e que é obrigado a distribuir desigualmente os benefícios, tendo que escolher quem de fato vai receber e quem não vai.

Dentre os canais de seleção está o CRAS que é uma unidade pública estatal, que atua com as famílias e indivíduos num contexto comunitário e tem como meta a orientação e fortalecimento do convívio sociofamiliar. O CRAS está inserido na proteção social básica, prevista na PNAS/2004, e tem como objetivo prevenir situações de risco social. Diante da gestão municipal, o CRAS nem sempre consegue romper com a lógica assistencialista, o que alimenta a angústia da seletividade.

Com a aprovação da Norma Operacional Básica da Assistência Social em junho de 2005, os municípios passaram a ter exigência de implantação na Gestão Básica do SUAS – Sistema Único da Assistência Social. Em dezembro de 2005, o município de Montanha habilitou-se na Gestão Básica do SUAS, onde passou a referenciar 2.500 famílias e atender até 500 famílias por ano.

No que se refere a Política de Assistência Social em Montanha - ES, agora falando burocraticamente, a execução dos serviços se dá através da Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS, bem como de toda equipe multidisciplinar, assumindo o compromisso ético e político, de caráter público da seguridade social estabelecido na Constituição Federal de 1988, regulamentado pela LOAS e pela Política Nacional de Assistência Social, com a função de aprimorar a Política Municipal de Assistência Social, em consonância com o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, com a função de articular e prover ações de proteção social básica e especial. A Secretaria Municipal de Assistência Social tem por finalidade coordenar a definição e a implementação das políticas sociais no município de forma integrada e intersetorial.

As atividades desenvolvidas no CRAS de Montanha são: atendimento individual às famílias; visitas domiciliares; atendimento à pessoa idosa e à pessoa com deficiência para concessão do Benefício de Prestação Continuada-BPC; O CRAS também é o responsável pela oferta e desenvolvimento do PAIF – Programa de Atenção Integral à Família, que valoriza as particularidades e diversidades de culturas do grupo familiar e faz a mediação da família com as instituições sociais e também com o Estado.

Dentre as atividades desenvolvidas temos: as oficinas de convivência e de trabalho socioeducativo para famílias; encontros com idosos, visando sua inserção na sociedade; encaminhamentos à rede intersetorial de serviços, mediando a demanda e a oferta de serviços; informações sobre direitos e deveres, contribuindo para o processo de autonomia e emancipação das famílias.

Em Montanha o CRAS está localizado à rua Conceição da Barra, 303 – Bairro: Decão. A equipe que trabalha no CRAS está composta da seguinte forma: 01 coordenadora, 08 assistentes sociais, 03 psicólogas, 01 Educador Físico, 03 recepcionistas, 01 coordenadora do Programa Bolsa Família, 03 entrevistadores do CADUNICO/ Programa Bolsa Família, 02 oficineiras, 02 serventes, 03 vigilantes. O CRAS tem suas funções voltadas para o atendimento às famílias vulnerabilizadas. No que se refere ao trabalho do assistente social no CRAS, se dá através de atendimento familiar, visitas domiciliares e projeto de campanhas socioeducativas, trabalho em grupos de familiares.

Em reuniões realizadas são discutidos sobre a importância da família ser fortalecida na luta pela aquisição de seus direitos, onde a mesma deve estar inserida neste contexto, para saber até mesmo opinar na política de Assistência Social e no planejamento das ações.

Em Montanha, desde a implantação do CRAS existem os grupos com as famílias, no entanto, segundo relatos dos profissionais, há uma resistência das famílias assumir a responsabilidade em participar das ações que são ofertadas. A coordenadora do CRAS, informou através de alguns relatos na entrevista que há um empenho maior por parte das mulheres em participarem e que os homens sempre são mais arredios. Mas para que o trabalho com a família venha surtir algum efeito é necessário participação efetiva de todo o núcleo familiar.

No CRAS a família é acompanhada por assistentes sociais e psicólogas, que prestam informações e encaminhamentos proporcionando sua inserção na sociedade.

Um dos grandes desafios para o serviço social, no contexto atual se dá, devido às transformações no “mundo do trabalho”, oriundas do sistema capitalista, onde o profissional se insere nas diversas frentes de trabalho que lhe são apresentadas.

E por trabalhar em equipe, este profissional passa a ser um trabalhador coletivo, que se insere na divisão sócio técnica do trabalho, como preconiza a autora Marilda lamamoto. Portanto, deve seguir normas e regras institucionais de trabalho para enfrentar as mazelas da questão social. E diante das regras e normas, o profissional depara-se com as limitações financeiras, burocráticas impostas pela instituição e isso interfere na qualidade do seu trabalho e efetivação de seus objetivos e direitos sociais dos usuários.

O assistente social precisa de alguns instrumentos e técnicas para dinamizar o seu trabalho, e além do seu próprio conhecimento teórico, utiliza as visitas domiciliares, relatórios, fichas de cadastro, palestras, vídeos, reuniões, atendimentos individuais e em grupos. Busca ainda, a interação com outros serviços disponíveis na rede socioassistencial, bem como o entrosamento com outros profissionais da rede pública e privada. Desta forma, é necessário conhecer a instituição na qual está inserida e a rede socioassistencial.

O CRAS se tornou a “porta de entrada” dos usuários na busca pelos seus direitos. A acolhida é realizada por assistente social e psicóloga que permite o contato entre o usuário e instituição, igualando a todos como cidadãos com direitos. Vale ressaltar que, o trabalho com as famílias é de grande importância, pois são nos grupos que saem as demandas a serem atendidas, bem como, contribuições e opiniões a oferecerem dentro das experiências de vida de cada um.

Durante as reuniões são feitas as análises e reflexões sobre as pessoas ali presentes que são marcadas por um conjunto de necessidades, e muitas vezes estão excluídas da sociedade, enfrentam a negação dos seus direitos e buscam na Assistência Social, alternativas para conseguir sobreviver. Na maioria das vezes, procuram a Assistência Social somente para pedido de alimentação e moradia, portanto, é necessário o profissional habilitado nessa área para direcioná-los na perspectiva da melhoria da qualidade de vida, bem como, sua emancipação.

Através das atividades desenvolvidas no CRAS, realizada pelo atendimento psicossocial, é notório a humanização e socialização dos usuários e seus familiares, conforme a proposta da Política de Assistência Social. No entanto, esse trabalho exige

muito conhecimento dos profissionais, para que possam dar conta das demandas requisitadas pelos usuários e familiares.

Em depoimentos de algumas mulheres, vê-se que através das reuniões e oficinas, as mesmas tem superado alguns problemas familiares. A fala de dona M. G.

“não sentia vontade de viver, só dormia com a ajuda de medicamentos, não aguentava mais a vida que estava vivendo e depois de estar participando das atividades nos grupos e com o apoio da instituição, estou mais feliz e não tem precisado de remédios para dormir” (Dona M. G.)

O assistente social por ter uma ampla bagagem teórica passa a trabalhar com a perspectiva de mudar pré-conceitos, buscar direitos, socialização e politização, repassando informações, além de trabalhar com os serviços emergenciais como por exemplo, o repasse de cestas básicas, dentre outros.

Diante disso surge a discricionariedade de decidirem quem seria prioridade na obtenção dos benefícios pleiteados. Na discricionariedade há o arbítrio da decisão do agente que também pode ser influenciada pelas relações estabelecidas entre eles e os usuários, pela regulação das leis ou por outros fatores segundo aponta Bronzo, Costa e Guimarães (2022).

Vale ressaltar que, o trabalho com as famílias é de grande importância, pois é nos grupos que saem as demandas a serem atendidas, bem como contribuições e opiniões a oferecerem dentro das experiências de vida de cada um. Ao mesmo tempo, também é um espaço de surgimento de conflitos mediante o não atendimento a algum tipo de demanda pelo não atendimento dos critérios ou das prioridades. Nos grupos são abordados diversos assuntos e discutido o tema com pessoas que vivem a mesma experiência. Nos grupos as pessoas passam a ser politizadas e há o incentivo da participação, com vistas ao controle social por parte dos usuários nas ações do Estado.

Durante as reuniões, as pessoas ali presentes demonstraram que são marcadas por um conjunto de necessidades, e muitas vezes estão excluídas da sociedade, enfrentam a negação dos seus direitos e buscam na Assistência Social, alternativas para conseguir sobreviver. Procuram a Assistência Social como último recurso para manter suas necessidades básicas, portanto é necessário o profissional habilitado nessa área para direcioná-los na perspectiva da melhoria da qualidade de vida e tirar o estigma de viver somente com “esmolas”, para entrar no contexto da garantia de direitos.

Cabe aqui um recorte para demonstrar o quanto as assistentes sociais se defrontam com inúmeros casos em que o emocional e até mesmo a empatia não podem se confundir com os preceitos legais e até onde a sua discricionariedade pode ir. Ser imparcial se tornou um instrumento da racionalização e burocratização da Assistência Social e principalmente em um município de pequeno porte em que todos os moradores em sua maioria se conhecem ou possuem parentesco ou mesmo uma referência se torna mais do que necessário haver esse distanciamento para que ocorra a tão almejada justiça social.

Porém, sabe-se que ao mesmo tempo, e, observando um pouco do cotidiano dos atendimentos do CRAS, das conversas informais e da tentativa de orientação aos usuários, essas profissionais também precisam lidar com questões que muitas vezes fogem da frieza da impessoalidade da burocracia, da letra fria da lei. Há uma questão humana que nem sempre é fácil de ser apartada dos fazeres legais, mas que ponderadamente deve ser pontuada de forma que não influencie, não prejudique ou seja caracterizada como um clientelismo/assistencialismo. Muitos relatos de pessoas que estão com dificuldades graves, outras de superação, outras de reconhecimento são ouvidas diariamente no CRAS o que é possivelmente justificável para que existam essas reflexões e conflitos como no caso abaixo. E isso pode ser extensível a outros profissionais que também estejam em posição de frente, liderança ou de atendimento primário dos casos.

Em relato de uma mulher alcoólatra que faz parte de um dos grupos, ela disse que *“já estava no fundo do poço, mas graças a Deus e ajuda da equipe do CRAS, ela conseguiu sair e hoje vivo em harmonia com minha família”*. Essa mulher participou do grupo durante dois anos e hoje não trabalha fora de casa, mas assumiu a responsabilidade de cuidar de dois netos. A equipe do CRAS continua dando um apoio a essa família através de visitas domiciliares e encaminhamentos.

Através das atividades desenvolvidas no CRAS, realizada pelo atendimento psicossocial, nota-se uma humanização e socialização dos usuários e seus familiares, conforme a proposta da Política de Assistência Social. No entanto, esse trabalho exige muito conhecimento dos profissionais, para que possam dar conta das demandas requisitadas pelos usuários e familiares sem, no entanto, ferir os princípios legais e primários da lei. É preciso a proximidade para entender o mais profundamente possível a real demanda do usuário e a partir disso acompanhar a veracidade de relatos, de condições e de prioridades e não como uma forma de criar vínculos que

podem confundir o usuário para a existência da personalidade. É uma forma de dar vida à lei seca e fria.

A personalidade poderia ser vista como algo que faz parte do trabalho do assistente social no sentido de que cada caso é único, é singular e apresenta peculiaridades delimitadas. É isso que caracteriza a análise de cada caso com bastante cautela e considerando vários outros aspectos. É um fator positivo e humano, pois, olha-se o usuário como uma pessoa, um ser humano. Já a personalidade que não tem vínculos com a necessidade do outro, ou seja, que é apenas baseada em amizades, afetos ou indicações, caracteriza-se como um fator negativo. É apenas um ato de troca de favores.

O atendimento no CRAS de Montanha é caracterizado pelas próprias assistentes sociais como humanizado, pois, há uma escuta ativa e não apenas o atendimento burocrático do usuário: este é o principal critério da humanização, um aprofundamento do conhecimento da vida do usuário através da escuta. Há um diálogo, uma entrevista, uma investigação no sentido de conhecer aquela pessoa e não apenas mais um usuário que precisa comprovar financeiramente sua renda. Esse é um dos aspectos notórios no trabalho desenvolvido, mesmo cumprindo toda a legalidade.

O trabalho com as famílias visa tirá-los da condição de vulnerabilidade em que se encontram, fazendo com que possam assumir e organizar seus projetos pessoais e colocar em andamento os objetivos propostos como a usuária que possuía problemas com o álcool em relato acima. Muitas vezes o que falta é um apoio, uma escuta ativa, um ato de empatia, um diálogo para que a pessoa consiga valorizar primeiramente o seu núcleo familiar. É importante ressaltar que para tais projetos serem viabilizados, o Estado deve assumir o seu papel de implementador de políticas voltadas para o trabalho, saúde, educação e outras. Vale mencionar ainda o que Bochetti (2007, p. 14), diz sobre os como os investimentos para transferência de renda, são poucos para uma tão grande população que se encontra em situação de pobreza:

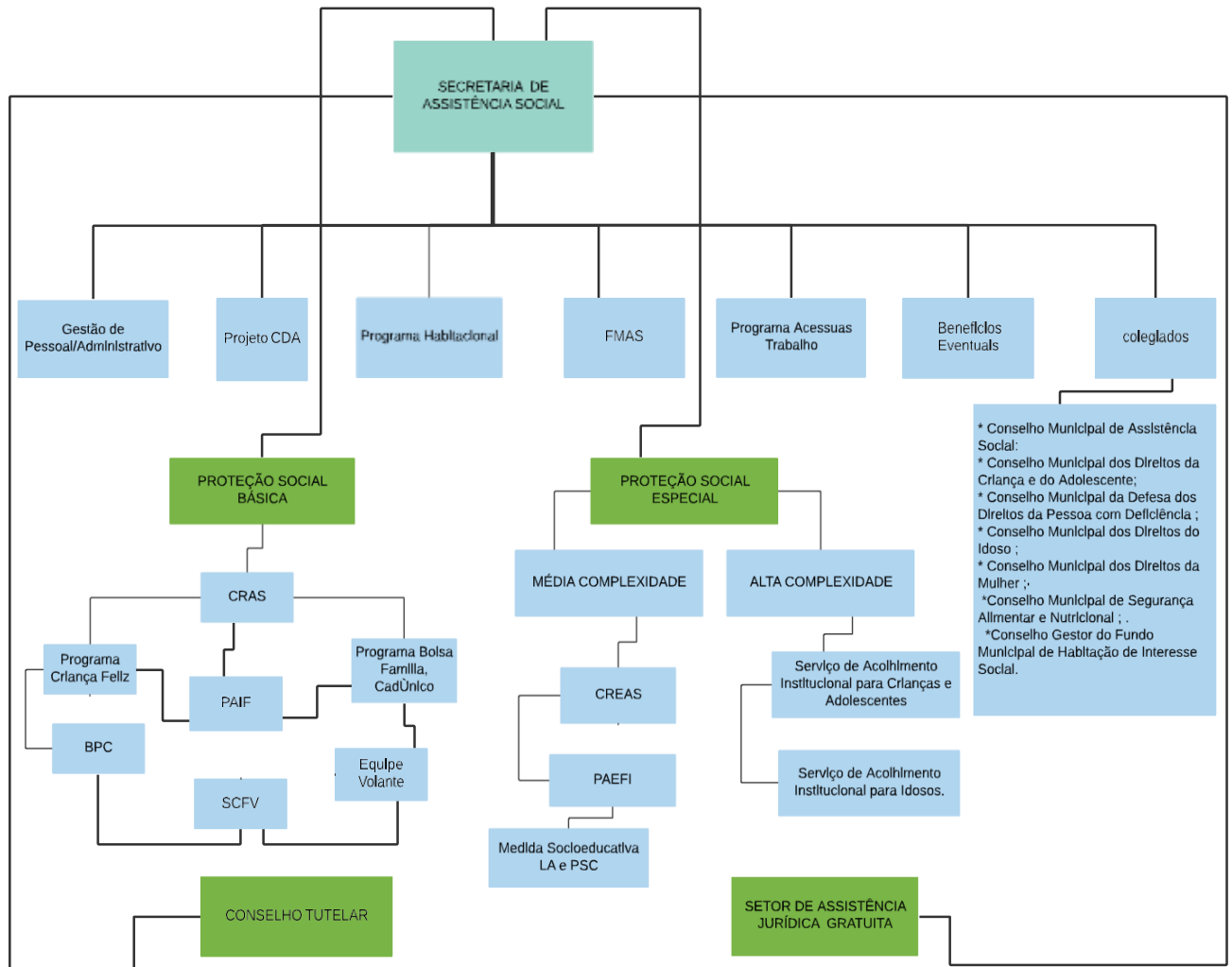
com poucos investimentos diante da dimensão da pobreza e das desigualdades sociais, cai a possibilidade de expansão e universalização das políticas sociais e estas assumem caráter focalizado e seletivo, destinadas apenas à população em situação de pobreza absoluta, sob rigorosos critérios de acesso, como é o caso do Programa Bolsa Família.”

Diante deste relato, sobre os equipamentos estatais inerentes à Política de Assistência Social, é que se faz necessário reflexões sobre o trabalho do Assistente Social, que é o profissional atuante na referida política, regulamentado por uma lei federal, onde tem definido suas atribuições profissionais, regido por um código de ética.

Por meio do Código de Ética, a profissional pode se respaldar e pode se convencer de que sua atuação nos casos mais críticos até os mais simples deve ser imparcial, neutro e deve prover o serviço social e seus benefícios como um direito ao cidadão que atender aos critérios. Quando o profissional conhece se claramente tanto o código de ética quanto as diretrizes da profissão, legislações pertinentes aos programas, políticas públicas sociais e ao serviço social de uma forma geral no exercício cotidiano do trabalho, pode ter os conceitos, esclarecimentos e critérios de seletividade. Com isso, o assistente social também tem ao seu favor um possível redutor de conflitos, pois, pode argumentar com o usuário respaldando-se nos preceitos burocráticos supracitados, orientá-lo melhor, informá-lo sobre direitos, deveres, negativas tendo em vista de que muitas pessoas desconhecem os seus verdadeiros direitos e esse pode ser um dos pontos desencadeadores dos conflitos.

Para melhor compreensão e contextualização do local de pesquisa, apresenta-se abaixo o organograma da Política de Assistência Social de Montanha-ES como os setores, projetos, programas e as classificações entre proteção social básica e especial. Essa organização nos traz a percepção de como a burocratização e a racionalização de Weber estão presentes até os dias atuais para tentar prover um fluxo contínuo e lógico de processos para que o produto final seja o mais satisfatório possível dentro da legalidade e das responsabilidades que cabem aos agentes envolvidos.

Figura 1 - Organograma da Política de Assistência Social em Montanha



Fonte: Prefeitura Municipal de Montanha (2023).

O organograma também representa a burocratização de uma área, ou seja, a articulação e a interação entre os setores e por onde as análises das demandas dos usuários passam. A seletividade é importante, pois, interfere na identificação das necessidades de maior abrangência ou prioridade para serem atendidas merecendo a cobertura do benefício ou serviço. Parte da seletividade a abrangência da cobertura e sabe-se que o agente mediador é o assistente social que terá a discricionariedade limitada pela burocratização da lei para identificar esse usuário. Pela contextualização, muitas vezes uma família pode ter mais prioridade em ser atendida do que outra e, no entanto, a lei não lança vistas a essa realidade e sim o assistente social. O aprofundamento sobre a seletividade enquanto regre e enquanto prioridade será melhor descrito posteriormente neste trabalho.

1.2 A questão da seletividade no serviço social em Montanha/ES

Para subsidiar a discussão da seletividade, foram realizadas considerações a respeito de alguns autores, que mobilizam concepções teóricas recentes sobre o Estado, e trazem como foco de análise a perspectiva de classes sociais, ainda que - como já fora mencionado anteriormente - não tomemos como pressuposto o instrumentalismo que vê o Estado como um mero intermediador da base produtiva da sociedade. Nesse sentido, ao enfatizar a seletividade no acesso ao direito, vamos primeiramente dar atenção ao tema da pobreza e da vulnerabilidade social e nesse caso a compreensão não será restrita ao campo epistemológico da Economia, uma vez que esta limita a compreensão da pobreza em grande medida.

Tentando compreender a temática da seletividade, começaremos com Offe (1984), que ao dialogar com Bachrach e Baratz (1962, 1963 e 1970), tenta responder essa questão, partindo da definição conceitual de Estado, suas determinações funcionais e formas de intervenção, passam pelo conceito de seletividade e pelas dificuldades metodológicas de sua operacionalização.

Diante do exposto, ressalta-se que é notório o surgimento de problemas - o primeiro, de ordem metodológica, quando se trata de demonstrar a seletividade por uma visão negativa, bem como, de estabelecer a evidência sociológica do “excluído” na pauta das políticas públicas, como uma operação seletiva negativa e sistemática do aparelho de dominação política, por contrariar os interesses da acumulação. O segundo obstáculo - devido à própria natureza do objeto (Estado) que insiste em negar o seu caráter classista através dos mecanismos de legitimação.

O segundo obstáculo pode ser melhor explicado por Offe (1984) que afirma que o Estado é aquele que muitas vezes transparece estar por cima do muro, que busca pelo equilíbrio quando na verdade está proclamando a seletividade classista. O interesse de uma classe pode se materializar em seletividade. Há forte vinculação entre o Estado e a necessidade de valorização capitalista. Para o autor, o aparato estatal, organizado em todo o seu percurso histórico e ideológico teria um poder e autonomia relativos capazes de imprimir seletividade às ações governamentais bem como às políticas públicas.

Direcionando para a questão da seletividade, o estabelecimento de prioridades deve ter como preocupação definir quais são as situações e quem são os usuários que serão

atendidos primeiramente. É evidente que a prioridade é temporária, pois todos os benefícios são eventuais-temporários, levando em consideração que a necessidade daquele indivíduo e/ou família deve ser superada.

Sendo necessário estabelecer prioridades, que não significa simplesmente, restringir o acesso aos direitos pela escassez ou insuficiência de recursos. Concomitantemente, o profissional do serviço social, nesse sentido, deve aplicar os meios e recursos disponíveis, explorar e criar as condições necessárias com o fim de alcançar objetivos específicos, para cada usuário atendido, bem como saber o que fazer (encaminhamentos) com aquele que ficou de fora do atendimento.

O conceito de seletividade, portanto, vai reger-se pela intenção de eleger e/ou definir quem deve passar pela "peneira" ou pelo crivo. O objetivo da seletividade é de definir regras e critérios para escolher minuciosamente, quem vai ser selecionado, para ser incluído.

A conceituação de Offe quanto à seletividade esbarra-se no entendimento de que se trata de uma configuração de regras de exclusão institucionalizadas. Para ele o que era selecionado era justamente o que era excluído. Há duas premissas na seletividade do Estado: a primeira seria a seleção de ideias no contexto dos diferentes interesses capitalistas. Significa dizer que há seleção de um interesse maior da classe. Já a segunda premissa trata-se de uma forma de defesa desse Estado capitalista que seria livrar esse sistema de ideias anticapitalistas. Nesse cenário tem-se a característica classista do Estado, pois, entende-se que os critérios de seletividade estão interconectados aos interesses de uma classe (OFFE, 1982).

Offe (1984) também apresenta metodologicamente critérios de seleção, como por exemplo, a estrutura, a ideologia, o processo e a repressão. Para o autor, o Estado é um agente seletivo de inclusão e de exclusão. Para usar o conceito de seletividade é preciso conhecer todas os fenômenos que estão fora das regras de exclusão e ter a capacidade de identificar as demandas.

É preciso estabelecer aqui uma linha de similaridade e distinção entre os conceitos de seletividade de Offe e o que ocorre no trabalho em Montanha-ES nesse quesito. Quanto à similaridade é possível apontar a seleção institucionalizada, que já vem pronta em sistemas, regras, leis e deve ser cumprida. A partir daí entende-se que há na verdade a exclusão daqueles que não atendem as regras da inclusão. A partir dessa seletividade é que se inicia o trabalho de priorização de quem seria mais

vulnerável que o outro para ter essa nova análise seletiva. Essa última possibilidade não é citada por Offe, ou seja, o autor só aponta questões burocráticas e técnicas.

No documento que rege a Política Nacional de Assistência Social-PNAS (2004), em sua base conceitual, prevê como um de seus eixos estruturantes a matricialidade sociofamiliar, uma orientação a ser seguida como estratégias de sobrevivência das famílias, na perspectiva de superar a individualização do atendimento. Entretanto, tal deslocamento do sujeito individual para a família não altera a perspectiva de “inserção social”, por meio dos “mínimos sociais”, haja vista que isso não proporciona uma alteração na condição de usuários do sistema de produção social desses indivíduos ou famílias atendidos pela política de Assistência Social.

O assistente social que atua na “ponta”, é responsável por priorizar aos usuários/beneficiários da Política de Assistência Social o acesso aos direitos sociais, com a finalidade de romper e/ou amenizar a questão de reprodução da pobreza, onde o público alvo da referida política é o menos favorecido. Na nomenclatura da área da Assistência Social, o menos favorecido encontra-se em vulnerabilidade social, que são “a população que decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos relacionais e de pertencimento social” (NOB/SUAS, 2005).

Ressalta mais uma vez, que a Política orienta uma atuação centrada na família, sem alusão à questão estrutural desta sociedade, sendo parte da estratégia do capital, esse contingente de indivíduos que não possuem acesso a condições dignas de vida e trabalho. Desta forma, o trabalho do assistente social, será condicionado em elementos como estes, tendo por motivação um aprofundamento teórico sobre o trabalho e práxis profissional.

O município de Montanha - ES, assim como nos demais municípios, dispõe de programas ofertados com sua própria especificidade, ou seja, com critérios de seleção, condicionalidades, objetivos, sempre com caráter emancipatório, onde cada usuário/beneficiário deve ser visto com um olhar diferenciado, e ser encaminhado para outros setores, com a finalidade de serem assistidos em outros programas.

Desta forma, considerando a análise de Weber (2004) sobre burocracia, onde essa burocracia é operada por pessoas, é um sistema feito por pessoas. Como as pessoas que atuam da ponta da burocracia experimentam a burocracia? São pessoas com seus dramas e suas angústias, suas moralidades, suas visões de mundo. Ao

mesmo tempo têm que lidar com a letra fria da lei. Como quem está na ponta da burocracia, quem a faz de fato, como experimentam isso?

Diante o exposto faz-se necessário trazer aqui alguns questionamentos - o serviço social entra na esfera da Lei - sai de um lugar de assistencialismo e se moderniza, no sentido weberiano, de passar a ser regulado pela burocracia racional moderna e torna-se direito. Mas na prática do serviço social de que maneira a lei se expressa e como é executada pelos assistentes sociais? Não basta somente a aplicação da lei, pois ao lidar com pessoas, é necessário um olhar diferenciado, um olhar na totalidade/realidade da pessoa concretas, que foram em busca de seus direitos. Se fosse só uma questão de aplicar a lei, o trabalho dos assistentes sociais, não seriam marcados por profundas angústias. É isso que essa pesquisa quer entender- como essa modernização do serviço social é vivida na prática de pessoas concretas.

O município de Montanha foi escolhido como o campo para a pesquisa por ser o local em que todas as experiências vivenciadas enquanto assistente social se consolidaram e ainda ocorrem. Além disso, por ser um município pequeno e com perfil similar a vários outros pelo Brasil, caracteriza-se como uma cidade interiorana em que há um limite para a escolha de beneficiários. Por esse fator, ele pode compartilhar das mesmas angústias que surgem da complexa tarefa da seletividade.

Como já dito, dentro de um município de pequeno porte em que as pessoas se conhecem, convivem, possuem parentesco, amizades e até são referências em serviços acaba se tornando um grande desafio essa seletividade. Há conflitos em que o assistente social percebe a omissão de informações, a falta com a verdade nos relatos, mas não pode debater com o usuário, pois, sua atuação é coletar os dados, fazer as entrevistas, orientar e o sistema juntamente com as ferramentas existentes fará a confrontação dos dados. É nessa linha que a partir do segundo capítulo, será melhor aprofundado um fator que surge constantemente nessa seara de atuação do serviço social: o conflito entre usuários e assistentes sociais.

CAPÍTULO 2 – REPRESENTAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL E A QUESTÃO DA SELETIVIDADE

O objetivo deste capítulo é analisar as representações sociais da assistência social tal como aparece nas falas de assistentes sociais e usuários do SUAS em Montanha. Aqui, portanto, abordarei três questões a partir de entrevistas com os profissionais e com usuários: 1) Quais critérios o profissional da assistência social utiliza para realizar a seleção dos beneficiados? 2) De que maneira os profissionais da área selecionam aqueles considerados legítimos assistidos?, 3) Quem fica de fora, como enfrenta a negativa de um benefício?

2.1 O assistente social como burocrata a nível de rua: questões iniciais

Nesse item, serão apresentadas algumas questões de forma mais densa como a categoria “necessitado”, a questão da imparcialidade e os conflitos com os usuários durante os atendimentos.

Uma primeira camada de significado tem a ver com os critérios puramente burocráticos de justificação da seletividade pelos assistentes sociais. Em tese, para que o usuário tenha acesso ao direito, é necessário responder somente sobre a composição familiar e renda, pois precisa comprovar o quanto ganha para não ultrapassar a renda familiar, estabelecida para inserção nos critérios burocráticos de seleção. Isso Iamamoto explica muito bem quando diz que o assistente social:

“Dispõe do poder atribuído institucionalmente, de selecionar entre os que têm ou não direito de participar dos programas propostos, discriminando entre os elegíveis os mais necessitados, devido a incapacidade da rede de equipamentos sociais de atender todo o público que, teoricamente, tem direito a eles.”
(IAMAMOTO, 2007, p. 100-101).

Nesse sentido é que entra o fazer profissional “angustiante” do assistente social. Onde o mesmo não é um mero aplicador da lei, ou seja, exerce o papel fundamental de lidar com uma série de questões que compõem as situações de definição e que não se esgotam na dimensão racional/legal - quem tem e quem não tem direito aos benefícios é algo muito mais complexo do que prevê a letra fria da lei. Então como fazer, por exemplo, a distinção entre o “necessitado” e o “mais necessitado” – fortemente presente no cotidiano do serviço social em cidades como a

analisada neste trabalho? Eis aí a parte mais difícil da profissão, onde deve-se definir o grau de necessidade.

Todos os profissionais entrevistados relataram que de todos os benefícios, o mais complexo na questão de seletividade é o de concessão de cesta básica, pois no quesito fome não tem como escolher quem vai ter acesso e quem não vai. A fome aparece aqui como o limite inferior da ideia geral de necessidade. Uma vez que todos que procuram por alimentação possuem o perfil para recebê-lo, porém, devido a quantidade insuficiente para a demanda, faz-se necessário “peneirar”/selecionar, buscar analisar quem está em extrema pobreza. A fome é uma das principais mazelas deixadas pela questão social, e, no contexto do trabalho do assistente social, o mesmo se depara com a missão de fazer essa seletividade.

Além disso, muitas outras situações além de se deparar com condições de extrema pobreza como a fome, estão presentes nos atendimentos no CRAS de Montanha. Dentre elas famílias com membros que se encontram em dependência química, impactando seriamente a estrutura desse núcleo não apenas por questões financeiras, mas também de desestrutura emocional. Há também famílias que não querem deixar determinada condição de pobreza por ter um benefício, casos de violência intrafamiliar e tantos outros casos. São vivências que influenciam no aspecto humano – tomado aqui como algo que não se esgota na dimensão técnica, racional-legal – das profissionais.

Todos esses aspectos citados acima vai ao encontro do que Santos (2023) cita que é a consciência de que os serviços socioassistenciais devem ser estratégias para que se busquem condições melhores para o desenvolvimento da sociedade e não apenas serem consideradas como um fim que soluciona essas questões como a fome e outros problemas estruturais.

O relato a seguir agora traz angústias da assistente social entrevistada que atua no CRAS do município de Montanha e que está em constante atendimento à população e como ela reflete sobretudo quanto às famílias que enfrentam diversas questões, conflitos internos, vícios e principalmente a impotência de sair da situação em que as colocam em vulnerabilidade.

“Quando a família ela não adere ao programa ela não participa, ela não quer sair dessa situação, dessa condição que ela se encontra e assim para ela sair dessa condição depende dela, a gente só vai dar um norte pra ajudar. Mas para ela sair e superar depende dela, ela que tem que querer, então essa é a parte mais difícil ela querer mesmo esta superação. Tenho um exemplo um usuário que ele tem alguma dependência química, por mais que a gente

orienta a família e vai com ele em até algumas consultas, orienta tudo e no momento a gente pensa que ele saiu daquela condição de dependência química, quando passa os meses ele volta aos vícios, ah! então isso daí é bem angustiante porque a gente não conseguiu de fato fazer com que ele deixasse de ser um usuário de drogas ilícitas. Então isso é muito ruim, não conseguiu a sua inserção no mercado de trabalho ou na sociedade como um todo né; e a pessoa acaba que voltando para aquele meio em que ele estava. A gente fala muito sobre dependência química sobre a pessoa querer sair daquela condição, mas, às vezes, a gente sabe que aquilo que para gente é certo, a gente acaba trazendo essa definição de certo e errado; então o que a gente acha que é certo para gente para aquela pessoa não é tão importante. Aí acaba que essa situação ainda não foi totalmente solucionada no agir profissional ou no meio social. Assim, acaba que a gente até mesmo como profissional, acaba achando que essas pessoas não estão aptas, né, para estar inserida no mercado de trabalho a gente vive não focada na perspectiva capitalista, que a gente sabe que se a pessoa não tiver inserida no mercado de trabalho, ela estará afastada da sociedade. É uma visão que o assistente social ele tenta desmistificar, é igual o caso de um ex detento, muitas vezes ele não consegue ser inserido no mercado de trabalho porque quando a pessoa que vai contratar ele vê lá que ele já foi um ex presidiário, ver o crime ali que ele cometeu não vai ter aquela confiança de contratar aquela pessoa para colocar para trabalhar, né, então tem essa dificuldade também as pessoas não contratam, tem um preconceito e não consegue acreditar na mudança de vida.”

Esse é um relato que exprime o que os burocratas de rua enfrentam, como eles encaram muitas vezes as situações que conhecem, que estão inseridas nos núcleos familiares. Mais do que um simples atendimento e uma concessão de benefício, o assistente social percebe, encara, interage, toma conhecimento de todos esses aspectos supracitados.

Vale mencionar que o assistente social, entra como o que o autor Michael Lipsky (2019) chama de “burocratas de nível de rua”, ou seja, são todos os funcionários estatais que interagem com os usuários que demandam das políticas públicas. Sendo os responsáveis de fornecer diretamente os benefícios públicos por meio de serviços prestados, bem como atuar como mediadores entre os cidadãos e esses novos benefícios, quando não podem ser assegurados (LIPSKY, pag. 43).

Um dos adjetivos dos assistentes sociais nesse trabalho junto aos usuários é ser comunicativo no sentido de informar direitos, esclarecer dúvidas, orientar, encaminhar e tentar resgatar a percepção do beneficiário para fortalecer a cidadania (PENA, 2023).

O autor acima também destaca que é um papel crítico o exercido pelos burocratas de nível de rua, pois, suas decisões individuais diante dos casos atendidos se somam às políticas públicas. O encontro da demanda com a atuação ou decisão desse burocrata se constitui na concretização de uma das etapas das políticas

públicas ou programas. As maneiras pelas quais os burocratas de nível de rua concedem os benefícios aos usuários delimitam as condições de vida dos mesmos perfazendo tanto oportunidades como também regredindo em alguns pontos quando há negativa (LIPSKY, 2019).

Os burocratas de nível de rua dominam as controvérsias políticas sobre serviços públicos por duas razões. Primeiro, os debates sobre escopo adequado e o foco dos serviços públicos são, essencialmente, debates sobre o escopo e a função desses funcionários públicos. Em segundo lugar, os burocratas de nível de rua têm um impacto considerável na vida das pessoas. Esse impacto pode ser de vários tipos. Eles introduzem aos cidadãos a respeito de benefícios e sanções governamentais. Eles supervisionam o tratamento (o serviço) que os cidadãos recebam nesses programas. Assim, os burocratas de nível de rua, implicitamente medeiam a relação constitucional entre cidadãos e Estado. Em suma, eles detêm as chaves para uma dimensão de cidadania (LIPSKY, 2019, p.39).

Lipsky (2019) também enfatiza que são os burocratas de nível de rua que enfrentam os desabores da insatisfação do usuário com uma negativa de benefícios, por exemplo, lidando com as reações pessoais devido às suas decisões. A autopercepção dos cidadãos é afetada pelas ações e condutas dos burocratas de nível de rua. A realidade dos burocratas de nível de rua não poderia ser mais distante

Para complementar esse entendimento é válido trazer para essa discussão Secchi, Coelho e Pires (2019) que dizem que a burocracia representada pelo corpo de funcionários públicos (burocratas) possui características marcantes que impactam no processo de efetivação das políticas públicas. Nesse modelo, entende-se ainda que os burocratas seriam agentes qualificados e competentes para fazer valer a lei e os direitos das pessoas de forma politicamente neutra e em benefício do bem coletivo. A influência da burocracia afeta todas as fases de execução das políticas públicas desde a agenda quando os burocratas captam os problemas até na avaliação dessas políticas.

Voltando a Lipsky (2019), além da burocracia impactar nas políticas públicas, os burocratas também o fazem como já dito. Eles dominam as controvérsias existentes entre as políticas e os serviços prestados. São eles que determinam a elegibilidade dos cidadãos acerca dos benefícios e das sanções governamentais, acompanham o andamento dos direitos, das concessões ou não, supervisionam o tratamento dos serviços, mediando a relação constitucional entre o usuário e o Estado.

As decisões dos burocratas de nível de rua tendem a ser redistributivas, bem como alocativas. Na medida em que determinam a elegibilidade dos usuários com relação aos benefícios, eles intensificam as reivindicações de alguns cidadãos por bens e serviços governamentais às custas dos contribuintes em geral e daqueles cujos benefícios são negados. Aumentando ou diminuindo

a disponibilidade de benefícios à população de baixa renda, eles implicitamente regulam o nível de redistribuição que será pago pelos setores mais abastados (LIPSKY, 2019, p.48).

Na relação entre usuário e Estado, Secchi, Coelho e Pires (2019) complementam que os burocratas recebem críticas e sugestões dos destinatários das políticas públicas. E dentre as categorias já expressas por Lipsky, os autores supracitados afirmam que o burocrata de nível de rua é o mais complexo, pois, é o que tem contato direto com o público, como é o caso dos assistentes sociais.

A importância de identificar tal categoria de burocratas está em mostrar que as decisões referentes às etapas de construção da agenda, elaboração de alternativas e escolha de alternativas de policy podem ser implementadas diferentemente daquilo que foi programado. A autonomia de implementação dos street level bureaucrats pode ir de um nível de superconformidade, nos casos em que os funcionários decidem implementar ao pé da letra uma orientação política, a níveis de total desobediência às regras. Entre as estratégias usadas pelos burocratas de linha de frente, estão: organização do trabalho de acordo com a disponibilidade de recursos da administração pública (número de funcionários, recursos financeiros, tempo), modificação dos objetivos de acordo com a disponibilidade de recursos, criação de alternativas práticas àquilo que está descrito nas regulamentações, leis ou prescrições de tarefas para que as políticas públicas sejam implementadas de forma mais coerente com relação às necessidades dos usuários (policytakers) e da própria administração pública (SECCHI; COELHO; PIRES, 2019, p.148).

Os burocratas de nível de rua, segundo Lipsky (2019) realizam um trabalho intensivo e de forma extremada tendo um papel crítico no direito dos cidadãos. A entrega da política pública pelos burocratas é sempre urgente e pessoal com a necessidade de tomada de decisões rápidas, quase que instantaneamente tendo como centro do processo, o indivíduo. São decisões redistributivas e alocativas. Na medida que elegem um usuário para receber um direito estão intensificando a reivindicação do mesmo pelo bem ou pelo serviço governamental. Não obstante, há também o ato de lidar com as reações dos cidadãos no que se refere às suas decisões.

Diante disso, um profissional comprometido com o direcionamento ético e político da profissão encontram, nesse contexto, grandes desafios, que envolve a compreensão da teoria e a sua articulação com a prática, sendo um trabalhador com autonomia relativa.

Segundo Yamamoto (2007, p. 422):

“Na defesa de sua relativa autonomia, no âmbito dos espaços ocupacionais, o assistente social conta com sua qualificação acadêmico-profissional especializada, com a regulamentação de funções privativas e competências e com a articulação com outros agentes institucionais que participam do

mesmo trabalho cooperativo, além das forças políticas das organizações dos trabalhadores que aí incidem”.

O assistente social enquanto profissional precisa apropriar-se e assumir o projeto ético-político da profissão; estar ciente de suas atribuições e comprometido com as demandas e com os usuários que atende. Um assistente social com suas competências profissionais faz a leitura crítica do meio onde está inserido; realiza as negociações e parcerias necessárias para intervir junto aos usuários; fazer a mediação com os empregadores independente dos espaços sócio ocupacionais onde estejam e não se tornar apenas um mero executor de serviços, alienado, realizando rotinas institucionais e cumprindo tarefas burocráticas. Nessa perspectiva, os produtos do processo de trabalho profissional têm como parâmetro a cidadania. Ou seja, a efetividade e a eficiência do processo de trabalho profissional se realizam pela capacidade de se garantir direitos institucionais efetivos aos usuários dos serviços sociais que o profissional opera (GENTILLI, 1998, p. 133).

Com vistas a garantir um pouco de sua autonomia relativa nos locais onde está inserido, destaca-se a relevância do assistente social demonstrar competência política e técnica em suas intervenções profissionais. A competência política advém de sua capacidade de negociar com a instituição e estabelecer parcerias para atender de forma baseada na equidade diante das demandas que lhe são colocadas.

Diante deste contexto, para melhor compreensão da complexidade que envolve o trabalho dos assistentes sociais, foi realizado um momento de observação e realização de entrevistas com assistentes sociais do CRAS, onde os mesmos relataram suas experiências cotidianas, aprofundando suas vivências/angústias/conflitos com as pessoas que dependem dos serviços ofertados pela assistência social.

Em relato de uma assistente social atuante no CRAS de Montanha, podemos vislumbrar essa angustia:

“Tenho que ter um critério de avaliação no meu trabalho de forma neutra, a gente atende uma infinidade de situações de casos de pessoas. Então eu tento dosar, mas é claro que por ter um olhar diferenciado a gente tenta ter um olhar mais humanitário. Tento compreender né que a gente enquanto assistente social entende que esse necessitado é aquele que tá lá na lei falando que tem que estar em extrema pobreza, tem que ter um perfil de um salário mínimo para conseguir algum benefício... esses critérios de seleção têm sido um norte para direcionar, só que eu acho que nós humano temos que ter diferencial sobre cada indivíduo. Até mesmo porque a questão social ela é um fenômeno que acomete a família e não necessariamente está relacionada a pobreza. Um exemplo: um idoso para receber no serviço, você for olhar a questão financeira, ele não seria perfil só que é um idoso que tá

numa situação de depressão, de isolamento, não tem mais apoio da família. Então para mim eu vejo como perfil de uma pessoa para eu atender, onde precisará de um olhar diferenciado, mas em relação a renda não seria o caso, não ficar presa nisso daí.

Outro exemplo mais comum é a questão da cesta básica que é o benefício eventual mais procurado e concedido, e na maioria das vezes a pessoa sai chateada diante de uma negativa, gerando conflitos e nos deixando totalmente angustiadas. Pois geralmente temos x de cestas básicas para ofertar naquele mês e chega um momento que esgota, aí o usuário vem no atendimento e a gente fala, “infelizmente não tem” e alguns ficam alterados, ficam nervosos né, falam que a barriga não espera e muitas vezes é uma família né que a gente observa que realmente precisa uma situação muito grave a gente tenta esgotar todas as possibilidades né buscar a intervenção com o secretário vê se tem como a gente comprar alguma cesta de caráter urgência mas alguns casos não tem como, aí a gente pede para família tá tornando no próximo mês, dependendo da situação acontece muitas vezes as pessoas ficarem alteradas, pois existe uma lista de espera para esse benefício. Essa é a pior parte do Serviço Social, pedir uma pessoa que está com fome pra aguardar para o mês que vem...”

Cabe destacar que para o assistente social, um olhar diferenciado seria não apenas a identificação da demanda ou do problema. Seria a identificação das possibilidades de solução e alternativas para minimizar os problemas sociais de acordo com a abordagem de Santos *et al.* (2018).

No campo da observação, foi notório que a maioria dos usuários chegam por demanda espontânea, trazendo consigo toda uma problemática-consequência das mazelas da questão social, que assolam os menos favorecidos - que o torna público para o atendimento na proteção social básica. E para que esse atendimento surta efeito, é necessário o cumprimento de condicionalidades, para que haja um acompanhamento pela equipe multidisciplinar que atua na proteção social básica, que é ofertado no CRAS.

Quando nos reportamos a esse debate, lembramos que a Constituição Federal seu artigo 227, prevê responsabilidades para três entes, onde diz que primeiro é responsabilidade da família, segundo a sociedade e o Estado fica em terceiro lugar nas responsabilidades. Porém, em análises anteriores, deixamos claro que o enfoque aqui, não é a letra fria da lei, mas o trabalho/ou fazer profissional de pessoas de carne e osso, que lidam com o cotidiano dos mais necessitados.

Outra assistente social disse que:

“a nossa profissão ela nos traz angústia porque você trabalha com a pessoa em vulnerabilidade social, você acaba às vezes apegando né e trazendo para o lado pessoal e isso a gente tem que saber diferenciar ou distanciar, não levar isso muito para o coração. Mas a gente não tem como trabalhar sem levar para o coração. Eu lembro que no início da minha profissão eu tive dificuldade de separar as coisas, mas ainda continuo vendo que é angustiante você vê, às vezes, a questão de solicitar a cesta básica não é só essa mera

vinda da pessoa sobre solicitar cesta básica. Quando você vai analisar a situação da pessoa não tá necessitando somente de cesta básica, né, várias coisas precisam ser analisadas na questão familiar dessa pessoa. Essa pessoa precisa que você venha extrair dela tudo aquilo que ela necessita, mas quando ela confia no profissional ela vai te relatar mais coisas e aí você consegue ver ou fazer uma tomada de decisão.”

Simmel (2021, p. 506) não vê “o pobre como um mero objeto, contrariamente ele é um sujeito no sentido sociológico mais amplo, que constitui com todos os outros a realidade social, sem deixar de encontrar-se além da unidade abstrata e supraindividual da sociedade”. Ao analisar essa colocação de Simmel, primeiro diria mais especificamente que no contexto estudado a nomenclatura “pobre”, passou a ser chamado de “o mais necessitado”; segundo, “o mais necessitado” é enquadrado como cidadão, um ser dotado de direitos e deveres – e para tanto existe um mediador entre tais “necessitados” e o Estado; no caso em questão é o profissional do serviço social.

Desse modo, viu-se nesse tópico que exercer a profissão de assistente social em diferentes universos e demandas é algo muito complexo. Foi descrito sobre como o burocrata de nível de rua enfrenta essas questões, os problemas e as alternativas para tentar solucionar da melhor maneira possível a demanda, tenta manter o equilíbrio entre o cumprimento da lei e a sua visão direta e próxima da situação do indivíduo. Nesses termos percebe-se como são os conflitos tanto entre usuários-profissional quanto profissional e o seu eu como ser humano. Em seguida, irei explorar um pouco mais essas questões a partir das entrevistas com as assistentes sociais de Montanha.

2.2 A assistência social é “para quem dela necessitar”: a figura do “necessitado”

O capítulo foi escrito no intuito de analisar quais são os impactos sociais que as escutas e atendimentos dos assistentes sociais junto aos usuários trazem para a mediação entre os protagonistas (usuários e assistentes sociais) e Estado que está representado pelos assistentes sociais. Para tanto realizamos entrevistas com vistas a obter informações sobre o cotidiano desses profissionais que atuam na “ponta” e se deparam com as mazelas da questão social.

Diante de relatos dos profissionais do serviço social ligados à secretaria de assistência social de Montanha - ES, faz-se necessário uma análise mais apurada

sobre antagonismos entre as demandas institucionais e as demandas dos usuários que levam os profissionais a estabelecerem tensão com os usuários através de seus processos de trabalho.

Lipsky (2019) traz para complementar a informação acima que os burocratas de nível de rua trabalham com grau significativo de discricionaridade, interagindo regularmente com os cidadãos. No entanto, há condições de trabalho que eles enfrentam que podem caracterizar melhor esse antagonismo citado anteriormente, como, por exemplo, a existência da expectativa da instituição com a demanda encontrada junto ao cidadão.

Primeiro, os burocratas de nível de rua, muitas vezes, trabalham em situações muito complicadas que não podem ser reduzidas a formatos programáticos. (...) Em segundo lugar, os burocratas de nível de rua trabalham em situações que, muitas vezes, requerem respostas para as dimensões humanas das situações. Eles têm discricionaridade porque suas tarefas demandam legitimidade observação e julgamento sensíveis, que não são redutíveis a formatos programados. (...) Uma terceira razão pela qual a discricionaridade não pode ser eliminada baseia-se mais sobre a função dos trabalhadores de nível hierárquico inferior que interagem com os cidadãos do que com a natureza de suas tarefas. A discricionaridade de nível de rua promove a autoestima dos trabalhadores e incentiva os clientes a acreditarem que os trabalhadores possuem chave de acesso para seu bem-estar (LIPSKY, 2019, p.60).

Como consequência, a análise dos processos institucionais que caracterizam os diferentes espaços sócio-ocupacionais, constitui uma segunda ordem de mediações necessárias para a intervenção profissional.

Uma vez que o usuário, público alvo da Política de Assistência Social, é o centro do trabalho profissional do assistente social, na maioria das vezes tal profissional se vê sem as condições necessárias para a garantia de acesso aos direitos, deste público tão especial.

Iamamoto (2007) traz uma analogia bem esclarecida onde diz que a tensão gerada entre o projeto profissional, que institui o assistente social como ser dotado de liberdade e teleologia, e a sua situação de trabalhador assalariado, ao serem apreendidas subjetivamente, expressam-se através de reclamações acerca do distanciamento entre o projeto profissional e a realidade, ou sobre a discrepância entre teoria e prática. Nessa perspectiva, a autora merece destaque pois é justamente as expressões latentes e dignas da referida autora é que nos chama atenção quando diz que são:

“(a) a existência de um campo de mediações que necessita ser considerado para realizar o trânsito da análise da profissão ao seu

exercício efetivo na diversidade dos espaços ocupacionais em que ele se inscreve; (b) a exigência de ruptura de análises unilaterais, que enfatizam um dos polos daquela tensão transversal ao trabalho do assistente social, destituindo as relações sociais de suas contradições” (IAMAMOTO, 2007, p. 9).

Sendo assim o profissional do Serviço Social, se coloca inserido como mediador e trabalha com a diversidade e contradições. Tal realidade do fazer profissional é que gera a angústia no fazer profissional do assistente social.

Para compreender melhor a complexidade deste “fazer profissional” realizamos entrevistas com assistentes sociais que atuam no Centro de Referência de Assistência Social-CRAS de Montanha - ES. Porém, antes de começarmos a análise das falas das assistentes sociais entrevistadas, iremos citar alguns relatos referentes à experiência pessoal da autora dessa pesquisa. Anteriormente, relatei que o fruto dessa pesquisa se deu devido ao fato de estar inserida no contexto da práxis profissional. E neste contexto cotidiano várias vezes tive que lidar com a letra fria da lei - aqui expondo a parte burocrática, onde o profissional às vezes se vê de “mãos atadas” para realizar o seu trabalho, que é garantir os direitos sociais a “quem dele necessitar”.

Diante dessa narrativa, coloco-me no lugar dos profissionais que agem dentro de uma contradição, pois ao mesmo tempo que lhe é imposto uma demanda, onde o mesmo deve fazer com que o usuário acesse seus direitos, vem a questão da oferta que não é suficiente, fazendo com que o profissional venha selecionar através de uma série de critérios baseados em lógicas que estão além da racionalidade legalista, embora interpeladas por ela, os realmente “necessitados”. Daí percebe-se os desafios do processo da construção de políticas públicas que envolve o processo de racionalização típico das burocracias modernas e as pessoas de carne e osso e as situações reais que experimentam na burocracia a nível de rua. Como agem os profissionais diante dessas tensões?

Nesse contexto, irei deixar aqui o relato de um atendimento, onde enquanto atuava com Programa Habitacionais e benefícios eventuais, tive que lidar com situações angustiantes, deprimentes e que nos fazem refletir, para então analisar o Estado a partir de sua construção social – e o assistente social como parte dela.

Em um dos atendimentos observados, por exemplo – que serão mais bem analisados no próximo capítulo –, um usuário, que já estava inserido em um programa habitacional, veio questionar a morosidade da construção de sua

moradia, uma vez que o mesmo se encontrava em área de risco/interditada pela defesa civil. Mas devido a anos de espera, o usuário que se encontrava estarecido com a situação em que sua família estava vivendo, isto fez com que ele se alterasse verbalmente, disparando xingamento contra o poder municipal – aqui representado pelo prefeito municipal, bem como, para comigo (assistente social-autora dessa pesquisa). Diante do acontecido, naquele momento, pensei que o mesmo iria agredir-me fisicamente, pois estava muito alterado/nervoso.

E como dias antes havia acontecido um fato de uma negativa a uma usuária que buscava pelo benefício eventual de Aluguel Social, onde a mesma disparou xingamentos e tentou agredir fisicamente, chegando a quebrar a porta do setor (Secretaria de Assistência Social), onde houve até contenção policial, devido a mesma ter danificado patrimônio público. Isso nos faz refletir sobre o cotidiano do profissional que se encontra na ponta da burocracia estatal.

A seletividade e a morosidade na garantia dos direitos são questões contidas no dia-a-dia do profissional que, além de trazer angústias, trazem também um sentimento de impotência no agir profissional, além de alimentarem uma série de conflitos entre os profissionais, os usuários e o poder público.

No entanto, diante das entrevistas feitas e nas observações realizadas durante o período de 2023, foi percebida a escuta ativa dessas profissionais para com os cidadãos no sentido de terem interesse de compreender todo o contexto, de fazerem as perguntas inerentes aos objetivos que tinham que alcançar, e, também para tentar orientar esses usuários da melhor maneira possível. Muitos dos cidadãos são pessoas que nem sempre têm o conhecimento claro e objetivo sobre os critérios de seleção, sobre a burocratização de procedimentos que o serviço público possui, sobre a morosidade dos andamentos de setor para setor. Cabe ao burocrata de nível de rua, no caso as assistentes sociais, fazerem esse intermédio no quesito esclarecimento, encaminhamento, explicação e outros.

Trazendo para a compreensão da seletividade que segundo Offe (1984) que a vê como estratégias colaterais para a produção do consenso e para neutralizar e/ou minorar, nos segmentos excluídos - foi perguntado como as assistentes sociais percebem quem é de fato necessitado – e foi apontado uma questão se já havia acontecido de uma pessoa contemplada em um benefício e depois a assistente social perceber que essa pessoa não necessitava tanto e que tinha outras pessoas que poderiam ter recebido. De acordo com a entrevistada:

“Sim, já aconteceu porque quando a gente trabalha principalmente com benefícios eventuais não tem como atender todo mundo que procura, pois a demanda é grande, então a gente tem que fazer uma seleção das famílias que vão receber o benefício. Então já aconteceu sim, de uma pessoa receber e logo depois, alguém que precisaria mais, veio me procurar e eu já não tinha mais.”

Uma das percepções que fez com que a assistente social tivesse esse entendimento está no reconhecimento do contexto da existência ou não do posto de trabalho do usuário, da geração de renda por outro membro familiar, da própria composição familiar, se há casos de doenças na família, se há deficientes ou incapazes que são dependentes, as condições de moradia e territorialidade.

É nesse sentido que é gerada a angústia, pois a Constituição Federal no Art. 203 prevê que: “A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social.” Porém, na prática a construção da figura do “necessitado” é mais complexa, envolvendo dimensões que ultrapassam a ordem legal. Por exemplo, é olhar para uma família que reside em área de difícil acesso ou longe do CRAS e que não possui nenhum recurso financeiro nem para se deslocar para o atendimento, é uma família ou indivíduo que mora em área de risco, com precária ou nenhuma condição sanitária de sobrevivência, uma pessoa com deficiência e que está sozinha sem apoio familiar, um idoso e poderiam ser citadas várias outras realidades.

Uma assistente social relatou que:

“um dos objetivos do fazer profissional é compreender que a gente enquanto assistente social deve entender quem é esse necessitado para nós, o necessitado é aquele que tá lá na lei falando que tem que estar em extrema pobreza, tem que ter um perfil de um quarto do salário mínimo, ou as vezes nenhuma renda, para conseguir algum benefício, esses critérios trazem dificuldades- ou você tem como um norte mesmo para direcionar, eu tento que me direcionar pelo que tá na lei, só que eu acho que nós humanos, temos um diferencial sobre cada indivíduo. Até mesmo porque a questão social, ela é um fenômeno que acomete a família e não necessariamente está relacionada a pobreza. Então a gente só tem que entender o contexto e a realidade das famílias, mas a gente aprende a funcionalidade e isso vai além, por exemplo, quando recebo um idoso, deve-se olhar para além da questão financeira, uma vez que ele já recebe um benefício-BPC, mas sim por ser um idoso analisar a situação em vive numa situação; as vezes é uma depressão, isolamento ou negligência por parte dos familiares- deve-se verificar o todo, ter um olhar diferenciado.”

Como a referida política é destinada “a quem dela necessitar”, a mesma deve ser planejada e implementada com vistas a atender as necessidades básicas dos usuários, buscando alcançar a totalidade de suas necessidades básicas, bem como buscar um olhar para o todo do universo dessas pessoas que demandam o direito, pois são cidadãos de direitos - e não selecionar determinadas situações ou condições sociais, excluindo do acesso aqueles que não se encaixam nos critérios.

As necessidades básicas seriam as faltas de medicamentos essenciais para tratamentos mais complexos, não priorização de marcação de consultas para casos mais graves, a intervenção em casos de violência. Já outras necessidades tidas como não prioritárias podem se enquadrar na concepção de fazer um encaminhamento para conseguir uma cirurgia que possa esperar e assim por diante.

Os critérios utilizados na construção desse capítulo, principalmente no que se refere ao termo “necessitados” parte da observação vista nos atendimentos do CRAS de Montanha-ES bem como nas conceituações das leis e de alguns autores que definem o que seria extrema pobreza a qual está associada diretamente à figura do necessitado.

Por outro lado, também foi discutido o que na visão do Serviço Social seria uma pessoa mais necessitada do que a outra. Entende-se que de alguma forma há a priorização de necessidades e cada caso é tido como singular dentro da assistência social.

2.3 A visão das demandas sociais segundo o Serviço Social

Para aprofundarmos a questão da operação da seletividade pelas assistentes sociais, passamos, a seguir, a lidar com uma nova camada de perguntas, que nos auxiliarão a entender melhor como lidam com a figura do necessitado, posta pela própria legislação. Como as assistentes sociais veem o próprio ofício? Como elas representam o próprio ofício? O que é ser uma assistente social para cada uma delas? Outrossim, todas foram unânimes em afirmarem que:

“mesmo com as angústias e sentimentos de impotência diante a algumas situações, ainda veem o Serviço Social, como a profissão que pode intervir nas mazelas da questão social”.

Buscando entender as principais demandas que os usuários trazem para o CRAS, as assistentes sociais entrevistadas foram unânimes em dizer que a maior demanda é a procura por cestas básicas e programas de transferência de renda. Vejamos aqui outro relato onde uma assistente social enfatiza essa questão:

“Então já aconteceu de alguém me procurar para conceder cesta básica e já não tinha mais. Ao benefício eventual - cesta básica - é o mais concedido, essas pessoas que chegam até você para solicitar esse benefício e as vezes não concedeu por ter acabado, aí você direciona para outro local ou fica sem atendimento e a gente sabe que isso gera um conflito entre um profissional e o usuário. Na lógica funciona da seguinte forma; você tem uma quantidade x, de cestas básicas para ofertar no mês, chega um momento que esgota e não tem como conceder. O usuário vem no atendimento e a gente infelizmente fala que não tem como atender a solicitação; a partir da negativa, alguns ficam alterados, nervosos, falam que a barriga não pode esperar. E quando a gente percebe que é uma família que realmente precisa a gente tenta esgotar todas as possibilidades, buscar a intervenção até mesmo com o secretário, para ver a possibilidade de comprar alguma cesta de caráter urgência, mas alguns casos não tem como. Difícil é ter que pedir a família pra retornar no próximo mês, pois a situação é tão drástica que muitas vezes as pessoas ficam alteradas. Existe uma lista de espera para concessão de cesta básica, aluguel social, e transferência de renda”.

Ao analisarmos as afirmações acima, e ao relacionarmos com o que é o objeto de trabalho do Serviço Social, percebemos que os profissionais, se deparam com a demanda apresentada, através de acompanhamentos localizam as necessidades que os usuários apresentam, no sentido de explicitar quais expressões da questão social esses usuários vivem- nesse caso é visível a falta de oportunidade, ou seja, possuir uma renda fixa.

Observa-se que é muito comum o usuário solicitar um benefício, porém o assistente social deve ter um olhar diferenciado no que se refere a condição e como ele vive as expressões da questão social. Ao pensar na cesta básica, na transferência de renda, devemos analisar sociologicamente que isso é a resposta que o Estado dá às distintas expressões da questão social.

Se o profissional do Serviço Social não enxergar estas demandas como manifestações da questão social, e relacioná-las com a discussão sobre trabalho, será uma compreensão somente para trazer impactos que podem provocar tendências a um trabalho que é apenas reprodutor- cumpridor de tarefas. Deve-se observar na totalidade as reais necessidades que os usuários trazem e que como consequência dificultam até mesmo a criação de estratégias de enfrentamento destas expressões.

Tais dificuldades analisadas a partir das diretrizes do que está expresso em nosso Código de Ética Profissional e diante do que está posto no Projeto Ético Político do assistente social, passa a não ter essa clareza de totalidade, trazendo ainda a dificuldade de pensar em estratégias que busquem a autonomia e a emancipação política dos usuários.

Diante dessa análise, pode-se dizer que quando o profissional trabalha apenas com respostas pontuais e demanda imediata, surgem as dificuldades em tentar mediações para se chegar ao que de fato fundamenta essa demanda imediata. Nesse sentido, tal situação irá se tornar na formação de um ciclo, onde a demanda imediata estará sempre presente, e esse usuário sempre retornará com a mesma demanda, não contribuindo de fato com a relação de autonomia dos sujeitos.

Sendo assim, como falar de conceitos básicos como protagonismo, emancipação, autonomia se os usuários da Política de Assistência Social, não tem efetivados os direitos básicos como alimentação ou moradia. Nesse sentido é importante frisar que o profissional não se posicione em uma visão fatalista, não caindo na desilusão profissional, para que a realidade não se torne um obstáculo ao trabalho profissional – mais uma vez trazendo a análise das angústias do fazer profissional- sendo necessário enxergar caminhos de luta que busquem a direção da perspectiva da efetivação de direitos sociais:

“Nessa mesma sociedade, com o perfil supra assinalado, existem outras forças sociopolíticas presentes, as quais podemos nos unir como profissionais e cidadãos. Forças essas que vem lutando pela defesa dos direitos sociais conquistados, e sua ampliação pela crescente participação dos usuários e das organizações da sociedade civil na gestão dos serviços públicos.” (IAMAMOTO, 2007, p.162).

Essa discussão depende de mais argumentos, pois os profissionais demonstram que compartilham desta reflexão- que é muito comum no cotidiano profissional, mas suas respostas devem sempre dialogar com referências teóricas e reflexivas da ética e política. É comum no cotidiano do trabalho do assistente social, demandas típicas das instituições, que ganham consistência, pois, a repetição, o imediatismo, a fragmentação, o senso comum, são atitudes típicas da vida cotidiana repetidas automaticamente em face da burocracia institucional.

Vale ressaltar que a maioria das assistentes sociais entrevistadas, relataram que os programas onde estão atuando não funcionam na íntegra. Pois cada programa possui suas condicionalidades e o usuários/beneficiários, não cumprem as

condicionalidades como deveriam cumprir, para surtir uma melhor eficácia/efeito. Diante do exposto pode-se observar que os assistentes sociais veem os usuários como sujeito de direitos, e que a Assistência Social, deixou a sua característica de assistencialismo/clientelismo e passou a ser um mecanismo de consolidação de direitos sociais.

2.4 O ponto de vista dos usuários

As observações relativas ao ponto de vista dos usuários foram obtidas mediante conversas aleatórias com usuários, gravadas em áudio com a permissão dos participantes, sendo posteriormente transcritas e sistematizadas.

A pesquisa de campo realizada no CRAS de Montanha - ES, com dez usuários, onde alguns relataram a percepção da assistência social, visando acessar seus direitos, bem como outros atrelaram seu entendimento e/ou compreensão da “ajuda”.

Durante a observação foi notório como os usuários falaram praticamente sobre ver o CRAS como o aparato estatal para o acesso a cesta básica, Programa Bolsa Família e o aluguel social, passagem para retornar ao seu município de origem e até mesmo material de construção para pequenas reformas.

Observa-se que alguns usuários criaram vínculos com determinados assistentes sociais; e diante essa confiança que foi gerada durante determinado tempo de acompanhamento, é que se dá o fortalecimento do vínculo entre usuário e o profissional, criando uma visão muito pessoalizada da relação com as assistentes sociais. Do ponto de vista do usuário não é uma relação profissional, e sim a criação de uma amizade ou inimizade quase que tenha cunho pessoal envolvido e não burocrático e legal.

Na maioria das vezes, já chegam no CRAS querendo falar com determinada assistente social, e se aquela assistente social não estiver presente, eles preferem agendar, do que falar com outro profissional. Percebe-se com isso, que os usuários veem alguns assistentes sociais como aquele que não se importa com o seu problema. Pois à medida que escolhe com quem quer falar, é notório que não há confiança, ou que alguma vez teve uma negativa diante da demanda solicitada.

Para Ilha *et al.*, (2014), o conceito de vínculo é polissêmico, ou seja, pode estar articulado aos conceitos de humanização, responsabilização e da integralidade. O vínculo liga, aproxima, permite envolvimento mútuo entre sujeitos e isso pode

influenciar nessas escolhas ou preferências do usuário que acredita na pessoalidade. Para criar esse vínculo é preciso que o profissional conheça a realidade e a vida particular do usuário reconhecendo sua singularidade, sua necessidade, suas histórias, mas não levando essa condição para uma predileção sem critérios.

Digo isso com grande propriedade, haja vista que, como trabalho na Política de Assistência Social de Montanha - ES, há 18 anos, e não há essa rotatividade entre os mandatos de prefeitos – os efetivos permanecem, porém, os não efetivos vêm e vão, mediante entrada e saída de prefeitos.

Vale mencionar o relato de uma usuária, que mantém vínculo com a Política de Assistência Social há 18 anos. A Dona Ironete autorizou a divulgação da conversa que foi gravada em 05 de abril de 2023. Tal senhora tem 3 filhos, sendo um com deficiência intelectual, e desde 2006 recebe o Benefício de Prestação Continuada-BPC. Esse filho era acompanhado por mim tanto na Assistência como na APAE de Montanha - ES (pois exerço a função de assistente social nos dois locais, sendo 30h/semanal na assistência social e 20h/semanal na APAE). Tal senhora relatou que: *“vim solicitar material de construção, para uma pequena reforma, pois houve uma tempestade no município que acabou quebrando algumas telhas”*. Porém, durante a conversa ela foi relatando todo o problema que estava acontecendo com sua família. O assistente social deve ouvir toda a narrativa do usuário, para posteriores encaminhamento. Contudo, por se tratar de um município pequeno, ela já havia tomado todas as providências para solucionar as demandas, que possivelmente, seria encaminhada a outros setores da rede socioassistencial.

Ao ouvir os relatos da dona Ironete, por duas vezes ela menciona que veio buscar “ajuda”, demonstrando que vê a assistência social ou o profissional, simplesmente como aquele que irá socorrê-la.

Nesse contexto, o assistente social passa a exercer a escuta ativa, a empatia de compreender suas histórias, suas necessidades, suas problemáticas, suas estratégias de enfrentamento, até mesmo seus modos de vida, uma vez que ela chega a falar até mesmo de conflitos com companheiro mencionando agressão física, fazendo lembrar que teve medida protetiva e que foi acompanhada pela assistência social o tempo todo, porém, resolveu voltar com o companheiro, que é o pai de seus filhos e que convivem bem atualmente.

Todos esses aspectos são considerados no atendimento e podem servir de dados mais profundos e detalhados para uma futura seletividade de benefício. Não é

apenas o fato de tomar conhecimento da situação. É compreender a partir desses relatos o que seria de extrema prioridade e o que mesmo sendo importante e urgente poderia aguardar.

Sendo assim, ressalta-se a importância de assumir o desafio (escuta) que exige a compreensão de que os direitos sociais são desigualmente acessíveis às diferentes classes sociais. A superação desta condição requer o reconhecimento da identidade social dos usuários como interlocutores políticos.

Ao mesmo tempo, a escuta pode não compreender e nem traduzir o que os usuários estão querendo do Serviço Social. Por isso, a aproximação através de um diálogo mais apurado, mais interativo, porém, técnico, ajuda nessa mediação entre a demanda e o que pode ser feito. Outro detalhe é que a escuta envolve muitos outros aspectos como informações sigilosas dos usuários, muitas vezes que podem definir a exclusão desse usuário de um benefício, que pode comprometer a situação de outro membro do núcleo familiar dentre outras características. É preciso além de tudo, gerir essas informações de maneira estratégica.

A pessoalidade também é algo que precisa ser pensado para que seja um ponto de equilíbrio entre o que a lei impõe e o que o assistente social pode compreender como um critério de prioridade ou de seletividade. Com as questões sociais, dificilmente haverá totalidade de pessoalidade na atuação. E a questão da ajuda pode ser compreendida como uma ação ou conduta que contribua para mostrar outros caminhos viáveis e legais ao usuário em alcançar os benefícios, uma orientação, um encaminhamento para que o mesmo consiga fazer valer seus direitos. Essa ajuda pode ser compreendida como algo da humanização, da boa vontade e interesse em colaborar e se comprometer com o trabalho.

2.5 Conflitos entre assistentes sociais e usuários

Sendo assim, abordaremos a discussão do processo conflituoso que ocorre no cotidiano desses atores sociais, bem como a discrepância da visão do Estado enquanto instituição impessoal e universal.

Na concepção de Simmel (2021) sobre conflito, somos uma totalidade, uma unidade que se divide em duas partes opostas, que quando reivindica impõe sua força dissolvente e dissociador. Nesse sentido, o conflito não é o oposto da integração social.

Outrossim, gostaria de mencionar aqui ainda um caso sobre a seleção para o acesso a moradia. No município de Montanha - ES, existe um déficit habitacional muito grande, onde tem-se aproximadamente, 2.000 famílias cadastradas para receberem unidades habitacionais. E todas as vezes que surge algum programa habitacional, a equipe entra em contato com alguns candidatos ao benefício, para atualizar os cadastros. Porém, alguns usuários já desacreditados na política de assistência social, chegam nervosos e alterados. Tiveram casos que pediram até que “rasgássemos” o cadastro deles. Isso muitas vezes acontece de formarem um grupo, para pressionar.

Nessa circunstância é necessária muita cautela da nossa parte, tentar acalmar os usuários, é um trabalho árduo, pois como profissionais que devem garantir aos usuários o acesso aos direitos, nos vemos muitas vezes como impotentes diante da situação. E para os usuários é como se o assistente social não estivesse fazendo nada, para que os direitos sejam garantidos.

Esse entendimento é visto em Lipsky (2019) que afirma que os profissionais que estão diretamente em contato com usuários de serviços e políticas públicas, os chamados burocratas de nível de rua, muitas vezes tomam decisões que afetam direta e indiretamente a vida dessas pessoas. Isso porque designar alguém para ser um beneficiário do serviço social, ou não, ou “julgar-lo” em algum estereótipo afeta também a visão das outras pessoas para com ela. Para além disso, ainda há o enfrentamento das reações desses usuários quanto às suas decisões.

Em um relato de uma assistente social quando questionada sobre o que acontece com quem não é selecionado? Como as assistentes sociais encaminham esses casos? E como os usuário não selecionados reagem? A resposta foi a seguinte:

“a gente sabe que isso gera conflito entre o profissional e o usuário. Infelizmente diante de algumas situações, alguns ficam alterados, nervosos. Tentamos buscar a intervenção junto ao secretário municipal, vê se tem como comprar cesta básica, em caráter de urgência, mas alguns casos não tem como”.

Outra assistente social também relatou problemas com usuários diante de uma negativa de cesta básica e aluguel social, onde um dos usuários (dependente químico) chegou a pegar uma “faca”, para ameaçar a equipe no setor, houve intervenção policial. Mas por se tratar de uma pessoa na condição de dependente

químico, foi acionado a família e encaminhado para a saúde mental, que tomaram as providências para internação. Porém, antes de sair a internação ele brigou com sua companheira e a agrediu fisicamente e teve que ir para detenção provisória.

Diante do supracitado, entende-se que muitas pessoas e suas famílias, não têm acesso aos serviços de assistência e isso gera conflito entre o usuário e o profissional. Ou, quando tem, percebe-se uma dificuldade muito grande para permanência, no programa/serviço.

Lipsky (2019) salienta que os conflitos gerados pela seletividade não se limitam apenas entre a disputa de grupos de interesse, mas também entre o usuário final e o profissional. No entanto, é evidente que algumas burocracias acabam favorecendo uns em detrimento de outros embora o discurso das políticas públicas seja o tratamento equânime a todos.

As assistentes sociais, mencionaram ainda, que os usuários/beneficiários veem o CRAS, somente como o lugar para aquisição de cesta básica, chegam a falar "...vim fazer meu cadastro para cesta básica...", ou "vim buscar meu ticket da cesta básica". E na maioria das vezes é realizado a seleção, onde um dos critérios é ter a menor renda per capita.

Várias assistentes sociais em seus relatos, afirmaram ter tido conflitos com os beneficiários, no momento de uma negativa quanto ao pedido solicitado, ou seja, é como se a seletividade fizesse com que os usuários fossem submetidos a uma certa alteração de humor, trazendo uma sobrecarga de agressividade, fazendo até mesmo ameaças, "eu sei onde você mora, onde suas filhas estudam..."

Vale mencionar Simmel que diz:

"o conflito termina de uma das maneiras habituais –vitória e derrota, reconciliação ou compromisso–, essa estrutura psíquica se transforma em estrutura de paz, e o ponto central comunica às demais energias implicadas a transformação nele operada com a passagem da excitação ao apaziguamento." (SIMMEL, 2021, p.360)

Outrossim, as mesmas disseram que ao mesmo tempo que recebem ameaças, sabem que foram palavras ditas no ímpeto de uma negativa e não levam em consideração, uma vez que tem que atender/acompanhar tais pessoas, bem como fazer encaminhamentos a outros setores socioassistenciais.

Segundo Souza e Dias (2019) e mediante tantos conflitos que surgem no processo da seletividade, o Serviço Social também enfrenta um contingente de criação de estratégias de trabalho que embasarão seus processos metodológicos, valores e as escolhas feitas sob os critérios de atendimento e justiça. O foco é responder com eficácia as demandas dos trabalhadores e outros usuários que dependem dos benefícios sociais.

E nessas tentativas, os assistentes sociais vão gerindo as consequências e resquícios desse choque de representações sociais da própria área, pois, os usuários tendem a perceber as relações de maneira muito pessoalizada e com isso uma resposta negativa à sua demanda é muito maior do que simplesmente um indeferimento. Envolve uma decepção pessoal, muitas vezes uma tristeza, uma revolta, raiva, ódio e outras sensações inerentes ao ser humano. No entanto, a racionalidade moderna juntamente com a burocratização precisa ser consultada e reconhecida e com isso, os assistentes sociais produzem mecanismos de diálogo junto aos usuários para tentar minimizar tais impactos.

CAPÍTULO III- A QUESTÃO DA SELETIVIDADE NA PRÁTICA: OBSERVANDO O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

O presente capítulo se debruça sobre um programa de transferência de renda: o Programa Bolsa Família-PBF. Trago um estudo de caso, com base em observação no Programa Bolsa família no município de Montanha.

No entanto, inicialmente será feita uma breve exposição sobre as diferenças entre os principais elementos constituintes do Serviço Social e que norteiam a sua articulação de ações, que são: a focalização, a seletividade e a priorização. Depois é descrito o Programa Bolsa Família, apresentando aspectos gerais para melhor compreensão macro deste programa de transferência de renda. Por fim, são apresentadas algumas características do referido Programa no município de Montanha: faz-se uma introdução sobre o perfil da população, a renda, o IDHM e demais itens que podem estar associados às ofertas dessas ações do Serviço Social.

A política de Assistência Social, segundo Boschetti e Teixeira (2003), foi estruturada com base princípios como seletividade e focalização que é diferente de priorização. É preciso entender essa questão *seletividade x universalização*, para fazer uma distinção destes conceitos a partir de dentro da própria racionalidade da Assistência Social e daí analisar e entender tal distinção.

A seletividade para Boschetti e Teixeira (2003) é regida pela intencionalidade de eleger, selecionar, optar, definir quem atenderia aos critérios prévios para ser contemplado a algum benefício. O intuito da seletividade é estabelecer regras para delimitar aqueles que teriam direitos. Já a universalização para eles é o contrário da seletividade, ou seja, amplia os horizontes de abrangência.

Um destaque deve ser dado à focalização que em muitas vezes pode ser confundida com a seletividade. Porém, o seu conceito esbarra na atenção, na possibilidade de ter o foco em algo que se deseja enfatizar (BOSCHETTI; TEIXEIRA, 2003).

Nunes e Teixeira (2014), afirmam que nem sempre a focalização e a universalização mantêm uma relação de oposição, porém, podem ser complementares dentro do Serviço Social. O mesmo ocorre com a focalização e a seletividade, ou seja, podem ser sinônimas ou não, a depender do contexto. A focalização é uma das estratégias mais disseminadas e é compreendida por muitos autores como um fator que impõe a pobreza como critério de acesso aos benefícios sociais.

Santos (2013, p.89), adverte que a relação da focalização com a seletividade é que além de ser focalizada, a política passa a ser seletiva. “A focalização sem universalização discrimina e corrói a relação com o direito, passando a considerar o benefício como ato pessoal destituído de cidadania”. A seletividade, por sua vez, integra a etapa de elegibilidade de quem terá direito ou não ao benefício e, portanto, não deixa de estar ocorrendo a focalização.

Dentre pesquisas mais recentes, a focalização juntamente com a seletividade é equiparada à mercantilização das políticas sociais como afirma Santos (2020). Isso se deve às transformações societárias que vêm acontecendo nos últimos anos.

Para compreender melhor é preciso destacar o conceito de mercantilização dentro desse cenário. Trata-se de uma definição bastante utilizada para referir-se à tendência moderna que afeta as políticas sociais. O uso da expressão denota o distanciamento ou estreitamento do reconhecimento do direito à determinada política pública favorecendo ou sugerindo a busca por alternativas privadas, ou seja, mercantilizadas de acesso (ANDRIETTA, 2015).

A mercantilização juntamente com a precarização da política social se torna um resultado do capitalismo em crise movimentadas pela força do conservadorismo, tradicionalismo, pelo individualismo e moralismo. Além disso, pode-se citar a privatização como um dos fatores que desencadearam a mercantilização e consequentemente contrarreformas (BOVOLENTA, 2018).

Bezerra, Alves e Silva (2023) afirmam que é o neoliberalismo que defende e apadrinha a mercantilização das políticas sociais. Com isso, o setor privado acaba recebendo o dever de oferecer o que as políticas públicas ofereceriam.

Já Vasconcelos (2022) cita como priorização, as ações que visam identificar algo mais urgente e que não possa esperar dentro de um comparativo com outras demandas. Dessa forma, ao estabelecer prioridades de atendimento, deve-se ter como preocupação as situações relacionadas aos usuários que serão atendimentos em primazia. Uma vez que não se deve excluir ou restringir o campo de ação e sim construir estratégias para a redução dessas demandas.

Partindo do pressuposto que essa prioridade é de cunho temporário, e que a situação deverá ser analisada e acompanhada, para ser superada e a pessoa sair da situação de vulnerabilidade.

Quando é lançado um olhar também sobre os aspectos do neoliberalismo dentro do serviço social, tem-se que a tríade para a condução das políticas sociais

abrange justamente esses termos supracitados, ou seja, a focalização, a priorização, a seletividade. Essa realidade afeta as políticas sociais e conseqüentemente a atuação dos assistentes sociais, pois, sofrem com o intenso processo de desfinanciamento e desresponsabilização desses programas (SANTOS; PINHEIRO, 2022).

Falar sobre os vários elementos discutidos acima é também vinculá-los ao exercício do assistente social, pois, pode haver em algum momento da sua intervenção ou no seu acompanhamento um deles, ou seja, a seletividade, a focalização e assim por diante. E tomando como base que os mesmos são condutas burocráticas impostas pelas diretrizes e pelas políticas públicas é conveniente analisar a atuação do profissional em meio às demandas, às relações estabelecidas, à empatia com o outro e o atendimento dos pareceres burocráticos.

Liptsky (2019) traz uma ênfase importante a ser considerada no desenvolvimento do trabalho do assistente social junto aos beneficiários. Reveste-se de uma análise sobre a existência e influência das burocracias existentes no momento da coleta de informações que muitas vezes pode apresentar uma sequência rotineira de perguntas que deixa de lado questões importantíssimas sobre o contexto geral daquele indivíduo. As interações acabam se perdendo diante do cumprimento dessa burocracia e com isso perdem-se informações pessoais relevantes para a tomada de decisões.

3.1 Um panorama geral sobre o Programa Bolsa Família

A fim de minimizar os impactos na sociedade e na vida do próprio indivíduo, o governo inicia uma verdadeira batalha para tentar modificar o quadro social do Brasil. Desta forma, com a elaboração e fundação do Programa Bolsa Família, foi possível parametrizar os perfis de famílias que teriam acesso a esse benefício, ou seja, o núcleo familiar que recebesse até $\frac{1}{4}$ do salário mínimo ou até meio salário mínimo por pessoa.

As diferentes análises vão ao encontro da necessidade de defesa dos direitos sociais nos níveis de proteção social e que assegurem também o direito à segurança dissociado do mundo do trabalho formalizado. É urgente se pensar em novas formas de acessar direitos sociais, principalmente sobre os ligados aos programas de transferência de renda (CARNELOSSI, 2022).

Botelho e Rodrigues (2019) dizem que os auxílios de renda, como por exemplo, o Bolsa Família (Auxílio Brasil) ajuda na redução da pobreza. Porém, a ação efetiva para isso seria o aumento de empregos formais para que com a redução do desemprego consigam-se inserir rendas compatíveis com a desfragmentação da pobreza para essas pessoas mais vulneráveis. Portanto, é relevante dizer que uma das estratégias é o ingresso no mundo do trabalho com salários sendo pagos aos indivíduos com a complementação da transferência de renda não contributiva.

Dessa forma, o Brasil, juntamente com o México, foi o país da América Latina que rapidamente passou a fazer uso das políticas focalizadas de transferência de renda como mecanismo de combate à pobreza no bojo das reformas dos programas sociais. Isto explica o fato desse país deter a maior cobertura de beneficiários e um dos maiores percentuais de gasto em toda a região (MATTEI, 2017, p.62).

Um fato importante a ser destacado é as consequências que a pandemia pela COVID-19 trouxe para agravamento da situação de pobreza e extrema pobreza segundo apontam Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022). É possível dizer que essa demanda aumentou devido ao imensurável número de desemprego, a falta de oportunidade de trabalhar formalmente e de continuar nos trabalhos autônomos e informais dentre outros aspectos.

Dessa forma é imprescindível analisar a importância dos programas de transferência de renda, que no Brasil em especial começou a partir de 2003 com o Programa Bolsa Família. Vale reforçar que os programas de transferência de renda, com destaque para o Programa Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada são duas conquistas no que tange o processo de redistribuição de renda. Contudo, é necessário enfatizar as limitações e desafios existentes no processo de implementação dos programas citados.

As políticas de transferência de renda no Brasil são conhecidas desde a década de 1970, porém, voltadas para a população rural que era vista como carente. Com a ascensão na década de 1990 passam a alcançar outros grupos com novos critérios fazendo valer o princípio do mínimo existencial. Com o avanço de mais alguns anos, criaram-se os cadastros no chamado CadÚnico com parceria também com as escolas para o controle das frequências dos usuários (CAVALER, 2020).

O Programa Bolsa Família já foi o carro-chefe do Programa Fome Zero no ano de 2003. Já no ano de 2020 houve novo avanço por conta da pandemia em que o

então governo solicitou que zerasse a fila de espera nos cadastros e liberações do auxílio retirando assim várias famílias da linha da pobreza extrema (BEGHN, 2022).

Em se tratando da trajetória do referido programa de transferência de renda, é necessário fomentar sobre as principais diferenças entre o Bolsa Família e o Auxílio Brasil que são: o valor do benefício, os critérios de seleção e o pacote de benefícios.

O Auxílio Brasil foi criado em 2021 pelo governo Bolsonaro como programa social de transferência direta e indireta de renda do Governo Federal e encerrado em 2023, com a retomada do Bolsa Família pelo governo Lula. Ambos benefícios são voltados às famílias brasileiras em situação de extrema pobreza e pobreza.

De modo geral, o valor médio do benefício pago pelo Auxílio Brasil às famílias chegou a cerca de R\$ 600 em 2022, já o novo Bolsa Família, lançado em 2023 para substituir o Auxílio Brasil, garante o valor mínimo de R\$ 600 por família, o acréscimo de R\$ 150 por criança de até seis anos e o adicional de R\$ 50 por criança ou adolescente (de sete a 18 anos) e por gestante.

Segundo Sordi (2021), o programa Bolsa Família, hoje chamado de Auxílio Brasil só atingiu seu êxito porque foi complementado por outras ações que tinham a intencionalidade de minorar a pobreza. O Auxílio Brasil é considerado como um retrocesso, pois, faz vir à tona as discussões sobre a pobreza novamente reduzindo a dimensão e visão de vida na sociedade.

A Medida Provisória nº 1.164, de 2 de março de 2023 que estabelece o retorno do Programa Bolsa Família (PBF), no âmbito do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. O Bolsa Família foi reestruturado em 4 eixos principais: I-prioridade e respeito aos que precisam de mais proteção; II - garantia de renda e ampliação da proteção de crianças na primeira Infância; III- aprimoramento do Cadastro Único para alcance dos que mais precisam de transferência de renda e; IV - fortalecimento da articulação federativa e intersetorial (Ministérios do Desenvolvimento e Assistência Social, Saúde, Educação e Trabalho).

Foi publicada a Portaria nº 897, de 7 de julho de 2023, que estabelece normas e procedimentos para a gestão de benefícios do Programa Bolsa Família (PBF), previstos na Lei nº 14.601, de 19 de junho de 2023. Os procedimentos operacionais são necessários para o ingresso de famílias, a administração de benefícios e a revisão de elegibilidade e cadastral dos beneficiários do Programa.

A nova portaria traz alterações para atender à lei do novo PBF e outras adequações operacionais. Tais alterações visam trazer maior transparência, além de

oferecer maior segurança jurídica aos processos de gestão de benefícios realizados pelo governo federal e gestões municipais do Bolsa Família.

A articulação federativa e intersetorial, especialmente entre as áreas de saúde, educação e assistência social, por meio das condicionalidades do Programa Bolsa Família, visam a ampliação do acesso das famílias beneficiárias do PBF a esses direitos sociais básicos.

Segundo Filho (2001), a intersetorialidade está voltada para a dinâmica de ações que se integram tendo como alvo um objetivo em comum. A palavra articulação pode ser um dos sentidos do termo intersetorialidade, por sua vez somados a colaboração e participação, ou seja, a fusão entre setores e funções, cujo horizonte é o somatório de esforços para que uma determinada meta seja alcançada.

A interdisciplinaridade e a intersetorialidade são, também, características importantes dos programas de apoio sociofamiliar, que devem articular diferentes políticas sociais básicas – em especial a saúde, a assistência social e a educação – e manter estreita parceria [...], sem prejuízo do envolvimento de políticas como habitação, trabalho, esporte, lazer e cultura, dentre outras (BRASIL, 2006, p. 39).

Diante desta premissa, pode-se dizer que a intersetorialidade é importante para a resolução de problemas de maneira dinâmica, pois integra os processos unificando-os. Desse modo, pode-se também enxergar um determinado processo/fenômeno como um todo, de forma complexa, a partir de várias conexões com outros setores (FILHO, 2011). Tratando-se de setores e órgãos públicos, a intersetorialidade também nos remete à descentralização de poderes e de ações isoladas, bem como com a minimização da burocratização de processos que impedem o desenvolvimento de muitas soluções para vários problemas existentes na vida social.

Tal análise nos permite dizer que a intervenção estatal, mesmo que respondendo as pressões da classe trabalhadora, por meio das ações realizadas, sejam via programas de transferências de renda, sejam via qualquer outra política, se efetivam enquanto privilégios e não como direitos. Sendo assim, as condicionalidades não representam um meio para a promoção das famílias às políticas públicas, estas representam mais uma “punição” pelo não cumprimento das obrigações estipuladas pelo próprio programa, configurando-se como barreiras. (SOUZA; FREIRE; ALCHORNE, 2019, p.9).

Desde o início de 2020, o governo Bolsonaro apontava para a instituição de um novo programa de transferência de renda. No entanto, os valores mais substantivos do AE – Auxílio Emergencial e a própria situação socioeconômica, fruto da pandemia, pressionavam pelo aumento nos valores do novo programa de transferência de renda em relação ao antigo PBF. As divergências sobre como viabilizar o orçamento

necessário para uma reconfiguração mais robusta do programa atrasaram sua definição. Nesse contexto, a fonte dos recursos para a expansão das transferências de renda passou por diversas ideias (BEGHIN, 2022, p.40).

Segundo Mesquita e Freitas (2013), nos últimos anos, o Brasil tem ampliado os debates acerca dos aspectos centrais da proteção social e dos programas de transferência de renda direta não contributivas. Esses últimos são considerados como elementos fundamentais para o combate à situação de pobreza e redução tanto da vulnerabilidade quanto da desigualdade no país. Para isso, há uma formulação de políticas públicas voltadas para as famílias que são o núcleo central de uma sociedade. Apreciar sobre uma visão crítica essas situações é parte do trabalho do Serviço Social e conseqüentemente das possibilidades de trabalho do assistente social em várias esferas já que os programas são desenvolvidos em âmbito federal, estadual e municipal.

Com a publicação desta portaria, fica revogada a Portaria MC nº 746, de 3 de fevereiro de 2022, que regulamentava a gestão de benefícios do extinto Programa Auxílio Brasil. As principais novidades da nova portaria são:

- Detalhamento da nova cesta de benefícios do PBF, com a tipologia adotada para o Benefício Variável Familiar de acordo com o seu público beneficiado (gestantes, nutrizes, crianças e adolescentes de 7 (sete) a 16 (dezesesseis) anos incompletos, e adolescentes de 16 a 18 anos incompletos (§ 1º do Art. 3º);
- Detalhamento da Regra de Proteção do PBF, que mantém no programa famílias que superam a linha de pobreza (Arts. 20 e 21);
- Distinção entre prazo de validade da parcela do benefício disponibilizado em conta contábil (plataforma social) e em conta bancária (Incisos XVI e XVII do Art. 2º);
- Detalhamentos operacionais relativos a dois procedimentos do Seguro Defeso (que é um benefício garantido pela Previdência Social aos pescadores profissionais artesanais nos meses em que eles estão proibidos de realizar a pesca). O primeiro trata do encerramento da suspensão de benefícios do PBF que deixará de ser realizada a partir de 1º de janeiro de 2024. Já o segundo, regulamenta o funcionamento da regra estabelecida pelo § 10 do Art. 2º da Lei nº 10.779 (incluído pela Lei nº 14.342, de 2022).

A regra diz que para regularização da situação da família do Bolsa Família que tenha benefícios já pagos cumulativamente com o do Seguro Defeso, e que não foram suspensos em até 6 meses da data início do pagamento do Seguro, é preciso aplicar

desconto mensal de no máximo 30% do valor do Bolsa Família, até que sejam ressarcidos os valores pagos acumuladamente ou o mais próximo desse valor possível (Art. 52).

A defasagem de 6 meses ou mais deve-se, em regra, à ausência de transmissão das bases de dados do INSS ao MDS, a decisões judiciais que ordenam o pagamento de parcelas do Seguro Defeso, originalmente negadas pelo INSS, ou outros impeditivos de caráter tecnológico ocorridos ao longo do período.

- Inclusão de novo motivo de impedimento de habilitação, bloqueio e cancelamento de benefício e de pendência na pessoa: “CPF em situação irregular na base da Receita Federal, conforme pendência identificada no CadÚnico”, que vigorará a partir de 2024, atendendo recomendação dos órgãos de controle (Incisos dos Art. 10, 22 e 24 e do § 1º do Art. 35);

- Inclusão da data de início de vigência do Benefício Variável Familiar Nutriz (BVN), destinado às famílias que possuam em sua composição crianças de até 6 (seis) meses, pago a partir da folha de pagamentos de setembro/2023, em função de questões operacionais decorrentes de sua recente adição à cesta de benefícios.

A família do Bolsa Família pode ser atendida no Programa em duas condições: Em Regra de Elegibilidade, quando a renda familiar por pessoa estiver até R\$218; e em Regra de Proteção, quando a renda familiar por pessoa estiver entre R\$218 e meio salário-mínimo, no caso, R\$660.

Esses são alguns dos critérios para a elegibilidade que o estado impõe através das diretrizes, normas, leis ou decretos pertinentes a cada programa ou benefício. Aqui mais uma vez cita-se a focalização que também tem uma relação direta com a elegibilidade como os testes e avaliações das rendas da família, por exemplo, de acordo com as informações apresentadas por Amado, Cacciamali e Pamplona (2020).

A regra da elegibilidade também esbarra com o poder discricionário dos assistentes sociais e aí é que se inicia o conflito, a angústia e muitas vezes a sensação de impotência diante de uma diretriz enrijecida. Entende-se que a elegibilidade compete ao Estado e não aos agentes que estão de frente para a identificação das prioridades, das demandas e parece não proporcionar autonomia para eles nesse contexto de decisões. A análise estrutural do merecimento deveria dar lugar ao poder de corresponsabilidade desses profissionais para que se construa de fato um processo de merecimento (MILANEZI, 2021).

Lipsky (2019) complementa a questão da sensação de impotência que os assistentes sociais podem se deparar trazendo de seu trabalho a percepção sobre sua finalidade social, ou seja, muitos chegam a acreditar que é impossível se chegar e encontrar condições favoráveis para atuarem em uma boa prática. Parecem apenas estabelecerem e cumprirem uma rotina que se repete dia após dia e independentemente do caso. Para eles, essa sensação de impotência faz com que acreditem que o Estado nunca irá mudar.

É válido trazer a observação de Barbosa (2018), que diz que a depender do programa do Governo ou política pública, os critérios de focalização, elegibilidade e condicionalidade são distintos prejudicando e trazendo transtornos aos usuários e desafios para aqueles que implementam e articulam os aspectos para as concessões.

A Regra de Proteção é um mecanismo de proteção social das famílias beneficiárias do Bolsa Família. Esta regra permite que a família continue a receber os benefícios do Programa mesmo quando a renda por pessoa passou do limite do PBF, definido pela da linha de pobreza, no caso R\$ 218,00. Ou seja, mesmo que a família não atenda mais à regra de elegibilidade para entrada no Programa, ela não terá o benefício imediatamente cancelado e permanece sendo apoiada pelo Governo Federal ao longo de sua jornada de ampliação da autonomia financeira.

Esta regra mantém a família no PBF pelo período de até 2 anos, desde que a renda não ultrapasse o valor de meio salário-mínimo por pessoa da família, e que as demais regras do Programa sejam cumpridas pela família. Se a qualquer momento a renda por pessoa diminuir para valor menor que R\$218, este prazo deixa de ser considerado, pois a família voltou a estar em Regra de Elegibilidade (BRASIL, 2023).

Durante os 2 anos, a família beneficiária em Regra de Proteção receberá o valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) dos benefícios, ou seja, metade do valor dos benefícios que recebia antes de entrar nessa regra. A aplicação do valor de 50% da Regra de Proteção começou a valer a partir de junho de 2023 (INFORME BOLSA FAMÍLIA, 2023, p.;4).

A finalidade da Regra de Proteção sobre a ótica governamental é que as famílias consigam ter mais estabilidade financeira e seja motivado o empreendedorismo e o emprego. Trata-se de um entendimento novo que foi disposto pela lei de 2023 e com isso essas pessoas teriam mais garantias em relação à transferência de renda (EXAME, 2023).

Segundo Guilherme e Reis (2020), a Regra de Proteção em se tratando do Programa Bolsa Família é possuir informações cadastrais válidas e atualizadas, de

acordo com o disposto no regulamento do CadÚnico; possuir comprovação de renda mensal per capita familiar igual ou inferior ao limite definido para caracterização de situação de pobreza; ter no núcleo familiar crianças e/ou adolescentes de zero a dezessete anos incluídos no CadÚnico, na hipótese da renda mensal per capita familiar, apresentar elementos que comprovem estar entre os limites de pobreza e de extrema pobreza. Percebe-se que a prevalência para este programa é a renda monetária.

Um ponto importante e que vincula as duas regras supracitadas é que na extinção de critérios para a elegibilidade, a família entra na proteção do Governo em mantê-la por um período recebendo até que se firme uma determinada autonomia financeira. Portanto, são regras que permanecem lado a lado no processo de acompanhamento do atendimento ou não dos critérios básicos (BOLSA FAMÍLIA, 2023).

Para além dessas duas regras pode ser citada ainda a Regra de Permanência que alinhada à elegibilidade e proteção também tem o intuito de promover garantias ao usuário.

Acredita-se que articulação entre os setores da Educação e da Assistência Social pode ser um caminho promissor para se tentar garantir uma educação de qualidade para alunos vulneráveis que estão amplamente susceptíveis ao abandono. A intersetorialidade visa um “[...] efeito sinérgico no desenvolvimento social” (FILHO, 2011, p. 76).

Pensando nas relações que a Educação e a Assistência Social podem realizar para o combate à desigualdade e à pobreza/extrema pobreza, encontramos na intersetorialidade uma possibilidade de pensarmos alternativas para a escolarização de estudantes muitas vezes excluídos da/na escola. Segundo Santos (2014), a intersetorialidade promove a integração de diversas políticas públicas sociais que possuem o mesmo escopo. Assim, pode-se dizer que o termo é inovador e se atualiza de acordo com novas promulgações.

Com a intersetorialidade, é possível dialogar com órgãos que possam promover a erradicação de fragmentos que só dificultam o andamento dos processos democráticos e de combate à desigualdade social. O uso da intersetorialidade pode relacionar-se com a conceituação de rede, ou seja, os problemas sociais são únicos e devem por algum ponto estarem relacionados. Diante da existência a utilização da

intersetorialidade nos processos públicos é válido trazer para o diálogo a questão das condições sociais que resultam na demanda por essa interseção (SANTOS, 2014).

3.2 O Programa Bolsa Família em Montanha-ES: características gerais

Para além de todos esses elementos citados, é importante conhecer o perfil do município e de sua população como parte da realidade e do recorte de critérios para a inserção de beneficiários do Bolsa Família.

Segundo dados do IBGE/Cidades (2010) a população de Montanha com renda de até meio salário mínimo per capita era de 37,5% da população. Significa dizer que em uma população de 18.900 pessoas apurada em 2022, essa fatia resulta em 7.087 indivíduos. Um número bem alto. O IDH – Índice de Desenvolvimento Humano gira em torno de 0,667 o qual encontrava-se abaixo do nível nacional que no mesmo ano, ou seja, em 2010 estava em 0,727. Outro índice revelador é a mortalidade infantil que em 2020 era de 7,09 entre os nascidos vivos.

Nos dados encontrados na base do IBGE (2013), tem-se que o município de Montanha tinha 11,53% da população como beneficiária de algum tipo de benefício e especificamente 2.196 recebiam o Bolsa Família no supracitado ano. A média de valor do benefício girou em 2021 entre R\$194,00.

O setor do Programa Bolsa Família funciona no CRAS do município de Montanha, possuindo duas salas. Nesses dois espaços, um funciona como sala de cadastro no CadÚnico junto aos entrevistadores e o outro para atendimento social. As pessoas que trabalham no setor são quatro entrevistadores, um assistente social, uma recepcionista. Já os usuários podem ser caracterizados como pessoas em situação de pobreza e extrema pobreza que moram no município e nos distritos próximos que se deslocam até o CRAS em busca de informações, de reivindicações, de novos cadastros dentre outras demandas. Ao todo somam-se em média quatrocentos atendimentos ao mês no município.

Sabemos que o Programa Bolsa família, às vezes, é a única fonte de renda de muitas famílias, assim como este recurso financeiro trouxe, mesmo que de forma limitada, uma certa autonomia para os usuários. Todavia, existem as condicionalidades atreladas ao programa que requer o cumprimento de exigências de uma rede de proteção muito mais ampla, quais sejam: Saúde, Educação e Assistência Social. E para tentar atender a essa demanda, as assistentes sociais que atuam em

Montanha tentam compreender melhor a finalidade do Programa e a realidade das famílias para se fazer um trabalho de excelência. Para constatação dessa visão, foi realizado um diálogo por meio de entrevista a algumas profissionais.

Em entrevista com a coordenadora do PBF, no município de Montanha-ES, a mesma afirmou que:

“O Programa Bolsa Família tem fortalecido e dado autonomia às famílias em situação de Pobreza e vulnerabilidade social. Assegurando o direito a saúde e educação e também na segurança alimentar dessas famílias. Montanha é um Município economicamente pobre, com poucas ofertas de trabalho. Diante disso, o PBF tem sido a principal fonte de renda de diversas famílias.”

Dessa forma, vale mencionar o que a coordenadora do PBF no município de Montanha, relatou quanto as dificuldades encontradas:

“Por se tratar de um Programa com critérios de renda e condicionalidades, tenho como maior dificuldade a morosidade de concessão de tal benefício. Há casos em que famílias em situação de Pobreza e vulnerabilidade social aguardam por meses a inserção. Vale ressaltar que mesmo que a família atenda ao critério de renda, o Município precisa dispor de vaga para que a mesma seja contemplada. Sendo assim, ao identificar omissão de informações em cadastros de Famílias que foram contempladas, logo solicito bloqueio para averiguação. Afim de dar acesso à quem realmente faz jus e atende aos critérios do Programa.”

No município de Montanha-ES, existe o Programa Acessuas – Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho que segundo o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, consiste na busca pela autonomia dos indivíduos e suas famílias usuárias dos benefícios do Serviço Social através da integração do mundo do trabalho. Trata-se de uma iniciativa que compõe um conjunto de ações articuladas entre políticas públicas, mobilizações, encaminhamentos, acompanhamentos de pessoas que se encontram em vulnerabilidade social ou riscos para a inserção dessas pessoas ao trabalho.

Na medida em que as demandas relacionadas ao mundo do trabalho passam a ser examinadas não apenas da perspectiva da sobrevivência, mas sob um olhar multidimensional acerca dos significados do trabalho na vida das famílias e dos indivíduos que a compõem, passam a ser valorizadas as trajetórias, perspectivas e expectativas que circundam o exercício laboral. Esse olhar ampliado sobre a dimensão do trabalho permite vê-lo como estratégia para a garantia de sobrevivência, mas também como uma via possível para o desenvolvimento da autonomia, da autoestima e da valorização das aptidões e potencialidades dos indivíduos, trazendo à tona o significado social e coletivo do trabalho (BRASIL, 2021, p.31).

Quanto a seleção e critérios, e dificuldades enfrentadas, a coordenadora do referido programa, disse que:

“A seleção é feita de forma automática pelo Governo Federal, obedecendo o quantitativo de vagas pactuado pelo Município. Lembrando que, mesmo inscrita no Cadastro Único, a família não entra imediatamente para o Bolsa Família. Todos os meses, o programa identifica, de forma automatizada, as famílias que serão incluídas e que começarão a receber o benefício. Para ter direito ao Bolsa Família, a principal regra é que a renda de cada pessoa da família seja de, no máximo, R\$ 218,00 por mês. Ou seja, se um integrante da família recebe um salário mínimo (R\$ 1.320,00), e nessa família há sete pessoas, a renda de cada um é de R\$ 188,00. Como está abaixo do limite de R\$ 218 por pessoa, essa família tem o direito de receber o benefício”.

Diante do relato acima, pode-se observar que há uma distância entre ter o direito de receber e receber de fato. Algumas famílias têm o direito de receber, mas não recebem. E ainda há os casos de omissão de informações que acaba gerando o impasse em que pessoas que não têm o direito de receber o benefício, recebem. Pois o sistema/programa localiza quem tem o direito de receber mediante as informações prestadas. Todavia, quem vai receber o benefício de fato as vezes não é aquele que realmente é o mais necessitado e aí começa do drama e angústia do assistente social, que é o burocrata mediador entre estado e sociedade.

Essa questão é relatada no trabalho de Strapazzon (2022) quando diz que as concessões, suspensões ou bloqueios são feitos de forma automatizada pelo programa do Governo sendo muito utilizados para utilizar a elegibilidade do usuário. O cálculo e pagamento estão sendo cada dia mais automatizados também e feitos por programas sem envolvimento de funcionários e sem a possibilidade de inserir o aspecto humanizado e empático. Por outro lado, há algumas desvantagens desse tipo de trabalho, pois, nem sempre as tecnologias oferecem apenas benefícios, ou seja, há possibilidade de haver erros, falhas e isso gerar consequências muito grandes para serem resolvidas.

Quanto aos usuários não selecionados, a coordenadora do PBF, relatou que:

“Ao constatar que tal benefício ainda não fora liberado e a família se enquadra nos critérios de seleção do Programa, realizo todas as orientações necessárias acerca de direitos e demais dúvidas trazidas pelo usuário. Todavia, quando o mesmo não se enquadra nos critérios do Programa, também recebe todas as orientações com muita clareza. É inevitável a insatisfação por parte do usuário quando é informado que não tem o perfil para ser selecionado, ou seja, não atende aos critérios mínimos para ser contemplado com o benefício. Essa situação é vista como natural do ser humano reagir mal diante de qualquer negativa. Assim, busco sinalizar outros programas/políticas públicas que podem ser acessadas, mantendo o respeito e a empatia afim de conter qualquer desentendimento.”

3.3 Observando o PBF em Montanha

O campo de observação trouxe várias percepções acerca das principais reclamações/demandas, entraves e conflitos entre usuários e o Serviço Social nos programas de transferência de renda do município de Montanha-ES.

Foram acompanhados vários atendimentos da servidora junto a alguns beneficiários e os principais pontos registrados foram questionamentos quanto aos direitos serem reconhecidos por parte do beneficiário, falta de conhecimento da legislação vigente, descumprimento de critérios que disponibilizem o direito ao benefício, bloqueios, cancelamentos e cadastros no CadÚnico.

No primeiro caso observado houve o questionamento de uma beneficiária que tinha o interesse de retirar o cônjuge do grupo familiar na tentativa de aumentar a renda do Auxílio Brasil, pois, segundo argumentos da mesma, com a renda do trabalho do mesmo, o seu valor havia diminuído.

Ao ser questionada, a assistente social relata estar orientando a usuária sobre as regras, as leis e diretrizes do CadÚnico e que a lei é equitativa para todos. Observei que a usuária questiona e apresenta certa resistência de compreender o que a Assistente Social lhe diz como fatos, conforme transcrição abaixo:

A lei não tá servindo não. Só os remédios que tenho que comprar, vou fazer o que, vai ficar sem tomar (...) Como eu vou viver? Trabalho eu não tenho. Eu sei que tem gente que trabalha em Prefeitura que está pegando os '600,00, gente que é aposentada e também está recebendo, porque esse pessoal não abre mão? (Usuária 1)

É nítido que a cidadã se refere a pessoas que não têm o direito e mesmo assim recebem o benefício em detrimento de outros. Porém, com a transição do Governo Bolsonaro para o Governo Lula foram feitas algumas reestruturações.

O meu papel como Assistente Social aqui é te mostrar o que é certo, para depois se der algum problema você não vir chorar a mim. Eu não estudei para colocar problemas na sua vida. O governo agora está verificando até questões sobre composição familiar. A lei mudou. É um novo governo, é uma nova lei, e a gente sabe como está difícil para todo mundo. Cadastro Único não é só Bolsa Família é uma comprovação também para o INSS porque ele contribui para ele e se um dia acontecer alguma coisa, porque a gente precisa pensar em tudo, como você vai dar entrada de benefícios para seus meninos (Assistente Social).

A assistente social reforça com o usuário que prestar informações falsas ou omitir pode acarretar em problemas para ele no sentido de suspensão ou até cancelamento do CadÚnico. No entanto, observou-se que o usuário é de difícil compreensão quanto às regras para a seletividade e argumenta com veemência sobre

várias possibilidades de receber. Foi constatado que a Assistente Social explicar sobre o Portal da Transparência, sobre o cruzamento das informações.

A usuária questiona se mesmo com todas as informações repassadas pode retirar o cônjuge como membro familiar. A assistente social orienta que a usuária pode retirar sobre a sua responsabilidade, pois, o cadastro é dela.

No segundo caso observado foi ainda no Governo Bolsonaro em que existia o Auxílio Brasil. A falta de crédito do benefício do Auxílio Brasil por conta da falta de cumprimento das condicionalidades. Nesse caso específico foi a falta de frequência adequada do filho do grupo familiar à escola. Além disso, a usuária tenta também retirar o cônjuge da composição familiar alegando estar “separada” do mesmo. A observação desse caso inicia-se com a escuta ativa de todo o contexto familiar da usuária 2 como pode ser observado nos fragmentos abaixo:

(...) eu tive COVID-19 na gravidez e o menino nasceu pequeno, você sabe quanto ele calça? 18. veste roupa de um ano e vestindo macacão de menino de nove meses. (Usuária 2)
 Você não pode ficar esperando muito tempo por essa vaga para avaliação não. (Assistente Social)
 O peso dele está muito baixo, ele é desse tamanho assim ó. (Usuária 2).

A Assistente Social informa à beneficiária que não receberá o Bolsa família naquele mês, pois, o seu filho mais velho não tem frequência adequada à escola apresentando em um determinado mês 88% de faltas. A mãe alega que por motivo de más companhias e por ter matriculado ele no turno noturno, o filho passou a apresentou essa porcentagem exacerbada de faltas.

Pelo visto aqui, ele não tem maturidade pra estudar à noite, ele tem que ter maturidade para estudar à noite. Para estudar à noite tem que ter compromisso e maturidade. Porque? Quem estuda à noite é quem trabalha, quem chega cansado, quem é velho. (Assistente Social).
 Agora vai ficar um mês sem receber, um monte de conta para pagar. (Usuária 2)
 Ele já teve acompanhamento, psicólogo alguma coisa? (Assistente Social)
 Não ele está viciado naquele jogo de streetfighter e eu fiz bem em quebrar o celular. Quando ele estudava de dia era todo dia certinho a escola (Usuária 2)
 Você poderia distribuir melhor o estudo desses meninos para você ter um tempo também para você (...) você deveria fazer laqueadura (...) você precisa procurar ajuda, de um acompanhamento. Você pode ir na APAE e procurar um psicólogo, mas não trate isso como uma doença, trate como um problema que você precisa desabafar, porém, você precisa desabafar com quem entende (Assistente Social).

A usuária ainda complementa dizendo que não tem ninguém para ajudá-la e que o pai dos seus filhos só trabalha quando encontra emprego, o que é muito difícil e que também não tem apoio em relação aos cuidados com os filhos. Que também

possui outros problemas familiares como indisciplina dos filhos. Percebe-se que a usuária apresenta dados que um programa técnico e digital não apuraria e nem levaria em consideração. São as assistentes sociais que lidam com esse desabafo do usuário, absorvem as informações mais profundas e que tocam realmente o fator humano. São dados que serviriam para uma priorização entre os já selecionados. Vai muito além da simples infrequência do filho da usuária. Há uma história por trás de apenas um dado estatístico que o programa captou.

Olhando dessa forma, é relevante trazer a observação de Nascimento (2023) que diz que quando um dos membros familiares não atende aos critérios exigidos à elegibilidade e permanência no benefício, toda a família começa a passar por um processo progressivo de “punição”. Esses atos vão desde a advertência até o bloqueio do benefício. No entanto, é importante destacar que no extrato do benefício, em casos de advertência, que é o primeiro aviso ao núcleo familiar, vem informando sobre a existência de um dos membros em descumprimento com os critérios do Programa. Seria um fato passível de maiores informações às pessoas para que fiquem atentas e serem conhecedoras destes avisos. Isso porque, são os programas que irão suspender ou bloquear por conta desses descumprimentos.

No terceiro atendimento, foi observado o caso de um usuário que se queixa de não ter recebido o seu auxílio no mês de agosto conforme relato abaixo:

Em algum momento, o senhor já recebeu o Seguro Defeso? Recebeu né. Então o que acontece, o senhor morava onde: (Assistente Social).

Nanuque (Usuário 3)

O mês de agosto ficou bloqueado por conta de uma parcela que o senhor recebeu de Seguro Defeso lá atrás. O Governo suspendeu o pagamento porque o senhor tinha recebido o Seguro Defeso. O que acontece? O Auxílio Brasil acabou e agora voltou ao Bolsa Família. O novo governo (Lula), o que ele fez? Ele está reconstruindo agora, então as pessoas que receberam o seguro defeso lá atrás ele está penalizando agora. O senhor quando recebeu o seguro defeso, o senhor também recebeu o Auxílio Brasil, foi isso? (Assistente Social)

Foi, os dois na mesma época. (Usuário 3).

Pois é, isso não deveria acontecer, tinha que ser um só. Ou senhor receberia o seguro defeso ou o Auxílio Brasil. (...) Mas a culpa não é do senhor não, isso é manobra do Governo mesmo. Era direito do senhor tanto receber o seguro defeso quanto o Auxílio Brasil, mas o governo novo entendeu que isso não deveria acontecer. Que o governo passado tinha que ter pagado ou um ou outro. Aí por conta disso, agora, todo mundo que recebeu o seguro defeso, ele suspendeu (Assistente Social).

Nesse caso, percebe-se que o usuário por conta da duplicidade de benefícios, teve um dos meses bloqueados para acerto/verificação do governo novo (Lula).

O Seguro Defeso é um auxílio que em virtude de impossibilidade de pesca, os pescadores recebem um valor para se sustentar até a volta e/ou autorização da atividade pesqueira. No entanto, a família não poderá receber cumulativamente o Seguro Defeso com o Bolsa Família. Mesmo com o entendimento de que o usuário não poderia receber ambos os benefícios, a partir de janeiro de 2024 não haverá mais essa suspensão nem parcial e nem total do Bolsa Família (BOLSA FAMÍLIA, 2023).

Esse fato pode ser visto como importante, pois, o usuário nem sempre conhece os trâmites de transição ou novas legislações por conta de mudanças de governo. Ao mesmo tempo, não seria justo “punir” o usuário que lá atrás estava com esse direito e agora foi pego de surpresa.

Portanto, nesse caso, a assistente social em atendimento ao usuário teve a função de explicar o porquê do bloqueio, informando de forma complementar as questões políticas que influenciam diretamente sobre as questões burocráticas.

No quarto atendimento, houve o caso de uma usuária que relata que o cônjuge se encontra desempregado e esse novo fato necessitava de atualização junto ao CadÚnico. A usuária possuía um cadastro com renda familiar que não a deixa apta a receber o Bolsa Família. Hoje, no atendimento, relata o desemprego e consequentemente sem a renda. Durante o atendimento, a assistente social também explica um pouco melhor sobre como funciona essa inserção novamente do benefício.

Hoje a sua família está apta para entrar no Bolsa Família, mas a gente precisaria se não tivesse uma ferramenta para pedir a reversão do cancelamento, aí você teria que aguardar o governo liberar para você. Como o sistema me deu essa chance de estar pedindo a reversão do cancelamento, então vamos pedir e ver se o governo vai acatar. (Assistente Social).

Essa opção de reversão de cancelamento, de acordo com Vieira (2009), significa dizer que a situação “Cancelado” se reverte em ativo novamente, e todos os benefícios financeiros da família que podem ser tanto o básico, variável ou extraordinário retornam à situação anterior ao cancelamento. Esse momento é importante de ser destacado, pois, algumas das funções dos municípios é o de reversão de cancelamento assim como o cadastramento das famílias, a suspensão, o cancelamento e o bloqueio.

Desse modo, quando uma função está atribuída às equipes municipais, torna-se mais relevante essa explicação, essa análise de dados e novas informações dos usuários para se atualizar o cadastro e mais uma vez explicar de forma clara ao usuário como o sistema burocrático funciona.

No quinto atendimento, a usuária busca o CRAS para solicitação de cesta básica, pois, só está recebendo o Bolsa Família no valor de R\$515,00 devido ao desconto de parcelas de empréstimo contratado de R\$300,00 por mês.

Tem quase três meses que não pego cesta. Da última vez eu vim aqui para pegar, a outra Assistente Social disse que não tinha cesta e eu vi que outras pessoas que tinham salário conseguiram pegar e eu com cinco filhos e sem renda não consegui. Aí fui lá em cima na assistência e rapidinho liberaram a cesta. (Usuária 5).

Esse caso chama a atenção pelo fato de que a usuário contraiu um empréstimo que desconta parcelas mensais e isso compromete o valor final do benefício para sua subsistência.

Segundo uma pesquisa realizada no Ceará em 2013 por Almeida (2016) levantou dados que mostravam que usuários do Programa Bolsa Família possuíam um índice significativo de endividamento o que os fazia recorrer a empréstimos causando-lhes mais dívidas ainda. Parte das famílias apresentavam dificuldades no gerenciamento financeiro o que faz com que em algum momento enfrentem crises mais sérias e tenham que recorrer a outros benefícios como os de cesta básica e doações.

Para Rodriguez (2020), uma condição que pode ter contribuído para o aumento do endividamento dessas famílias e o surgimento de outras demandas e dificuldades foi a bancarização do benefício, sendo aberta a chamada Conta Fácil em que os beneficiários utilizavam o cartão para sacar o dinheiro. Em algum momento, essas pessoas se beneficiaram também de algum tipo de crédito e aí começa a porcentagem de inadimplência por parte dos usuários do Programa sem falar no comprometimento do valor da renda que já é baixa.

Porém, foi observado que na percepção da usuária, o problema não estaria na questão da gestão financeira da mesma e sim da predileção de alguns usuários em receber a cesta básica ou da “boa vontade” da assistente social em entregar ou não. Certamente, o caso da “usuária 5” em relação a uma análise de segunda camada de

seletividade, implica na empatia de pensar na sobrevivência de cinco filhos e sem renda por parte da matriarca.

No entanto, mesmo em meio ao contratempo, a beneficiária relata nunca ter tido problemas de conflito nos seus atendimentos, embora já tenha se sentido triste por conta de respostas que não gostaria de ter ouvido, como por exemplo, uma negativa ao seu pedido. Avalia em geral como um bom atendimento no CRAS de Montanha.

No complemento do atendimento, a Assistente Social explica que o benefício será normalizado e que no sistema já apareceria liberado. Foi um atendimento com muitas explicações e sem conflitos iniciais entre usuário e Assistente Social.

No sexto atendimento observado, a usuária comparece ao CRAS para reivindicar uma cesta básica e o Bolsa Família que está cancelado há dois meses. Segue um trecho da entrevista abaixo:

Você participou da reunião que teve sobre essas alterações do programa? Aí, você ficou sabendo que tem que atualizar, colocar documentos, né? O RG parece que tem que se atualizado. Se tiver mais de 10 anos de expedição, tem que fazer outra. (Pesquisadora).
 Sim. (Usuária 6).
 E como foi ficar esses dois meses sem receber o Bolsa Família? (Pesquisadora)
 É sempre difícil. (Usuária 6)
 E você está fazendo o quê? (Pesquisadora).
 Estou vivendo de ajuda. (Usuária 6)
 Na sua casa hoje só está você?
 Só eu. (Usuária 6)
 Só você? Os filhos estão fora? (Pesquisadora)
 Fora, mas vai ter que voltar porque eu não posso ficar sozinha. (Usuária 6).
 Durante esse tempo, você tem alguma reclamação, algum momento que você não foi bem atendida, alguma coisa que você teve, assim, ah, eu me, eu me alterei, por fulano. Teve alguma, você lembra de alguma coisa assim? (Pesquisadora).
 Não. (Usuária 6)
 Não? Sempre teve um bom relacionamento com todos os assistentes sociais. (Pesquisadora).
 Eu acho que todas gostam de mim. (Usuária 6).

A usuária ainda relata que mesmo com negativas aos seus pedidos ou solicitações nunca teve conflitos ou discussões com a profissional que a atendida. Apenas um sentimento de tristeza. A usuária 6 classifica como nota 8 o atendimento do CRAS, pois, associa à forma que os profissionais falam ou informam aos usuários muito importante e impacta diretamente no emocional da pessoa. Mas que isso não está associado ao seu direito ser ou não atendido.

Na observação do sétimo atendimento, a usuária também procura o CRAS para receber uma cesta básica e em um relato rápido, a mesma reconhece que o critério de seletividade deve ser primeiro para quem está sem renda e depois para as demais condições.

É importante trazer a pesquisa de Guesser e Demambro (2021) quando investigou o trabalho desenvolvido pelo CRAS do município de Barra dos Garças em Mato Grosso. Mesmo no período da pandemia pela COVID-19, a entrega de cesta básica à população foi estabelecida como um benefício eventual, emergencial e para aquelas pessoas que não tinham nenhuma fonte de renda naquela ocasião. Portanto, houve uma seletividade.

Como forma complementar de orientação de diálogo, a pesquisadora informa para ambas as usuárias atendidas (usuária 5 e 6) que um dos maiores problemas hoje enfrentados pelos CRAS's é a omissão de informações ou informações erradas. Hoje com o cruzamento de informações entre vários órgãos é possível saber se um usuário está ou não empregado, se tem ou não uma renda declarada, qual o valor desse rendimento dentre outras informações que ajudam na triagem e no filtro de concessões de novos benefícios e até de suspensão ou cancelamento. Os cancelamentos fazem com que o usuário se desloque até o CRAS para buscar informações sobre os motivos da condição e nesse momento há a oportunidade de se fazer nova coleta de dados para atualização dos cadastros.

3.4 Um olhar mais próximo do trabalho do CRAS de Montanha-ES em relação ao atendimento dos beneficiários: uma segunda camada para seletividade

A seletividade aqui é exposta pelo olhar da Coordenadora do Bolsa Família de Montanha demonstrando como é o impasse entre o cumprimento legal dos trâmites e das leis que regem o Programa Bolsa Família e outros benefícios de responsabilidade do serviço social e o atendimento propriamente dito por elas, a missão de eleger de fato quem possui o direito, em ver os desejos e expectativas desses usuários sendo frustrados com as negativas que podem vir, com a certeza de que alguns continuarão às margens da sociedade.

Pensa-se então, com essas questões, em Das e Poole (2008), quando discute sobre a legibilidade e ilegibilidade do Estado em que através dos seus procedimentos burocráticos frustram muitos usuários, já que os documentos que exige para se fazer

a tão estimada justiça social continuam deixando à deriva boa parte da população que realmente precisa daquele benefício. Fica nítido que as populações marginalizadas nem sempre são suficientes para tornar o Estado receptivo às suas noções de justiça ou de bem comum. Os critérios e leis impostos pelo governo para gerir a máquina não afeta apenas o território, mas também “corpos”. A área política torna a vida como um ponto importante onde se vê as leis disciplinando direitos através de táticas parasitas.

Das e Poole (2008) também afirmam que o Estado biopolítico acaba tomando direções completamente inesperadas, à medida que estratégias de cidadania são elaboradas, imaginários tecnológicos são inseridos nos processos e novas zonas linguísticas são analisadas como co-construtores da máquina pública, mas por outro lado de uma população excluída e que vive às margens.

Essa margem e essa colonização de direitos expostos pelas autoras supracitadas têm muita ligação com a seletividade que precisa ser feita pelos profissionais do serviço social, por exemplo.

Para melhor contextualização, a pesquisa com a Coordenadora do Bolsa Família de Montanha dialoga sobre essas questões na entrevista esclarecendo alguns pontos importantes e que são cruciais para a seletividade.

Muitas vezes, a pessoa chega aqui no CRAS dizendo ‘ah, eu tenho um filho, eu tenho um tio, eu tenho...’ eu digo, traz porque eu não consigo, eu preciso de todas as informações e esse cadastro é muito sério, entendeu? Pra gente não pecar, igual esses tempos atrás, porque infelizmente eu atendi uma pessoa, a gente achava, (...) que ele estava bêbado, e ele tinha problema, (...). A gente achou que ele estava bêbado e no final a gente descobriu que ele tinha problema mental, ele tinha problema de dicção. E infelizmente eu pedi ele pra voltar duas vezes pra casa, porque ele tem problema mental e ele bebia, só que nessa época ele estava fazendo tratamento e realmente ele não estava bêbado. Então assim, às vezes a gente rotula a pessoa e acaba piorando a situação, entendeu? (Coordenadora)
O que está acontecendo lá dentro, o que vem acontecendo aqui, é o começo que a gente começou a se respaldar, entendeu? Essa pessoa não tem conhecimento do que ela está assinando, a gente vai começar a reparar um pouco e as consequências vão vindo. Então se tá lá fora e se tá aqui dentro, e tudo é Cadastro Único, o respaldo já tem que começar a partir da gente. (Assistente Social 2).

Das e Poole (2008) trazem nesse momento uma importante observação de que mesmo a racionalidade defendida por Weber, a lei inclui a delegação de justiça dentro dos procedimentos na figura do “júri” assumindo o papel decisório.

Desse modo, pode-se dizer que os assistentes sociais possuem esse papel decisório nas suas abordagens seguindo a lei que rege o trabalho dos mesmos, os benefícios específicos e as políticas públicas.

A pesquisadora então cita sobre o DataPrev que identifica a renda dos indivíduos e caso tenha algum tipo de rendimento formal, o sistema acusa. Muitas vezes as pessoas chegam ao CRAS com um relato diferente do que está sendo constatado no sistema e como forma de diálogo e orientação, os profissionais têm na autodeclaração o respaldo necessário juntamente com a conferência dos dados registrados nos sistemas governamentais.

Nesse ponto, a responsabilidade não cairia sobre quem está fazendo o cadastro, embora muitos usuários transferem essa responsabilidade de digitação dos dados aos profissionais que atendem alegando, sob conveniência, que não relataram uma ou outra informação.

É igual tem gente que é casado e ele fala, não quero colocar meu marido. A gente bate na fé, mas é obrigatório colocar todo o marido. Todo mundo que eu cadastro eu digo, olha não é da pessoa, o cadastro é da família, 'ah, mas eu não quero, bate na tecla, não quero, não quero, não quero' e aí eu digo, a responsabilidade é a sua. É o declaratório (Assistente Social 2).

Entende-se que governo vai migrar os dados e o que é migrado é o que o profissional registra no sistema e não o que o usuário disse ou vai dizer como possível defesa. Então o sistema do governo vai registrar o que ele (o profissional) lançou, não o que ela disse. Então vai sempre permanecer bloqueado.

Scott (1998) traz para essa realidade o entendimento conceito de legibilidade que é a forma pela qual o Estado faz a leitura e processamento das informações dos cidadãos para que os seus objetivos sejam alcançados. Trata-se de um processo simplificado e padronizado em que se inserem dados e informações para o controle social. As compreensões pessoais, locais, nativas e até humanas são dissolvidas. Ao mesmo tempo, para cidadãos que vivem na informalidade, omissão ou ilegitimidade, a dinâmica entre a visibilidade e a legibilidade torna-se quase que o resultado para a perda de benefícios.

Na continuação do relato da assistente social tem-se o auto declaratório como ponto principal dessa inserção de dados.

Porque na verdade o auto declaratório chegou como se fosse para dar uma certa autonomia para o seu gênero. Só que no Brasil o auto declaratório não

funciona. Tem o auto declaratório, mas ele tem que abrir uma averiguação em cima, porque ele não pode confiar no povo, infelizmente. Mas é isso, é se resguardar de todas as formas. Graças a Deus a gente tem tido, poucos problemas, assim, eu achei que ia ser pior, essa questão da migração (...) (Assistente Social 2).

Agora é essa questão do analfabeto, vai. É, perigoso. Isso aí sempre foi. Desde a época que a gente dava entrada, eu dei entrada em muitos BPCs de pessoas iletrados, né, e isso realmente quando você coloca o arrogo lá, você está se resistindo a situação pela pessoa, então é tentar conter isso mesmo. Viu o RG já vem, iletrado. Viu lá o RG, 'ó, você precisa ter alguém com você'. (...) Porque não adianta, ele vai assinar um texto que ele não sabe ler (Coordenadora).

Eu acho que o arrogo ele tinha que ser do familiar, o arrogo não tinha que ser nosso, o arrogo tinha que ser do familiar, como é que você vai fazer uma aula de assinar por uma pessoa que você não conhece? Você não sabe quem é. Infelizmente o sistema acaba nos responsabilizando de tudo, e a gente tem que começar a se esquivar (Assistente Social 2).

Novamente cabe Das e Poole (2008) nessa discussão com o reconhecimento de que as pessoas que vivem às margens acabam sendo vistas como indivíduos geridos e controlados por um sistema e que buscam seus direitos em um lugar estático. No entanto, é preciso reconhecer que esses espaços e territórios são compostos por vidas que fluem fora desse controle estatal. Ao analisar essa realidade, essa parcela da população é vista como pertencente parcial do sistema e como um grupo que é resultante da desordem dos governos.

As profissionais relatam à pesquisadora que é difícil que os usuários compreendam que não é nada pessoal, ou seja, não são elas que desbloqueiam, bloqueiam, suspendem. São os critérios apresentados pelo grupo familiar.

As margens do Estado, segundo Das e Poole (2008), estão diretamente ligadas às relações entre o mesmo e aqueles que não estão inseridos neste contexto de atenção social, nas decisões dos agentes públicos (no caso desta pesquisa dos assistentes sociais) de legibilidade e ilegibilidade de ações e de pessoas e as margens existentes como espaços entre os cidadãos, os direitos e a lei.

Para compreender melhor de que forma funciona o CadÚnico, a pesquisadora realiza uma entrevista com a Coordenadora do município de Montanha a fim de coletar as informações mais importantes.

Eu coloco aqui bloqueio...quando eu bloqueio, o governo me dá 30 dias para resolver essa pendência. Dentro nesses trinta dias se eu não resolvi a pendência, ele (governo) vai cancelar. Quando a gente lança, ai você me Quando é algo que a gente faz (...) aparece o meu CPF. Eles deram a restrição e eu vim e reverter, mas aparece a data que eu fiz, o horário que eu

fiz, e meu CPF. O governo sabe de todas as alterações que eu faço no programa. (Assistente Social)

São quantas vagas para o município? (Pesquisadora)

1.500 (Assistente Social)

Está muito acima, em agosto eu tinha 2.452 usuários (...) lembrando que dentro desse quantitativo tem os bloqueados e os suspensos. O cancelado ele volta à estaca zero e abre a vaga. A dinâmica do programa é muito interessante, (...) só que é algo muito limitado. Qual é o papel do Assistente Social dentro do programa? É na orientação, e eu ainda faço essa movimentação de pagamento, eu sinalizo o problema e resolvo o problema. Dentro do programa, o que ele me permite fazer para garantir esse direito à família que não implica em atrapalhar outro benefício (Assistente Social).

A Assistente Social relata que é preciso resolver o problema, mas que seu lado humano faz com que enxergue o usuário como um todo, ou seja, como um ser humano que precisa de ajuda e que muitas vezes pela seletividade isso foge da alçada da mesma. Essa realidade lhe causa certo desconforto, mas como coordenadora e desempenhando profissionalmente sua função, tem ciência de que não pode transgredir as leis.

Quando conversado sobre cancelamentos e bloqueios especificamente, a Assistente Social relata que:

Feitas as alterações, tem que inserir os documentos da família, porém, tem que atualizar constantemente os dados. Um exemplo é essa família aqui, ela deixou de atualizar e teve o benefício cancelado. (Assistente Social).

Aí tem a condição de bloqueado, suspenso e cancelado (...) todos os três tem reversão? (Pesquisadora)

O cancelamento é o único que é o mais difícil (...) se o cancelamento for motivo de renda, o benefício é cancelado e dificilmente é revertido. (Assistente Social).

A Assistente Social explica que quando é possível reverter o cancelamento do benefício, ele passa para o status de bloqueado, o governo precisa reconhecer essa nova condição e reverter para atualização normal.

Com a nova lei, segundo a Assistente Social, os valores se modificaram conforme a configuração familiar. Significa dizer que nem todos recebem o benefício de R\$600,00 e vários fatores implicam nesse direito. E ainda relata que sempre se esbarra com muitas contraposições do próprio Governo como é o caso do Seguro Defeso destinado aos pescadores que é reconhecido como pagamento indevido e vem sendo descontado dos beneficiários até se chegar no valor total pago na época. Essas discrepâncias são consideradas elementos para o surgimento de conflitos entre

o Assistente Social e o usuário sendo de difícil contorno e explicação. Ela afirma que não se tem garantia de R\$600,00 tendo em vista que no cotidiano do seu trabalho há um texto na lei e na prática ocorre outra realidade. Há ainda os empréstimos que são descontados dos benefícios para amortização do valor total contratado.

a legibilidade, uma vez construída, pode apresentar-se a terceiros não esperados; nessa dinâmica, importantes consequências se colocam da perspectiva do direito à privacidade e do direito à autodeterminação informativa. Na dimensão procedimental, observamos a forma como são tratados e protegidos os dados ao longo da cadeia de valor da informação e, como consequência, sobre quem recaem os riscos do tratamento dos dados (VALENTE; NERIS; FRAGOSO, 2021, p.13).

Segundo Bachtold (2016), o Estado possui na legibilidade a sua linguagem de simplificar as práticas sociais classificando de uma certa forma esses grupos. São práticas complexas e ilegíveis com a meta de padronizar dados e monitorar de uma forma mais fácil. Os chamados invisíveis relatam seus dados que podem ser padronizados e inseridos em um sistema previamente elaborado, autorizam o armazenamento e cruzamento dessas informações com outros sistemas a fim de comprovações e em troca recebem um número de registro (o NIS) e se tornam visíveis e elegíveis.

IV CONCLUSÕES

O objetivo geral do trabalho foi analisar a forma de intervenção dos assistentes sociais do município de Montanha considerando a questão da seletividade. Tanto a seletividade quanto a angústia desencadeada por esse fator fazem parte do cotidiano do assistente social e travam uma batalha no exercício da profissão, no fazer a letra da lei e também no atendimento humanizado a que se propõem, próximo que esses burocratas a nível de rua precisam ter com a população vulnerável.

Foi observado que os burocratas a nível de rua como mediadores entre as ações do Estado e as necessidades dos usuários são peças-chave para entender as dificuldades dessas pessoas, a complexidade de eleger quem precisa mais, de sentir à flor da pele todos esses conflitos pelas visões dos usuários e deles mesmos. Isso porque, quando próximos dos usuários, quando conhecedores das histórias reais, é inevitável não se impactar com algum ponto frágil demonstrado. Além disso, a seletividade também demonstra que o assistente social precisa enfrentar a imagem de imparcialidade, de profissionalismo que esses atendimentos e essa atuação precisam ter.

O assistente social, embora seja um ser humano, atua como operário do Estado concretizando o que a lei traz de teoria universal. Nessas ações que as angústias surgem, pois, na visão do Estado, ele precisa se manter um técnico, um burocrata que faz movimentar todos os processos necessários e legais do sistema. No entanto, sabe-se que nas entrevistas ao se fazer um cadastro ou no atendimento de outras demandas sociais, este mesmo burocrata é humano, é uma pessoa, é sensível a vários assuntos e situações, se reconhece nas angústias de mães que não têm o que oferecer de alimento aos seus filhos, se reconhece como filha que não pode arcar com um tratamento que salve a vida de um pai e assim por diante.

A questão do necessitado é reconhecida em várias abordagens teóricas elencadas no referencial e também nas observações feitas durante o período da pesquisa no CRAS de Montanha. A cada atendimento é vista a possibilidade de avaliar o nível de necessidade de cada caso em específico, porém, não de forma isolada, pois, há todo um contexto social entorno dessa família ou desse indivíduo. Foi visto que há a seleção do necessitado e do mais necessitado sendo este último como uma outra camada de priorização de algum benefício.

Eleger quem é necessitado pode estar inicialmente no atendimento aos critérios da lei. Porém, eleger quem é mais necessitado dentro deste primeiro grupo começa a ficar mais complexo, pois, outros aspectos precisam ser conhecidos para além da comprovação monetária apenas.

Foi discutido no decorrer do trabalho a questão da impessoalidade e imparcialidade. Ser imparcial se tornou um instrumento da racionalização e burocratização da Assistência Social dentro de cidades de pequeno porte em que muitos munícipes acabam se conhecendo, são parentes dentre outros vínculos. Foi visto que há necessidade de haver distanciamento para que não ocorram injustiças sociais por esses motivos.

Dinâmicas de (i)legibilidade do Estado estão atreladas à seletividade burocrática em que os assistentes sociais se deparam no dia a dia como mediadores dessa relação e dessa intervenção. Essa leitura feita pela máquina pública enxerga as pessoas (usuários) como detentores de direitos através da reunião de critérios comprovadamente coletados pelo assistente social. Nesse processo, há intrinsecamente as questões angustiantes em meio às coletas, pois, o usuário não apenas relata a sua renda ou a falta dela. Ele relata um caso de vida.

Pode-se dizer que o referido objetivo foi alcançado considerando todas as observações feitas além das entrevistas feitas com os profissionais e ouvindo um pouco de cidadãos aleatórios que se dirigiam ao CRAS para buscar por direitos. O que o trabalho trouxe foi o entendimento de que são inúmeros os dilemas que as profissionais do serviço social do município de Montanha enfrentam que vão desde a escuta do caso, a associação com as condições verídicas ou não por se tratar de uma cidade pequena e que é comum as pessoas se conhecerem, o reconhecimento da situação de direito, da situação que não se caracteriza como direito e todas os tipos de comportamento dos usuários para com os assistentes sociais. Foi visto que nem todos os cidadãos aceitam passivamente a negativa de um benefício. Isso porque pode haver falta de conhecimento sobre os critérios de acessibilidade, as carências, a perda da manutenção de usuário de algum tipo de benefício e assim por diante.

Pensa-se que com o trabalho muitos profissionais também foram vistos entre a obrigatoriedade de cumprimento da lei, das diretrizes, das normas e rigorosamente dos sistemas e a parte humanitária de estar em contato direto com uma família em real situação de vulnerabilidade, por exemplo, e que por falta de evidências e

desconhecimento não consiga provar o direito ao benefício. Ou ainda diante de todos esses precedentes, esse indivíduo não se encaixar nos requisitos do benefício.

Os dilemas enfrentados vão muito além do exercício da profissão, pois, a construção do profissional também é influenciada por valores morais e éticos, experiências de vida e isso impacta na atuação do assistente social junto aos usuários. Portanto, ficou o entendimento de que é complexo compreender esse vai e vem de seletividades, de priorização, de burocratização, racionalização sem deixar o aspecto humano e social de lado. A discricionariedade foi vista na atuação dos assistentes sociais com muita pouca frequência, sendo a burocratização um elemento mais presente nos atendimentos.

V REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMADO, P. O.; CACCIAMALI, M. C.; PAMPLONA, J. B. Programas bolsa FAMÍLIA do Brasil e oportunidades do México: a influência dos critérios de elegibilidade nas suas respectivas efetividades. **RDE-Revista de Desenvolvimento Econômico**, v. 1, n. 45, 2020.

BACHTOLD, I. V. Quando o Estado encontra suas margens: considerações etnográficas sobre um mutirão da estratégia de Busca Ativa no estado do Pará. **Horizontes Antropológicos**, v. 22, p. 273-301, 2016.

BARBOSA, J. C. G. **Implementação das políticas públicas voltadas para a população em situação de rua**: desafios e aprendizados. 2018. 118 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento) – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, Brasília, 2018.

BOSCHETTI, I. **Assistência social no Brasil**: um direito entre a originalidade e conservadorismo. 2ª Ed. Brasília, 2003.

_____. Seguridade Social e Projeto Ético-político do Serviço Social: que direitos para qual cidadania?. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 79, p. 108-132, São Paulo: Cortez, nov. 2004.

_____. O futuro das políticas sociais no governo Lula. **Revista katálysis**, v. 10, p. 13-14, 2007.

BOSCHETTI, I.; TEIXEIRA, S. O. Seletividade e focalização da política de assistência social no Brasil. In: **Congresso latinoamericano de escuelas de trabajo social**. 2003.

BRASIL. **Avaliação dos dez anos de implementação da Lei Orgânica de Assistência Social**: o olhar dos Conselhos Estaduais, municipais e do Distrito Federal. Brasília, DF: GESST/SER/UNB; MAS, CNAS, 2003.

_____. **Política Nacional de Assistência Social** – PNAS, Brasília: MDS, 2004.

_____. **Norma Operacional Básica** - Construindo as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência Social. Brasília, julho de 2005.

_____. **Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993**: Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília: Distrito Federal, 1993.

_____. Constituição Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. **Sistema Único de Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília: Distrito Federal, 2009.

_____. Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. **Assistência Social, o que é?** Disponível em: < <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/o-que-e>>. Acesso em: 20 out. 2022.

_____. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Desafios de Assistentes Sociais aumentam diante do descontrole da pandemia no Brasil.** Disponível em:

<<https://www.abepss.org.br/noticias/wwwabepssorgbratuacaoassistentesociaisnapandemia-458#:~:text=Elas%20foram%20escancaradas>
458#:~:text=Elas%20foram%20escancaradas%20na%20pandemia,dentre%20outros)%3B%20precariza%C3%A7%C3%A3o%20das>. Acesso em: 25 out. 2022.

BRONZO, C.; COSTA, E. C. R.; GUIMARAES, F.. A burocracia de nível de rua na implementação do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif): percepções e traduções de normativas nas políticas públicas. **Administração Pública e Gestão Social**, 2022.

CARVALHO, P. L. **Cadastro único e burocratas de nível de rua: o uso do poder discricionário na assistência social para as populações rurais.** 2020. 191 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Rural) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2020.

COSTA, J. M. A. **A relevância do trabalho do assistente social no CRAS.**

Disponível em:

https://www.cep.pr.gov.br/sites/cep/arquivos_restritos/files/migrados/File/2017/procep/paideia/Artigo_Julia_1.pdf. Acesso em: 15 jan. 2024.

DAS, V.; POOLE, D. El estado y sus márgenes: etnografias comparadas. Cuadernos de antropología social, n. 27, p. 19-52, 2008.

GENTILLI, R. de M. L. A prática como definidora da identidade profissional do Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 53, p. 126-144, mar./1998.

GOHN, Maria da Glória. **História dos Movimentos e Lutas Sociais** – A construção da cidadania dos brasileiros. 3. Ed. São Paulo: Loyola, 1995.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 5.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2004.

_____. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2007.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades: Montanha.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/es/montanha/panorama>. Acesso em: 05 jan. 2024.

ILHA, S. et al. Vínculo profissional-usuário em uma equipe da estratégia da saúde da família. **Cienc Cuid Saude** 2014 Jul/Set; 13(3):556-562.

INFORME nº 003 de 28 de abril de 2023. Condicionalidades do Programa Bolsa Família – **A importância do acompanhamento para a promoção dos direitos.**

Disponível em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Bolsa_Familia/Informes/2023/Informe_Bolsa_Familia_N_3.pdf

IVO, B. L. GEORG SIMMEL, E. A. Sociologia da pobreza. **Caderno CRH**, Salvador, v.21, n 52, pag.171-180, jan/abr.2008.

MAURIEL, A. P. O. Pobreza, seguridade e assistência social: desafios da política social brasileira. **Revista Katálysis[online]**, v. 13, n. 2, p. 173-180, 2010.

MEDEIROS, M.; BRITTO, T.; SOARES, F. **Programas focalizados de transferência de renda no Brasil: contribuições para o debate.** Brasília: IPEA, 2007. (**Texto para Discussão, n. 1.283**).

MILANEZI, J. Por uma Abordagem Interdisciplinar, Estrutural e Interseccional de Usuárias (os) do Estado: Comentário Crítico ao Artigo “Categorizando Usuários ‘Fáceis’ e ‘Difíceis’...” de Gabriela Spanghero Lotta e Roberto Rocha Coelho Pires. **Dados**, v. 65, 2021.

NUNES, L. V.; TEIXEIRA, S. M. O sistema de proteção social brasileiro a partir da Constituição Federal de 1988 aos dias atuais: universalidade, Focalização ou seletividade?. **Barbarói**, n. 40, p. 154, 2014.

OFFE, Claus. “Dominação de classe e sistema político: Sobre a seletividade das instituições políticas”. In: **Problemas estruturais do Estado Capitalista**. Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro, 1982.

_____. **Problemas estruturais do estado capitalista**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

PEIRANO, M. **A Teoria Viva e outros ensaios de antropologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. (2006).

PENA, E. de C. S. **Socialização da informação: uma ferramenta de mediação e resistência usada pelo serviço social no acesso aos direitos.** 2023. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, 2023.

POTRICH, M. **Clientelismo e Assistencialismo: a tradição da assistência social no Brasil.** Revista Vernáculo, n. 48, 2021.

REVISTA EXAME. **O que significa a regra de proteção do Bolsa Família?**

Disponível em: <https://exame.com/brasil/guia-do-cidadao/o-que-significa-a-regra-de-protecao-do-bolsa-familia/>. Acesso em: 15 dez. 2023.

SANTOS, W. G. dos. **Cidadania e justiça**: a política social na ordem brasileira. Rio de Janeiro: Campos, 1979. p. 75.

SANTOS, R. dos. Política social brasileira e neofamiliarismo: contribuições para o debate. **Emancipação**, v. 13, n. 1, p. 87-99, 2013.

SANTOS, S. R. dos. **Comunidades quilombolas**: as lutas por reconhecimento de direitos na esfera pública brasileira. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2014.

SANTOS, V. M. dos. Transformações societárias: repercussões no serviço social. **Revista Katálysis**, v. 23, p. 53-62, 2020.

SANTOS, L. do N. O serviço social na relação família-escola. **Anais... II Simpósio Internacional sobre Estado, Sociedade e Políticas Públicas**. Disponível em: <https://sinespp.ufpi.br/2018/upload/anais/Nzg=.pdf?025234#:~:text=O%20Assistente%20social%20atrav%C3%A9s%20de,obstante%20a%20perman%C3%Aancia%20na%20escola>. Acesso em: 11 jan. 2024.

SANTOS, A. T. dos. **Pandemia da fome**: experiência da proteção básica da política pública de assistência social. 2023. 84 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana. Foz do Iguaçu, 2023.

SANTOS, C. R. dos; PINHEIRO, H. A. **O trabalho em tempos de barbárie social, saúde e resistência do/a assistente social diante do desmonte das políticas sociais**. 2022. Disponível em:

<https://ebooks.pucrs.br/edipucrs/acessolivre/anais/serpinf-senpinf/assets/edicoes/2022/arquivos/4.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2024.

SCOTT, J. C. **Seeing like a State**: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed. Nova York: Yale University Press, 1998.

SECCHI, L. COELHO, F. de S. PIRES, W. **Políticas públicas**: conceitos e casos práticos, questões de concurso. 3 ed. São Paulo: Cengage, 2019.

SILVA, E. S. MEIRA, T. **Benefícios eventuais dispensados pelo centro de referência da assistência social da cidade de Montanha/ES**. Disponível em:

<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/beneficios-eventuais-dispensados-pelo-centro-de-referencia-da-assistencia-social-da-cidade-de-montanha-es.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2023.

SILVA, J. L. da. **O trabalho da/o assistente social como forma de trabalho improdutivo assalariado**: uma análise a partir da expansão do Serviço Social na Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica no período 2003-2018. 2020. 211 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Federal de Alagoas. Maceió. 2022.

SIMMEL, G. **Sociologia: estudos sobre as formas de sociação**. Porto Alegre: Editora Fundação Fênix, 2021.

SIMÕES, C. **Curso de Direito do Serviço Social**. 3.ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2009 (Biblioteca básica de serviço social; v. 3).

SOUZA, I. Weber, educação, sociologia da educação. *Devir Educação*, v. 6, n. 1, 2022.

SOUZA, S. C. de; FREIRE, M. F. da S. C.; ALCHORNE, S. A política de transferência de renda no Brasil. **Anais...** IX Jornada Internacional de Políticas Públicas. 20 a 23 de Agosto de 2019.

VASCONCELOS, A. M. de. **A prática do serviço social**. 1 ed. São Paulo: Cortez, 2022.

WEBER, M. **Ciência e política: duas vocações**. São Paulo: Cultrix, 1990.

_____. **Parlamentarismo e governo na Alemanha reordenada**. Rio de Janeiro: Vozes, 1993.

_____. **Economia e Sociedade** - Fundamentos de Sociologia Compreensiva, vol. 2. Brasília, DF, Editora Universidade de Brasília. 1999.

_____. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2004a.

_____. **Economia e sociedade**. Tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa, Brasília: Editora da UnB, 2004.

YASBEK, M. C. O significado sócio-histórico da profissão. In: **Serviço Social: direitos e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

_____. **Classes subalternas e assistência social**. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2019.

VALENTE, M. G.; NERIS, N.; FRAGOSO, N. Presa na rede de proteção social: Privacidade, gênero e justiça de dados no Programa Bolsa Família. **Novos estudos CEBRAP**, v. 40, p. 11-31, 2021.