



**FACULDADE RATIO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MARIA LUDIMILA LOPES TAVARES

**NOS INTERSTÍCIOS DO CADASTRO ÚNICO:
A RELAÇÃO CONSTRUÍDA ENTRE CADASTRADORES E USUÁRIOS DO
CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS MUCURIBE**

**Fortaleza – CE
2015**

MARIA LUDIMILA LOPES TAVARES

**NOS INTERSTÍCIOS DO CADASTRO ÚNICO:
A RELAÇÃO CONSTRUÍDA ENTRE CADASTRADORES E USUÁRIOS DO
CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS MUCURIBE**

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Graduação em Serviço Social da Faculdade Ratio, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientação: Prof.^a Ms. Hayeska Costa Barroso

**Fortaleza – CE
2015**

MARIA LUDIMILA LOPES TAVARES

**NOS INTERSTÍCIOS DO CADASTRO ÚNICO:
A RELAÇÃO CONSTRUÍDA ENTRE USUÁRIOS E CADASTRADORES DO
CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL MUCURIBE**

Monografia submetida à
Coordenação do Curso de
Graduação em Serviço Social da
Faculdade Ratio, como requisito
parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Serviço Social.

Aprovada em 10/02/2015

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Ms. Hayeska Costa Barroso
Faculdade Ratio

Prof.^a Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes
Faculdade Ratio

Prof.^a Ms. Lauriene R. Marreiro Mendonça
Faculdade Ratio

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha mãe, Luzanira Lopes Souza, maior referência e responsável por uma formação repleta de valores como caráter, respeito, família e fé, bem estabelecidos. Seu apoio e incentivo também foram essenciais no decorrer de minha trajetória. Agradeço ao restante de meus familiares, especialmente ao meu pai, Francisco José Romcy Tavares, que buscou mostrar a importância da educação e os frutos que pode gerar.

A professora Ms. Hayeska Barroso, minha orientadora, sempre atenciosa e prestativa durante o processo de formação acadêmica. Por acreditar e confiar em mim. Meu respeito e agradecimento.

A professora Dra. Rilda Bezerra, minha coorientadora. Alguém que atravessou comigo os desafios de uma metamorfose humana, durante os processos de formação profissional e orientação acadêmica, tornando-se amiga e conselheira nos momentos de incertezas. Sua inteligência, esforços e foco, me servem de inspiração.

Agradeço, ainda, aos meus amigos, professores e colegas, por cada momento vivido, pela motivação que, nas horas mais inusitadas, possibilitou o reencanto profissional e, assim, seguir em frente na conclusão dessa etapa, tão rica de conhecimentos e certeza para a construção de novas possibilidades.

A todos vocês, muito obrigada!

Se puderes olhar, vê. Se podes ver, repara. Retrato do desmoronar completo da sociedade causado pela cegueira que aos poucos assola o mundo, reduzindo-o ao obscurantismo de meros seres extasiados na busca incessante pelo poder.

Crítica pura às facetas básicas da natureza humana encarada como uma crise epidêmica. Mais do que olhar, importa reparar no outro. Só dessa forma o homem se humaniza novamente. Caso contrário, continuará uma máquina insensível que observa passivamente o desabar de tudo à sua volta.

(Ensaio sobre a cegueira, Jose Saramago, 1995)

RESUMO

A interação e sociabilidade construída entre usuários e cadastradores do Centro de Referência da Assistência Social do Mucuripe, constitui o objeto de estudo desta monografia. A rigor, o esforço investido na análise, busca discutir a visão de cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe sobre a relação que constroem durante o processo de cadastramento. Os eixos analíticos da pesquisa sustentam-se na seguinte triangulação: Assistência Social/sociabilidade e relação social, no intuito de entrelaçar os referidos conceitos. A inspiração teórica da investigação toma os estudos em serviço social – especificamente, as formulações sobre Assistência Social – assinalando as contribuições de Aldaiza Sposati, Potyara Pereira, Elaine Behring e Ivanete Boschetti como sustentação analítica desse estudo, bem como as discussões da sociologia e antropologia, com a utilização do conceito de “sociabilidade” formulado por George Simmel (2006) e o conceito de “interação social”, desenvolvido por Berger e Luckmann (1994) como aporte necessário a análise proposta. A metodologia usada para a construção do trabalho guiou-se, fundamentalmente, pela abordagem qualitativa de investigação, com a articulação de três diferentes tipos de pesquisa: a bibliográfica, a documental e a pesquisa de campo, tendo como técnicas a aplicação de questionários semiestruturados e entrevistas com roteiros abertos, realizadas junto á profissionais (cadastradores) e usuários do CRAS Mucuripe. O desafio da pesquisa fundamenta-se na imprevisibilidade do tema e na pouca quantidade de estudos desenvolvidos sobre o mesmo, capaz de impulsionar o interesse por essa temática, no intuito de que se ampliem os debates e estudos sobre essa questão.

Palavras – chave: Usuários, Cadastradores, Relação, Cadastro Único.

ABSTRACT

The interaction and sociability built between users and interviewers of Social Mucuripe Assistance Reference Center, is the subject matter of this monograph. In fact, the effort invested in the analysis, discusses the vision of interviewers and users of CRAS Mucuripe on the relationship building during the registration process. The analytical axes of research are underpinned by the following triangulation: Social Care / sociability and social relations in order to weave these concepts. The theoretical inspiration of research takes the social work studies - specifically , the formulations on Social Policy - highlighting the contributions of Aldaíza Sposati , Potyara Pereira, Elaine Behring and Ivanete Boschetti as analytical support this study as well as the sociological and anthropological discussions , using the concept of "sociability" formulated by George Simmel (2006) and the concept of "social interaction" , developed by Berger and Luckmann (1994) as contribution needed to analyze proposal. The methodology used for the construction work was guided mainly by qualitative research approach, with the articulation of three different types of research: bibliographic, documentary and field research, with the technical application of semi-structured questionnaires and interviews with open path, held near the professionals (interviewers) and users of CRAS Mucuripe. The challenge of the research is based on the unpredictability of the topic and the small amount of studies conducted on it, able to boost interest in this subject, in order that they expand the discussions and studies on this issue.

KEY-WORDS: Users of social assistance, interviewers, relationship, Cadastro Único.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CADUNICO – Cadastro Único para Programas Federais do Governo
CEF – Caixa Econômica Federal
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas
CRAS – Centro de Referência da Assistência Social
CREAS – Centro de Referência Especializado da Assistência Social
CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH – Índice de Desenvolvimento Humano
IVH – Índice de Vulnerabilidade Social
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social
IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
MDS – Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MPAS – Ministério da Previdência e Assistência Social
NIS – Número de Identificação Social
NOB – Norma Operacional Básica
NOB/RH – Norma Operacional de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PAIF – Programa de Atenção Integral à Família
PBF – Programa Bolsa Família
PSB – Proteção Social Básica
PNAS – Política Nacional de Assistência Social
SEDAS – Secretaria de Educação e Assistência Social
SEMAS – Secretaria Municipal da Assistência Social
SETRA – Secretaria do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome
SINPAS – Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social
SUAS – Sistema Único da Assistência Social

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO: A ESCOLHA DO TEMA E AS PRIMEIRAS IMPRESSÕES SOBRE O OBJETO DE ESTUDO	10
1.1 O CRAS Mucuripe como cenário investigativo	11
1.2 A trajetória metodológica: o método de abordagem, os sujeitos entrevistados e as técnicas de coleta de dados	14
1.3 A dinâmica expositiva: a organização dos capítulos monográficos.....	15
2. CONTEXTO HISTÓRICO DO CRAS MUCURIBE EM FOCO: SURGIMENTO E IMPORTÂNCIA	18
2.1 O bairro Mucuripe: entre dunas e estigmas	19
2.2 Centro de Referência da Assistência Social: Como surgiu e para quê serve?.....	20
2.3 Cadastro Único: A dinâmica de atendimentos e interação	22
3. UMA TESSITURA CONCEITUAL: TEORIAS E CATEGORIAS EM FOCO	25
3.1 A Política de Assistência social brasileira como fio condutor para os atendimentos do CRAS na atualidade	26
3.2 O conceito de sociação, sociabilidade e interação social: tecendo teorias e concepções.....	31
3.3 A relação construída entre cadastradores e usuários: perspectivas teóricas e discussões	35
4. NOS INTERSTÍCIOS DO CADASTRO ÚNICO: A ANÁLISE DA PESQUISA	38
4.1 Os perfis dos usuários do CRAS Mucuripe: trajetórias, percursos e rumos.....	38
4.2 A visão dos cadastradores acerca da relação construída durante o atendimento ..	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
APÊNDICE A QUESTIONÁRIO (USUÁRIOS).....	55
APÊNDICE B QUESTIONÁRIO (CADASTRADORES)	56
APÊNDICE C Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)	57

1. INTRODUÇÃO: A ESCOLHA DO TEMA E AS PRIMEIRAS IMPRESSÕES SOBRE O OBJETO DE ESTUDO

Estudar a relação construída entre os cadastradores¹ e usuários dos serviços do CRAS Mucuripe, nem sempre constituiu o recorte desta monografia. Em verdade, o estudo sofreu redefinições que, ao longo do processo de pesquisa, nos impulsionou (a orientadora e eu) a seguir novos rumos. Inicialmente, o objetivo desse estudo buscava entender a percepção dos usuários do CRAS Mucuripe com foco no atendimento realizado. Assim, a inspiração teórica da pesquisa se definia pela triangulação entre as seguintes categorias de análise: políticas sociais, Política de Assistência Social e os direitos sociais. Atualmente, o interesse pelo tema assinala a busca por um ângulo imprevisto do fenômeno estudado, tendo em vista fugir das análises normativas, as quais vinculam os usuários da Política de Assistência Social a Programas de transferência de renda, como é o caso do Programa Bolsa Família².

Sobre a escolha dessa temática, cabe destacar que, tal interesse não ocorreu de forma aleatória. Em verdade, esta opção de estudo relaciona-se com três momentos específicos da nossa trajetória acadêmica e profissional:

1. A operacionalização de atendimentos, como cadastradora, no Cadastro Único do CRAS Mucuripe, durante o período de 02 anos, realizando procedimentos cadastrais junto a usuários dos Programas Sociais do Governo Federal;

2. A observação de campo e aplicação de entrevistas realizadas no CRAS Mucuripe, no decorrer do ano de 2013 e em alguns meses de 2014.

3. E, por último, os estudos desenvolvidos sobre políticas públicas, os quais tiveram início com a trajetória acadêmica no curso de serviço social, até o tempo presente.

Vale ressaltar que as experiências acima possibilitaram o contato com a execução da

¹ Vale destacar que o termo “cadastrador”, que é utilizado rotineiramente para designar o profissional que atua no cadastro de usuários de Programas Sociais do Governo, tais como: Tarifa Social de Energia Elétrica, Bolsa Família, Carteira Nacional de Habilitação popular, entre outros e é tomado aqui como sinônimo do termo “operador do CADÚNICO” – definido e pactuado entre os trabalhadores que atuam, especificamente, na esfera da Assistência Social.

² Trata-se de um Programa de Transferência de Renda acessível somente através da inserção no Cadastro Único – CADÚNICO, a partir de critérios de renda estabelecidos e condicionalidades, tais como: Renda per capita familiar de R\$0.00 a R\$140.00 reais, acompanhamento das crianças e adolescentes em idade escolar e acompanhamento de saúde para o responsável familiar, gestantes e crianças.

Política de Assistência Social. Assim, foi possível observar, também, a atuação do Serviço Social e os desafios enfrentados na atuação profissional em que pese à exigência de um profissional crítico, capaz de articular as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, no sentido de ser um profissional que é mediador diante das demandas inerentes à atuação profissional. Assim, torna-se claro a mediação como referente primordial no cotidiano dos Assistentes Sociais, face aos critérios seletivos e restritivos, estabelecidos pelo Governo para a concessão de alguns benefícios do Cadastro Único, em meio a uma demanda popular crescente.

Algumas questões foram fundamentais para o processo de construção desse objeto de estudo, as quais emergiram durante o período de observação de campo e, também, durante a atuação profissional como cadastradora. Cabe destacar as seguintes indagações: Por que a relação entre os operadores do CADÚNICO e os usuários dos Programas Sociais parece tão permeada por conflitos e discordâncias? Por que a visão dos usuários dos Programas parece credibilizar o profissional de serviço social em detrimento do cadastrador? Qual a percepção tanto dos usuários como dos cadastradores sobre a relação construída entre ambos?

As questões acima permeiam os eixos analíticos desse estudo, os quais tem como hipótese inicial a ideia de que há autoridade no atendimento realizado pelo profissional de serviço social, inclusive para cancelar os benefícios sociais. Contrapondo-se a essa visão, os usuários parecem representar os operadores do CADÚNICO como profissionais subalternos, “de menor valor” na lógica do atendimento do CRAS. Daí, talvez, os conflitos e discordâncias no âmbito do atendimento, as quais impulsionam o interesse desse estudo, no intuito de compreender a relação construída entre ambos.

Assim, justificamos a importância desse estudo, tendo em vista tratar-se de um tema que, ao contrário de ser “batido”, em desuso ou “demodê” comporta uma construção teórica relevante, trazendo um assunto, até, então, bem pouco abordado. E, por tratar-se, também, de um ponto a ser destacado na agenda política governamental. Assim, cabe debruçarmos nas relações construídas entre usuários da Política de Assistência Social no CRAS Mucuripe e os cadastradores, no esforço de atualizarmos o debate acerca da importância da Política de Assistência Social na Atualidade, seus desafios, atendimentos e relações.

1.1 O CRAS Mucuripe como cenário investigativo

Escolher o CRAS Mucuripe como cenário investigativo foi desafiador, uma vez que a experiência vivida na equipe de profissionais – enquanto cadastradora do Cadastro Único

desta Unidade – poderia refletir no olhar do pesquisador e de sua análise acerca do objeto de estudo. Entretanto, ao invés de trazer proximidade ou envolvimento ideológico – no sentido de uma vivência guiada pela paixão -, a experiência adquirida neste espaço, possibilitou o surgimento de questionamentos e da busca por novas abordagens, como também o interesse acadêmico e analítico pelo tema, permeado de questões a provocar e justificar a escolha do CRAS Mucuripe e seus protagonistas (usuários e cadastradores) como *lócus* e sujeitos desta investigação.

Sobre o CRAS Mucuripe, vale assinalar que suas atividades foram iniciadas em 22 de setembro de 2004, ainda na gestão do Prefeito Juraci Vieira Magalhães³, passando por algumas redefinições como: a troca de sede para a Unidade Comunitária José Waldo Cabral e o início dos serviços da Proteção Social Básica - PSB, quando houve a mudança de gestão no ano de 2005. Dentre os objetivos desse equipamento social, a atuação na execução das ações da PSB é preponderante, incluindo visitas domiciliares, encaminhamentos para rede sócioassistencial e demais políticas públicas, atendimentos psicossociais, parcerias com órgãos públicos e privados, oficinas socioeducativas, planejamento de ações, entre outros. Assim, o CRAS assume a referência de atendimento na engrenagem da Assistência Social municipal, passando a servir como a porta de entrada para todos os usuários da Política Nacional de Assistência Social - PNAS.

Em verdade, o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, também territorializa o público atendido, ou seja, fica responsável pelos atendimentos de áreas específicas, encaminha as demandas das áreas restantes para seus respectivos órgãos e articula as políticas públicas, acionando a rede socioassistencial. Define, ainda, o funcionamento das atividades e/ou projetos sediados em seu espaço, como por exemplo, o tipo de triagem e acolhida realizadas, a quantidade de senhas, as execuções dos serviços de convivência, palestras, passeios, etc. Já no que se refere às atividades do Cadastro Único, não pode interferir nos critérios e regras para inserção dos usuários, os procedimentos padrões, a documentação necessária e os seus formulários de uso.

No mês de julho do ano de 2010, deu-se início no CRAS Mucuripe aos atendimentos do Cadastro Único, o que possibilitou o acesso dos usuários a vários programas, dentre eles o Programa Bolsa Família, regulamentado pelo Decreto nº 6.135/07. A rigor, o Cadastro Único é a ferramenta chave de acesso aos programas e benefícios sociais do Governo Federal.

³ Juraci Vieira Magalhães foi prefeito do município de Fortaleza, considerado o administrador que ficou mais tempo em comando, ou seja, o referido prefeito esteve à frente da administração do município de Fortaleza durante as gestões de 1990-1992, de 1997-2000 e de 2000 a 2004.

Na cidade de Fortaleza, o atendimento é executado pela esfera municipal. A equipe é formada por profissionais de nível médio e superior, que são habilitados pelas Coordenações do Cadastro Único e Bolsa Família, consolidados em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). A capacitação realizada é de acordo com a função de cada membro da equipe, cujo nível de acesso aos sistemas operacionais: sistema de benefícios, de acompanhamento familiar e aplicativo desenvolvido pela Caixa Econômica Federal, o qual dá acesso aos dados cadastrais, que podem ser de consulta ou de manutenção dos dados e/ou benefícios.

Situado na Rua Prof. Luís Costa, 142 no Bairro Vicente Pinzon, o CRAS Mucuripe atua, hoje, tendo em sua extensão territorial os seguintes bairros: Vicente Pinzon, Mucuripe, Papicu, Praia de Iracema, Centro, Varjota, Aldeota e Meireles. A primeira impressão sobre os bairros descritos é de que comportam uma linha tênue, capaz de demarcar uma fronteira invisível, que delimita a segregação social e as desigualdades em Fortaleza. Os bairros Aldeota, Varjota e Meireles, especificamente, revelam aos olhos de quem passa as múltiplas contradições de uma cidade dividida, fazendo o contraponto com o Grande Mucuripe e seu alto índice de violência e insegurança social.

O público atendido no CRAS Mucuripe é proveniente em maior parte de demanda espontânea, tendo em vista a procura dos próprios usuários pelos serviços e atendimentos da Unidade, mas também é oriundo de demanda encaminhada por outros órgãos da rede socioassistencial e/ou de buscas ativas⁴ realizadas. Os usuários encontram-se em vulnerabilidade social por diversos fatores, tais como: vulnerabilidade econômica, afetiva, risco social (moradia, saneamento básico, água encanada, alimentação adequada, entre outros). A composição familiar destes usuários, raramente, é composta pela forma nuclear, ou seja: pai, mãe e filhos. Geralmente são “chefiadas” por mulheres. Mães solteiras com vários filhos de relações anteriores ou, inclusive, de pais diferentes e/ou pelas avós que criam seus respectivos netos. A renda familiar provém de subempregos, popularmente conhecidos como bicos. Em termos de escolarização, é fácil perceber índices insuficientes de escolaridade e de experiência profissional, características de um perfil que denota a dificuldade e o desafio a ser enfrentado na inserção no mercado de trabalho e capacitação profissional dos mesmos.

⁴ Busca ativa é a mobilização que é realizada por profissionais, tanto via contato telefônico como através de visita domiciliar, visando à inclusão, acompanhamento ou retorno dos usuários nos projetos e serviços ofertados pelo CRAS Mucuripe.

1.2 A trajetória metodológica: o método de abordagem, os sujeitos entrevistados e as técnicas de coleta de dados

A trajetória metodológica desta pesquisa possui uma abordagem eminentemente qualitativa, tendo em vista adentrar nos interstícios das relações construídas no âmbito do CADÚNICO, especificamente, no espaço do CRAS Mucuripe. Não se trata apenas de relatar as discordâncias, negociações e tensões estabelecidas durante a dinâmica de atendimento, o intuito principal é mostrar os diferentes nuances, os silêncios, as dúvidas e a maneira como esse atendimento é percebido pelos usuários e cadastradores do CRAS Mucuripe. Nesse foco, a pesquisa se insere em um contexto empírico provisório/mutável e não linear, sendo demarcado no tempo e no espaço cientificamente. Nesta percepção, vale dizer que, nenhuma verdade é absoluta e as experiências adquiridas podem trazer outros focos de análise.

Tomando o CRAS Mucuripe como espaço de pesquisa, cabe destacar que o período de atuação profissional neste equipamento foi fundamental para a escolha das técnicas de coleta de dados, pois fomentou o olhar investigativo e ressaltou como *“as experiências pessoais do pesquisador são elementos importantes na análise e compreensão dos fenômenos estudados”* (TEIXEIRA, p.137).

Segue então, a trajetória metodológica do estudo, com a escolha de três tipos de pesquisa:

1. Pesquisa de campo: por ser a que melhor se adequa aos fins investigativos do nosso estudo. Em campo, como sujeitos participantes do processo de observação de dada realidade, podemos observar melhor e compreender os sujeitos envolvidos e conhecer outras dimensões do *lócus* da investigação, quais sejam: política, histórica e cultural.
2. Pesquisa bibliográfica: que teve como base o debate de diversos autores sobre a Política Nacional de Assistência Social e a conceituação de sociabilidade. No contexto da pesquisa bibliográfica, destacamos o encontro com autores que foram fundamentais nesse processo, especificamente, o encontro fecundo com George Simmel, o qual lançou luzes ao entendimento do conceito de “sociabilidade”, tomado como base para entender a relação construída entre usuários e cadastradores no CRAS Mucuripe.

3. Pesquisa documental: voltada para a análise e utilização de dados referentes a leis, portarias e documentos institucionais sobre o Cadastro Único e o CRAS Mucuripe.

Em se tratando dos sujeitos entrevistados (cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe), optamos pela aplicação de questionários semiestruturados e entrevistas com roteiros abertos, realizadas com a totalidade dos cadastradores (04 no total), e com 23 usuários atendidos no CRAS, sendo 22 mulheres e 01 homem, totalizando, assim, um percentual aproximado de mais ou menos 20% dos usuários envolvidos nos procedimentos cadastrais de inclusão ou revalidação⁵ das informações prestadas no mês de novembro/ 2014, sendo esse o mês de aplicação dos questionários.

Cabe ressaltar o respeito às questões éticas e normas existentes no CRAS Mucuripe, sobre as quais se fez necessário a autorização da Secretaria de Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome – SETRA, concedida pela carta de apresentação entregue a assistente social do CRAS Mucuripe, coordenadora interina do referido equipamento social, sendo, posteriormente, iniciada a pesquisa em campo, instituída através do Termo de Consentimento dos participantes da pesquisa (documento anexo) para desenvolver as técnicas de coleta de dados.

1.3 A dinâmica expositiva: a organização dos capítulos monográficos

Uma referência que guiou os nossos passos (meus e da orientadora), desde o início da construção desse trabalho monográfico, foi a brilhante definição do sociólogo clássico Karl Marx (1867), ao declarar no posfácio da obra intitulada “O Capital”, a existência da distinção entre o método de investigação e o método de exposição. Sobre isso, afirma Marx:

É sem dúvida, necessário distinguir o método de exposição formalmente, do método de pesquisa. A pesquisa tem de captar detalhadamente a matéria, analisar as suas várias formas de evolução e rastrear sua conexão íntima. Só depois de concluído esse trabalho é que se pode expor adequadamente o movimento real. (Idem, 1867/1988, p. 26).

Atentas a essa lógica de exposição, organizamos os capítulos monográficos em número de quatro. No primeiro capítulo, apresentamos a introdução e seus delineamentos, discorrendo sobre a escolha do tema, o *locus* investigativo e a trajetória metodológica da

⁵ A revalidação cadastral consiste na realização de uma nova entrevista com a (o) responsável familiar, tendo em vista a atualização das informações do domicílio como um todo (composição familiar, renda, escolaridade, etc.). É de caráter obrigatório e deve ser realizada a cada dois anos, ou sempre que houver mudanças na situação familiar, podendo, inclusive, refletir no valor do benefício recebido e/ou seu bloqueio e cancelamento.

pesquisa. Os três capítulos seguintes trazem, cada um, seu intuito e objetivo, desde historicizar, referenciar teoricamente e analisar os dados coletados em campo. Ao final, ainda apresentamos as considerações finais do estudo, as quais não possuem o intuito de fechamento. Apenas abrimos as reflexões e estudos sobre essa questão, que a nosso ver, possui um caráter imprevisto e, até então, pouco abordado.

A rigor, o primeiro capítulo do trabalho apresenta o objeto de estudo em suas sutilezas. Neste capítulo justificamos a escolha do tema, descrevendo os desafios enfrentados na fase inicial da pesquisa, em busca de um ângulo imprevisto. Neste enfoque, apresentamos o cenário investigativo, relacionando-o com a trajetória profissional da acadêmica e o percurso metodológico da investigação, bem como os tipos de pesquisa e as técnicas para a coleta de dados, assinalando os critérios de escolha dos sujeitos entrevistados.

No segundo capítulo, intitulado **Contexto histórico do CRAS Mucuripe em foco: importância e surgimento**, traçamos um retrato do bairro Mucuripe: suas características, população, estigmas e principais serviços e projetos desenvolvidos. Esse capítulo apresenta um encadeamento analítico, que vai desde surgimento do CRAS, sua criação e relevância para a Política de Assistência Social, até a esfera do CADÚNICO, ao enfatizarmos sua dinâmica de atendimento e a interação entre o público atendido e os profissionais envolvidos no ato cadastral.

O terceiro capítulo monográfico, intitulado **Uma tessitura conceitual: teorias e categorias em foco**, apresenta uma discussão eminentemente teórica. Tal capítulo traz em sua constituição autores que nos ajudam a pensar a Política de Assistência Social, com foco em seus programas e atendimento. Em outro enfoque teórico, apresentamos ainda o conceito de “sociabilidade”, desenvolvido pelo sociólogo George Simmel⁶ e o de “interação social”, desenvolvido por Berg e Luckman, os quais trazem fecundas contribuições para o entendimento da relação construída entre usuários e cadastradores no âmbito do CRAS Mucuripe.

O último capítulo, designado **A análise da pesquisa: a relação construída entre usuários e cadastradores, seus olhares e percepções**, destacamos a análise dos dados da pesquisa monografia, descrevendo a coleta de dados a partir de dois enfoques, quais sejam: a

⁶ George Simmel (1858-1918), apesar de contribuir bastante com os conceitos e questões fundamentais da disciplina sociológica, ainda hoje é considerado por alguns teóricos como um autor que complementa o pensamento dos chamados clássicos (Marx, Weber e Durkheim), enquanto outros o colocam na dimensão da sociologia clássica, sendo ele um dos responsáveis pela consolidação da sociologia na Alemanha. Seus conceitos e fundamentos são primordiais para as pesquisas contemporâneas. Dentre os principais conceitos desenvolvidos pelo autor, vale destacar o de sociabilidade, moda, cultura, arte, religião etc.

visão dos usuários e a visão dos cadastradores sobre a relação construída entre eles no âmbito do atendimento do CRAS Mucuripe.

Ainda elaboramos as considerações finais, destacando o caráter provisório do trabalho monográfico, uma vez que nenhuma pesquisa é finita e imutável no tempo. Como diz Karl Marx, em seu Manifesto Comunista: “tudo que é sólido se desmancha no ar” (), ao enfatizar a finitude das pessoas e coisas, em um mundo que, parece ter perdido sua solidez, até mesmo quando se trata de relações, sociabilidades e relacionamentos sociais. Daí a ideia de estudar a relação construída na esfera institucional entre usuários e profissionais do Cadastro Único no espaço do CRAS Mucuripe.

2. CONTEXTO HISTÓRICO DO CRAS MUCURIPE EM FOCO: SURGIMENTO E IMPORTÂNCIA

O objetivo desse capítulo, de conteúdo histórico, é fazer uma contextualização do Centro de Referência da Assistência Social do bairro Mucuripe. Nosso intuito é mostrar a emergência e o desencadear de elementos que impulsionaram a criação do referido equipamento social, bem como a sua relevância para o bairro Mucuripe, adjacências e proximidades.

Entendemos que, antes de tudo, é necessário compreender a conjuntura local. Daí o surgimento de alguns questionamentos, os quais serviram de fio condutor para entender a referida conjuntura, ou seja: como se deu o surgimento do bairro Mucuripe e do CRAS, enquanto equipamento social voltado para a sua população? Porque até os dias atuais o grande Mucuripe ainda carrega a “fama” de bairro violento e perigoso?

Em resposta as perguntas acima, pode-se assinalar que a vida no bairro Mucuripe comporta contrastes e singularidades, cuja história é definida a partir do jeito de ser e estar no mundo de seus habitantes. História esta, que se confunde com a socialização dos seus primeiros habitantes – pessoas que tinham na pesca o estilo de “viver e sobreviver”, com resistências, reivindicações e lutas que tinham como lema a permanência e sobrevivência no local, fortemente ameaçado pelo crescimento e fortalecimento da indústria da construção civil, o comércio e desenvolvimento econômico local. Desse modo, as demandas da população, em meio ao contexto descrito acima, fomentaram questões a serem colocadas na pauta da agenda pública, dentro da esfera da Política de Assistência Social. Daí o surgimento do CRAS Mucuripe.

Nesse contexto, a criação do CRAS Mucuripe comporta uma atuação diferenciada e para um público específico, ou seja, os usuários e/ou famílias em vulnerabilidade social, no intuito de orientar, fortalecer vínculos e executar as atividades do Campo da Proteção Social Básica – PSB⁷, constituída através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), dentre outros programas e benefícios, que fortalecem a consolidação do Sistema Único da Assistência Social – SUAS⁸.

⁷ A PSB tem como objetivo a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Em verdade, articula o acesso das famílias em situação de vulnerabilidade à assistência social.

⁸ O SUAS é um sistema público que organiza, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, articula os esforços e recursos dos três níveis de governo para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), envolvendo diretamente as estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal.

2.1 O bairro Mucuripe: entre dunas e estigmas

Inspiradas no historiador Raimundo Girão, compreendemos que “*há ainda muita história sob as areias do mucuripe*”. De fato, as histórias do bairro Mucuripe são diversas e remontam a época do descobrimento, com descrições de pintores, escritores e fotógrafos renomados. Dentre estes, cabe destacar: o escritor José de Alencar, o pintor Raimundo Cela e o fotógrafo Chico Albuquerque.

Situado na zona leste de Fortaleza, o Mucuripe - apesar do seu papel de destaque no turismo e no circuito da especulação imobiliária contemporânea – ainda é facilmente referenciado como “reduto de pescadores”. Daí a imagem do bairro ter sido construída no bojo da participação nos negócios pesqueiros em Fortaleza, com destaque para o desenvolvimento histórico local, que levou posteriormente ao surgimento do bairro. É um bairro pequeno e possui, em média, uma população de 13.747 moradores, distribuídos numa área de 0,87km². Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (conforme censos de 2000 e 2010), o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do bairro é de 0,735 e o seu Índice de Vulnerabilidade Social (IVS) é de 2,48, ou seja, o IDH é considerado alto e o IVS baixo. Entretanto, existem imensos contrastes nessa região, constituída por bairros capazes de elevar seu índice de desenvolvimento humano, tais como: Meireles, Aldeota, Varjota e Praia de Iracema, ao mesmo tempo em que visualizamos morros, comunidades periféricas e grandes desigualdades no entorno desses bairros, a exemplo do Conjunto Santa Terezinha, Vicente Pinzon, Castelo Encantado etc.

No que diz respeito às origens do bairro, cabe remeter a época da navegação. Alguns historiadores relatam que o navegador Vicente Pinzon desembarcou na enseada do Mucuripe, antes mesmo da viagem de Pedro Álvares Cabral, batizando-a de Santa Maria de La Consolacion, tornando-se assim, o primeiro lugar visitado por colonizadores em terras brasileiras. Nesta enseada, foram encontradas ruínas das Baterias da família real (princesa Carlota, de São Pedro Príncipe e São João Príncipe). Nesta época foram construídos alguns fortes: “Fortim de São Bartolomeu”, o “Fortim da Bandeira” e o “Fortim de São Bernardo do Governador”, também conhecido como “Fortim de São Luís”, que completavam a defesa militar do Forte de Nossa Senhora da Assunção. Assim, teve início, ainda no século XX, a construção do Farol do Mucuripe e da estação de trem do bairro.

Cabe ressaltar outro ponto marcante na história do bairro: a religião. Os próprios pescadores fundaram a Igreja local – de Nossa Senhora da Saúde, tendo na figura de um

padre, chamado José Nilson, um forte representante das lutas por boas condições de vida para a população/comunidade.

Em verdade, foi a partir da expansão da capital cearense que ocorreu a valorização do litoral, bem como a abertura da Avenida Beira Mar. Assim, formou-se um contraste dentro do bairro, que comporta uma linha tênue, capaz de delimitar as desigualdades e estigmas existentes. De um lado: os pescadores e a população em situação de vulnerabilidade social, com questões a serem enfrentadas nos mais diversos âmbitos, como: situações de violência, problemas nutricionais, de habitação, saúde, desemprego, índices de escolaridade, drogadição, famílias com vínculos enfraquecidos, entre outros. Já do outro lado: a área nobre marcada pela Beira Mar, com sua rede de hotelaria e condomínios de luxo, a rede de bares e restaurantes, o mercado dos peixes, a feirinha de artesanato etc., que acabam por referendar a lógica de consumo, com a demarcação de fronteiras que parecem invisíveis aos olhos, mas que são fortemente estabelecidas entre ricos e pobres residentes no grande Mucuripe.

De fato, a história do bairro Mucuripe passou por um processo de lutas e resistências. Em seu surgimento, a luta pela liberdade deu o tom na região, cujo objetivo era resistir à opressão e escravidão na capital cearense, tendo na figura de Francisco José do Nascimento – conhecido como dragão do mar – um bravo jangadeiro, que em solidariedade aos escravos fechou o porto local, mais conhecido como “Porto do Mucuripe”, que era utilizado para o embarque de escravos nessa época. Assim, o Ceará assumiu o “status” de primeira província a libertar seus escravos e o Mucuripe consolidou sua história de bairro envolto a lutas e resistências históricas.

Atualmente, o bairro Mucuripe conta com uma rede socioassistencial que comporta postos de saúde, creches, escolas, associações e organizações não governamentais, etc. Como por exemplo: CRAS, Centro de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS, Centro de Saúde Flávio Marcílio, Associação Esportiva de Promoção Bichinho Surf Social, Associação Morro da Vitória, Escola Dragão do Mar, Centro de Inclusão Tecnológica Social, entre outros. Cabe salientar que a discussão sobre o surgimento do CRAS Mucuripe será aprofundada no tópico seguinte, intitulado Centro de Referência da Assistência Social: Como surgiu e para quê serve?

2.2 Centro de Referência da Assistência Social: Como surgiu e para quê serve?

O Centro de Referência da Assistência Social - CRAS surgiu como uma unidade de atendimento para os usuários da Política de Assistência Social, que ao desenvolver suas

atividades de acordo com o proposto pelo novo modelo socioassistencial do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), torna-se uma “peça” fundamental dentro de um processo reformador da Assistência Social e de sua consolidação.

Nesse sentido, a atuação no âmbito do bairro Mucuripe segue o modelo padronizado pela Política Nacional de Assistência Social no Brasil, haja vista a normatização e nomenclatura dos serviços da rede socioassistencial, bem como a qualidade do atendimento, os indicadores de resultados e dos eixos estruturantes do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, ou seja: matricialidade sociofamiliar, descentralização político-administrativa e territorialização, com o estabelecimento de novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil, com foco no financiamento, no controle social, na participação popular/cidadão usuário, na Política de recursos humanos e a informação, o Monitoramento e avaliação.

O CRAS tem como público alvo as famílias em vulnerabilidade social e visa prevenir situações de risco, como também evitar a violação de direitos, orientar os usuários e trabalhar o fortalecimento de vínculos familiares. Desta forma, executa as atividades da PSB com a perspectiva de desenvolver as potencialidades de seus usuários e promover o empoderamento/autonomia dos mesmos.

As atividades deste equipamento social devem ser articuladas em rede e tem nos programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos e desenvolvimento dos serviços, conhecer o contexto social do local e atuar no enfrentamento das vulnerabilidades apresentadas.

Sobre a emergência do CRAS Mucuripe, vale destacar que em meados de setembro de 2004, sob a gestão do Prefeito Juraci Magalhães, ocorreu o início do processo de implantação de dez CRAS em Fortaleza. A tentativa era redefinir a perspectiva da Assistência Social na capital cearense, vislumbrando a ideia de uma política pautada pela igualdade social, sob a ótica dos direitos sociais e socioassistenciais. Assim, a Unidade de Ação Comunitária Clóvis Rolim passou a sediar as atividades do CRAS, com início em 22/09/2004, abrangendo os bairros Mucuripe, Varjota, Centro, Meireles e Aldeota⁹. Vale assinalar que, inicialmente, o CRAS não possuía sede fixa, funcionando dentro de alguns equipamentos sociais existentes na comunidade, os quais já prestavam alguns serviços de

⁹ Vale ressaltar que os dados apresentados acerca do surgimento do CRAS Mucuripe foram bibliograficamente catalogados a partir de uma pesquisa realizada pela Prefeitura de Fortaleza, intitulada: Diagnóstico socioterritorial do CRAS Mucuripe, 2012.

assistência social. Durante esse processo de surgimento e adaptação, o CRAS passou por algumas mudanças, como:

1. A mudança de gestão (com a posse de Luizianne Lins como prefeita) e, conseqüentemente, as redefinições da esfera municipal, com o foco voltado para a extinção da Secretaria de Educação e Assistência Social – SEDAS e, posteriormente, a criação da Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS.
2. As trocas de sede: Unidade de Ação Comunitária Clóvis Rolim e Unidade José Waldo Cabral, até chegar a atual sede, localizada na rua Profº Luís costa, 142 – Vicente Pinzon.
3. As tentativas para estabelecer parcerias com instituições, organizações não governamentais, como também com a comunidade. Daí a consolidação da rede socioassistencial e reconhecimento de sua função social e relevância frente à comunidade.
4. A implantação de novas atividades e projetos, a exemplo do Projeto Mulheres em Cena (trabalhava autonomia das mulheres), cursos profissionalizantes, atividades da PSB e serviços do Cadastro Único, estes, somente iniciados anos depois em 2010.

No tempo presente, a atuação e relevância do CRAS Mucuripe parecem seguir os rumos de uma política marcada por redefinições constantes, em meio a desafios, recuos e avanços enfrentados pelos profissionais desse campo de atuação. Desse modo, pode-se afirmar que, tais redefinições influenciam e/ou influenciaram os caminhos do CRAS Mucuripe, atentando para o processo de mudança, ou seja: extinção/criação ou unificação de coordenadorias e secretarias que permeiam o contexto da Política cearense e, mais especificamente, da Política de Assistência Social no Ceará.

2.3 Cadastro Único: A dinâmica de atendimentos e interação

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal possibilita aos usuários da Política de Assistência Social, a inserção nos serviços socioassistenciais, com base no caráter obrigatório de apresentação do Número de Identificação Social (NIS) para a inclusão em programas, projetos ou benefícios de cunho inclusivo, ofertados pela esfera municipal.

O atendimento é executado pela Prefeitura Municipal de Fortaleza e se divide nas Secretarias Executivas Regionais, Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, Centros de Referência Especializados da Assistência Social – CREAS, Centros de Cidadania e Terminais de Atendimento. A equipe profissional é constituída por técnicos (nível superior) e operadores de cadastro (nível médio), estes, capacitados e habilitados pelas Coordenações do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família, ambas da própria SETRA, em parceria com o Ministério do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS.

O órgão responsável por todas as unidades de atendimento do CADÚNICO é a Secretaria de Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome – SETRA, que foi criada em 2013, pelo atual prefeito Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra. Depois de eleito, o referido parlamentar extinguiu a Secretaria municipal de Assistência Social – SEMAS e unificou algumas coordenadorias. A SETRA, hoje é responsável pelas atividades de Desenvolvimento Social (onde se inclui a Assistência Social), tendo em seu bojo o papel regulador das unidades que atendem o público em vulnerabilidade e risco social. Também realiza visitas de acompanhamento dos serviços prestados, apura denúncias, bem como estabelece algumas regras e padrões de atendimento. Entretanto, sem interferir nos critérios de acesso ao Cadastro Único que foram definidos pelo Governo Federal.

Em termos de atendimento o Cadastro Único do CRAS Mucuripe se organiza entre atendimentos técnicos e atendimentos cadastrais, da seguinte forma:

1. Os atendimentos realizados pela equipe técnica (assistente social, psicólogo etc.), a qual possui acesso aos sistemas operacionais na modalidade de manutenção, ou seja, tem autorização para fazer a gestão de benefícios (bloqueio, desbloqueio, justificativas e acompanhamento familiar).

2. Sobre os atendimentos cadastrais, cabe dizer que se dividem em:

a) Consulta ao sistema – realizadas por profissionais de nível médio, com acesso aos sistemas operacionais na modalidade de consulta para os beneficiários que não conseguiram realizar seus saques e/ou receberam cartas de advertência, acerca dos motivos de restrição. No CRAS Mucuripe tais consultas são, obrigatoriamente, feitas antes de encaminhar o usuário ao atendimento técnico.

b) Procedimentos cadastrais – Realização de inclusão ou revalidação cadastral mediante entrevista com o responsável familiar do domicílio.

As entrevistas só podem ser realizadas com o responsável familiar do domicílio, este, que deve ter a carteira de identidade e o título ou Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, além de idade igual/acima de 16 anos e estudar se ainda estiver em idade escolar. A entrevista, auto-declaratória, é feita vide instrumental elaborado pelo Governo Federal, coletando as informações sobre domicílio (saneamento, estrutura física da casa, etc.), unidades de saúde que procuram as despesas, escolaridade, trabalho, se possuem alguma deficiência e/ou se participam de algum programa do Governo.

A equipe de operadores de cadastro é composta por 04 cadastradores que se dividem para realizar as consultas, procedimentos cadastrais, triagem e orientações, bem como digitações de caráter urgente e atividades em nível de CRAS, quando necessário. O atendimento para cadastro é de segunda a quinta nos turnos da manhã e tarde, já os de consulta ao sistema é de segunda a quinta nos mesmos horários e na sexta-feira, durante o turno da manhã e a distribuição de senhas é feita da seguinte forma: 05 senhas para atendimento, por turno, para cada cadastrador e a demanda espontânea de consultas ao sistema. O período da tarde é utilizado para expediente interno, no qual o material produzido é revisado, planilhado, contabilizado e enviado para a sede da SETRA onde a digitação e arquivamento são feitos.

Sobre as formas de interação construída entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe, vale destacar algo que consideramos fundamental nesta análise: a hipótese de que, na raiz da relação estabelecida entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe, existe um jogo de interesse específico, principalmente por parte dos usuários dos serviços do CRAS Mucuripe. Desse modo, a interação entre estes sujeitos seria definida como algo que emerge em meio a uma finalidade, um impulso, ou mesmo pela busca de satisfazer certas necessidades sociais. Discussão a ser aprofundada no terceiro capítulo deste trabalho, no tópico intitulado: “A relação construída entre cadastradores e usuários: perspectivas teóricas e discussões”.

3. UMA TESSITURA CONCEITUAL: TEORIAS E CATEGORIAS EM FOCO

O presente capítulo, de cunho teórico, pretende discutir e entrelaçar os conceitos de Assistência Social, sociabilidade e de interação, tendo como campo de inspiração teórica autores e formulações que discutem o conceito de assistência social, no sentido de entender as relações construídas entre usuários e cadastradores do Cadastro Único do CRAS Mucuripe. Outro conceito a ser trabalhado nesse capítulo é o de interação social, com base nas formulações de Peter Berger e Thomas Luckman, que bem definem o conceito de “interação social”. Também utilizamos o autor George Simmel, o qual ajuda a pensar nosso objeto de estudo, a partir de duas categorias de análise: “sociabilidade” e “sociação”. Dentre os autores que trabalham a categoria de assistência social, optamos por abordagens mais contemporâneas, partindo das contribuições de Elaine Behring, Ivanete Boschetti, Aldáza Sposati e Potyara Pereira.

Temos consciência de que, construir um debate categorial sobre o tripé Assistência Social, sociabilidade e a interação é, no mínimo, caminhar por diferentes interpretações teóricas. Daí, a ideia da apropriação de conhecimentos oriundos de outros campos do saber, tais como: ciência política, sociologia, antropologia etc. A rigor, esse passeio por diversos campos do conhecimento nos ajudou a compreender e analisar, de forma mais profunda, as relações construídas no âmbito do atendimento do Centro de Referência da Assistência Social do Mucuripe.

Vale lembrar que a Política de Assistência Social constitui um campo dos direitos sociais, sendo considerada uma área que tem como público alvo cidadãos que necessitem da intervenção do Estado, para que possa superar determinada vulnerabilidade, violação de direitos e/ou risco social. Como diria Sposati:

O campo da assistência social é constituído no interior de uma ética pública do Estado com seus cidadãos. Nesta direção são qualificadas no campo da assistência social as atenções às pessoas fragilizadas, natural ou acidentalmente. (SPOSATI, 2008, p. 08).

Por outro lado, apesar da Assistência Social se constituir um campo de direitos sociais, vale ressaltar que, esta política, se desenvolveu e ainda se desenvolve partindo de parâmetros seletivos e, até, discriminatórios, quando se trata do acesso aos benefícios, programas e projetos sociais. Assim, o campo da assistência social mesmo estando no patamar de direito social, ainda hoje enfrenta muitos desafios, tendo em vista os preceitos que cercam a operacionalização desta política. Daí a relevância de se aprofundar o conceito de assistência social no próximo tópico.

3.1 A Política de Assistência social brasileira como fio condutor para os atendimentos do CRAS na atualidade

Sobre o surgimento e a incorporação de uma política voltada para a assistência social no Brasil, vale destacar que isto não ocorreu de forma tranquila. A rigor, as políticas sociais brasileiras foram se definindo, ao longo do tempo, de forma bastante heterogênea, sobretudo, em seu aspecto social e econômico. Tais políticas ocorrem de forma concomitante aos movimentos de ascensão do capitalismo, tendo como vetor histórico o surgimento da Revolução Industrial, das lutas de classes e do desenvolvimento da intervenção do Estado, que já não podia deixar a responsabilidade pela assistência social nas mãos da Igreja ou da filantropia, sendo percebida como um “favor”, uma “dádiva” ou “benesse”.

Nesse período, o Estado foi fundamental para “regular” os inúmeros conflitos de classes, regulamentando leis e políticas sociais. Contudo, sua função primordial foi sustentada, qual seja: de conservar e fortalecer a ordem capitalista e, ao mesmo tempo, de se manter neutro frente às reivindicações dos trabalhadores. Além do relevante papel político, o Estado desenvolveu desde o seu surgimento ações econômicas cruciais para o desenvolvimento da ordem capitalista.

Assim, o surgimento das políticas sociais, especificamente, da assistência social, não pode ser demarcado cronologicamente a um determinado tempo. No entanto, a literatura especializada enfatiza que, suas primeiras ações se desenvolveram na Europa, por volta do final século XVIII e início do século XIX, circunscrito por um processo produtivo, de onde emergia o modo de produção capitalista. Assim, as políticas sociais eclodiram no intuito de atender as demandas da Revolução Industrial, à mobilização da classe trabalhadora e a ação interventiva do Estado. Sobre isso, a autora Elaine Behring (2006, p. 47), afirma:

(...) elas se gestaram na confluência dos movimentos de ascensão do capitalismo com a Revolução Industrial, das lutas de classes e do desenvolvimento da intervenção estatal. Sua origem é comumente relacionada aos movimentos de massa social-democratas e ao estabelecimento dos Estados-nação na Europa ocidental do final do século XIX (Pierson, APUD Behring, 2006, p. 47).

Assim, pode-se dizer que, a instituição estatal, desde seu surgimento, teve como princípio primordial o fortalecimento da ordem burguesa que emergia, numa tentativa de promover ações para a sua consolidação. Esse contexto nos leva a refletir sobre a concepção de Ivanete Boschetti (2003, p. 57), ao afirmar o seguinte:

Com a decadência da sociedade feudal e da lei divina como fundamento das hierarquias políticas, por volta dos séculos XVI e XVII, ainda no contexto da chamada acumulação primitiva do capital, é desencadeada uma abordagem racional do exercício do poder político por meio do Estado. (BOSCHETTI, 2003, p. 57).

A partir do século XVIII, através da Revolução Industrial ocorre a passagem definitiva para a nova ordem burguesa, cujo princípio é o da acumulação e o fundamento é a propriedade privada dos meios de produção. Este século inaugura a era dos direitos civis, necessários à ordem burguesa, pois era preciso o direito de ir e vir, de vender “livremente” a sua força de trabalho e, principalmente, ter a garantia através da força estatal da segurança à propriedade privada. Como cita Behring (2006, p. 56):

O período que vai de meados do século XIX até a terceira década do século XX, portanto, é profundamente marcado pelo predomínio do liberalismo e de seu principal sustentáculo: o princípio do trabalho como mercadoria e sua regulamentação pelo livre mercado. (BEHRING, 2006, p. 56).

Contudo, no contexto brasileiro as coisas não aconteceram de forma tranquila, ou seja: o chamado “liberalismo à brasileira” não demonstrava possibilidades de adequação aos direitos sociais, os quais foram “incorporados sob a pressão dos trabalhadores e com fortes dificuldades para sua implementação e garantia efetiva”. (BEHRING e BOSCHETTI, 2006, p. 81). Vale citar aqui, a análise de Ivanete Boschetti (2003, p. 63), acerca do contexto de surgimento das políticas sociais no Brasil: *a mobilização e a organização da classe trabalhadora foram determinantes para mudança da natureza do Estado liberal no final do século XIX e início do século XX.*

Após um largo período de lutas e reivindicações, o final do século XIX e início do século XX testemunham o surgimento dos direitos sociais, resultado das inúmeras lutas travadas pela classe trabalhadora, que resolveu se organizar e mobilizar-se em prol do atendimento de suas necessidades sociais. Assim, pode-se dizer que todo o contexto histórico, o qual antecede a regulamentação das políticas sociais, foi permeado por um processo que deixa às claras uma contradição ainda demarcada no tempo presente, qual seja: o conflito “capital x trabalho”, além da falta de acesso aos serviços públicos, as desigualdades sociais, exploração do trabalho, o desemprego e desenvolvimento desordenado das cidades, fenômeno que possibilitou o inchaço das metrópoles e grandes cidades. Desse modo, mesmo diante das conquistas citadas, essa conjuntura emblemática ainda prevalece até os dias atuais, muito embora, atualmente possamos tê-la como um campo do direito e cidadania.

A década de 70 se apresenta fecunda, com importantes marcos para a Assistência Social brasileira. Em 1977 é criado o Ministério da Previdência e Assistência Social - MPAS. Assim, a assistência passa a fazer parte do Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social – SINPAS. Segundo Mestriner, (2011, p. 179): “este foi um dos órgãos responsável por delinear a nova fase da assistência e previdência social no país, impregnando com sua

ação, organismos privados e públicos em todo território nacional”.

Em 1988 são lançadas as bases para o processo de redemocratização do país, visto como grande marco regulatório da assistência social no país, qual seja: a implementação da Constituição Federal, conhecida também como Constituição Cidadã. Esta foi uma grande conquista para a sociedade brasileira, pois através dela é que os direitos civis e políticos foram ampliados e os direitos sociais passaram a fazer parte de um novo modelo de cidadania brasileira.

A Constituição Federal de 1988 representou uma grande mudança em direção à concepção de proteção social como direito, proporcionando avanços aos direitos sociais que envolvem a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância e assistência aos desamparados. Esses direitos estão previstos no artigo 6º e 11º da Constituição, dando proteção aos direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, bem como o direito à livre associação profissional ou sindical e o direito de greve.

Nesse contexto, a assistência social adquiriu o *status* constitucional de política de seguridade social, compondo um tripé juntamente com a saúde e a previdência, passando a ser regulamentado como um direito do cidadão, e não um “favor” do Estado ou de entidades filantrópicas. Porém, este foi um processo de conquistas graduais, onde ocorreram diversos encontros para discussão sobre o tema, tendo como exemplo: o 1º Seminário Nacional de Assistência Social, realizado em Brasília, em 1991 e em seguida houve diversos encontros regionais no objetivo de continuar o debate sobre a implementação da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS. Entretanto, apenas cinco anos depois da promulgação da Constituição, em meados de 1993 é que a luta assumida pelos profissionais desse campo de atuação e por instituições da área, consegue se fazer ouvir, impulsionando o Estado brasileiro a regulamentar a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, traçando novos caminhos para viabilizar a estruturação de um sistema de garantia de direitos, tendo agora um novo modelo de proteção social para o Brasil, atribuindo ao Estado o dever de garanti-la.

Entretanto, o processo de construção da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, não ocorreu sem tensão e embates, pois tiveram que aceitar diversas mudanças do projeto original. Isto foi percebido na sua definição dos cortes das propostas, na sua elaboração e também no quesito da idade como critérios para sua concessão no benefício da prestação continuada, ou seja, o novo modelo demorou a sobrepor o antigo, que ainda permaneceu, como protagonista das ações na área.

A década de 90, apesar do avanço da política neoliberal, também foi fecunda para a Assistência Social brasileira, tendo em vista que, em meados de 1997 ocorre a aprovação da Política Nacional de Assistência Social- PNAS. Sobre essa Política, cabe destacar o que preceitua a LOAS, em seu artigo 1º: *“a Assistência Social é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”*. Ainda em 1997, tivemos a promulgação da Norma Operacional Básica – NOB/97, como um salto na garantia da implantação dos pisos de proteção no financiamento da assistência social. Neste mesmo ano, também ocorreu a II Conferência Nacional de Assistência Social, sendo precedida por conferências municipais, estaduais e regionais.

O ano de 2001, também representou um marco para a Assistência Social brasileira, com a implantação do Cadastro Único dos Programas Sociais (CADÚNICO). A partir daí, começa a implementação e execução dos programas de transferência de renda, tendo o Programa Bolsa Família - PBF com maior amplitude e visibilidade.

Outro ponto crucial na história da Política de Assistência Social no Brasil, é a V Conferência Nacional de Assistência Social realizada em 2005, onde tivemos a aprovação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, representando assim, um grande salto para a política. Do mesmo modo, em 2006, é aprovada a Norma Operacional de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social, NOB/RH. Esta teve como objetivo fundante o de estabelecer parâmetros gerais para a gestão das atividades que deveriam ser implementadas na área da Assistência Social, inserindo todos os trabalhadores do SUAS, órgãos gestores e executores dos programas, projetos, serviços, benefícios, enfim, todas ações realizadas pela Assistência Social. E, em 2007 ocorre a VI Conferência de Assistência Social, na tentativa de discutir e refletir a forma como a política vem se concretizando no país. Esta foi precedida por conferências municipais, regionais e estaduais.

É necessário destacar ainda, a regulamentação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, preconizada através da resolução nº 109, de 11 de Novembro de 2009. Contudo, esta foi fruto de discussões feitas pelo Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, que viu a necessidade de uma nova normatização, ou seja, de uma proposta para organizar o SUAS por níveis de complexidade: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, conforme descrito em seu Art. 1º, ou seja:

I - Serviços de Proteção Social Básica:

- a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;

c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas.

II - Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- a) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- b) Serviço Especializado em Abordagem Social;
- c) Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- d) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- e) Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. livro Tipificação Nacional.indd 3

III - Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

- a) Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:
 - abrigo institucional;
 - Casa-Lar;
 - Casa de Passagem;
 - Residência Inclusiva.
- b) Serviço de Acolhimento em República;
- c) Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;
- d) Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

(Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, 2009, p.03).

Em verdade, os anos 2000 inauguram um novo contexto relativo à Política de Assistência Social brasileira, com o lançamento do Programa Brasil Sem Miséria. Assim, prossegue a ampliação dos programas de transferência de renda no Brasil. Daí, a importância dos anos 2000 e da regulamentação da Política de Assistência Social para o atendimento do CRAS na atualidade. Sobre a PNAS, vale ressaltar que este é um processo que embora já tenham avançando nas suas ações e serviços, os desafios e dificuldades ainda persistem. Conforme descreve PEREIRA (2012):

A assistência social ainda é comumente identificada como um ato subjetivo, de motivação moral, movido espontaneamente pela boa vontade e pelo sentimento de pena, de comiseração ou, então, quando praticada pelos governos, como providência administrativa emergencial, de pronto atendimento, voltada tão somente para reparar carências gritantes de pessoas que quedaram-se em estado de pobreza extrema. (PEREIRA, 2008; p.222).

Apesar desse caráter subjetivo, a Política de Assistência Social segue permeada por conquistas e recuos, próprios de um campo em constante redefinição. No município de Fortaleza, pode-se dizer que esse campo alcançou, de fato, certa visibilidade, sobretudo, quando se destaca o índice elevado de pessoas inseridas no Cadastro Único, ao totalizar em dezembro de 2013, um número de 27,2 famílias integrando sua base de dados nacional, sendo que dessas, 13,8 milhões de famílias são beneficiárias do Programa Bolsa Família. O Ceará toma destaque ao ficar em quarto lugar no Brasil, na proporção de beneficiados em relação à

população nacional, com 44,6%. Sobre o CRAS Mucuripe, cabe destacar que em sua área de abrangência constam, em média, 3.966 famílias cadastradas no CADÚNICO, o que equivale em torno de 11.368 pessoas, ou seja, um número significativo da população, que busca na esfera do poder público municipal, uma resolução para suas dificuldades econômicas, de desemprego e sobrevivência, na luta para que seus problemas e reivindicações venham, um dia, a figurar dentre os pontos em pauta na agenda política governamental. Daí, o nosso interesse em pesquisar a relação construída entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe, tendo em vista a ampliação dos debates e discussões acerca desse tema, que, ainda hoje é incompreendido por vários sujeitos social, sendo percebido sob o vidro embaçado do “favor”, da “benesse”, “filantropia” ou “providência governamental”.

3.2. O conceito de sociação, sociabilidade e interação social: tecendo teorias e concepções

Elaborar formulações sobre uma forma específica de interação é, no mínimo, desafiador. Em verdade, a relação construída entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe é tomada aqui como objeto de estudo, a despeito da tentativa de tornar interessante e atual um tema que, ao olhar de muitos, parece “batido”, “demodê” e desinteressante. O desafio é adentrar numa construção teórica “fronteiriça” (conforme nomeamos a orientadora e eu) ou interdisciplinar. Trata-se, então, de um estudo de fronteira, ou seja, que se situa entre duas ou mais áreas do conhecimento, como: as ciências sociais e o serviço social, por exemplo.

Para iniciar esse tópico, cabe, primeiramente, fazer certas pontuações sobre a condição humana. Em verdade, entender as formas de interação social é, antes de tudo, compreender o ser humano como ser social, que nem sempre viveu em grupos ou do trabalho institucionalizado. De fato, se realizarmos uma pesquisa sobre a pré-história, chegaremos a conclusão que isto é verdade. Entretanto, é a vida em grupo que transforma o animal “homo sapiens” em um ser social. Sem o contato com um grupo social, o homem dificilmente poderia desenvolver as características que chamamos humanas. Assim, pode-se dizer que a “interação social” é fruto de um processo de aprendizagem, ou mais precisamente de um processo de “socialização”, definido por Lakatos e Bernardes (1995) da seguinte forma:

é o processo pelo qual, ao longo da vida, a pessoa aprende e interioriza os elementos socioculturais de seu meio, integrando – os na estrutura de sua personalidade sob influência de experiências e agentes sociais significativos, e adaptando-se assim ao ambiente social em que vive. (Lakatos apud Bernardes, 1995, p. 36).

Assim, o indivíduo passa por um processo de socialização desde o seu nascimento, ou seja: quando nasce, os sujeitos possuem apenas potencialidades para tornar-se humano. Ao interagir com outros, passa por várias experiências e vai vivendo um processo de socialização. Segundo DIAS (2004, p. 38), “esse processo, através do qual o ser humano vai aprendendo o modo de vida de sua sociedade, desenvolvendo a capacidade de funcionar como indivíduo e como membro do grupo, pode ser denominado de socialização”.

Desse modo, a socialização pode ser definida como sendo a aquisição das maneiras de agir, pensar e sentir próprias do ser humano, da sociedade ou da civilização em que o indivíduo vive – a conversa, a paquera, a sedução, as trocas e negociações entre indivíduos são formas de socialização ou de “socioação”, conforme define George Simmel (2006).

Sobre isso, Simmel (2006) afirma que:

Essa interação surge sempre a partir de determinados impulsos ou da busca de certas finalidades. Instintos eróticos, objetivos, impulsos religiosos, objetivos de defesa, ataque, jogo, conquista, ajuda, doutrinação e inúmeros outros interesses fazem com que o ser humano entre, com os outros, em uma relação de convívio, de atuação com referência ao outro, com o outro e contra o outro, em um estado de correlação com os outros. Isso quer dizer que ele exerce efeito sobre os demais e também sofre efeitos por parte deles. (Idem, 2006, p. 59 – 60).

Desse modo, o conceito de “socioação”, segundo Simmel é, pois, tudo que existe nos indivíduos e lugares concretos, em determinado contexto da realidade como: impulso, interesse, finalidade, tendência, condicionamento psíquico e movimento nos sujeitos. Daí a opção de tomar Simmel (2006) como um dos autores que ajudam a pensar nosso objeto de estudo, circunscrito na hipótese de que, existe na forma de interação construída entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe, um interesse específico, um tipo de jogo e poder, que se estabelece na forma de atendimento e na busca pela inserção em programas e benefícios sociais. Tal interação parece permeada por conflitos e tensões e, até desmotivação por parte do cadastrador, que, na maioria das vezes, se sente desvalorizado nesse campo profissional.

Segundo Simmel, a “socioação” é, portanto, a forma que os indivíduos, em decorrência de seus próprios interesses – sensoriais, momentâneos, duradouros, conscientes, inconscientes se desenvolvem como pessoa coletiva, em direção a uma unidade ou instância onde esses interesses se realizam: na família, Igreja, escola, instituição etc. Tais interesses – quer sejam específicos, momentâneos, duradouros, conscientes ou inconscientes, formam a base da sociedade humana.

Em verdade, existem várias formas de contato e de maneiras de relacionar-se. Todavia, a interação social é a forma mais comum, sendo definida como uma ação recíproca

de ideias, atos ou sentimentos entre pessoas, grupos ou entre pessoas e grupos. A base de toda a vida social é a interação social. Entretanto, o simples contato físico entre pessoas ou grupos, não bastaria para desenvolver uma interação social. A rigor, é necessário que haja um contato social entre os sujeitos participantes dessa troca interativa, tendo em vista que a interação entre sujeitos pode modificar o comportamento dos envolvidos nesse processo. No caso dos cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe, a lógica do atendimento ou cadastramento, traz em si, a tônica da orientação e esclarecimento em torno de direitos legais conquistados. Tal orientação vai de encontro ao que Simmel (2006) preceitua como “sociação” ou “sociabilidade”.

Seguindo a linha de Simmel, assumimos a ideia de que a “sociabilidade”, ou seja, a capacidade de se tornar ou ser sociável assume uma forma lúdica de relação social. Nesta perspectiva, a busca por relacionar-se, tendo em vista conquistar determinado fim, é sempre o resultado de necessidades e interesses específicos. Sobre isso, vale tomar o exemplo dado por Simmel (2006):

Quando os homens se encontram em reuniões econômicas ou irmandades de sangue, em comunidades de culto ou bandos de assaltantes, isso é sempre o resultado das necessidades e de interesses específicos. Só que, para além desses conteúdos específicos, todas essas formas de sociação são acompanhadas por um sentimento e por uma satisfação de estar justamente socializado. (Idem, p. 64).

Assim, a busca pela inserção social definiria a maneira que as pessoas interagem em sociedade. Nesta perspectiva, o sentido de “tato” e “superficialidade” é o que mais define a lógica da sociabilidade descrita por Simmel, onde o “tato” e a “superficialidade” nas relações levaria à auto-regulação dos sujeitos sociais em relação uns aos outros. Desse modo, pode-se afirmar que, apenas no mundo da sociabilidade é possível haver uma democracia sem atritos entre iguais, por tratar-se de um mundo onde impera a superficialidade das relações, construído a partir de sujeitos que desejam produzir exclusivamente entre ambos uma interação pura, formal, que não seja desequilibrada por nenhuma tensão ou interesse material. Aqui, cabe resgatar a relação construída entre cadastradores e usuários, cujo jogo já está previamente estabelecido pelas diretrizes e regras da Política de Assistência Social.

Além da sociabilidade, são importantes também outras formas sociológicas de interação. Tais formas que a interação social assume, ao longo do processo de socialização, denomina-se relação social, as quais podem ser de vários tipos: culturais, econômicas, religiosas, políticas, pedagógicas, familiares etc. Dentre os processos sociais¹⁰ básicos de

¹⁰ Os processos sociais são formas de interação repetitiva de padrões de comportamento, comumente encontrados na vida social. Sobre esses processos, vide: LAKATOS, Eva Maria. Sociologia geral. São Paulo: Atlas, 1999.

interação, podemos citar os seguintes:

1. A cooperação: consiste numa ação coletiva e comum para realizar determinado fim. É uma forma de interação, em que diferentes indivíduos e grupos trabalham em prol de um objetivo comum. A divisão do trabalho é uma forma importante de cooperação, e pressupõe que cada sujeito ou grupo realiza um trabalho diferente para manutenção da sociedade.

2. A competição: trata-se de um processo social onde ocorre uma disputa consciente ou inconsciente por determinado objetivo ou por bens e vantagens sociais limitadas em número e oportunidade (bens escassos). Na sociedade capitalista há um estímulo para que os sujeitos sociais venham a competir em todas as suas atividades, seja na família, na escola, no emprego, no lazer e etc. Nesse tipo de interação, quando a competição se torna altamente consciente, e há hostilidade deliberada, a mesma se torna rivalidade. Da rivalidade pode ser gerado o conflito.

3. O conflito: trata-se de um processo onde os sujeitos sociais ou grupos buscam ser recompensados pela eliminação ou enfraquecimento de competidores. Na sua forma mais extrema o conflito leva à eliminação total dos competidores. Assim, os sujeitos e grupos sociais em conflito divergem conscientemente, existindo entre eles rivalidade, crítica fortemente carregada de emoção, muitas vezes o ódio e apresentam como primeiro impulso a destruição do adversário.

4. A acomodação: constitui um processo onde o sujeito ou grupo social se ajusta a determinada situação de conflito, sem terem admitido mudança importantes nos motivos que deram origem ao conflito. Consiste em criar acordos temporários entre os sujeitos antagônicos. Assim, a acomodação pode ter vida curta ou pendurar durante séculos. Na realidade a acomodação só encobre ou provoca a diminuição do conflito, mas não o elimina. Somente com a assimilação ou negociação pode desaparecer o conflito.

5. A assimilação: consiste em um processo, onde indivíduos e grupos alteram profundamente suas maneiras de pensar, sentir e agir. É um processo longo e complexo, que garante uma solução permanente para os conflitos. Em verdade, um dos grupos antagônicos aceitam os valores do outro. Podemos citar como exemplo a aculturação da raça indígena, que acabou por assimilar os valores da população ocidental, de raça branca. A assimilação é o processo

que surge se a acomodação teve êxito e perdurou, o que acabará afetando, além do comportamento exterior, os hábitos e costumes daqueles que se acomodaram.

Segundo Simmel (2006), a conversa, os jogos sociais, a etiqueta, a *coqueteria* – no sentido de sedução ou erotismo, também, constituem formas de sociabilidade, mesmo que em sua forma lúdica. Vale destacar que todas essas formas giram em torno da aceitação e da recusa de algo, seja um pedido de namoro e, no nosso caso, da autorização de um benefício social ou inserção em programa social.

Para Berger e Luckmann (1994), a mais importante experiência frente ao desafio de relacionar-se, ocorre na situação de estar face a face. Desse modo, frente ao outro, eu posso apreendê-lo de forma real. Esta interação é tipicamente uma “resposta de espelho”, frente às atitudes do outro. Assim, a desmotivação do cadastrador, muitas vezes, é sentida pelo usuário, sem disfarces ou superficialidades. A precariedade do trabalho cadastral passa a ser um conteúdo a ser entendido na relação com os usuários do CRAS Mucuripe. Diferenciando-se do conceito de sociabilidade descrito por Simmel, onde a sociabilidade por ser um elemento negativo ou uma troca superficial, a interação face a face, definida por Berger e Luckman, apresenta-se numa cena real, sem jogos ou subterfúgios.

Na relação construída entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe, apesar da relação se processar face a face, existe um jogo/norma institucional a ser seguida. Assim, a pressão da luta pela sobrevivência, o esforço para se manter no emprego (por parte do cadastrador) e a busca para se inserir nos programas ou benefícios sociais (por parte do usuário), definem uma relação que tem por base o caráter superficial. Em verdade, é um jogo de sociabilidade o que se constrói entre eles, onde a tensão de uma realidade regulada e normativa pode levar ao afastamento das forças e conflitos inerentes à vida real. Essa é uma questão a ser discutida no tópico seguinte, tendo em vista entender a relação construída entre cadastradores e usuários, a partir de teorias e formulações em destaque no texto monográfico, na tentativa de construir uma tessitura conceitual entrelaçando teoria/ empiria.

3.3 A relação construída entre cadastradores e usuários: perspectivas teóricas e discussões

Para construir esse tópico, partimos de exemplos e cenas descritas durante o processo de observação de campo. Tais cenas foram emblemáticas para compreendermos que, todo conhecimento adquirido e toda experiência vivida parece ter um sentido na luta pela existência na sociedade. Portanto, saber como as coisas funcionam, saber o que está por trás

delas e ler as entrelinhas das relações sociais tem uma utilidade concreta em pesquisa científica.

Vale destacar que, muitas vezes, observamos contradições (eu, enquanto acadêmica e minha orientadora) nos discursos dos participantes da pesquisa. Ao indagarmos sobre suas percepções acerca da relação construída com os cadastradores, as respostas foram quase unânimes: “é boa”, afirmava a maioria dos usuários. Contudo as tensões e discordâncias no espaço do CRAS Mucuripe se evidenciavam em forma de conflitos e discussões – o costumeiro “bate-boca” dava o tom em alguns momentos. Sobre esse aspecto, a teoria da sociabilidade de Simmel (2006), lança luzes e esclarece nosso objeto de estudo. Para Simmel, a sociabilidade se poupa dos atritos ou a camufla por meio de uma relação meramente formal. Daí a ideia de que a sociabilidade é a *forma lúdica de sociação* (Simmel, 2006, p. 65), baseadas em qualidade pessoais de amabilidade, educação, cordialidade e carisma, as quais devem definir o jeito de ser e estar no mundo e, especificamente, a vida em sociedade.

Cabe aqui indagar: essas características de cordialidade, amabilidade e educação descritas por Simmel, realmente, devem ser os parâmetros a definir a vida em sociedade? Ou o conflito é algo inerente a uma sociedade baseada na competição e no modo de produção capitalista? Em outras palavras: a resposta a essas perguntas necessitaria de uma pesquisa mais profunda. No entanto, algo deve ser dito a esse respeito, mesmo que em forma de posicionamento crítico. De fato, não acreditamos numa sociedade artificial, baseada em relações sociais totalmente harmoniosas, mas o exacerbar dos conflitos sociais é, deveras, complexo, indo em direção à barbárie e a irracionalidade. Quem sabe..., ainda dá tempo de construirmos sociedades igualitárias, baseadas na lógica da coletividade, a exemplo das tribos e sociedade primitivas, cujas relações não eram baseadas unicamente no interesse econômico ou nas trocas e negociações de interesses individuais.

Sobre isso, Simmel (2006) destaca alguns exemplos na história, os quais ajudam a pensar o conceito de sociabilidade, ou seja:

Na alta Idade Média alemã havia irmandades de cavaleiros formadas por famílias de patrícios amigos entre si. Os fins religiosos e práticos dessas uniões parecem que logo se perderam, e, no século XIV, eram os interesses e os modos de comportamento dos cavaleiros a única especificidade que restava de seu conteúdo. Cedo, porém, também esses desapareceram, permanecendo então apenas uniões puramente sociáveis de camadas aristocráticas. Aqui a sociabilidade se desenvolve como resíduo de uma sociedade determinada por seu conteúdo – resíduo, que, exatamente porque o conteúdo se perdeu, só pode existir a partir da forma e das formas do ser com e do ser para o outro (Idem, p. 79).

Assim, toda a forma de sociabilidade, segundo Simmel, constitui um símbolo da vida, que surge no fluxo de um jogo prazeroso e fácil. Porém, é justamente um “símbolo da vida”

que necessita de uma relação próxima com a realidade social, pois se cortar totalmente os laços que a unem à realidade vivida, ela deixará de ser um “jogo social”, com regras, formas e conteúdos e passará a ser uma “frívola brincadeira”, com formas vazias. Eis, aí o nexó a ser discutido na relação construída entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe. Nesse espaço, a relação social estabelecida não, nem nunca será uma “frívola brincadeira”. Trata-se, na verdade, de um jogo de interesses, capaz de mudar a condição de vida e as rotas dos sujeitos participantes desta investigação.

4. NOS INTERSTÍCIOS DO CADASTRO ÚNICO: A ANÁLISE DA PESQUISA

4.1 Os perfis dos usuários do CRAS Mucuripe: trajetórias, percursos e rumos

Para adentrar os interstícios do Cadastro Único nos CRAS Mucuripe, compreendemos ser necessário traçar alguns perfis dos usuários, os quais são representativos da totalidade dos sujeitos entrevistados. Para isso, tomamos de empréstimo o conceito de trajetória formulado por Pierre Bourdieu (2006), cuja definição compreende a trajetória de um sujeito de forma não linear, ou seja, o percurso trilhado nesta perspectiva é descontínuo, aleatório e mutável. Sobre isso, assinala o autor:

As trajetórias se definem como colocações ou deslocamentos no espaço social, constituindo-se por elementos justapostos sem razão, todos eles únicos e tanto mais difíceis de serem apreendidos porque sugerem de modo incessantemente imprevisto, fora de propósito e aleatório... (Bourdieu, 2006:183).

A seguir, apresentaremos os cinco perfis de usuários entrevistados, com destaque para a composição familiar, a renda da família, a participação em programas sociais e/ou benefícios governamentais e, mais especificamente, as dificuldades enfrentadas ao longo dos seus percursos e trajetórias. Um detalhe a destacar é a necessidade dos usuários de “desabafar” sobre os problemas e desafios presentes no cotidiano. Sobre isso, vale questionar o seguinte: essa necessidade de falar detalhadamente sobre as mazelas da vida (doenças, desemprego, faltas e dilemas) estaria relacionada a um imaginário que articula os benefícios e programas sociais à condição de pobre, miserável, doente, vulnerável?

A resposta à questão acima, comporta um debate mais profundo e de maior envergadura, o qual será apresentado nos tópicos seguintes. No entanto, nossa percepção, enquanto profissionais do campo da Assistência Social, nos leva a um posicionamento analítico acerca dessa indagação, que, no âmbito da literatura especializada é definida como um “determinismo”, na medida em que se construiu um “tipo ideal”, conforme formula Max Weber (2004.) ou uma “postura” a ser seguida para chegar à inserção em programas sociais. Tal determinismo justificaria o estereótipo do “preto, pobre, favelado, doente, indigente, vulnerável”, enquanto tipologia própria dos usuários da Assistência Social. Por outro lado, também percebe-se que essa tipologia é reforçada, muitas vezes, pelos próprios profissionais desse campo de atuação, que impregnados por um olhar determinista, acaba por naturalizar o tipo ideal de usuários, onde aquele que se diferencia destas características – anda limpo, saudável, que fala bem, é educado e possui uma ocupação – é percebido como alguém que não precisa do benefício, tanto quanto o tipo ideal construído historicamente como o usuários da Assistência Social, ou seja, alguém incapaz de prover com seus mínimos sociais. Eis, aí,

uma compreensão digna de (re)orientação ou (re) definição por parte de cadastradores, assistentes sociais e técnicos desse campo profissional. Em verdade, uma primeira desconstrução a ser feita é do determinismo “negro/pobre/sujo”. Nessa lógica, cabe destacar o exemplo de presidentes negros e pobres, de pacificadores, de intelectuais negros, enfim. Eis, aí, um paradoxo a se pensar.

O primeiro perfil escolhido para apresentação cabe, facilmente, na seguinte triangulação: “mulher chefe de família, mesmo que desempregada”¹¹.

1. Anita Garibaldi

Mulher, 35 anos, 02 filhos, sendo uma adolescente de 16 anos e um bebê que vai fazer 03 anos, com ensino médio concluído, em processo de separação na Justiça, desempregada e com benefício do Programa Bolsa Família – PBF cancelado. Em sua entrevista se mostrou bastante aberta e receptiva, assumindo, assim, a característica de uma “boa narradora”, ou seja, alguém que se oferece prontamente para falar e colaborar. O tema desemprego dominou sua fala, ao afirmar que: “O desemprego, apesar das estatísticas dizerem ao contrário, a gente sabe que a dificuldade é grande, até pra quem tem nível superior, você sabe o quanto é difícil”. Informou, ainda, que se considera a mulher e o homem da casa e, que, atualmente, tá buscando melhor qualidade de vida. Por isso resolveu “cuidar” dos filhos, em vez de trabalhar fora, já que não possui condições financeiras para contratar uma profissional doméstica ou babá para trabalhar em sua casa. Em relação ao cancelamento de seu benefício, a mesma informou o seguinte: “não sei o que foi que aconteceu. As coisas desandaram, aí eu vim atualizar e voltar a receber. Ai eu vim no mês de abril, né? Beleza, eu fiz tudo direitinho, quando eu vim pra verificar e o rapaz daqui disse: oh, você tá dentro do limite de renda, mas tá cancelado, então, você vai ter que vir pra falar com a assistente social, né? O motivo do qual não foi liberado novamente. Não, tudo bem, ai eu vim aqui pra tentar resolver”.

2. Frida Kahlo

O perfil desta usuária, também se insere na lógica das famílias chefiadas por mulheres: trata-se de uma mulher de 37 anos, com ensino fundamental, separada,

¹¹ Para composição dos perfis apresentados, não utilizamos os nomes dos próprios usuários. Buscamos inspiração em homens e mulheres reais, conhecidos na sociedade pela militância em torno de uma causa ideológica, tais como: Frida Kahlo, Anita Garibaldi, Olga Benário, Maria Moura e Mahatma Ghandi.

desempregada, reside com 03 filhos e 04 netos, sendo que um dos filhos possui deficiência física. Afirmou que, atualmente, se encontra com o benefício social bloqueado e que participa da tarifa social de energia elétrica. Segundo a mesma, ninguém tem emprego fixo em sua casa, sendo ela a provedora da família. Em sua entrevista afirmou o seguinte: “moro em casa de aluguel, todo mês tenho que pagar o aluguel de 350 reais. Só eu que sou o homem e a mulher porque sou separada... a pensão que eu recebo, ou eu pago o aluguel ou eu compro a comida pra dentro de casa, tem que fazer uma mágica”. Sobre o bloqueio do benefício afirmou o seguinte: “enfim, ai vim aqui, tinha uma bolsa família que eu recebia 178,00 reais, depois de 50,00 reais e depois ficou zero, depois bloquearam o cartão porque eu não cadastrei”.

3. Olga Benário

Diferenciando-se dos dois perfis anteriores, trata-se de uma mulher casada, com ensino médio concluído, 03 filhos adotivos, 02 filhos casados e alguns netos, encontrando-se, assim como as demais, também desempregada e com o benefício social cancelado. Sobre sua trajetória de vida, informou que seu marido trabalhava anteriormente e conseguiam sustentar a família, apesar de grande. Posteriormente, ele perdeu o emprego, teve um problema de saúde, diagnóstico de depressão e há um ano desempregado, tentando se aposentar. Sobre a tentativa de aposentadoria do marido, a mesma informou que: “ele tem 58 anos, o INSS diz que ele é novo pra se aposentar, o emprego diz que ele é velho pra trabalhar, ai ele entrou em depressão, não sabe o que fazer pra sustentar a família, que é muito grande. Sobre isso, afirmou ainda: “Tamo passando muita necessidade. Hoje eu vim atrás do bolsa família e eu vou procurar um trabalho pra mim”. Sobre o cancelamento de seu benefício, não informou com clareza o motivo”.

4. Maria Moura

Também é uma mulher, chefe de família, 43 anos, com ensino fundamental, solteira, diarista autônoma e, ainda espera a liberação de benefícios. Sobre sua trajetória de vida afirmou o seguinte: “minha vida foi difícil. Assim: só não é mais, porque eu boto Deus em primeiro lugar, na minha frente né? Porque as coisas não é fácil, não. Sou solteira, sem marido, tenho uma filha de 11 anos, que eu que sustento ela até hoje, porque o pai dela nunca deu nada para ajudar a criar ela. Então, eu que sofri pra sustentar ela, trabalhando como

diarista, faxineira prá poder eu sobreviver e dar uma coisa melhor pra minha filha. Tanto hoje que ela estuda, estuda em colégio bom, né? Ai hoje ela tem porque eu trabalho e luto muito, pra ela ter tudo isso, com o suor do meu trabalho. Só eu”. Sobre a liberação de seu benefício, tentou detalhar com precisão, informando que existem dificuldades para o recebimento, mas não soube explicar em que âmbito.

5. Mahatma Ghandi

Trata-se do único entrevistado masculino. Possui 41 anos, ensino fundamental incompleto, solteiro, autônomo – exercendo a profissão de servente de pedreiro e ainda não possui benefício do Programa Bolsa Família – PBF, mas já participa como beneficiário da tarifa social de energia elétrica. Sobre sua trajetória, disse: “Eu moro sozinho, ai trabalho quando o pessoal chama. Trabalho de serviços gerais. Meus pais moram no interior. Eu pago é pensão, eu tenho dois menino e me viro pra pagar as pensão.”

4.2 A visão dos usuários acerca da relação construída durante o atendimento

Na sociedade contemporânea, as formas de interação parecem mover-se por um terreno movediço, sendo muitas vezes impulsionadas por jogos de interesse e poder. No âmbito do CRAS Mucuripe, essa lógica não se dá de forma diferente. É o aspecto burocrático que parece caracterizar as relações entre cadastradores e usuários, circunscrito pela mecânica da rotina e do cotidiano apressado da instituição. Em outras palavras, pode-se dizer que se trata de uma “política de resultados”, onde o cadastrador – profissional específico da Assistência Social – parece modelado pela rapidez da repetição, mesmo que as repostas dos participantes da pesquisa apresentem um resultado algumas vezes contraditório ou até influenciado pela violência simbólica e institucionalizada. Cabe destacar que, a própria condição de pesquisador (a), já comporta em si uma violência simbólica¹², conforme salienta Pierre Bourdieu (2000).

Em verdade, percebemos – desde as primeiras observações em campo, que entrevistar os usuários na frente dos funcionários e no próprio espaço institucional, seria uma barreira a um diálogo aberto, bem como a construção de uma relação de confiança com os mesmos. Entretanto, sabíamos que não havia outro espaço para a coleta dos dados, fora do campo

¹² Trata-se de um tipo de violência que se faz com a permissão de quem sofre ou recebe sua condição. Sobre isso, vide: BOURDIEU, Pierre. *A dominação Masculina*, Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 4ª. Ed., 2005.

delimitado da pesquisa. Assim, aceitamos seguir as regras formais estabelecidas institucionalmente, meio ao contexto corrido do Centro de Referência da Assistência Social do Mucuripe. O desafio é, pois, observar como se dá a relação entre cadastradores e usuários no âmbito do CRAS Mucuripe.

Nossa análise, em sua organização, subdividiu-se em três eixos analíticos:

1. A construção do perfil de alguns usuários, enfocando os desafios e buscas destes sujeitos, com a escolha de alguns usuários, que são representativos da totalidade dos participantes desta pesquisa.
2. O segundo eixo aborda a inserção nos serviços e atividades do CRAS Mucuripe, bem como, a procura pelo Cadastro Único da referida unidade.
3. O terceiro eixo enfoca os atendimentos realizados pelo Cadastro Único: como os usuários são atendidos e como se sentiram durante esse atendimento.
4. O quarto eixo analisa a relação construída entre cadastradores e usuários, sendo este o objetivo principal desse estudo.

O processo de entrevistas foi permeado por muitos entreves, especificamente, pela dificuldade dos usuários em responder as perguntas sobre a relação construída com os cadastradores no âmbito do atendimento. Em nossa visão, tal dificuldade pode ser reflexo dos seguintes aspectos: da barreira encontrada pelos usuários para elaborar um discurso e se posicionar acerca do conceito de relação social, que é tão subjetivo, necessitando de maiores esclarecimentos para sua elaboração.

Outro aspecto a ser destacado diz respeito ao receio dos usuários frente à pesquisadora, que, enquanto antiga cadastradora do CRAS Mucuripe, parecia representar para os usuários alguém ligado à instituição, ou seja, um agente que cumpria regras e normas daquele espaço. Em verdade, seria preciso desconstruir a imagem da cadastradora, para, posteriormente, adentrar nas entrelinhas do referido Centro de Referência. Talvez, a própria postura da pesquisadora, que, ao chegar à instituição era acolhida e cumprimentada carinhosamente pelos profissionais, traduzisse um receio real por parte dos usuários, que poderiam pensar o seguinte: “para quê ela quer saber disso? Será que nossa resposta influenciará na autorização ou no cancelamento do benefício, bem como na forma de atendimento destinado por parte dos cadastradores?”.

Sobre a percepção dos usuários acerca do atendimento, vale ressaltar que os relatos se dividem ao analisar o atendimento. Vejamos alguns relatos, logo abaixo:

Mulher, sinceramente não há uma relação contínua, até porque foram poucas as vezes que eu vim aqui. Aqui é muito rápido, graças a Deus. Às vezes as pessoas reclamam pela demora e tudo, mas em relação ao relacionamento de funcionário e a

minha pessoa sempre foi normal, São muito profissionais, né? Nunca chegou a haver conflito, forma de grosserias, porque eu sou muito no meu limite também, às vezes. Então, se eu vejo que a pessoa tá passando dos limites em relação ao profissionalismo eu me imponho, né? Mas sempre deu tudo tranquilo, nunca tive problemas não. (usuário 1.)

Você quer que eu dê uma nota ou diga como é que é? É entrar, perguntar e não ter a resposta que a gente quer. Não satisfaz. (usuário 2.)

Foi normal. Eles atendem a gente, pergunta a gente responde. Se eu perguntar alguma coisa também que eu não sei, eles explicam bem direitinho. É normal (usuário 3.).

Não, foi bem. A primeira vez que eu vim, eu não me cadastrei porque não trouxe os documentos todo que precisava. A segunda vez eu vim e não me cadastrei porque a internet tava fora do ar, mas hoje teve um probleminha, mas os rapaz resolveram e deu tudo certo. Aqui a gente é muito bem atendido, aqui. (usuário 4).

Ah, eles são ótimos, atende muito bem, eu me sinto bem com eles. Me sinto muito bem mesmo. Os atendimentos dele são muito bom. São muito atencioso, muito carinhoso, atendem a pessoa bem, eu gosto. Gostei muito do atendimento daqui. (usuário 5.).

A rigor, os depoimentos acima apresentam uma variedade de opiniões sobre o atendimento no CRAS Mucuripe. No entanto, as entrelinhas dos discursos deixam transparecer contradições, apatias e receios. A palavra que salta aos olhos nas falas dos entrevistados é o vocábulo “normal”. Acerca dessa questão, vale refletir: saberiam os usuários do CRAS Mucuripe, definir o conceito de normal ou normalidade ou eles queriam simplesmente livrar-se da inquisição do pesquisador? Por que a usuária número 4 afirma ter sido bem atendida, quando necessitou retornar pela terceira vez para efetivar seu atendimento cadastral? Essas e outras questões circundam nossos pensamentos, no sentido de perceber, de forma clara, a apatia ou conformismo diante das respostas dos entrevistados.

Algumas cenas, ocorridas durante a observação em campo, podem justificar a hipótese analítica destacada inicialmente nesse estudo, qual seja: a de que existiria um interesse específico na relação entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe. Interesse, este, que é permeado por tensões e conflitos, percebidos na raiz desta relação. Contudo, esses conflitos parecem diluir-se ou naturalizar-se, meio ao contexto institucional. Os chamados “barracos e choros” por parte dos usuários, que reclamam do atendimento, na maioria das vezes, são vistos de forma “natural” ou “normal”, conforme afirma o próprio usuário. Nesse contexto, o que é considerado “normal” parece instituir a lógica da “invisibilidade”, onde os conflitos e tensões presentes nesse âmbito naturalizam-se, tornam-se invisíveis, frente a um interesse maior. Vale questionar: nesse contexto, a conquista do benefício ou inserção em programas sociais justificaria a obediência cega a normas e imposições institucionais, tanto para o usuário como para o cadastrador? Cabe, aqui, recordar

uma frase, que foi dita por um cadastrador, durante a observação do campo: *“me dá é um desespero quando esse povo chega falando assim: oi moça, eu vim fazer o meu cadastro”*. A interpretação desse profissional – especializado em cadastramento, é bastante clara, ao destacar erros linguísticos de uma população, que em sua maioria, possui deficiência escolar. Por outro lado, a frase do cadastrador, também parece demonstrar o cansaço/saturação de um profissional frente a uma atividade repetitiva e rotineira.

De fato, a relação construída entre usuários e cadastradores do CRAS Mucuripe parece confusa, permeada por dúvidas, contradições e insatisfações. Os usuários acabam por definir o atendimento prestado como algo normal, ou seja, dentro da norma, dos padrões daquela comunidade ou município. Mas, teriam os usuários um parâmetro de qualidade para definir entre um atendimento qualitativo ou não? Em algumas falas é bastante perceptível as dúvidas e a ausência de parâmetros comparativos: *“sobre o atendimento daqui do CRAS? O atendimento é bom né? Não é aquelas maravilhas, mas também não é aquela ruindade”*. *“não sei responder isso não, acho que é bom né?”*.

4.2 A visão dos cadastradores acerca da relação construída durante o atendimento

Para continuarmos a adentrar os interstícios do Cadastro Único nos CRAS Mucuripe, compreendemos, também, ser necessário traçar perfis dos cadastradores, os quais representam o nosso outro foco de análise dentro do contexto do atendimento e das relações que se constroem durante o cadastramento. Vale ressaltar que esta análise sofreu a influência do olhar da pesquisadora que, também exerceu a função de cadastradora do referido equipamento social. Dessa forma, torna-se fundamental desconstruir os resquícios do olhar da cadastradora, tendo em vista o desenvolvimento de uma atitude ou posicionamento crítico acerca de questões inerentes ao campo de atuação profissional desta categoria, quais sejam:

1. A precarização do trabalho, que se torna cada vez mais aguda com a terceirização da mão de obra dos cadastradores, bem como a falta de perspectiva de crescimento neste setor e a baixa remuneração dos profissionais, que se sujeitam às mais diversas condições de emprego, diante da ameaça do desemprego.
2. O “apadrinhamento”, resultado do “paternalismo” e da troca de favores, ainda muito presente no contexto das instituições públicas em Fortaleza, especificamente, no âmbito do

executivo municipal, uma vez que a totalidade dos cadastradores assumiu abertamente que entraram no CRAS por indicação. Dado este, que possui rebatimentos na prática profissional dos cadastradores, bem como na forma como é realizado o atendimento, tendo em vista a capacitação mínima para a inserção no campo de trabalho.

3. Rotatividade dos profissionais entre as unidades de atendimento. Cabe afirmar que as redefinições de Secretarias e mudanças de gestão parecem ser as responsáveis pelas trocas de funcionários, mudanças de vagas, entre outras questões.

4. Ausência de uma chefia imediata, ou seja, os cadastradores atuam na esfera do CRAS que, por sua vez, executa os atendimentos. No entanto, a padronização de atendimentos do Cadastro Único, a nível local, é realizada pela Secretaria de Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome - SETRA no âmbito municipal. Em Fortaleza, a SETRA é a referência para a resolução de dúvidas nos procedimentos, acompanhamento da equipe e/ou apuração de denúncias dos usuários. Desta forma, acontecem os entraves de nivelamento.

5. A “política de resultados”, onde cada cadastrador parece modelado pela rapidez da repetição: eles têm que atender uma quantidade já determinada de senhas, desconsiderando particularidades das famílias atendidas (não importa se a quantidade de pessoas é grande e se existem desdobramentos e detalhes a serem desenvolvidos durante a entrevista).

A seguir, apresentaremos os perfis¹³ dos quatro cadastradores do CRAS Mucuripe, com destaque para a faixa etária de cada um, a experiência profissional e as narrativas e percepções sobre o atendimento realizado durante o cadastro. Um detalhe a considerar é a afirmação unânime dos cadastradores sobre a forma que ingressaram no CRAS, ou seja, através de indicações e sem conhecimentos a respeito da função a ser exercida.

1. João

Homem, 19 anos, sem filhos, solteiro, ensino médio concluído, cadastrador há cinco meses. Em sua entrevista se mostrou tranquilo, aberto para falar e satisfeito em exercer a

¹³ Para composição dos perfis apresentados, não utilizamos os nomes dos próprios cadastradores. Tal qual os usuários, utilizamos nomes fictícios, sendo que dessa vez os nomes foram inspirados na própria vida cotidiana e em nomes comuns no dia a dia do Ceará.

função de cadastrador. Sobre isso, disse: “Eu me sinto satisfeito porque é uma coisa benéfica tanto pro usuário, quanto pra gente. Eu sempre quero tentar fazer o máximo para as pessoas... O que eu posso, né? Eu sempre tento fazer o meu trabalho com muita eficiência, da melhor forma”. Informou ainda que esse é seu primeiro emprego e que o atendimento fica mais fácil quando o usuário tem noções dos processos cadastrais, pois responde melhor as perguntas e a entrevista flui bem. Relatou, ainda, só ter iniciado as suas atividades três meses depois da capacitação realizada com cadastradores, tendo que tirar suas dúvidas com os colegas de trabalho, já no contexto de atendimentos.

2. Pedro

Homem, 22 anos, sem filhos, solteiro, ensino superior incompleto, cadastrador há um ano. Afirmou que além de não conhecer o CRAS Mucuripe, não sabia da existência de qualquer outro CRAS na cidade de Fortaleza. Sobre sua função, contou: “Fazer cadastro é complicado, né? Porque querendo ou não, a gente lida com um público totalmente específico, um público que não tem muita instrução e se você não tiver paciência, meu filho, o negócio complica, desanda. Mas eu gosto assim de fazer, é bom. Só é ruim porque é um trabalho muito repetido, né? Você passa o dia fazendo cadastro, cadastro, cadastro, cadastro. Aff maria.” Ainda em sua fala, disse que esse é o seu segundo emprego e afirmou ter dificuldades de comunicação com os usuários, pois os mesmos não sabem especificar o que procuram, além de aparentar medo. Sobre isso, afirmou: “Às vezes eles entram com muito medo da gente, ficam travados. Olham pra gente e parece que tem até medo de falar, de responder. Muitas vezes, a gente sente o usuário com medo da gente. Ai durante a entrevista você vai conversando, vai demonstrando que não é nada demais, ai é que ele vai começando a se soltar. Existem muitas situações de conflito, porque o usuário às vezes não sabe interpretar uma pergunta, pensa que a gente tá ali pra prejudicar ele e na verdade não, né?”.

3. Joana

Mulher, 27 anos, solteira, ensino médio concluído, cadastradora há dois meses. Já teve outras experiências profissionais, nas quais, lidava diretamente com o público. Em sua entrevista pareceu insegura em determinados momentos, mas não se negou a responder nada. Sobre sua atuação como cadastradora, disse: “Eu gosto, sabe? Do que eu faço. Eu gosto de atender as pessoas mais carentes, eu gosto de tá conversando, às vezes as pessoas tá passando

por algum problema e a gente fica tentando puxar, até mesmo distrair. Eu gosto, tô satisfeita, sim.” Também relatou que durante os atendimentos surgem dúvidas em relação ao que os usuários dizem e, que, alguns entram em contradição, fazendo-a procurar por colegas para tirar suas dúvidas. Contou ainda que os usuários voltam ao CRAS para agradecer por um bom atendimento e já até levaram canetas de presente para ela. Sobre seu início na função, afirmou: “Foi indicação. Me falaram que era codificador de dados e eu não tinha noção o que era codificador de dados, entendeu?”

4. Alice

Mulher, 38 anos, divorciada, ensino médio concluído, cadastradora há dez meses. Na equipe é a que possui maiores experiências profissionais, tendo inclusive trabalhado como autônoma em negócio próprio. Sobre a função de cadastradora afirmou: “Na verdade, eu gosto de trabalhar com o público, gosto de ajudar, mas eu sinto assim: tô buscando estudar pra mim poder ter crescimento. Fazer outra coisa, montar meu próprio negócio de novo, montar um consultório. Eu quero me formar em nutrição, trabalhar pra mim mesma. Por enquanto, tô só aqui mesmo, porque é gratificante pelo atendimento que a gente faz, pelo benefício, pela informação que a gente leva a população, mas em termos de rendimento não compensa. Não satisfaz. É somente pra pagar as despesas fixas e eu sei que se eu estudar, procurar mais um pouquinho, pode melhorar, sim”. Afirmou ainda que a dificuldade de comunicação com o usuário é porque ele não consegue se expressar e o cadastrador tem que “puxar”, descobrir as informações.

O processo de entrevistas foi mais fluido com os cadastradores, pois demonstravam estar à vontade no ambiente institucional, mas pareciam correr contra o tempo em um dia rotineiro de atendimentos. Fizemos um rodízio para realizar as entrevistas: os cadastradores organizavam-se para sair, um por vez, ao terminar de atender uma senha, enquanto outro – já entrevistado – retornava a chamar senhas.

Outro aspecto a ser destacado diz respeito à interrupção constante por parte de outros funcionários, tanto para assuntos de ordem profissional, como para assuntos de outra natureza. Além disso, ressaltamos a falta de espaço físico para a realização da pesquisa, que acabou sendo realizada no salão de atividades do CRAS Mucuripe: na presença de usuários que passavam no local para observar ou para aproveitar a possibilidade de contato com os cadastradores (sem filas ou senhas) para tirar dúvidas.

Sobre a percepção dos cadastradores acerca da relação construída, vale ressaltar que

as opiniões são unânimes ao defini-la como boa. Vejamos os relatos, logo abaixo:

É uma relação boa, assim, quando você tá no serviço lá, fazendo os cadastros junto com o usuário e tem aquela relação entre ele, funciona, né? Que ai não tem nenhum problema, a comunicação entre eles funciona mesmo, eu acho muito prazeroso. Porque faz com que eu trabalhe com mais eficiência, que o usuário se sinta satisfeito, que vê que a agilidade tá funcionando e, por mim mesmo, eu me sinto satisfeito.

A gente começa a conhecer a comunidade, quando o povo vê a gente passando, conhece. Às vezes até boa, né? Você vê a dificuldade dos outros, por mais que você tenha problema, tem gente que realmente tá muito pior. Você trabalha com pessoas de situação totalmente vulnerável.

Assim, é, eu não tenho nada o que reclamar não, sabe? Eu faço o meu trabalho, tudo bem, tem gente que volta pra agradecer. Teve uma vez, uma senhora que eu atendi, ela gostou do atendimento e voltou só pra deixar um bocado de caneta só aqui no CRAS. Pra gente, entendeu?

Acho boa, muito boa. Que precisa melhorar, claro que precisa. A gente precisa ter mais informações, mais capacitações pra gente poder atender o público, a demanda grande. Pra aumentar, pra dar a informação correta pra que a gente não acabe dando a informação errada e prejudicando o próprio usuário. Às vezes a gente até dá uma informação errada, mas por conta da nossa capacitação que não... A gente não tem essa informação e acaba informando de uma forma errada e quem se prejudica é o usuário. Mas eu tento buscar informações pra dar certo pra mim e pra ele, que depois o usuário volta e volta chateado.

Da mesma forma que as falas dos usuários, as narrativas dos cadastradores, também apresentam ambiguidades e contradições, que nos levam a elaborar as seguintes reflexões: haveria um misto de prazer e insatisfação profissional na função desenvolvida pelos cadastradores? Outra questão se desdobra sobre a primeira: se a relevância desse profissional é clara para o campo da Assistência Social, por que tanta desvalorização em termos de remuneração e benefícios trabalhistas? E, por último, vale indagar: qual a justificativa pela ausência de uma capacitação continuada para cadastradores, quando os próprios profissionais afirmam a necessidade desse treinamento?

As questões acima servem como fios, a serem tecidos nesta análise, que a nosso ver, apontam para a necessidade de uma atenção especial aos protagonistas dessa relação, na tentativa de extinguir as dúvidas e orientar melhor os usuários da Assistência Social. Assim, é preciso debater acerca dessas contradições, meio ao contexto do CRAS Mucuripe – um espaço em que visões e percepções de cadastradores e usuários parecem confusas, ambíguas e, até, distorcidas. Vale destacar também, que a relevância da equipe de cadastradores que atuam nessa área, de se organizarem em busca de uma orientação coerente é clara. Daí, a necessidade dos profissionais de serviço social, enquanto categoria tão desafiada, assumirem o papel de capacitador especializado nesse campo, para que os cadastradores entendam concretamente o que fazem e dizem para melhor orientar os usuários dos serviços da Política

de Assistência, os quais se encontram frágeis acerca desses serviços, bem como, de seus direitos humanos, sociais e socioassistenciais, enquanto cidadãos do território brasileiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A linha de pesquisa proposta nesse estudo perseguiu o “caráter de movimento e de redefinição” investigativa, respaldadas na ideia de que, nenhuma verdade é absoluta, única ou insubstituível no tempo. A rigor, o objetivo desse trabalho se assenta no entendimento da relação construída entre cadastradores e usuários no âmbito do CRAS Mucuripe, tomando-os como protagonistas da sociabilidade, interação social e relação construída entre ambos.

Nossa tentativa de fechar esse estudo reflete, ao mesmo tempo, a incompletude presente em toda pesquisa científica. Trata-se, portanto, de “uma aproximação”, algo passível de mudança e transformação. Temos consciência das brechas deixadas ao longo desse processo, que seguiu um caminho permeado por algumas dificuldades:

1. Contexto corrido da instituição que, muitas vezes, mais atrapalhou que ajudou na realização das entrevistas.
2. O receio dos usuários em participar da investigação, bem como a imagem da pesquisadora, que em alguns momentos, se confundiu com a figura do cadastrador, tendo em vista sua prática profissional nesta função. Muitas vezes, a pesquisadora foi vista como alguém da instituição. Daí, talvez, a dificuldade por parte dos usuários de dar repostas concretas, sem receios ou medo.
3. A pouca quantidade de material bibliográfico, no âmbito do serviço social, sobre a questão da sociabilidade, relação e interação social.

Vale confessar que, em alguns momentos pensamos o seguinte: será que a hipótese levantada é passível de investigação partindo dessa metodologia? O problema em destaque é claro, objetivo e adequado para um trabalho monográfico? De fato, passamos por momentos de crítica acerca do objeto de estudo, que exigiu leituras diferenciadas, bem como um olhar mais aguçado na observação do campo.

Nesse processo, a metodologia do trabalho sofreu redefinições. Ao longo de mais de um ano de pesquisa, estivemos realizando leituras de documentos, elaborando fichamentos, convivendo com os usuários e cadastradores do CRAS Mucuripe, especificamente, entrevistando usuários e cadastradores deste equipamento social. Assim, foi possível chegar aos resultados da pesquisa, percebendo os equívocos e contradições presentes na percepção dos entrevistados, quais sejam:

1. Na relação entre cadastradores e usuários do CRAS Mucuripe há um interesse específico. Interesse, este, que é permeado por tensões e conflitos, que parecem diluir-se ou naturalizar-se, meio ao contexto institucional. Os chamados “barracos e choros” por parte dos usuários,

que reclamam do atendimento, na maioria das vezes, são vistos de forma “natural” ou “normal”, conforme salientaram durante as entrevistas. Nesse contexto, o que é considerado “normal” parece instituir a lógica da “invisibilidade”, onde os conflitos e tensões presentes nesse âmbito naturalizam-se, tornam-se invisíveis, frente a um interesse maior.

2. A relação construída entre usuários e cadastradores do CRAS Mucuripe parece confusa, permeada por dúvidas, contradições e insatisfações. Os usuários acabam por definir o atendimento prestado como algo normal, ou seja, dentro da norma, dos padrões daquela comunidade ou município. Mas, teriam os usuários um parâmetro de qualidade para definir entre um atendimento qualitativo ou não?

3. A percepção dos cadastradores acerca da relação construída, também é algo a se refletir, pois são unânimes em defini-la como boa, mesmo que em suas falas hajam discordâncias relativas às suas remunerações, ausência de capacitação profissional e dúvidas relacionadas ao processo de cadastramento.

De fato, as falas dos usuários e cadastradores do CRAS Mucuripe estão permeadas de contradições, em suas avaliações sobre o atendimento e acompanhamento técnico realizado. Sobre isso, elaboramos o seguinte questionamento: a relação construída durante o processo de cadastramento neste Centro de Referência, realmente, comporta uma avaliação qualitativa dos serviços, ou os usuários receiam que a elaboração de críticas possa acarretar retaliações e corte dos programas e projetos que participam?

Assim, nossa intenção com o trabalho é contribuir com a ampliação de pesquisas nessa área, tendo em vista que se abram novos campos de debates e discussões em torno da Política de Assistência Social, tendo como foco a sociabilidade e interação entre usuários e cadastradores do CRAS Mucuripe.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGER, P. L. & LUCKMAN, T. **A Construção Social da Realidade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

BERNADES, Cyro. **Sociologia aplicada à administração**. – 4. Ed. rev. São Paulo: Atlas, 1995.

BEHRING, E. R. **Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. São Paulo: Cortez, 2003.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006.

BOURDIEU, Pierre. **A dominação Masculina**, Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 4ª. Ed., 2005.

BRASIL. **Cadastro Único atinge marca de 27,2 milhões de famílias**. MDS. Disponível em <<http://www.mds.gov.br/saladeimprensa/noticias/2014/fevereiro/cadastro-unico-atinge-marca-de-27-2-milhoes-de-familias>>. Acesso em: 05 de Setembro de 2014.

_____. **Conselho Nacional de Assistência Social. Deliberações da V Conferência Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2005.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988, Brasília.

_____. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Brasília: MPAS/SAS.

_____. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais: texto da resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009**. Brasília, 2009.

_____. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica** - NOB/SUAS, Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2005.

_____. **Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social** (PNAS) - Brasília, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia & Administração**. Campinas: Alínea, 2004.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. Brasília, Editora UNB, 2004.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política**. Rio de Janeiro: civilização Brasileira, 1988.

MARX, K. ; ENGELS, F. **Manifesto do Partido Comunista**. 9. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado entre a Filantropia e a Assistência Social**. 4ª Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PEREIRA, P. A. P. Sobre a política de assistência social no Brasil. In: BRAVO, I. M. S; PEREIRA, P. A. P. (Orgs). **Política social e democracia**. 4. Ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SIMMEL, Georg. **Questões fundamentais da sociologia: indivíduo e sociedade**. Tradução de Pedro Caldas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

SPOSATI, Aldaíza; FALCÃO, Maria do Carmo; FLEURY, Sônia Maria Teixeira. **Os Direitos dos desassistidos sociais**. 6. Ed. São Paulo: Cortez, 2008

TEIXEIRA, E. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa**. 2ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

GARCIA, Fátima. **Bairros de Fortaleza: Mucuripe**. Disponível em <<http://www.fortalezaemfotos.com.br/2012/07/bairros-de-fortaleza-mucuripe.html>> Acesso

em: 14 de Dezembro de 2014.

MAIA, Geimison. **Mucuripe: Bairro que ainda mantém a fama de reduto de pescadores.**

Disponível

em:

<[http://www.opovo.com.br/app/colunas/opovonosbairros/2013/07/18/noticiasopovonosbairros,3094435/mucuripe-bairro-que-ainda-mantem-a-fama-de-reduto-de pescadores.shtml](http://www.opovo.com.br/app/colunas/opovonosbairros/2013/07/18/noticiasopovonosbairros,3094435/mucuripe-bairro-que-ainda-mantem-a-fama-de-reduto-de-pescadores.shtml)>.

Acesso em 13 de Dezembro de 2014.

APÊNDICE A
QUESTIONÁRIO (USUÁRIOS)

NOME: _____

IDADE: _____

SEXO: _____

ESCOLARIDADE: _____

ESTADO CIVIL: _____

OCUPAÇÃO: _____

INSCRITO/BENEFICIÁRIO DE PROGRAMAS DO CADASTRO ÚNICO? QUAL?

1. FALE UM POUCO DA SUA TRAJETÓRIA DE VIDA (DIFICULDADES ENCONTRADAS, DESAFIOS E BUSCAS).

2. COMO VOCÊ CHEGOU AO CRAS MUCURIBE? (FALE UM POUCO DO SEU PERCURSO ATÉ O CADASTRAMENTO).

3. COMO VOCÊ SE SENTIU DURANTE OS ATENDIMENTOS DO CADASTRO ÚNICO DO CRAS MUCURIBE? SENTIU ALGUMA DIFICULDADE OU ENTRAVE POR PARTE DO CADASTRADOR?

4. COMO AVALIA A RELAÇÃO CONSTRUÍDA ENTRE USUÁRIOS E CADASTRADORES DO CRAS MUCURIBE? POR QUÊ?

APÊNDICE B
QUESTIONÁRIO (CADASTRADORES)

NOME: _____

IDADE: _____

SEXO: _____

ESCOLARIDADE: _____

ESTADO CIVIL: _____

OCUPAÇÃO: _____

QUANTO TEMPO EXERCE A FUNÇÃO? _____

1. FALE UM POUCO DA SUA VIDA PROFISSIONAL. COMO CHEGOU AO CRAS MUCURIBE (QUAL PERCURSO PERCORREU)?

2. COMO SE SENTE COMO CADASTRADOR DO CADASTRO ÚNICO? SENTE-SE SATISFEITO EM SUA PRÁTICA PROFISSIONAL?

3. SENTE ALGUMA DIFICULDADE OU ENTRAVE POR PARTE DO USUÁRIO?

4. COMO AVALIA A RELAÇÃO CONSTRUÍDA ENTRE USUÁRIOS E CADASTRADORES DO CRAS MUCURIBE? POR QUÊ?

APÊNDICE C**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: *Os interstícios do Cadastro Único: a relação construída entre cadastradores e usuários do Centro de Referência da Assistência Social - CRAS Mucuripe* desenvolvido por Maria Ludimila Lopes Tavares. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por *Prof.ª Ms. Hayeska Costa Barroso*, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) 3021-5553/3038-9750. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais *é compreender a relação construída entre usuários e cadastradores do Cadastro Único do Centro de Referência da Assistência Social - CRAS Mucuripe*. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, ____ de _____ de 2014.

Assinatura do (a) participante:

Assinatura do (a) pesquisador (a):

Assinatura da testemunha:
