

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS - CCSH
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - BACHARELADO**

Carlos Léo Langsch Neto

**“O MEU MAIOR MEDO É ENLOUQUECER, NÃO CONTRAIR
COVID”: TRABALHO EMOCIONAL E EXPERIÊNCIAS NO SISTEMA
ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO PANDÊMICO.**

Santa Maria, RS
2021

Carlos Léo Langsch Neto

**“O MEU MAIOR MEDO É ENLOUQUECER, NÃO CONTRAIR COVID”:
TRABALHO EMOCIONAL E EXPERIÊNCIAS NO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO PANDÊMICO.**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Ciências Sociais da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Ciências Sociais**.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Monalisa Dias de Siqueira

Santa Maria/RS

2021

Carlos Léo Langsch Neto

**“O MEU MAIOR MEDO É ENLOUQUECER, NÃO CONTRAIR COVID”:
TRABALHO EMOCIONAL E EXPERIÊNCIAS NO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO PANDÊMICO.**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Ciências Sociais da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do **título de Bacharel em Ciências Sociais.**

Aprovada em 09 de Setembro de 2021:

Monalisa Dias de Siqueira, Dr^a. (UFSM)

(Presidente/Orientadora)

Jurema Gorski Brites, Dr^a. (UFSM)

Francis Moraes de Almeida, Dr. (UFSM)

Santa Maria, RS

2021

DEDICATÓRIA

As trabalhadoras e trabalhadores do SUAS que mesmo diante de todas as adversidades e dificuldades lutam cotidianamente para construção de um mundo melhor, mais justo, mais humano. Tenho a plena convicção que mesmo com passos de “formiguinha” a nossa luta pela viabilização e ampliação dos direitos sociais não é em vão.

AGRADECIMENTOS

Esse Trabalho de Conclusão de Curso não é só meu, é fruto de uma construção coletiva de pessoas e saberes que passaram por mim e deixaram suas marcas. Sem a participação dessas pessoas, ele não seria possível. Assim, nomear alguns nomes é essencial, agradeço:

- primeiramente a minha mãe, Teresinha Grazzioli, que sempre acreditou nos meus sonhos e fez o que estava ao seu alcance para concretizá-los, que me ensinou a ser forte diante das dificuldades e rasteiras que a vida nos dá, nas quais saímos mais fortes. Não tenho palavras para expressar o meu amor por você;

- ao meu pai, Carlos Filho (in memoriam) presença constante em minha trajetória e conquistas. Jamais esquecerei suas últimas palavras e olhares quando lhe contei que havia passado no vestibular, essa conquista também é sua;

- as minhas irmãs, Carla, Karen, Karol e Cintia que sempre me incentivaram e apoiaram nessa jornada, entendendo muitas vezes minhas ausências e meus objetivos, gratidão;

- ao Michael, meu companheiro de trajetória, de vida, de luta e de resistência, pelos carinhos, cuidados e abraços apertados que acalentaram meu coração;

- a minha orientadora Prof^ª Dr^ª Monalisa Dias de Siqueira que me acolheu nos momentos mais difíceis, sempre com palavras de afeto e carinho. Agradeço por compartilhar o seu saber e valorizar o meu. “sangue de Foucault tem poder”;

- as minhas e meus colegas do SUAS que mesmo diante de tantos obstáculos, medos e inseguranças, seguiram juntas(os) na busca da efetivação da política de assistência social enquanto direito de todo cidadão que dela necessitar. Vocês fazem parte da minha trajetória profissional e também pessoal;

- à Universidade Federal de Santa Maria pelo ensino público, gratuito e de qualidade e a todos os docentes por compartilharem seus conhecimentos e saberes comigo, vocês são verdadeiros mestres;

Por fim, agradeço a todos aqueles(as) que direta ou indiretamente fizeram parte dessa caminhada.

“O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários”.

(Marilda Villela Iamamoto, 2003).

RESUMO

“O MEU MAIOR MEDO É ENLOUQUECER, NÃO CONTRAIR COVID”: TRABALHO EMOCIONAL E EXPERIÊNCIAS NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO PANDÊMICO.

AUTOR: Carlos Léo Langsch Neto

ORIENTADORA: Prof^ª. Dr^ª. Monalisa Dias de Siqueira

O presente trabalho versa sobre as emoções das(os) trabalhadoras(es) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no contexto da pandemia da Covid-19. Para tanto, tem por objetivo, discutir como as mudanças ocorridas nos processos de trabalho decorrentes do atual cenário tem influenciado nas emoções das(os) profissionais da política de assistência social no Município de Santa Maria/RS. Diante do aumento das vulnerabilidades vivenciadas por um grande segmento populacional, busca-se compreender o que as emoções têm mobilizado na prática e como tem sido realizada a sua gestão. A pesquisa de caráter qualitativo foi realizada a partir de observação participante e entrevistas semiestruturadas com técnicas(os) de nível superior, assistentes sociais e psicólogas(os), que atuam nos equipamentos de proteção social básica e especial de média complexidade, isto é, nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). A investigação propõe-se a discutir as emoções a partir da perspectiva teórica da antropologia e sociologia das emoções, baseada principalmente sob a luz das teorias de Arlie Hochschild. O trabalho está dividido em duas etapas: a primeira consiste numa pesquisa bibliográfica e documental sobre a literatura e legislações que tratam da política de assistência social e as discussões sobre as emoções nas ciências sociais; a segunda refere-se às entrevistas semiestruturadas e a análise do material coletado através das lentes da antropologia e sociologia das emoções. Por fim, a investigação demonstra que as(os) trabalhadoras(es) realizam gerenciamento emocional em profundidade e na atual conjuntura existe mais trabalho emocional a ser realizado, sem ampliação do número de profissionais para realizá-lo.

Palavras-chave: Emoções. Trabalho emocional. Trabalhadoras(es) do SUAS. Política de Assistência Social. Pandemia da Covid-19.

ABSTRACT

“MY GREATEST FEAR IS GOING MAD, NOT TO GETTING COVID”: EMOTIONAL WORK AND EXPERIENCES IN THE UNIFIED SOCIAL ASSISTANCE SYSTEM IN THE PANDEMIC CONTEXT.

AUTHOR: Carlos Léo Langsch Neto
ADVISOR: Prof^a Dr^a. Monalisa Dias de Siqueira

The present work deals with the emotions of the workers of the Unified Social Assistance System (SUAS) in the context of the Covid-19 pandemic. Therefore, it aims to discuss how the changes in work processes resulting from the current scenario have influenced the emotions of social assistance policy professionals in the city of Santa Maria/RS. Faced with the increase in vulnerabilities experienced by a large population segment, we seek to understand what emotions have mobilized in practice and how their management has been carried out. The qualitative research was carried out based on participant observation and semi-structured interviews with higher-level technicians, social workers and psychologists, who are current in basic and special social protection equipment of medium complexity, that is, in the Social Assistance Reference Centers (CRAS) and the Specialized Social Assistance Reference Center (CREAS). The investigation proposes to discuss emotions from the theoretical perspective of the anthropology and sociology of emotions, based mainly on Arlie Hochschild's theories. The work is divided into two stages: the first consists of a bibliographic and documental research on the literature and legislation dealing with social assistance policy and discussions on emotions in social sciences; the second refers to semi-structured interviews and analysis of the material collected through the lens of anthropology and sociology of emotions. Finally, the investigation demonstrates that the workers perform in-depth emotional management and, in the current situation, there is more emotional work to be done, without increasing the number of professionals to perform it.

Keywords: Emotions. Emotional work. SUAS worker(s). Social Assistance Policy. Covid-19 Pandemic.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Print do WhatsApp do CRAS Norte	68
----------	---------------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Perfil das (os) entrevistadas (os) da pesquisa sobre emoções das (os) trabalhadoras (es) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).....	23
Quadro 2- Categorias e dimensões analisadas nas narrativas das(os) interlocutoras(es).....	25
Quadro 3- Agrupamento de informações coletadas de duas entrevistas realizadas sobre a trajetória da Política de Assistência Social Municipal de Santa Maria/RS.....	27
Quadro 4 - Agrupamento de Informações do Sistema de Registro Mensal de Atendimento (RMA) dos CRAS e CREAS.....	66

LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS

APAE	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CDM	Centro Desportivo Municipal
CEDEDICA	Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
COVID-19	Coronavírus
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviços Social
CRP	Conselho Regional de Psicologia
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EPI	Equipamentos de Proteção Individual
FNAS	Fundo Nacional de Assistência Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LA	Liberdade Assistida
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MEC	Ministério da Educação
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PAEFI	Serviço Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço Proteção e Atendimento Integral à Família

PEC	Proposta de Emenda à Constituição
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSC	Prestação de Serviço à Comunidade
PT	Partido dos Trabalhadores
RMA	Registro Mensal de Atendimento
RS	Rio Grande do Sul
SAEMA	Sociedade Assistencial e Educativa Mãe Admirável
SCVF	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SMDS	Secretaria de Município de Desenvolvimento Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TSF	Trabalho Social com Famílias

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1. O UNIVERSO DE PESQUISA E OS CAMINHOS METODOLÓGICOS.	16
2. POLÍTICA SOCIAL PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	29
2.1. BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.	29
2.2. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM SANTA MARIA: O SUAS QUE TEMOS ...	37
3. AS EMOÇÕES: UM FENÔMENO SOCIAL.....	45
3.1. AS EMOÇÕES ENQUANTO OBJETO DE ESTUDO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS.	45
3.2. TRABALHO EMOCIONAL	51
3.3. TRABALHO EMOCIONAL, GÊNERO E CUIDADO.	56
4. “TENTO PASSAR POSITIVIDADE”: TRABALHO EMOCIONAL E VIVÊNCIAS NO SUAS EM TEMPOS DE PANDEMIA.....	63
4.1. PANDEMIA, DESIGUALDADE E ASSISTÊNCIA SOCIAL.	63
4.2. “EU ME SINTO EXAUSTA”: MUDANÇAS OCORRIDAS NO PROCESSO DE TRABALHO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.	69
4.3 “EU TENHO QUE BOTAR O SORRISO NO ROSTO: AGORA NEM TEM MAIS SORRISO NO ROSTO, PORQUE ESTAMOS DE MÁSCARA”	83
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	94
6. REFERÊNCIAS	98
APÊNDICE A – ROTEIRO PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS SOBRE EMOÇÕES COM AS(OS) TRABALHADORAS(ES) DO SUAS, ASSISTENTES SOCIAIS E PSICÓLOGAS(OS), QUE ATUAM NOS CRAS E CREAS NO MUNICÍPIO DE SANTA MARIA/RS.....	105
APÊNDICE B – ROTEIRO PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS SOBRE A TRAJETÓRIA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL MUNICIPAL COM AS(OS) TRABALHADORAS(ES) DO SUAS NO MUNICÍPIO DE SANTA MARIA/RS.....	109

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho surgiu a partir da minha experiência enquanto trabalhador do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no município de Santa Maria/RS, durante a pandemia do Coronavírus (Covid-19). Período esse marcado por mudanças nos processos de trabalho, intensificação das demandas devido ao aumento das vulnerabilidades vivenciadas pelos indivíduos e suas famílias, os quais apresentam novas exigências institucionais e profissionais. O atual contexto tem exigido reinvenções diante das múltiplas expressões da questão social que se acentuam em um cenário de aumento do desemprego, da fome e das mais variadas formas de violência e violação de direitos.

O Governo Federal reconheceu através da Lei nº 13.979 de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas de enfrentamento ao coronavírus (Covid-19), a essencialidade das(os) trabalhadoras(es) dos CRAS e dos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). O decreto nº 10.282 de 20 de março de 2020, que regulamenta a presente lei, define a política de assistência social e o atendimento à população que se encontra em vulnerabilidade social, como serviços e atividades essenciais indispensáveis. Entretanto, ao mesmo tempo em que a política de assistência social é reconhecida pela sua extrema relevância diante da emergência de saúde pública de caráter internacional, observa-se que ela vem sendo tratada de modo subsidiário.

As condições de trabalho no SUAS, no Brasil, tem se caracterizado por poucos investimentos na rede de serviços e pela insuficiência de equipamentos sociais, que contribuem para a precarização profissional, (BRAGA; COSTA, 2020). Além disso, em nível Municipal, algumas fragilidades são identificadas, tais como, falta de cobertura dos dispositivos, equipes mínimas incompletas, não substituição das(os) profissionais afastados por motivos de saúde e férias que acarretou, inclusive, em equipamentos com apenas uma técnica de nível superior por determinados períodos. É perante essa conjuntura, que a psicóloga Margarida¹ refere “o meu medo maior é de enlouquecer, não contrair covid, é isso é fato”, afirma ainda que no momento em que está exposta atendendo um monte de usuários não pode deixar-se levar pelo medo de contaminação.

¹ Interlocutora da pesquisa.

Diante das péssimas condições de trabalho no SUAS e levando em consideração a essencialidade da Psicologia e do Serviço Social na execução das atividades realizadas nos equipamentos públicos de Assistência Social, o Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) e o Conselho Regional de Psicologia (CRP) do Rio Grande do Sul (RS) lançaram uma carta aberta às/os trabalhadoras(es) assistentes sociais e psicólogas(os) referente às graves condições de trabalho e os desafios para quem trabalha na política de assistência social. O documento destaca a importância dessa política social pública e de suas trabalhadoras(es) para o enfrentamento da crise sanitária, econômica e social. Ressalta que a precarização dessa política já vem sendo visível nos últimos anos e que são anteriores a pandemia da Covid-19, porém na atual conjuntura tem ocorrido o crescimento das demandas, sem ampliação das equipes e o adoecimento físico e mental dos profissionais é visível. Desse modo, o CRESS e o CRP levantam o seguinte questionamento: “E a proteção a quem trabalha na Política de Assistência Social?” e se posicionam, “Nós escolhemos a vida, não ao genocídio”, (CRESS; CRP, 2020).

Nesse sentido, a presente pesquisa tem por objetivo compreender como as mudanças ocorridas nos processos de trabalho decorrentes do atual contexto de Pandemia da Covid-19 têm influenciado as emoções das(os) trabalhadoras(es) do SUAS, psicólogas(os) e assistentes sociais, no município de Santa Maria/RS. As emoções fazem parte da história da constituição do ser humano, e refletir sobre elas em momentos de crise como este é substancial para compreender como os sujeitos estão se sentindo, quais são os mecanismos que estão buscando para enfrentarem esse momento, como manejam suas emoções e o que elas têm mobilizado na prática. Precisamos buscar entender essas dimensões da vida humana para pensarmos em estratégias de proteção e recuperação pós-pandemia, compreender os impactos que esse fenômeno mundial tem causado na sociedade, (TAVARES; BARBOSA, 2014).

Desse modo, os estudos da Antropologia e Sociologia das Emoções, que ganhou destaque nas décadas de 1970 e 1980 nos Estados Unidos, tem muito a contribuir para as reflexões sobre o momento que estamos vivenciando. Por muito tempo, as emoções foram consideradas fenômenos estritamente psicobiológicos, como fatos naturais, biologicamente dados, não sendo objeto central de estudos nas Ciências Sociais. Entretanto, a Antropologia e Sociologia das Emoções tem demonstrado que elas também se constituem pela sua dimensão social, são resultado de construções históricas e culturais, (REZENDE; COELHO, 2010).

1.1 O UNIVERSO DE PESQUISA E OS CAMINHOS METODOLÓGICOS.

Nessa seção pretendo explicitar as especificidades que levaram ao surgimento da presente pesquisa, na qual me coloco em movimento nesse percurso enquanto trabalhador e defensor do SUAS. Apresento, em seguida, as particularidades da pesquisa qualitativa, as questões éticas, o universo da pesquisa e as(os) interlocutoras(es), bem como as escolhas e percursos metodológicos adotados desde a coleta dos dados até a sua análise e interpretação.

A proposição da realização deste estudo está atrelado a minha experiência como trabalhador do SUAS, trajetória essa que se inicia muito antes da pandemia da Covid-19, no ano de 2010, quando tinha 16 anos de idade e trabalhei como estagiário no setor administrativo de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) no município de Caçapava do Sul/RS². Posteriormente, realizei, no ano de 2015, um semestre de estágio curricular obrigatório do curso de Bacharelado em Serviço Social no CRAS-Oeste na cidade de Santa Maria/RS³, momento marcado pela terceirização, precarização e sucateamento dos serviços públicos na região. Em 2018, assumi o cargo de assistente social neste município, me inserindo na equipe de referência do CRAS-Norte, localizado no Bairro Chácara das Flores⁴, local que tivemos que sair devido às péssimas condições de estrutura física que colocava em risco não apenas a saúde das(os) trabalhadoras(es), mas também dos próprios usuários⁵ que acessavam o equipamento em busca de proteção social. Assim, em dezembro de 2018, a equipe técnica do CRAS Norte passou a dividir um espaço junto à equipe do CREAS, a princípio temporariamente, mas foi somente em fevereiro de 2020 que o CRAS Norte foi

² Caçapava do Sul é um município do Rio Grande do Sul, Brasil. Segundo o IBGE Caçapava na língua tupi-guarani significa “clareira na mata”. Tornou-se a 2º capital farrapilha devido a sua importante participação na Revolução Farroupilha. No censo do IBGE de 2010 foi estimada com uma população de 33.548 pessoas. Fonte: IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/cacapava-do-sul/historico>>. Acesso em 11 de jul. de 2021.

³ Santa Maria é um município da região central do Rio Grande do Sul, Brasil. Segundo dados do IBGE estimou-se uma população de 283,677 pessoas no ano de 2020. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santa-maria/historico>>. Acesso em 05 de ago. de 2021.

⁴ Chácara das Flores é um bairro localizado na região norte do município de Santa Maria, composto pelas seguintes unidades residenciais: Balneário das Pedras Brancas; Chácara das Flores e das Rosas; desmembramento Fernando Friedrich; e às Vilas Cerro Azul, das Flores, Itagibá, Sant’anna, Santa Terezinha, São Rafael, Tiarajú, Vitória. Para maiores informações sobre o perímetro urbano de Santa Maria, sugiro a leitura da Lei complementar do Município de Santa Maria n° 42, de 29 de dezembro de 2006, que cria e altera a divisão urbana de Santa Maria. Disponível em: <[Lei Complementar 42 2006 de Santa Maria RS \(leismunicipais.com.br\)](http://leismunicipais.com.br)>, acesso em 15 de jul. de 2021.

⁵ Utilizo o termo usuário para me referir àquele que faz uso, utiliza, acessa a política de assistência social.

realocado em sua nova sede no Bairro Carolina⁶, pouco antes dos efeitos da Covid-19 no Brasil.

É nesse contexto de pandemia da Covid-19 que a presente investigação toma relevo, período este marcado por mudanças no processo de trabalho, decorrente de diversos fatores, tais como: interrupção de atividades coletivas; fechamento integral ou parcial de outros serviços no âmbito municipal, estadual e federal, dificultando o acesso de um conjunto de indivíduos e famílias que não possuíam acesso aos meios tecnológicos e acabavam buscando serviços que continuaram abertos, destacando aqui os do SUAS, como meio de tentarem acessarem seus direitos, em um momento marcado pelo aumento das vulnerabilidades vivenciadas pela população. Além da intensificação das demandas e exigências profissionais, sem ampliação das equipes técnicas, ressalta-se a encruzilhada ou até mesmo um dilema ético entre atender ou não aquele conjunto de sujeitos que não estavam conseguindo acessar outros serviços e políticas sociais devido ao atendimento remoto e a falta de meios que possibilitassem tal acessibilidade.

No contexto do trabalho me senti “dragado” com as/os demais profissionais da equipe por uma demanda que jamais iríamos dar conta, como ainda não damos, bateu na nossa cara, como um tapa, a fome, a miséria, a pobreza⁷, a desigualdade social nas suas múltiplas expressões. Desigualdades essas que já existiam, mas a partir das quais os sujeitos na busca da sobrevivência se reinventavam diariamente de forma individual para conseguir garantir o mínimo para sobrevivência, e simplesmente do dia para a noite perderam essa possibilidade diante das adversidades trazidas pela pandemia, principalmente, em relação à necessidade de isolamento social. Abordarei dois momentos marcantes para mim que tirei do meu diário de campo para tentar minimamente expressar o cenário descrito acima, mas tendo a convicção de que esse momento foi tão transbordante e doloroso que jamais conseguiria expressar sua complexidade em palavras ou frases.

⁶ O Bairro Carolina fica localizada na região norte de Santa Maria, compreendendo as seguintes Unidades Territoriais: Carolina, Vila Carolina e Vila Valdemar Rodrigues. Disponível em: <[Lei Complementar 42 2006 de Santa Maria RS \(leismunicipais.com.br\)](http://Lei Complementar 42 2006 de Santa Maria RS (leismunicipais.com.br))>, acesso em 15 de jul. de 2021.

⁷ A pobreza é entendida aqui como uma categoria multidimensional. De acordo com Yasbek, (2009, p. 74) com base em Martins (1991: p. 11-15) “a pobreza é expressão direta das relações sociais vigentes na sociedade e certamente não se reduz às privações materiais. Alcança o plano espiritual, moral e político dos indivíduos [...] é “carência de direitos, de possibilidade, de esperança” [...] é “a pobreza de direitos”.

O primeiro, foi um dia em que eu e a equipe técnica com a qual trabalhava⁸ composta por mais uma assistente social e duas psicólogas, estávamos entregando alimentos nas casas dos usuários do SUAS, logo no início da pandemia, momento no qual realizávamos todo o atendimento por telefone e depois nos deslocávamos até a casa deles. Nesse dia realizamos mais de trinta e cinco visitas domiciliares para entrega de aporte nutricional, em uma das residências composta por um casal e seu filho, quando cheguei e posteriormente realizei a entrega da cesta básica, o menino começou a gritar “mãe vamos ter comida hoje, mãe vamos ter comida hoje”, a criança sorria e gritava pelo alimento, enquanto eu via a parte mais sombria da nossa sociedade, a emoção que eu sentia era raiva disso que chamamos de humanidade. O segundo momento foi também nos primeiros meses de pandemia, o município não estava preparado para uma situação dessa magnitude e muitas vezes faltavam às cestas básicas por alguns dias, pois logo no começo estavam dependendo principalmente de doações, mostrando a fragilidade da política de assistência social na garantia de proteção social. Esse foi um período que eu questionei muito o meu fazer profissional, momento intenso de crises de ansiedade e sofrimento, porque muitos usuários acessavam o CRAS solicitando Benefício Eventual⁹ da alimentação e tínhamos que informar que não tinha naquele momento, que talvez teríamos na semana seguinte, e o sujeito na nossa frente dizendo: “mas eu não tenho como esperar até semana que vem, estou precisando agora, estou com fome agora”.

Eu me senti sucateado, com raiva, com vergonha, um inútil. Ia para casa, tinha crises de ansiedade, choro, que nunca havia experimentado antes, ficava pensando por horas, por dias, na vida usurpada daqueles sujeitos por um sistema desigual, comecei a ver o colorido do mundo se apagando pouco a pouco, perdendo a minha esperança, capacidade de lutar e sonhar. Foi necessário me reencontrar comigo mesmo enquanto ser e profissional, parar, e refletir no profissional que eu me propus a ser e começar a realizar processos de mediação com o sistema macrossocietário e olhar para o cenário nacional, desconstruindo uma visão de que eu sozinho daria conta de problemas estruturais da sociedade. Entendo que o único caminho possível é o do coletivo, mas em um primeiro momento foi tão esmagadora aquela

⁸ Posteriormente, no mês de julho de 2021, ocorreram algumas mudanças nas equipes, troca de profissionais entre as unidades públicas, decisão que aconteceu de cima para baixo, porque não houve nenhum diálogo por parte da gestão com os serviços e planejamento em relação aos impactos que poderiam implicar no processo de trabalho, visto que na lógica do SUAS deve-se priorizar o vínculo entre profissional e usuário.

⁹ Benefícios eventuais são “provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do SUAS e são prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública” (BRASIL, 1993, np).

realidade que se apresentava que me senti quase uma máquina, as demandas surgiam e eu mais reagia do que refletia.

Nesse sentido, enquanto pesquisador de um universo no qual estou imerso, foi necessário, como ponto de partida, realizar um movimento de estranhamento dessa realidade, aquilo que Da Matta (1978) na sua discussão sobre o ofício do etnólogo vai chamar de “transformar o familiar em exótico”, ou seja, um processo de desnaturalização daquilo que muitas vezes naturalizamos no nosso cotidiano, em outras palavras, olharmos para nós mesmo e realizamos reflexões e questionamentos “como fazem as crianças quando perguntam os porquês”, (DA MATTA, 1978, p. 5).

Segundo Velho (1980) o processo de estranhamento torna-se possível a partir da nossa capacidade de conformação entre as diferentes interpretações possíveis sobre determinado fenômeno. Ainda conforme o autor a análise da sociedade implica certa subjetividade do observador, é um ponto de vista sobre a realidade que pode ser compreendida de formas diferenciadas.

Destarte, Roberto Da Matta (1978) e Gilberto Velho (1980) desmistificam a vertente do pensamento clássico das Ciências Sociais que defende a necessidade de distanciamento do investigador em relação à realidade pesquisada em nome da neutralidade e imparcialidade na pesquisa, para que se chegue num maior grau de objetividade. Penso conforme Velho (1980, p. 129) ao afirmar que “a ‘realidade’ (familiar ou exótica) sempre é filtrada por determinado ponto de vista do observador, ela é percebida de maneira diferenciada”, ou seja, não existe ciência neutra ou imparcial, pois até os estudiosos das ciências naturais e biológicas ao escolher realizar determinado estudo em detrimento de outro já estão tomando uma posição.

No campo das Ciências Sociais o estudo da sociedade é percebido como uma “objetividade relativa, mais ou menos ideológica e sempre interpretativa” (VELHO, 1980, p.129), o que não é o mesmo que dizer que não existe rigor científico. Visto que uma pesquisa científica diferencia-se das demais pela sua profundidade, pelo seu rigor teórico-metodológico que permitem ao pesquisador eleger um conjunto de instrumentos e técnicas para observar e investigar o contexto social.

É nesse percurso de estranhamento que comecei a olhar para o contexto do trabalho no SUAS em Santa Maria/RS e comecei a levantar alguns questionamentos, entre eles: por

que a política de assistência social e suas trabalhadoras(es) foram definidas como essenciais em detrimento de outras políticas sociais públicas que também são de extrema relevância, tendo em vista que a proteção social aos cidadãos, de forma efetiva, só é possível através de um conjunto articulado de políticas, isto é, a intersectorialidade¹⁰ das políticas sociais? O fechamento de outros serviços públicos acarretou na sobrecarga de trabalho para aqueles que continuaram com as suas atividades na linha de frente para a diminuição das adversidades geradas pela pandemia, sendo assim, os gestores pensaram no desgaste emocional e na saúde mental das(os) profissionais? E como se garante a proteção para as/os trabalhadoras(es) do SUAS?. A partir dessas e de outras indagações e à luz da antropologia das emoções cheguei ao meu problema de pesquisa que consiste em entender *como o contexto da Pandemia da Covid-19 tem influenciado nas emoções das(os) trabalhadoras(es) do SUAS que atuam nos CRAS e CREAS, no Município de Santa Maria/RS, e como elas(es) têm realizado o manejo dessas emoções.*

Nessa perspectiva, para análise investigativa recorreu-se a pesquisa de tipo qualitativa, pois esse tipo de abordagem possibilita captar o universo dos significados, das experiências dos sujeitos e de suas histórias. Conforme Minayo (2016, p.20) a pesquisa qualitativa “responde a questões muito particulares, ela se ocupa dentro das Ciências Sociais, com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes [...]” isto é, correspondem a um universo que não pode ser quantificado. Quanto ao conhecimento produzido configura-se como compreensiva, que segundo Minayo (2016, p.23) refere-se a “compreensão da realidade humana vivida socialmente”, ou seja, busca-se compreender crenças, valores, hábitos, sentimentos, emoções e assim interpretar a realidade social.

Para constituir o universo da pesquisa recorri ao tipo de amostra que Marconi e Lakatos (2003) chamam do tipo mais comum de amostra não-probabilística – a amostra intencional. Esta escolha justifica-se pelo interesse em buscar compreender as emoções das(os) profissionais do CRAS e CREAS no município de Santa Maria/RS, a partir das condições objetivas e subjetivas vivenciadas no contexto do trabalho durante a pandemia da Covid-19 e devido às dificuldades que poderiam surgir decorrente do atual momento que

¹⁰ Em relação ao uso dessa categoria sugiro a leitura do artigo de Carlos Léo Langsch Neto e Carin Otília Kaefer, intitulado “A intersectorialidade das políticas públicas como mecanismo na ampliação dos direitos”, publicado nos Anais do III Seminário Internacional de Políticas Públicas de 2017 da PUC/RS. Disponível: <<https://editora.pucrs.br/edipucrs/acessolivre/anais/sipinf/assets/edicoes/2017/artigo/6.pdf>>, Acesso em 15 de jul. de 2021.

estávamos e estamos vivenciando, no qual o distanciamento social se tornou essencial frente as estratégias de combate a propagação do vírus. Assim, a escolha deu-se a partir da vontade e disponibilidade dos sujeitos em participarem da pesquisa. De acordo com Martinelle (1999) na pesquisa qualitativa o que é essencial não é o número de participantes, mas os significados, a riqueza que a relação sujeito/sujeito possibilita para aprofundamento do objeto de análise.

Portanto, o presente estudo foi composto por profissionais de nível superior que atuam nos equipamentos públicos CRAS e CREAS no município de Santa Maria/RS e realizam atendimentos direto junto à população usuária do SUAS. Destaca-se que existem no município três CRAS e um CREAS, os quais em seu conjunto, durante a coleta de dados, totalizavam quinze trabalhadoras(es) graduados e ativos. Antes da realização do trabalho de campo, no qual eu já estava inserido, foi realizado contato com a Secretaria de Município de Desenvolvimento Social (SMDS), responsável pela gestão da Política de Assistência Social em Santa Maria/RS, para consulta quanto à possibilidade de realização deste estudo e foi somente após a assinatura de um termo de esclarecimento e liberação por parte do Secretário da pasta e da assistente social e ex-coordenadora¹¹ da Proteção Social Básica que iniciei o contato com as(os) trabalhadoras(es) dos CRAS e CREAS.

Para produção e coleta de dados realizei oito entrevistas individuais semiestruturadas, pois este tipo de entrevista permite o uso de roteiro com perguntas previamente estabelecidas e a possibilidade de se interrogar novas questões a partir da resposta do informante, (TRIVIÑOS, 1987). Segundo Boni e Quaresma (2005) nesse tipo de técnica de coleta de informações o entrevistador deve estar vigilante para direcionar a pesquisa para o assunto que interessa, podendo levantar novas questões para esclarecer algo que possa ter ficado confuso. Destarte, as(os) minhas(meus) interlocutoras(es) foram compostas majoritariamente por mulheres, as(os) quais conhecia todas(os) previamente, a divisão entre os equipamentos deu-se da seguinte forma: no CREAS foram entrevistadas duas assistentes sociais e uma psicóloga; no CRAS Oeste uma profissional de Serviço Social; no CRAS Leste um trabalhador da área da psicologia; e no CRAS Norte, equipe em que estou inserido, foram duas da área da Psicologia e uma do Serviço Social¹². Destaco que entrei em contato com as(os) interlocutoras(es) da pesquisa previamente agendando um horário para as

¹¹ Após a coleta de dados, mais precisamente no mês de maio de 2021, a coordenadora da Proteção Social Básica solicitou seu desligamento do cargo, o qual continua sem ninguém até o momento.

¹² Priorizei realizar entrevistas com um maior número de trabalhadoras do CRAS Norte em detrimento dos demais CRAS devido à flexibilidade de contato com as(os) interlocutoras(es) no contexto da pandemia da Covid-19.

entrevistas que aconteceram de modo presencial¹³ nos respectivos locais de trabalho¹⁴. Todas(os) as(os) entrevistadas(os) foram orientadas(os) sobre a natureza e os objetivos da presente investigação e assinaram um termo de consentimento informado anterior à entrevista, de acordo com os princípios éticos. Segundo Goldim (2000, p.82) “o processo de consentimento informado visa fundamentalmente, resguardar o respeito às pessoas. Isso se dá através do reconhecimento da autonomia de cada indivíduo, garantindo a sua livre escolha após ter sido convenientemente esclarecido sobre as alternativas disponíveis”.

Através do presente termo os sujeitos da pesquisa, autorizaram a utilização das informações por elas(es) concedidas(dos), ficando ciente da divulgação de dados gerais. O termo de consentimento funcionou como um contrato entre o pesquisador e as(os) interlocutoras(es) garantindo os princípios éticos e a escolha destas(es) em participarem ou não da pesquisa. A seguir, apresento o perfil das(os) entrevistadas(os), saliento que por uma escolha ética com a intenção de resguardar o maior sigilo possível, levando em consideração que são poucos profissionais que compõem as equipes dos CRAS e CREAS do SUAS em Santa Maria/RS, os quais podem ser identificados facilmente entre os pares e a gestão, priorizei por elencar questões gerais e algumas informações mais específicas. Realço ainda que utilizei pseudônimos escolhidos por mim e que não identificarei os respectivos locais de trabalho de cada uma(um) a fim de preservá-las(los).

As(os) minhas(meus) interlocutoras(es) foram sete mulheres e um homem, com idades que variam entre 26 e 54 anos de idade, todas(os) tem em média de três a quatro anos que atuam no SUAS de Santa Maria, quatro são assistentes sociais e quatro são da área da Psicologia, o vínculo trabalhista é estatutário na sua totalidade. No quadro 1 exponho o agrupamento de algumas informações individuais segundo informações coletadas.

O objetivo das entrevistas individuais foi explorar quais e como as mudanças ocorridas no processo de trabalho durante a pandemia da Covid-19 influenciaram nas emoções das(os) trabalhadoras(es) do SUAS, que emoções foram vivenciadas por estes, o que elas mobilizaram na prática e como foi sendo realizado o manejo dessas.

¹³ Optei por essa modalidade mesmo no contexto pandêmico, porque estávamos realizando atendimentos presenciais. Entretanto, foram tomados todos os cuidados necessários, conforme orientações dos órgãos sanitários.

¹⁴ Saliento que no termo de esclarecimento e liberação da pesquisa que foi autorizado pela gestão estava previsto a possibilidade da realização das entrevistas nos respectivos locais de trabalho caso as(os) interlocutoras(es) assim optassem. Desse modo, como a maioria dos nossos atendimentos, salvos os de natureza emergenciais, estão sendo realizados por agendamento conversei com a minha equipe de trabalho buscando um consenso para me deslocar para os demais serviços para realizar as entrevistas.

Quadro 1 – Perfil das(os) entrevistadas(os) da pesquisa sobre emoções das(os) trabalhadoras(es) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nome	Sexo	Cor	Religião	Estado Civil	Profissão	Escolaridade
Violeta	Feminino	Branca	Não possui	Solteira	Assistente Social	Pós-graduada
Rosa	Feminino	Branca	Católica	Casada	Assistente social	Ensino superior
Margarida	Feminino	Branca	Pagã	Solteira	Psicóloga	Pós-graduada
Ana	Feminino	Branca	Não possui	Casada	Assistente social	Pós-graduada
Carla	Feminino	Branca	Cristã	Casada	Assistente social	Pós-graduada
Dália	Feminino	Branca	Não possui	Solteira	Psicóloga	Pós-graduada
Pedro	Masculino	Não declara	Cristão/católico	União estável	Psicólogo	Ensino superior
Paula	Feminino	Parda	Católica	Solteira	Psicóloga	Pós-graduada

Fonte: Neto, 2021.

As entrevistas foram orientadas por um roteiro composto de vinte e quatro perguntas que serviram como norte durante os diálogos estabelecidos com as(os) interlocutoras(es). Esse foi dividido em três blocos, o primeiro de identificação; o segundo sobre o processo de trabalho durante a pandemia e as emoções que emergiram nesse contexto, dentro desse agrupamento foi realizado subdivisões que abordam a relação com os usuários do SUAS, com a gestão/poder público a nível municipal e federal e com a rede de políticas públicas, com a finalidade de compreender como essas relações se estabeleceram, como as/os profissionais se sentiram em relação a elas e como realizaram o manejo das emoções; o último bloco abordou questões sobre pandemia e temporalidade, cujo propósito foi entender como as(os) trabalhadoras(es) foram se sentindo no decorrer da pandemia.

As entrevistas foram realizadas entre o período de 16 de março e 9 de abril de 2021, todas foram gravadas com autorização das(os) interlocutoras(es) com duração que variaram entre uma e duas horas em média. Durante as narrativas fui perpassado por diversas emoções, sentimentos e inquietações. Acredito que as minhas(meus) interlocutoras(res) também, porque houve momentos de choro, risos, indignação, na finalização da gravação escutei de cinco profissionais que foi um momento de desabafo, uma relatou que se sentiu mais aliviada, outra que se sentiu como se tivesse ganhado uma sessão de terapia a mais naquela semana, entre

outras observações. Desse modo, não tive outra escolha a não ser deixar-me afetar por cada história, gesto, expressão, sentimento e pensamento. Como bem elucida Favret-Saada (2005), é necessário reconsiderar a modalidade de ser afetado no trabalho de campo, esse abre um processo de comunicação específica com o outro, capaz de mobilizar e modificar nosso próprio sistema de conhecimento.

A coleta de dados individual foi um momento muito particular, experimentar cada sensação através das falas e dos gestos dos meus pares foi de uma sensibilidade, porque cada narrativa vem ao encontro dos meus sentimentos, desencadeando muitos processos internos e reflexivos. Mas, quando me coloquei nesse campo tinha ciência de que o mesmo me afetaria diretamente através das experiências, sentimentos e emoções compartilhados. Entretanto, em nenhum momento impediu a produção de conhecimento científico, porque eu sabia da onde estava falando, como pesquisador, os objetivos a que me propus e busquei articular todos os elementos de modo rigoroso ao longo da pesquisa, mas a todo o momento me colocando como sujeito posicionado.

Além das entrevistas semiestruturadas, foi utilizada a técnica de observação participante, principalmente no que se refere a questões mais gerais que envolveram as equipes dos CRAS e CREAS, como por exemplo, determinações da gestão municipal que implicava ambas as equipes, como elas repercutiram, quais emoções emergiram e o que essas mobilizaram na prática. De acordo com Alonso (2016, p.10) a observação das interações sociais cotidianas consiste em “uma maneira de entender os fenômenos sociais é observá-los enquanto acontecem, aqui e agora”, ou seja, envolve a capacidade de nós alertarmos para fatos que estão acontecendo através de um acompanhamento contínuo das atividades do grupo investigado. Nesse sentido, como instrumento de registro usei o diário de campo.

Para a análise do material qualitativo, resultante das entrevistas semiestruturadas, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, esta é formada por um conjunto de procedimentos que visa à investigação do material escrito, das comunicações. Segundo Bardin (1977), a organização da análise de conteúdo realiza-se dentro de três etapas, a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos materiais, a inferência e a interpretação. A primeira corresponde à organização do material, escolha de técnicas e formulação de instrumentos, revisão bibliográfica sobre o tema, determinação do corpo da pesquisa, entre outros. A segunda fase a organização do material, realizada na primeira, é submetido a um estudo aprofundado, no qual orientado por um referencial teórico o pesquisador codifica, classifica e

categoriza conforme os objetivos da pesquisa. O terceiro momento refere-se ao aprofundamento da interpretação referencial, tomando o material empírico em relação aprofundada com a teoria, buscando desvelar os conteúdos latentes, para descobrir ideologias e características do processo social.

Nesse sentido, iniciei fazendo uma leitura de materiais selecionados, revisão da literatura sobre a política social de assistência social, a pandemia e sobre as teorias da antropologia e sociologia das emoções, delineando os objetivos, procedimentos e técnicas da pesquisa que iluminaram, posteriormente, a classificação do material coletado. Após a coleta e transcrição das entrevistas semiestruturadas, comecei a realizar a exploração das narrativas sobre as lentes da antropologia e sociologia das emoções. Assim criei categorias de análise, com base nos objetivos, para distribuição das frases de cada texto transcrito, procurando encontrar núcleos de sentidos, agrupando os fragmentos em cada tema. Apresento no quadro 2 a seguir as categorias usadas para classificação dos trechos das narrativas das(os) minhas(meus) interlocutoras(es) e as dimensões analisadas em cada uma delas.

Dessa forma, todo o material coletado foi agrupado com base nas categorias descritas abaixo, tal procedimento ocorreu através da organização de um quadro no arquivo do Word, no qual com base nas respostas das(os) entrevistadas(os) fui classificando fragmentos dentro de cada categoria com base nas dimensões contempladas em cada uma delas. A partir dessa distribuição dos relatos no quadro, foi possível uma melhor visualização dos trechos, conseguindo dessa maneira identificar núcleos de sentido que dialogavam entre si e aqueles que se diferenciavam em cada descrição. Por fim, através das lentes da antropologia das emoções, da literatura sobre a política de assistência social e das legislações que orientaram a análise dos materiais e possibilitaram a realização de inferências, elaborei sínteses interpretativas com base no meu tema e objetivos que serão encontradas ao longo desse trabalho.

Quadro 2 – Categorias e dimensões analisadas nas narrativas das(os) interlocutoras(es).

(continua)

Categoria	Dimensões analisadas nas narrativas
<ul style="list-style-type: none"> ● Processo de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ● Descrição das mudanças ocorridas e das atividades desenvolvidas; ● Descrição das emoções que eclodiram a partir das novas configurações do processo de trabalho durante a pandemia da Covid-19.

Quadro 2 – Categorias e dimensões analisadas nas narrativas das(os) interlocutoras(es).

(continuação)

<ul style="list-style-type: none"> • Fatores geradores de estados emocionais 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas/ fatores que impactaram durante a pandemia; • Dificuldades de atender as demandas no contexto pandêmico e emoções vivenciadas; • Emoções em relação à gestão municipal e federal; • Emoções em relação ao trabalho em equipe; • Emoções em relação ao trabalho em rede; • Emoções em relação ao trabalho realizado no CDM no início da pandemia.
<ul style="list-style-type: none"> • Expressão de emoções e sentimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • O que busca expressar no atendimento; • O que está sentindo no atendimento.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo/gestão das emoções vivenciadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias para o manejo das emoções geradas no trabalho; • Recurso aos pares como suporte; • Recurso à família como suporte.

Fonte: Neto, 2021.

No decorrer da pesquisa, mais especificadamente no momento da discussão sobre a política de assistência social no município de Santa Maria, surgiram algumas adversidades no que se refere à falta de literatura pertinente sobre tema. À vista disso, aproveitei algumas informações da análise institucional que realizei no CRAS Oeste em 2015.

Para falar sobre o desenho da política de assistência social na cidade atualmente, recorri a minha experiência de campo nesses três anos que estou inserido como trabalhador do SUAS no município. Contudo, apenas com isso ficaria muito prejudicada a discussão histórica dos últimos anos sobre a política municipal, portanto priorizei realizar mais duas entrevistas semiestruturadas, com trabalhadoras que estão há mais tempo atuando no SUAS na cidade. As entrevistas tiveram por finalidade uma breve construção da trajetória da política de assistência social do município de Santa Maria, devido à falta de literatura que tratasse da temática.

As entrevistas foram guiadas por um roteiro dividido em dois blocos, o primeiro de identificação e o segundo sobre a história de desenvolvimento do SUAS na cidade a partir da experiência das trabalhadoras, este foi composto por três perguntas centrais que compreenderam as seguintes dimensões: como era o desenho da política quando começaram a

trabalhar nela; os caminhos percorridos até os dias atuais e a arquitetura do SUAS na atualidade.

Realizei o mesmo procedimento das primeiras entrevistas, entrei em contato com as minhas interlocutoras previamente agendando um horário para as entrevistas que aconteceram de modo presencial nos respectivos locais de trabalho, ambas no dia 27 de julho de 2021, com duração de aproximadamente 45 minutos. Todas as entrevistadas foram orientadas sobre a natureza e os objetivos da presente investigação, isto é, sobre emoções dos trabalhadores durante a pandemia da Covid-19, porém que o presente diálogo tinha como propósito a reconstrução sobre a história da política de assistência social municipal. Posteriormente, as entrevistadas assinaram um termo de consentimento informado aceitando participarem da pesquisa e autorizando a gravação das mesmas, buscando assim a garantia dos princípios éticos e a escolha dos sujeitos em colaborarem.

As minhas interlocutoras foram duas trabalhadoras da Secretaria de Município de Desenvolvimento Social (SMDS), que trabalham na cidade desde 2010, ambas servidoras estatutárias, entre 40 e 45 anos de idade. Uma delas é assistente social e gestora do Cadastro Único¹⁵; a outra é assistente social e assessora técnica da gestão, esta teve a experiência de trabalhar no SUAS em Santa Maria no período de 2006 a 2009. A seguir apresento o quadro 3 de agrupamento de algumas informações individuais.

Quadro 3 – Agrupamento de informações de duas entrevistas realizadas sobre a trajetória da Política de Assistência Social Municipal de Santa Maria/RS.

Nome ¹⁶	Sexo	Cor	Religião	Estado Civil	Profissão
Letícia	Feminino	Branca	Não possui	Casada	Assistente Social
Carol	Feminino	Branca	Católica	Divorciada	Assistente social e mestrandanda

Fonte: Neto, 2021.

As entrevistas sobre a política de assistência social municipal foram muito ricas em conteúdo, pois permitiram reconstruir um pouco da história do seu desenvolvimento. Infelizmente não foi possível abordar toda essa riqueza na tentativa de ser sucinto, visto que a finalidade era trazer uma breve discussão sobre essa trajetória, principalmente, após o

¹⁵ O Cadastro Único é “um instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias Brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal”, (Brasil, 2007, np).

¹⁶ Utilizei pseudônimos escolhidos por mim.

redesenho da política que se materializa no SUAS. Dessa forma, devido à falta de material, foi realizada uma análise das duas entrevistas buscando núcleos de sentido e a partir desses reconstruindo alguns momentos importantes. Foram utilizadas também algumas leis municipais que tratavam sobre a política e uma monografia que foi disponibilizada por uma das minhas interlocutoras. A discussão desse material está presente na seção denominada “Política de Assistência Social em Santa Maria: o SUAS que temos”.

Nesse sentido, o presente trabalho está dividido em quatro partes. A primeira é a introdução, na qual apresentei meu tema e objetivos de pesquisa, a importância da realização da presente investigação, os caminhos metodológicos percorridos e as técnicas e instrumentos utilizados para sua concretização, assim como as(os) interlocutoras(os). No segundo capítulo, discuto a contextualização da política de assistência social a nível nacional e local, apresentando seus principais marcos legais e sua estrutura a partir do seu (re)desenho na perspectiva de implementação do SUAS, bem como seus equipamentos, serviços e benefícios. No terceiro momento, abordo as emoções enquanto objeto de estudos das Ciências Sociais, em que elas são compreendidas como resultado de contextos socioculturais e das relações sociais que construímos com outros sujeitos, ultrapassando a visão essencialista, que as identificam como fatos psicobiológicos. Discuto ainda o conceito de trabalho emocional, que consiste na gestão das emoções e estado afetivos com base em regras de sentimentos construídas socialmente, realizo uma discussão interseccional com a categoria de gênero e cuidado, visto que historicamente no pensamento ocidental as emoções são facilmente vinculadas às mulheres, como características naturais, que acaba sobrecarregando as mulheres na realização no gerenciamento emocional. No último capítulo, apresento os dados da pesquisa a partir das análises realizadas sob a luz da antropologia e sociologia das emoções e da literatura sobre a política de assistência social. Por fim, trago as considerações finais que apontam que as(os) trabalhadoras(es) do SUAS, assistentes sociais e psicólogas(os), que atuam nos CRAS e CREAS, realizam trabalho emocional em profundidade, sendo esta parte constitutiva do ofício dessas profissões no desenvolvimento de suas atividades nos equipamentos públicos da política de assistência social.

2 POLÍTICA SOCIAL PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

2.1 BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

É importante destacar antes de entrar no debate sobre o processo de desenvolvimento histórico e dos marcos legais da política de assistência no Brasil que ela compõe o rol daquilo que denominamos de direitos sociais. Esses, por sua vez, são exercidos pelos sujeitos por meio da intervenção do Estado, que é o responsável pela sua provisão no enfrentamento das desigualdades sociais, (COUTO, 2010). Ressalta-se que mesmo se utilizando aqui de demarcações históricas como referência no tempo e no espaço a política de assistência se desenvolveu de forma gradual, ora com avanços, ora com retrocessos, isto é, o seu movimento não foi um processo linear, mas sim permeado por contradições que envolvem conjuntura econômica, política e social; organização, mobilização e luta da sociedade brasileira para sua efetivação, entre outros.

Historicamente a forma assumida de intervenção do Estado brasileiro no trato das expressões da questão social¹⁷ foi punitivista, ou seja, como caso de polícia, de punição aos “pobres” e “marginalizados” que eram responsabilizados pela sua condição social e também por ações vinculadas à caridade, à benemerência, à ajuda em que a Igreja possui um papel de destaque. Entretanto, quando se refere às primeiras ações de assistência social propriamente dita, seu surgimento marca das décadas de 1930 e 1940, no governo de Getúlio Vargas, possuindo como marco a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA) em 1942, primeira intervenção sistemática do Estado. As políticas de proteção social que surgiram nesse período entre os anos 1930 a 1943 predominaram até 1964 marcadas por práticas clientelistas, que tinha como atributos obras de caridade, na sua maioria ligada à igreja, com ações coordenadas pela primeira dama, (FALEIROS, 2000).

Segundo Couto (2010), o campo da assistência social é marcado por ações assistencialistas e clientelistas em que a pobreza é vista como responsabilidade individual daqueles sujeitos que não se esforçaram o suficiente para sua superação. Ainda conforme a autora, o “seu caráter assistencialista traduz-se pela ajuda aos necessitados, pela ação compensatória, por uma política de conveniências eleitorais e pelo clientelismo”, (COUTO,

¹⁷ Questão social é aqui entendida como “o conjunto das expressões das desigualdades sociais da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”, (Iamamoto, 2003, p. 27).

2010, p.165). De acordo com Yazbek (2009, p.51) “nas relações clientelistas, não são reconhecidos direitos dos subalternizados e espera-se a lealdade dos que recebem os serviços”. Desse modo, observa-se que a assistência social foi permeada e atravessada pela caridade, pela lógica do favor, pela benemerência, levando longos anos para se legitimar como política pública, reconhecida enquanto direito social de responsabilidade estatal. É somente após o período da ditadura militar, no processo de redemocratização do Brasil, que a política de assistência social vai adquirir visibilidade no campo dos direitos sociais enquanto política social pública.

Couto (2010) ao realizar uma análise das ações governamentais e dos textos constitucionais anteriores a Constituição Federal de 1988 compreende que não existia até então uma relação entre assistência social e direito social e se existia era no sentido inverso, na lógica do não direito. As intervenções realizadas antes de 1980 eram marcadas por ações pontuais, de certa forma desarticuladas, direcionadas principalmente para doação de auxílios, sem vinculação alguma com serviços, programas ou projetos. É no final da década de 1980 em um momento de efervescência política, de disputa de projetos políticos, de mobilizações populares que resultou na construção da Constituição Federal de 1988, que a Assistência Social passa a assumir caráter de política social pública, considerada direito do cidadão e dever do Estado, prestada a quem dela necessitar, compondo o tripé da Seguridade Social, junto à Saúde (universal) e a Previdência Social (contributiva), algo inédito até então na sociedade brasileira.

Conforme a Constituição de 1988, no Capítulo II da Seguridade Social, Seção I disposições gerais, Art. 194, a seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. A mesma carta constitucional abordará no seu Art. 203 os seguintes objetivos a que se destina esta política social,

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; **II** - o amparo às crianças e adolescentes carentes; **III** - a promoção da integração ao mercado de trabalho; **IV** - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; **V** - a garantia de um salário-mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei, (BRASIL, 1988, np).

Posteriormente, em 1993, é aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), no Governo de Itamar Franco, marco legal significativo que delimitará os objetivos, princípios e diretrizes; a forma de organização e gestão descentralizada e participativa e também os benefícios, serviços, programas e projetos.

Assim, observa-se que é somente cinco anos após a Constituição Federal que foi criada e aprovada a LOAS, através da Lei 8.742 de 7 de dezembro de 1993, está configura um avanço exponencial, mas que não anula as dificuldades ainda a serem enfrentadas para sua materialização e efetivação, (COUTO, 2010). Consoante a Lei 8.742 de 7 de dezembro de 1993, a Assistência Social é definida como “direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, [...] para garantir o atendimento às necessidades básicas”, (BRASIL, 1993, np), e tem por objetivos:

Art. 2º [...] I - a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos; [...] **II** - a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos; **III** - a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais, (BRASIL, 1993, np).

A LOAS ainda vai prever como diretrizes na condução da política a descentralização político-administrativa; a participação popular, por meio dos Conselhos deliberativos e das Conferências; a prioridade da responsabilidade do Estado, em ambas as esferas, na condução da política de assistência social. Nesse sentido, através da descentralização político-administrativa a União vai ter como competências a normatização e a condução da política de assistência no sentido mais amplo, possuindo como principais responsabilidades o provimento e a manutenção do Benefício de Prestação Continuada (BPC)¹⁸; o atendimento de ações de caráter emergencial em conjunto com os demais entes da federação; o monitoramento e avaliação da política; o cofinanciamento. Os Estados devem destinar recursos aos municípios para o pagamento de benefícios eventuais; atender em conjunto com os municípios ações emergenciais; prestar serviços assistenciais quando o custeio e a falta de demanda municipal justificar uma rede regional; o monitoramento e avaliação; o estímulo de consórcios municipais. Aos Municípios cabe a execução da assistência social propriamente dita, porque é onde as demandas estão mais visíveis e o controle social por meio da participação social se torna possível, assim compete aos municípios o pagamento de benefícios eventuais e do auxílio-natalidade e funeral; cofinanciar o aprimoramento da gestão; atendimentos assistenciais em situações de emergência; a prestação de serviços assistenciais; a execução de projetos de enfrentamento a pobreza e o monitoramento e avaliação. Em resumo, a União

¹⁸ O BPC “é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com sessenta e cinco (65) anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família”, (BRASIL, 1993, np).

normatiza, os Estados executam e fiscalizam e os Municípios executam, todos seguindo como norte de condução os princípios e as diretrizes previstas na LOAS.

No entanto, mesmo com os avanços legais, na prática não significou a sua execução, após a sua inserção na Constituição Federal de 1988 e criação da LOAS, novos entraves surge para sua efetivação. Na década de 1990, a partir do consenso de Washington o Brasil vai adotar como bases de orientações o modelo de política neoliberal, que tem como um de seus pilares o mínimo de investimento para o social e o máximo para o econômico. O que já resultou em dificuldades de efetivação da política de assistência social na lógica do direito, isto é, nem se materializou na prática e já começou a ser alvo de desregulamentação e desresponsabilização do Estado na garantia da proteção social. A década de 1990 é marcada por um contexto nacional e internacional que dificultou o avanço do campo das políticas sociais, momento esse marcado por processos de desvalorização salarial, desemprego, privatizações de empresas estatais, entre outros, (COUTO, 2010).

É dentro desse cenário que a população brasileira resolve apostar numa nova forma de gestão do Estado, adotando um novo modelo político de direcionamento, elegendo o então candidato do Partido dos Trabalhadores (PT), Luiz Inácio Lula da Silva, em 2002, para o cargo de Presidente da República. É a partir da chegada do PT na presidência que a política de assistência social passa a ter um novo olhar, o qual pode ser identificado a partir dos avanços dessa nos governos em que o Partido dos Trabalhadores esteve à frente da presidência da República Federativa do Brasil¹⁹. Desse modo, no ano de 2004, temos a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que representa avanços significativos na área social, no qual é pensado no (re)desenho, na arquitetura desta política, que se materializa a partir da implementação do SUAS. Este é um modelo de gestão descentralizado e participativo que tem por objetivo universalizar e organizar em todo o território nacional as ações socioassistenciais, buscando dar materialidade para os princípios, objetivos e diretrizes previstos na LOAS de 1993. Segundo a PNAS (2004), a Política de Assistência Social está dividida em dois níveis de proteção social, que compreende a proteção social básica e a proteção social especial de média e alta complexidade.

A Proteção Social Básica tem por objetivo prevenir situações de vulnerabilidade e risco social dentro dos territórios através de um conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios, tendo como foco de intervenção a família. *A Proteção Social Especial*

¹⁹ Cabe destacar aqui a reflexão de Couto (2015, p. 676) de que é necessário "incorporar que a existência legal do direito a assistência social não revela a face boa de um governo, mas é resposta à luta dos trabalhadores de verem reconhecidos seus direitos a ser protegidos".

compreende a média e alta complexidade; a primeira tem por finalidade auxiliar na reconstrução de vínculos, no atendimento às famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, através da oferta de programas, serviços e projetos de nível especializado; a segunda tem por objetivo o atendimento a famílias e indivíduos que se encontram sem referências ou em situação de ameaça, na qual já ocorreu um rompimento de vínculos.

Nesse sentido, o CRAS é o equipamento em torno dos quais devem se estruturar os serviços de proteção social básica do SUAS, e deve ofertar obrigatoriamente o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à família (PAIF), por meio da realização de um trabalho social com as famílias. Possui como direcionamento a matricialidade sociofamiliar e a territorialização²⁰, isto é, a família como centro de proteção social, buscando prevenir a ocorrência e agravo de situações de vulnerabilidade e risco social no território, (BRASIL, 2009a).

Destarte, a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada através da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Assistência social (CNAS), tendo como finalidade a descrição de cada serviço prestado no âmbito do SUAS. Destaca que a proteção social básica é composta por três serviços essenciais, os quais são: “**a**) Serviço de PAIF²¹; **b**) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV²²; **c**) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas²³” (BRASIL, 2009b, p. 10). É importante ressaltar que o PAIF deve ser obrigatoriamente prestado pelos CRAS e os demais serviços caso não ofertados nesse equipamento devem estar a ele vinculados.

O CREAS, equipamento de proteção social especial de média complexidade, é definido pela Lei 12.435, de 6 de julho de 2011, como uma unidade de natureza pública

²⁰ Apresentam-se alguns debates contrários referentes a essas categorias que norteiam as intervenções na política de assistência social quando desvinculadas do debate de classes, pois existe uma tendência de cair sobre a família à responsabilidade pela proteção social, bem como a atribuição as comunidades pelas péssimas condições de vida e a sua incapacidade de enfrentar seus problemas. Para melhor leitura desse debate, sugere-se a leitura do texto de Berenice Rojas Couto (2015), intitulado “Assistência Social: direito social ou bem-estar?”. Conforme as Orientações Técnicas do PAIF, a proteção social que visa garantir a função protetiva das famílias não tem por finalidade a responsabilização dessas pelas vulnerabilidades vivenciadas, é necessária a compreensão de que para a família conseguir garantir a sua função de proteção ela precisa estar protegida e isso demanda responsabilidade estatal, (BRASIL, 2012a).

²¹ O PAIF “consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida”, (BRASIL, 2009b, p. 12).

²² O SCFV corresponde a um “serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social”, (BRASIL, 2009b, p. 16).

²³ Possui como objetivo “a prevenção de agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais dos usuários”, (BRASIL, 2009b, p. 25).

estatal, que funcionam nos municípios ou por consórcios intermunicipais, e prestam atendimentos especializados a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal ou social em que ocorreram situações de violação de direitos, tais como: violência física, psicológica, sexual; negligência; situações de trabalho infantil; abandono; pessoas em situação de rua; indivíduos que sofreram violência devido a sua orientação sexual ou por questão de raça/etnia, entre outros. Tem como uma de suas finalidades a prevenção do agravo dessas situações de violação de direitos; a reconstrução de vínculos familiares buscando o fortalecimento da função protetiva da família²⁴, etc., (BRASIL, 2011b). Em conformidade com a tipificação de serviços socioassistenciais, a proteção social especial de média complexidade compreende os seguintes serviços,

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, (BRASIL, 2009b).

Ressalta-se que o PAEFI²⁵ deve ser ofertado pelo CREAS, assim como o Serviço de proteção social aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas de PSC ou de LA²⁶. O serviço de proteção especial para pessoas com deficiência e idosas, que consistem no atendimento desse segmento devido a situações de violação de direitos, não precisam necessariamente ser ofertado pelo CREAS, mas devem a ele ser referenciado. Já o serviço especializado para pessoas em situação de rua, que possui como horizonte a construção de novos projetos de vida para esse segmento populacional, deve ser ofertado pelo Centro de Referência Especializado para População em situação de Rua (Centro-pop), (BRASIL, 2009b). Em conformidade com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais a alta complexidade possui quatro serviços, que são: serviço de

²⁴ A família é o espaço de proteção, mas não só, configura-se também em um local em que ocorrem muitas violações de direitos. De acordo com as orientações técnicas do PAIF, Volume 1, é necessário ultrapassar o conceito de família “ideal”, e passar a assumir a família “real”: “lugar de cuidados e afetos, mas também de conflitos, diferenças, dificuldades e, por vezes, de violação de direitos”, (BRASIL, 2012a, p. 27).

²⁵ PAEFI é compreendido como: “Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos”, (BRASIL, 2009b, p. 29).

²⁶ Serviços que tem como propósito “prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente”, (BRASIL, 2009b, p. 34).

acolhimento institucional, famílias acolhedoras, acolhimento em repúblicas e os serviços para situações de calamidade pública e de emergências, (BRASIL, 2009b, p.10).

Salienta-se que esses são elucidados aqui para compreender o desenho da política de assistência social e a forma como ela se organiza. Pontuar as principais diretrizes e equipamentos da política torna-se relevante na medida em que ajuda a dimensionar o que é ofertado (ou não) em Santa Maria e como isso se relaciona com os processos de trabalho das(os) trabalhadoras(es) do SUAS que atuam nos CRAS e CREAS do município e como as condições são agravadas no contexto pandêmico, como será destacado mais adiante.

Retomando a discussão sobre os marcos legais, essenciais para legitimação da política de assistência na sua extensa trajetória para se concretizar enquanto política pública, obtivemos em 2005 a aprovação das Normas Operacionais Básicas – NOB/SUAS, com base na PNAS/2004, que busca disciplinar a gestão do SUAS, ou seja, estabelece um sistema único de gestão nacional. Esta foi reformulada por meio da Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012, resultando na NOB/SUAS/2012. Em 2006, mais um passo ocorreu através da aprovação das Normas Operacionais Básicas de Recursos Humanos – NOB-RH/SUAS, que busca a profissionalização do SUAS para prestação de serviços de qualidade para a população usuária, debatendo pontos importantes como, por exemplo: plano de cargos, carreira e salários; a defesa de concursos públicos, equipes mínimas de referência, educação permanente, entre outros, compreendendo os trabalhadores que executam a política com a principal ferramenta para sua efetivação na garantia dos direitos socioassistenciais.

À vista disso, observam-se os grandes passos que a sociedade brasileira deu para materialização de um SUAS e para efetivação de uma política de proteção social que ultrapassasse os velhos moldes, ou seja, a construção de uma lógica que vincule benefícios, serviços, programas e projetos de forma planejada e estratégica e não mais aquela assentada no clientelismo e no favor, com ações pontuais, focadas principalmente na provisão de benefícios, sem vinculação alguma com serviços, programas e projetos, retroalimentando um sistema direcionado para manutenção de uma posição de subalternidade daqueles mais vulneráveis. O que não quer dizer que superamos essas velhas práticas, visto que elas estão intrínsecas ao processo cultural de desenvolvimento dessa política social no Brasil e mesmo avançando no que diz respeito a um ordenamento jurídico, na prática não significa a superação de décadas de uma cultura apoiada numa lógica do não-direito. Couto (2015) aponta o caráter contraditório da constituição da

assistência social com reiterados processos de vinculação a caridade, da culpabilização dos sujeitos pelas suas precárias condições de vida. Aborda ainda a dificuldade de sua universalização e de seu deslocamento para uma forma cada vez mais residual, focalizada, dirigida apenas a uma parcela da população, uma política pobre para os pobres.

Como já destacado anteriormente seu movimento não foi e não é linear, mas sim permeado de contradições, avanços e retrocessos, (SOUZA; JÚNIOR; ALVES, 2020). Uma das últimas medidas que tem implicado em obstáculos para materialização da política de assistência social é a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 241 de 15 de junho de 2016, que prevê o congelamento de gastos sociais por 20 anos. Estudos realizados pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em 2016 aborda uma redução significativa dos recursos na política de Assistência Social, que implica em perdas para o campo assistencial, frisa que a implantação do SUAS instituiu uma importante oferta de serviços, contribuindo para o enfrentamento de históricas desigualdades brasileiras. Entretanto, lacunas ainda são visíveis no que se refere à operacionalização, como também de carências técnicas, e o novo regime fiscal imposto pela PEC nº 241/2016, representa uma contramão da continuidade dos serviços, programas, projetos e benefícios para o enfrentamento das desigualdades sociais brasileira. Conforme o estudo do IPEA o Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário, atual Ministério da Cidadania, manteria a manutenção das políticas, porém não ocorreria nenhuma expansão do número de beneficiários no caso de novas demandas, como no caso de um contexto de crise econômica.

Assim sendo, observa-se que o atual contexto pandêmico que implicou na maior crise sanitária, econômica e social do século XXI, acompanhado desses retrocessos tem apresentado dificuldades de materialidade e aumento da cobertura de atendimentos do SUAS, manifestando desafios inéditos para a política de assistência social e para suas(seus) trabalhadoras(es).

Na Seção seguinte realizo uma breve contextualização da Política de Assistência Social no município de Santa Maria/RS, com base, principalmente, nas entrevistas realizadas junto às(os) trabalhadoras(es) da SMDS. Na oportunidade, apresento como tem se estruturado o SUAS na cidade, através dos equipamentos públicos municipais que prestam serviços socioassistenciais, visto que são dentro de alguns desses dispositivos que atuam as(os) trabalhadoras(es) que fizeram parte do universo da pesquisa.

2.2 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM SANTA MARIA: O SUAS QUE TEMOS

A história de desenvolvimento da Política Social Pública de Assistência Social Municipal também se insere num campo contraditório, ora de avanços, ora de retrocessos, que envolve conjuntura econômica, política e social; organização, mobilização e luta da classe trabalhadora para sua efetivação, etc. Como parte integrante da República Federativa do Brasil e do Estado do Rio Grande do Sul, o Município de Santa Maria possui autonomia no que diz respeito aos interesses locais, contudo respeitando os princípios e diretrizes da Constituição Federal e Estadual, (SANTA MARIA, 1990).

A Prefeitura Municipal órgão máximo do poder executivo local, exercido pelo Prefeito Municipal, com o objetivo de descentralização de suas políticas e ações organiza-se em Secretarias Municipais, gestadas por secretários auxiliares do prefeito, cada uma com suas próprias características e particularidades, (SANTA MARIA, 1990).

Nesse sentido, com base no processo de descentralização político administrativa, compete ao município a gestão e execução da assistência social, a qual atualmente ocorre através da SMDS. Entretanto, antes de 2005, ela era denominada Secretaria de Bem Estar Social, posteriormente no governo do Prefeito Valdeci Oliveira, do PT, através da Lei nº 4820 de 18 de Janeiro de 2005, ela foi transformada em Secretaria de Assistência Social, Cidadania e Direitos Humanos. De acordo com Kuneck (2007, p.23) esse foi um momento “de profundas modificações no trato da questão da Assistência Social como Política Social Pública”. Não podemos esquecer que esse foi um período em que o PT também estava à frente da gestão a nível nacional e que tivemos importante marcos regulatórios como, por exemplo, a aprovação da PNAS 2004, que aborda um (re)desenho dessa política no sentido de implementação do SUAS em todo o território brasileiro, aprofundando níveis de proteção social básica e especial (de média e alta complexidade).

Nesse contexto, em 2005, começa um movimento em nível municipal para a estruturação dos primeiros equipamentos de proteção social básica (CRAS). Entretanto, não tiveram sequência, tendo as suas atividades interrompidas. Segundo Letícia, assistente social, interlocutora da pesquisa, as tentativas de implementar a política nesse período duraram pouco tempo e, em outro momento de sua fala, ressalta que de acordo com suas lembranças as(os) trabalhadoras(es) não foram pagas(os):

Em 2005, se eu me recordo, teve um movimento, uma tentativa de se implantar no município de Santa Maria, até chegou a iniciar, mas também foi através de profissionais terceirizados e não teve sequência, (LETÍCIA, assistente social).

Em 2006, começa uma nova mobilização para implantação de dois CRAS em Santa Maria, ocasião em que Letícia iniciou suas atividades como assistente social na abertura do CRAS Oeste, localizado naquele momento na região da Nova Santa Marta, mais especificadamente na Vila Pôr do Sol. Ambos os dispositivos foram fundados através de convênios realizados pela prefeitura municipal com instituições religiosas, o CRAS Oeste pela Sociedade Assistencial e Educativa Mãe Admirável (SAEMA) sobre coordenação da Congregação das irmãs do Amor Divino; o CRAS Leste pela Sociedade Espírita Fernando Ò.

Segundo Letícia, que trabalhou três anos no CRAS Oeste, no primeiro ano de trabalho os profissionais foram contratadas como autônomos, sem vínculo trabalhista. Ressalta ainda que foi um trabalho muito árduo, pois não se sabia muito bem o papel do CRAS, não existiam muitas referências bibliográficas, era tudo muito novo ainda. É somente com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais em 2009, que os equipamentos de referência passam a executar os serviços, pois até então não possuíam essa característica. Destaca as contradições existentes na execução do serviço enquanto política social pública,

Ninguém chegava lá “ah eu vou no CRAS” não “eu vou lá no Centro Social das irmãs”. Então sempre era a figura delas que estava à frente do serviço que até então tinha que ser público. E ocorreu várias vezes da gente estar lá e ter usuários que não quiseram acessar o serviço, que não quiseram entrar por ser uma instituição religiosa, (LETÍCIA, assistente social).

Essas são marcas históricas da Política de Assistência Social, que dificulta inclusive o reconhecimento enquanto direito social por parte dos usuários, carregando uma imagem de ajuda aos mais “necessitados”. Kuneck (2007) apresenta a estrutura do SUAS no município no presente ano, momento em que realizou estágio curricular obrigatório do curso de Bacharelado em Serviço Social no setor de Plantão Social na Secretaria. A Proteção Social Básica compreendia: Serviço de Atenção Integral à Família, que tinha por objetivo o atendimento a crianças para trabalhar o fortalecimento de vínculos e a defesa de direitos; Serviços de Apoio Socioeducativo que prestava atendimento no turno inverso da escola e os dois CRAS (Oeste e Leste). A Proteção Social Especial de Média complexidade possuía as seguintes modalidades de atendimento: Plantão Social, destinado para demandas emergenciais; o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI); CREAS, que prestava

os seguintes serviços: atendimento psicossocial e jurídico a adultos vítimas de violência; a prevenção de casos de abuso e violência contra criança e adolescente; suporte psicossocial e jurídico à idosos cujos direitos tinham sido violados e o Programa de execução de medidas socioeducativas em meio aberto. A alta complexidade que tem como finalidade a proteção integral era formada: pela casa/abrigo de meninas e meninos; albergue/abrigo municipal; abrigo/asilo no acolhimento institucional a idosos de baixa renda, sem vínculos familiares (Lar das Vovozinhas, Lar Oscar Pithan e Lar Vila Itagiba).

De acordo com Letícia e Carol, quando elas ingressaram suas atividades como assistente social na Secretaria no ano de 2010, através de concurso público, o CREAS tinha um caráter misto, porque era constituído por servidores municipais e profissionais terceirizados. Estes eram contratados pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) através de parceria com o município. No ano de 2011 é pactuada pelo município a abertura de mais um CRAS na região Norte, também através de convênio com outra entidade religiosa da Igreja católica. “O Norte era a Nossa Senhora do Trabalho que era uma instituição, uma ONG também, vinculada a igreja católica ali no Norte”, (CAROL, assistente social).

Ambas as profissionais dão ênfase para a contradição existente entre a efetivação da política de assistência social enquanto direito do cidadão e dever do Estado e sua vinculação, através dos convênios, que colocava como pano de fundo instituições religiosas na execução de um dispositivo que a princípio deveria ser público:

Então, as administradoras dentro da sua filosofia faziam no caso a gestão desses serviços, (CAROL, assistente social).

A gente sabe de todas as dificuldades assim, eu permaneci três anos enquanto trabalhadora dessa instituição, dentro de um Centro de Referência, mas a gente sabe da contradição que é a questão do interesse entre execução da política pública né, do serviço e o que tem por trás da instituição né, porque a instituição vem com uma série de características e ela quer imprimir ali a sua característica no serviço, (LETÍCIA, assistente social).

No ano de 2010, quando as profissionais começaram a trabalhar na Secretaria a Proteção Social Especial de Alta Complexidade, que atendia crianças e adolescentes, era a casa abrigo de meninos e meninas, gerida pela Prefeitura. Entretanto, logo ocorreu um processo de terceirização também, por meio de convênios com a Instituição Lar de Mirian e

as Aldeias SOS. O atendimento destinado à população em situação de rua e migrante também faziam parte da estrutura de dispositivos do município, denominados como Albergue/abrigo municipal naquela época. No entanto, seu funcionamento ocorria de forma extremamente precária, sem equipe técnica mínima de referência alocada diretamente no equipamento. Resultando assim na sua terceirização também por meio de convênios com instituições do terceiro setor. O sucateamento do serviço é expresso na narrativa de uma das minhas interlocutoras:

Quando eu entrei era o albergue municipal que existia, ali do lado da Câmara Municipal de vereadores. Te digo assim, que foi uma das piores experiências o dia que eu fui conhecer o albergue municipal, era muito horrível assim, muito, pra te resumir assim, dignidade, garantia de direitos, não tinha nenhuma assim, era uma, o prédio era horrível, as instalações era horrível, chovia dentro. Os profissionais que tinham lá eram esses que vão passando de uma secretaria para outra, que não se adaptam em nenhuma função e que acabaram ficando lá determinando o que podia e o que não podia ser feito, (CAROL, assistente social).

Mostrando a desresponsabilização do Estado no atendimento de qualidade à população mais vulnerável, que se traduz numa política pobre direcionada para os pobres. Conforme Carol, no período que corresponde a 2010-2014, ocorreu um rompimento dos contratos na gestão dos CRAS, e os três passaram a ser administrados pela SAEMA. Ressalta que conseguia visualizar um diferencial desta em relação às demais instituições religiosas que eram responsáveis pelos dispositivos da região Norte e Leste, pois mesmo sendo de cunho religioso eram promovidas capacitações para os técnicos, tinham reuniões periódicas para discussão e estudo da política, entre outros.

Em 2013 a Secretaria de Município de Assistência Social, Cidadania e Direitos Humanos passou a ser denominada Secretaria de Município de Desenvolvimento Social - SMDS, no governo de Cezar Augusto Schirmer, alteração que ocorreu por meio da Lei nº 5769, de 27 de junho de 2013, (Santa Maria, 2013). Na gestão de Schirmer ocorreram alguns movimentos de retrocesso para a política de assistência em Santa Maria, no ano de 2014 houve uma ruptura dos contratos com a SAEMA. Nesse mesmo período foi aberta licitação para empresas administrarem os CRAS, sendo vencedora para realização de convênio com a Prefeitura o Instituto Nacional de Desenvolvimento Institucional e Ação Social S/S – EPP²⁷.

²⁷ Informação coletada durante o meu estágio curricular obrigatório do curso de Bacharelado em Serviço Social, realizado no CRAS Oeste de Santa Maria.

De acordo com Letícia esse foi um momento em que os profissionais não estiveram muito envolvidos com os processos que ocorriam na gestão, por conta disso não sabe especificar até hoje a natureza do Instituto, se era uma empresa ou se possuía outra característica. No entanto, se lembra de que o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do instituto era de dezembro de 2014 e, em março de 2015, começaram a administrar os equipamentos da política. Refere que foi um momento de muito retrocesso, se antes não era o ideal imaginado para uma política social pública a situação ficou ainda mais complexa,

Eles [o Instituto] que fizeram toda a contratação de profissionais de uma forma extremamente precarizada, se a gente achava ruim a forma anterior, por essa questão da precarização de contrato de trabalho, do baixo salário, foi muito pior assim, a situação que ficou. Por que eu lembro de não ter... eu lembro que as colegas assistentes sociais estavam ganhando um valor assim abaixo do salário mínimo, sem contrato, sem carteira de trabalho, sem direito trabalhista algum, (LETÍCIA, assistente social).

A assistente social Carol demonstra o mesmo sentimento em relação aos retrocessos que ocorreram nesse período, pontua que a gestão da secretaria era extremamente autoritária, não existindo espaço nenhum para diálogos. Salienta não saber como, mas que esse Instituto começou a administrar a maioria dos equipamentos da política, através de convênios, inclusive o Restaurante Popular. As duas trabalhadoras abordam que foram tempos difíceis para política social, para as(os) servidoras(es) que não tinham espaço para diálogo e, principalmente, para as(os) usuárias(os) que se viam sem referências nos serviços devido à rotatividade de profissionais²⁸. Observa-se isso no relato das assistentes sociais:

É nessa gestão que a gente teve, que foi a precariedade, um retrocesso que eu te disse, tinha isso também, porque como eles eram autoritários. [...] No caso na minha área, no meu setor teve compra de veículos que não passou pela aprovação do Conselho de Assistência, que a secretária batia no peito e dizia que o dinheiro era dela, ela gastava como ela queria. Então era uma situação muito triste assim e trabalhar na época no meio daquilo foi muito complicado, a gente chegava à beira de desistir sabe. Por que, por exemplo, eu que era responsável pelo cadastro único e pelo bolsa família, que era onde tinha na época o maior volume de recurso, nossa as vezes eu não conseguia dormir de noite pensando no que poderia acontecer né, com os recursos vinculados ao programa. [...] Todo mundo já sabia que Santa Maria estava à beira de um colapso no Sistema Único de Assistência [Após as denúncias

²⁸ Acho importante destacar que no período em que realizei estágio curricular em 2015, durante um semestre, no CRAS Oeste, ocorreu a troca de profissionais três vezes. Simplesmente de um dia para o outro quando eu e minha colega íamos realizar as atividades no dispositivo era outro profissional de referência que estava no espaço, prejudicando assim o vínculo entre o prestador de serviço e o usuário, conforme preconiza a legislação do SUAS.

realizadas]²⁹, (CAROL).

A gente teve um período bem difícil dentro dessa Secretaria nessa gestão, por essa falta de diálogo com a gestão da secretaria e com os profissionais né. A gente teve um período bem complexo. Quem estava presente, quem acompanhou, sabe de toda a movimentação que teve, nós enquanto trabalhadores, a gente promoveu um movimento que acabou se construindo um fórum de trabalhadores do SUAS, (LETÍCIA).

Nesse cenário, ocorreu toda uma mobilização por parte das(os) trabalhadoras(es) do SUAS, dos Conselhos Profissionais de Psicologia e Serviço Social, que culminaram em denúncias no Ministério Público, no Governo Estadual e Federal, em audiência pública na Câmara Municipal de Vereadores com a finalidade de sinalizar o momento caótico que a política de assistência vivenciava na cidade. Segundo Carol, existem processos desse período em tramitação até hoje, inclusive há poucos meses foi chamada para depor em um deles. Realça que foram momentos obscuros em que ocorreu assédio moral dos servidores, que ia trabalhar pensando no que de ruim poderia acontecer naquele dia.

Mesmo com todas as mobilizações e denúncias que foram realizadas durante a gestão de Schirmer, foi somente com a troca de gestão em 2017, na qual Jorge Pozzobom foi eleito Prefeito de Santa Maria, que algumas mudanças importantes para a estruturação do SUAS na cidade ocorreram. As interlocutoras salientam que logo no início da administração do atual Prefeito, em que ocorreu a troca de Secretário da SMDS, tiveram um momento muito rico, no qual conseguiram dialogar com o novo representante da pasta e com Pozzobom, sinalizando a precarização e a necessidade de concurso público. Assim, logo em seguida, foi rompido o contrato com o Instituto que estava à frente dos equipamentos da Assistência Social.

Letícia, assistente social, salienta que passaram um ano difícil até ser realizado o concurso público para a nomeação de novos profissionais, visto que ficaram com apenas cinco assistentes sociais (duas que eram da Secretaria de Habitação e foram remanejadas para SMDS) e uma psicóloga para darem conta das demandas no município, afirma que obviamente não conseguiram. Entretanto, as entrevistadas declaram que foi um momento em que conseguiram ter esperança frente às lutas travadas para melhorias do SUAS,

Foi um período que a gente enquanto servidora se encheu de esperança, por ter esse concurso público e por ter a chegada dos colegas né. E para que realmente a gente

²⁹ Denúncias realizadas pelas(os) trabalhadoras(es) e usuários(as) junto aos Conselhos de Assistência Social a nível Municipal, Estadual e Federal, bem como junto ao Ministério Público, entre outros.

conseguisse iniciar então os equipamentos como eles têm que ser né. Público, com servidores, com serviços continuados, então foi um momento para nós histórico (sorri), (LETÍCIA, assistente social).

A trabalhadora do SUAS, realça que a defesa do CRAS público, estatal e com servidores, era uma luta de tempos, que esteve presente em uma Conferência de Assistência Social no ano de 2007, na qual já era sinalizada essa necessidade. Porém essa foi uma realidade que se materializou apenas “dez anos depois a gente conseguiu de uma certa forma romper né, com essa terceirização que foi de mal a pior”, (LETÍCIA, assistente social).

Nesse sentido, no ano de 2018 iniciou-se a nomeação de novos servidores para compor as equipes de referências de alguns dispositivos da política de assistência social no município. Assim, os equipamentos que compõem o SUAS atualmente na cidade são: três CRAS referente à proteção social básica, localizados na região Oeste³⁰, Leste³¹ e Norte³² de Santa Maria, que estão diretamente vinculados à gestão da SMDS, ou seja, não são mais terceirizados, cada um possui quatro profissionais de nível superior, assistentes sociais e psicólogos, os demais são terceirizados e estagiários; um CREAS³³, responsável pela proteção social especial de média complexidade, instalado na região Central de Santa Maria, responsável pela demanda de criança e adolescente, mulheres e idosos que tiveram seus direitos violados, pessoas em situação de rua, além da execução do serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas (PSC)³⁴, também está sobre administração da SMDS. Na alta complexidade os serviços continuam terceirizados através de convênios realizados via licitação, porém vinculadas e fiscalizadas pelo setor de parcerias da SMDS, sendo: o Lar de Mirian e Mãe Celita e as Aldeias SOS responsáveis pelo acolhimento de crianças e adolescentes que se encontram em risco social e estão sobre medida de proteção, conforme o Estatuto da Criança e Adolescente (ECA); quanto à população em situação de rua possui atualmente duas casas de passagem, mas uma delas se configura como acolhimento provisório durante a pandemia; para o acolhimento das mulheres vítimas de violência há a casa de passagem Aconchego. Resumindo, temos a proteção social básica e especial de média

³⁰ O CRAS Oeste, atualmente, atende aproximadamente 38 bairros, vilas e distritos de Santa Maria, tais como: Tancredo Neves, Santa Marta, Minuano, Nova Santa Marta, entre outros.

³¹ O CRAS Leste referência para aproximadamente 24 bairros e vilas, entre eles, Camobi, Km 3, Cerrito, etc.

³² O CRAS Norte abrange aproximadamente 29 bairros e vilas, compreendendo: Centro, Kennedy, Chácara das Flores, Campestre, entre outros.

³³ Abrange todo o espaço territorial de Santa Maria/RS.

³⁴ O serviço de proteção social aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas de LA, não está sendo realizado pela equipe do CREAS atualmente, mas através de convênio com o Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDEDICA-SM).

complexidade vinculadas e geridas pela SMDS e a alta complexidade terceirizadas, recebendo repasses de verbas públicas para a execução dos serviços³⁵.

Finalizando essa breve contextualização da política de assistência social e da estrutura do SUAS atualmente no município, é possível concluir que tivemos alguns avanços importantes, porém é necessário o aumento da cobertura dos dispositivos da política de assistência para garantia das necessidades e demandas da população de Santa Maria, ou seja, o SUAS que temos ainda não é o que queremos. Entretanto, para a oferta de serviços de qualidade para a população é necessário investimento público e a responsabilização dos três entes federativos, pois é impossível fazer política pública sem investimento de recursos³⁶.

No capítulo seguinte buscarei apresentar o debate teórico sobre a antropologia e sociologia das emoções, visto que é a partir dessas lentes que eu lanço mão para realizar a análise do meu tema de pesquisa: as emoções das(os) trabalhadoras(es) do SUAS de Santa Maria, que atuam nos CRAS e CREAS, no contexto da pandemia da Covid-19.

³⁵ Além desses equipamentos que compõem o desenho do SUAS no município existem as entidades que integram a rede socioassistenciais que são credenciadas no Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) e possuem título de entidade assistencial. Conforme informações do setor de parcerias da SMDS, no ano de 2020, o CMAS tinha 29 entidades cadastradas, entre elas: Lar das Vovozinhas, Centro de Apoio a Crianças com Câncer, SAEMA, entre outras.

³⁶ É imprescindível destacar que não existem alguns equipamentos que compõe o SUAS aqui no município como, por exemplo, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro POP. Entretanto, é um debate que infelizmente não vai ser possível realizar nesse momento, mas que demonstra a falta de cobertura do SUAS no município.

3 AS EMOÇÕES: UM FENÔMENO SOCIAL.

3.1 AS EMOÇÕES ENQUANTO OBJETO DE ESTUDO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS.

As emoções fazem parte da constituição do ser humano, nascemos com uma tendência natural a sentir e vivenciar emoções, isto é o que vai diferenciar os indivíduos das máquinas, dos robôs. Le Breton (2009) nos lembra de que mesmo as ações e decisões compreendidas como mais racionais que tomamos envolvem sentimentos e afetividades e é exatamente nesse ponto que nos diferenciamos de um computador. Isto reflete a dimensão humana do sujeito, porque por mais racionalizada que sejam as nossas decisões através do uso de técnicas, entre outros, existe uma parte que essa não vai dar conta que é a das emoções. Ainda segundo o autor consegue-se racionalizar em parte a afetividade, realizar o manejo dos sentimentos, quando percebemos que ele não nos faz bem.

Os estudos das emoções estiveram presentes em vários momentos nas investigações das Ciências Sociais, nos quais podemos citar, por exemplo, os trabalhos de Marcel Mauss (1980) *A Expressão Obrigatória dos Sentimentos*, Margaret Mead (2000) com sua obra *Sexo e Temperamento*. Entretanto, mesmo fazendo parte de alguns estudos da área, a dimensão emocional aparece de forma secundária, não como um campo de investigação própria.

A dificuldade de legitimação das emoções como objeto de estudo das Ciências Sociais está vinculada à visão que trata as emoções como fatos naturais e universais, como fenômenos subjetivos e particulares, ou seja, uma clara tendência a se analisar as emoções do ponto de vista do indivíduo. Tais limitações para o estudo das emoções aparecem junto com o surgimento dessa disciplina, e da oposição indivíduo/sociedade, em que autores clássicos buscando demarcar o campo específico dessa área do conhecimento passam a considerar em grande medida a ciência psicológica como responsável pela análise dessa dimensão, compreendendo-a como um fenômeno individual, (REZENDE; COELHO, 2010).

O estudo das emoções ganha força na década de 1970 a partir da abordagem interpretativista, antes não era pensada como campo específico de análise nas Ciências Sociais e na Antropologia, somente em 1980 que ela se constitui como área de investigação dessas disciplinas no contexto norte-americano. Com base na antropologia interpretativista de Geertz, Michelle Rosaldo (2019)³⁷ vai discutir a construção do *self* e dos afetos e definir as

³⁷ O artigo publicado originalmente sob o título “Toward an anthropology of self and feelings” é de 1984, porém sua tradução para o português é de 2019.

emoções como “pensamentos incorporados” que são sentidos no corpo, afirmando a dimensão social e cultural na construção da pessoa, bem como da influência dessa na construção societária. Para a autora, o pensamento não existe separado da vida afetiva, assim como o afeto não existe isolado do pensamento, as emoções são cognições, interpretações referenciadas culturalmente.

Nessa direção, Rosaldo (2019) apresenta um exemplo, quando nas interações cotidianas alguém nos aborrece, podemos responder de diversas maneiras, porém o que iremos sentir depende do modo como entendemos o acontecimento e a partir daí construímos nossas opções de respostas. Desse modo, descreve

Emoções são pensamentos de alguma forma “sentidos” em rubores, pulsos, “movimentos” de nossos fígados, mentes, corações, estômagos, pele. Eles são pensamentos *incorporados*, pensamentos filtrados pela apreensão de que “estou envolvido”, (Rosaldo, 2019, p.38).

Segundo Rosaldo (2019, p.39) as emoções têm uma relação intrínseca com os significados sociais e culturais internalizados e com o contexto no qual emergem, não são substâncias que podem ser “descobertas em nosso sangue”. Nós aprendemos a sentir as emoções e a expressá-las da mesma forma como assimilamos e exteriorizamos uma língua, através do processo de aprendizagem e de identificação com o meio. As manifestações corporais e afetivas que dão base à existência social do indivíduo não são algo que nasce com o sujeito, são adquiridas ao longo do processo de desenvolvimento do ser, o modo como as crianças, os adolescentes, os adultos e os idosos demonstram suas afetividades não são as mesmas. Nessa perspectiva, as causas das emoções, seus efeitos são geridos na interação com o grupo e não fora de um sistema de significados e de valores aprendidos, (LE BRETON, 2009).

Segundo Rezende e Coelho (2010) autores como Abu-Lughod e Lutz (1990) e Fajans (2006) abordam as emoções como fenômenos incorporados, no qual o corpo é tomado como referência, ou seja, o local onde estas emoções são situadas. Nessa perspectiva, as emoções são aprendidas na interação com o ambiente social e cultural que são internalizados e acionados em cada contexto. As referidas autoras realizaram uma revisão das principais teorias sobre os estudos das emoções, a saber: o *essencialismo*, em que as emoções são consideradas fenômenos naturais; *historicismo*, consideradas construções históricas;

relativismo, construções culturais, resultado de contextos socioculturais, ou seja, o historicismo e o relativismo consideram que as emoções variam no tempo e espaço. A partir daí as autoras propõem uma nova vertente de análise denominada contextualismo, no qual o contexto é tomado como base, essa perspectiva é formulada a partir da noção de discurso de Michel Foucault. Assim, as emoções “não seriam apenas um construto histórico-cultural, a emoção seria algo que existe somente em contexto [...]” (REZENDE; COELHO, 2010, p.78). Surgindo, assim, a possibilidade de se falar da capacidade “micropolítica da emoção”, que se refere à “capacidade para dramatizar, reforçar ou alterar as macrorrelações sociais”, (REZENDE; COELHO, 2010, p.78).

Em 1980, ainda no contexto norte-americano, Arlie Hochschild (1983), vai colocar seus esforços para o estudo das emoções no âmbito do trabalho, a autora inicia sua discussão fazendo uma comparação com os estudos realizados por Karl Marx, no qual ela destaca que o trabalho desenvolvido pelo operário do século XIX consumia, principalmente as forças físicas. Porém, no século XX ocorre uma expansão do trabalho no setor de serviços, em que se exige o contato face a face, assim não é apenas a força física e mental que é consumida, mas também aquilo que a autora denomina de “trabalho emocional”, retomaremos adiante essa discussão.

Nesse sentido, a Antropologia compreende que por mais que exista uma predisposição para sentirmos e vivermos emoções, porque isso é o que nos diferencia das máquinas, nós somos ensinados a sentir e expressar de determinada forma a partir da cultura, do contexto e das relações sociais estabelecidas com outros sujeitos. A expressão individual das afetividades possui sua origem nas experiências da sociedade na qual estamos inseridos, (LE BRETON, 2009).

Rezende e Coelho (2010, p.11) pontuam que “os sentimentos são tributários das relações sociais e do contexto cultural em que emergem” sendo assim a presente afirmação surge e ganha sentido quando as autoras iniciam o debate sobre uma fábula vivenciada por Laura Lohannar, que ao descrever a tragédia de Hamlet a uma tribo africana durante uma pesquisa de campo, foi possível observar que as discussões sobre amor e ciúme presentes na trama não faziam sentido algum para aquela comunidade, pois a forma de sentir e expressar essas emoções assumia outro contexto naquela cultura, a partir do modo como se relacionavam com essas categorias no seu próprio sistema de parentesco.

As emoções são aqui entendidas como fenômenos sociais, que possuem como referência o corpo, porque “não é o corpo que se emociona, mas o sujeito”, (LE BRETON,

2009, p.125), ou seja, elas emergem a partir das construções sociais e dos contextos nos quais estamos inseridos, mas o local onde sentimos, em que elas estão situadas é no corpo, o que não é o mesmo que dizer que elas são naturais.

Conforme Rezende e Coelho (2010, p.33) “as emoções, embora situadas no corpo, têm com este uma relação que é permeada sempre por significados culturalmente e historicamente construídos”. As emoções não são algo separado dos aspectos socioculturais ou do contexto aos quais os indivíduos estão envolvidos, elas são representações de determinadas sociedades e passíveis de variações.

Por exemplo, não temos como afirmar que o ciúme e o amor são sentidos e expressados do mesmo modo em culturas em que o sistema de parentesco construído socialmente tem por bases relações monogâmicas e aqueles nos quais a união se constrói pela poligamia, pois as relações assumidas com esses sentimentos assumem características particulares, segundo os costumes socialmente aceitos e apreendidos. A mesma coisa acontece em relação à associação que fazemos e muitas outras sociedades também, de relacionar a morte à tristeza, porque para determinadas culturas ela possui um significado de libertação. Assim como o luto, o nascimento, o fracasso proporcionam comportamentos diferentes, segundo as situações e as condições sociais dos atores, visto que as emoções que nos afetam e o modo como elas refletem nos indivíduos têm suas marca em regras e normas coletivas.

Estamos acostumados a universalizar a forma como vivenciamos as emoções na nossa cultura, porém cada comunidade constrói sua própria cultura afetiva. Universalizar e falar as emoções em absoluto implica em cair numa visão etnocêntrica, dado que se propõe um único significado, mesmo que implicitamente, para diferentes culturas e cada uma deve ser compreendida dentro de um ethos particular, (LE BRETON, 2009).

Desde os primeiros processos de socialização pelos quais passamos somos ensinados a sentir e expressar nossos sentimentos de determinada forma, a cultura é “o material sobre o qual nossas subjetividades são criadas”, (Rosaldo, 2019, p. 45). Como destacam Rezende e Coelho, (2010, p.31) “desde cedo na infância se aprende como, quando e com quem expressar os sentimentos” o modo como expressamos nossas emoções ocorre de diferentes formas, com base nos diferentes papéis sociais que assumimos, mesmo dentro de uma mesma cultura. A título de exemplo, quando sentimos raiva, essa surge a partir de um contexto de interação que produz sensações em nós e a forma, quando e com quem vamos expressar difere de um contexto para o outro. A manifestação da raiva no espaço privado da nossa casa, com as pessoas com quem nos relacionamos intimamente, não vai ser a mesma que expressaremos no

nosso ambiente de trabalho, que não é a que demonstramos em uma roda de amigos, porque somos ensinados a agir de certo modo em diferentes contextos.

Le Breton (2009) aborda que as repercussões das emoções são variáveis de acordo com as circunstâncias se estamos sozinhos ou com alguém. Quando estamos em sofrimento, tristes, buscamos expressar no ambiente privado e familiar esses sentimentos, porém no espaço público realizamos um manejo, um controle maior diante das pessoas desconhecidas.

Rezende e Coelho (2010) destacam que existe um conjunto variado de regras e modos distintos de lidar com as emoções e que essas variam de uma sociedade para outra. Pontuam ainda que esse controle emotivo é entendido como algo natural, parte da constituição do sujeito, apesar de terem sido apreendidos e regrados com base nas relações sociais.

Para pensarmos as emoções como fenômeno social gostaria de convidá-la(lo) a voltar nas suas lembranças, em algum momento da sua trajetória no ambiente de trabalho que você sentiu medo, felicidade, tristeza, raiva, entre outros. Se esse processo de rememoração de um estado emotivo está vinculado a um contexto de interação que produziu esse sentimento em você, ele não está desvinculado e não é sentido de modo independente das interações sociais que lhe produziram.

Rezende e Coelho (2010) com base nas reflexões de Lutz (1988) vão destacar que na etnopsicologia ocidental moderna possui-se uma visão de que o sujeito é constituído de duas oposições: corpo e mente. As emoções são compreendidas como um fenômeno psicobiológico, vinculadas ao corpo; já a razão estaria associada à mente. Nasceram daí as concepções que explicam características emotivas dos gêneros, pois, partindo dessa dicotomia, homens são facilmente identificados como dotados de características mais agressivas, de personalidade forte e estados mais racionais; as mulheres são reconhecidas por serem mais sensíveis, frágeis e por sentirem e expressarem suas emoções de modo mais intenso, dotada de uma vulnerabilidade nata.

Para melhor elucidar essa dualidade retomo uma reflexão do meu diário de campo referente a um atendimento prestado a um casal, esse foi realizado em conjunto com minha ex-colega³⁸ da área da psicologia, durante a entrevista o usuário do sexo masculino olhou para mim e relatou “como você é educado e atencioso, estranho para alguém do sexo masculino”, demonstrando estranheza, seguiu sua narrativa “não vemos mais homens assim, todos são meio bruscos, né?”, isso evidência a forma como os homens são ensinados a sentirem e expressarem culturalmente os seus sentimentos e quando se foge desse estereótipo construído

³⁸ Como já destacado anteriormente houve algumas mudanças nas equipes de trabalho após a realização das entrevistas.

socialmente, na nossa cultura, ocorre um processo de estranhamento, visto que essa não é a imagem internalizada por nós quando pensamos em uma figura do gênero masculino, essa é uma característica esperada das mulheres que devem ser dóceis, gentis, amáveis, simpáticas e etc. Afinal, quem na nossa cultura nunca viu ou ouviu um pai, um tio, um avô, um familiar ao ensinarem seus descendentes do gênero masculino que homem não chora, que esse é um papel designado as mulheres, consideradas mais emotivas e frágeis?

Le Breton (2009, p.117) salienta que os pais, segundo o status vinculado ao sexo da criança, afirmam-lhes “meninos não choram”, “você vai chorar por tão pouco”, ainda segundo o autor “o desencadear das emoções é necessariamente um dado cultural tramado no âmago do vínculo social e nutrido por toda a história do sujeito”.

Retomando a discussão sobre a oposição entre corpo e mente, em conformidade com Rezende e Coelho (2010), em muitos contextos mente e razão são pensados como superiores ao corpo e as emoções; o primeiro par coloca o ser humano em uma relação que o distingue dos demais animais; o segundo é o que nos iguala aos outros animais e nessa conexão alguns grupos são considerados mais emotivos como, por exemplo, as crianças e as mulheres. Contudo, como bem destaca Le Breton (2009, p.116),

As emoções não são expressões selvagens que vêm quebrar as condutas razoáveis, elas obedecem a lógicas pessoais e sociais, elas têm também sua razão, da mesma forma que a razão não se concebe uma inteligência pétrea ou maquina. Um homem que pensa é sempre um homem afetado [...].

A classificação que vincula certas qualificações emotivas a determinados grupos de sujeitos, com base nessa oposição entre emoção/corpo e razão/mente, apresenta componentes no estabelecimento de relações de poder em que se fundamenta a submissão e dominação daqueles considerados mais fracos decorrentes do seu menor autocontrole emotivo, manifestado a perspectiva micropolítica das emoções, (REZENDE; COELHO, 2010). A tendência do senso comum é essa vinculação das emoções com a submersão na irracionalidade, o erudito, o culto é aquele que age racionalmente, como se a razão fosse dotada apenas de processos racionalizados, sem nenhum envolvimento com as afetividades, (LE BRETON, 2009).

É importante salientar que a própria visão de corpo e mente variou no tempo e no espaço nas sociedades ocidentais, me refiro aqui não apenas as noções de conhecimento do senso comum, mas científico. Rezende e Coelho, (2010) apontam que se a visão sobre o corpo

e seu funcionamento foi diversa ao longo da história e ainda são múltiplas, também foram e são as formas de estabelecer relações com as emoções, isso reflete que o entendimento das emoções como tendo origem no corpo também está ligado a uma ideia sobre o corpo construída cultural e socialmente.

A sociedade é uma construção social que ocorre através do processo de socialização, que se dão pelas interações sociais, resultando na interiorização de um aprendizado como sendo a realidade e ao apreender o indivíduo reproduz. Desta forma, as emoções também são resultados dessas construções, isto não quer dizer que não sobra espaço para a agência dos sujeitos, porém estes não são indivíduos livres que agem sem nenhuma restrição, pois como sujeitos sociais atuam dentro de uma multiplicidade de teias de relações sociais sobre as quais estão envolvidos, não agindo fora delas. O indivíduo também compõe o grupo no qual está inserido, ele também constrói modos de sentir e expressar, ou seja, ele possui capacidade de agência, mas os modos específicos que essa assume variam no tempo e no espaço, podem ser em maior ou menor grau dependendo das relações de poder nas quais estão envolvidos. Assim, ele também representa um eco que tem implicações nos demais membros, contribui para definição de situações, ele não é apenas mero objeto, ele reproduz, mas também transforma a cultura na qual está inserido, (ORTNER, 2007).

Retomarei agora o conceito de trabalho emocional essencial para o estudo das emoções no contexto do trabalho no setor de serviços, cunhado por Arlie Hochschild (1983), refere-se ao modo como as emoções são ou devem ser gerenciadas e gestadas no processo de trabalho, isto é, a expressão dos sentimentos no ambiente laboral.

3.2 TRABALHO EMOCIONAL

Arlie Hochschild (1983) na sua discussão sobre o trabalho no setor da fábrica e no de serviços resalta que existe um ponto em comum entre eles, os dois produzem, o primeiro produz bens, o segundo serviços. No entanto, o que os diferencia é que no setor de serviços parece que o sentimento de amar, de gostar do serviço realizado é parte constitutiva do próprio trabalho.

No setor de serviços, foco da investigação da pesquisadora, o trabalho emocional significa a gestão das emoções e de estados afetivos, a administração dos sentimentos e de sua manifestação na realização do trabalho, buscando cumprir regras de expressão estabelecidas pela empresa ou em decorrência de características inerentes ao ofício realizado. Assim, cria-se

um padrão de sentimento idealizado que é construído nas relações sociais, e a partir daí procura-se o manejo das emoções mais íntimas e profundas quando muitas vezes o indivíduo não se sente assim, isto é, busca-se produzir expressões faciais e corporais legitimamente observáveis. Hochschild (1983) define trabalho emocional como:

[...] o controle dos sentimentos para criar uma exibição facial e corporal observável publicamente; o trabalho é vendido por um salário e, portanto, tem *valor de troca*. Eu uso os termos sinônimos trabalho das emoções ou gerenciamento de emoção para me referir a esses mesmos atos realizados em um contexto privado onde eles têm valor de uso. (1983, p. 7, tradução nossa, grifos da autora).

Nesse sentido, a manifestação das emoções, o controle dos sentimentos, torna-se uma exigência do próprio trabalho realizado, nas quais os sujeitos precisam expressar emoções de acordo com o que é normativamente apropriada e desejável, seguindo regras de sentimento. Na pesquisa realizada pela autora sobre aeromoças, ela ressalta que a empresa reivindica forças físicas, mas também as suas ações emocionais, realçando que no desenvolvimento das atividades das comissionárias o “sorriso” é constitutivo do próprio trabalho. Entretanto, atrás daqueles sorrisos, sentimentos se apresentam, pode ser ansiedade, medo, ânsia de servir, entre outros.

Le Breton (2009) apresenta um exemplo, que vai ao encontro às exigências do trabalho emocional, descreve que uma vendedora que está passando por problemas familiares, como a saúde do seu filho, no desenvolvimento de sua atividade ela ainda precisa sorrir diante do cliente, porque essa é uma manifestação esperada e definida para quem trabalha com vendas, na tentativa de causar uma boa impressão para o comprador/cliente. Observa-se que mesmo a trabalhadora não estando “bem” emocionalmente, ela terá que realizar um trabalho emocional seguindo certas regras de expressão, buscando a manifestação de expressões desejáveis para a ocasião.

Em conformidade com Hochschild (1983), compreendo que os serviços de assistência social, de algum modo, exigem que os funcionários realizem trabalho emocional, porque a pessoa deve realizar o gerenciamento de uma multiplicidade de sentimentos. Le Breton (2009) aborda que o ator no desenvolvimento de sua encenação busca exprimir sentimentos que na realidade não são experimentados, da mesma forma “o médico, o enfermeiro, o psicólogo, o assistente social, por exemplo, são diariamente confrontados ao sofrimento alheio e devem reprimir [...]” (Le Breton, 2009, p. 145), demonstrar que aquela

situação do sujeito não os impacta, de certa forma, para não se emocionarem.

Por exemplo, nas normas de expressão estabelecidas socialmente espera-se, a princípio, que o psicólogo realize o manejo de suas emoções quando o paciente apresenta conteúdos de sua situação, ninguém imagina que o profissional começará a chorar diante dos relatos levantados. Por mais difícil que seja para o profissional, o aguardado e prescrito é que ele consiga criar um clima emocional desejado em benefício da qualidade do atendimento prestado, o que não é o mesmo que dizer que o profissional não está sentindo nada, ele está realizando a gestão dos seus sentimentos e emoções³⁹. Se as regras de expressão não são seguidas e o psicólogo se descontrola na frente do paciente/cliente/usuário, os sentimentos expressados são considerados inadequados para aquele contexto de interação. A expressão emocional publicamente esperada de profissões que trabalham com o cuidado e que devem demonstrar acolhimento para aquele paciente, usuário, cliente, não é a mesma que a de um policial, ninguém vê um policial sempre sorrindo para as pessoas, e na realização de abordagens demonstrando serem gentis, agradáveis e tolerantes, essas não são as regras de expressão estabelecidas socialmente para esse ofício.

Nessa direção, Le Breton (2009, p. 145) salienta que:

A prática de alguns ofícios exige um sólido autocontrole para que o profissional não se deixe levar pelo sofrimento do outro e mantenha até o fim, a atitude adequada, tampouco caindo na indiferença ou na rotina. São ocupações que exigem aptidão ao trabalho emocional, o controle da afetividade pessoal nos momentos em que o sujeito deve se esforçar para suscitar e manifestamente ouvir a reclamação ou o pedido do outro, enviando-lhe uma imagem positiva.

Hochschild (1983) vai definir três características do trabalho emocional a primeira é a interação face a face, o contato direto com o público, que pode ser presencial ou não; a segunda refere-se ao contato com o estado emocional do outro, em que o trabalho emocional é realizado para influenciar estados emocionais e atitudes no cliente/usuário/paciente e o terceiro é a influência da administração no qual se exerce um controle sobre as atividades do empregado, ou seja, a expressão facial e corporal das emoções implica em obedecer a certas regras, que podem ser por demanda da organização ou do próprio ofício realizado. Ainda,

³⁹ Hochschild define emoções como “cooperação corporal como uma imagem, um pensamento, uma lembrança - uma cooperação da qual o indivíduo tem consciência. Utilizarei os termos “emoções” e “sentimento” de forma intercambiável, embora o termo “emoção” denote um estado de “ser tomado por algo”, o que está ausente de “sentimento”, (2013, p.171).

segunda a autora, todos nós fazemos certa quantidade de atuação, podendo agir de duas maneiras, de forma superficial ou profunda.

Na atuação superficial – “*surface acting*” – o indivíduo realiza a modificação da expressão sem alterar os sentimentos internos, ou seja, é exteriorizada uma emoção sem que se sinta ou realize esforço para tal, o que é exibido pelo sujeito difere do que ele realmente está sentindo, tenta-se apenas mudar a forma como aparece externamente.

Segundo Hochschild (1983) esse tipo de representação é a mesma observada nas pessoas por Erving Goffman, no qual a ação está em um suspiro controlado, uma atitude fingida. A teoria da ação desenvolvida por Erving Goffman (1985) consiste no uso de referências do teatro para tratar das relações sociais, ele utiliza-a para analisar as relações de interação entre os sujeitos, trazendo uma ideia do indivíduo como ator. Desse modo, o autor vai fazendo uma relação entre teatro, palco e as relações de interação “o palco da vida cotidiana”, explanando que o nosso modo de se comportar, a nossa atuação depende do cenário em que estamos enquadrados, e das relações que desenvolvemos com os outros, isto é, estamos sempre apreensivos e preocupados em proteger a nossa imagem diante dos demais, assim o sujeito interpreta um papel social diante dos outros a partir do lugar onde se encontra, buscando produzir uma impressão aos demais.

Nesse sentido, a autora apresenta sua discussão com base na perspectiva dramaturgica de Goffman e das discussões sobre o inconsciente de Freud e promove alguns afastamentos até chegar ao conceito de trabalho emocional. Destaca que o gerenciamento emocional se refere ao que as pessoas tentam sentir e não apenas aparentam e os quais se sentem conscientemente e agem sobre as emoções, (HOCHSCHILD, 2013).

Na atuação profunda – “*deep acting*” – ocorre uma introjeção da necessidade da manifestação afetiva, assim a exibição do sentimento torna-se um processo natural, o indivíduo não tenta parecer feliz ou triste, isso é expresso naturalmente, é um sentimento real que foi autoinduzido, porque se busca sentir as emoções que se deseja exteriorizar, ocorre uma concentração no que se quer sentir e do que deve ser feito para induzir o sentimento. Diferente da “atuação superficial” na qual o sujeito está apenas agindo como se estivesse sentindo e a expressão do rosto, a postura do corpo parece colocada.

Entretanto, para Hochschild (1983) em ambas o ator aprendeu a intervir, seja na aparência externa de um sentimento ou na criação de uma forma interna, eles não surgem

automaticamente. É importante destacar que conforme a pesquisadora o trabalho emocional é o ato de tentar modificar uma emoção para atender a regras prescritas, seja pela organização ou pelo ofício, ou seja, não é a supressão de uma emoção, mas um processo de evocação e modulação das emoções em nós mesmo e nós outros.

O trabalho emocional consiste no gerenciamento de uma emoção, a atuação profunda não tem relação com o resultado, mas com o ato de tentar, porque já sugere um movimento ativo sobre os sentimentos. É a ação de tentar evocar, modular ou suprimir a emoção, no qual se busca alterar o sentimento ou conter em vez de estimular, (HOCHSCHILD, 2013).

As regras de sentimentos é o que orienta o trabalho emocional, é um guia de como se sentir em determinado momento, quando os papéis sociais mudam, também são transformadas as regras de como se sentir e a forma de interpretar os acontecimentos, ou seja, são variáveis em cada cenário. O papel social é de certa forma o modo de descrever quais sentimentos às pessoas sentem e que são devidos naquele contexto.

As regras de como sentir-se durante um evento (trabalho, reunião entre amigos, espaço privado, entre outros) estão vinculadas a compreensão do indivíduo sobre o próprio evento, por exemplo, na nossa cultura ocidental quando vamos a um funeral é uma ocasião em que se deve demonstrar sentimento de tristeza, luto, se alguém começa a rir e manifestar sentimentos contrários ao prescrito para a ocasião esses serão considerados inadequados, (HOCHSCHILD, 1983).

Na busca da adequação de um sentimento de acordo com as normas estabelecidas, o indivíduo pode realizar um trabalho de autoindução, mobilizando lembranças para manifestar o sentimento desejado, realizando uma inflexão entre o imaginário e o acontecimento para transformar a tonalidade da emoção sentida. Pode-se também procurar a realização de ações sobre o próprio corpo, como técnicas de respiração, meditação, um banho quente, escutar uma música, ou até mesmo o recurso a uso de medicamentos numa tentativa de amenizar as emoções sentidas, (LE BRETON, 2009). Quando o sujeito falha no controle dos seus sentimentos, as instituições que também possuem um papel de controle sobre corpos são chamadas a intervir, drogas das mais variadas podem ser utilizadas para estimular, mudar, ou minimizar um sentimento, assim o uso de medicamentos pode ser utilizadas com a finalidade de substituir o trabalho emocional, (HOCHSCHILD, 1983).

Quando nos referimos ao mundo do trabalho, muitas vezes faz parte o indivíduo

nesse processo aceitar trocas desiguais, ser tratado com desrespeito pelo usuário/cliente/paciente, esse processo pode ocorrer nas inter-relações com a instituição/gestão quando ocorrer decisões de forma arbitrárias, momento em que a(o) trabalhadora(or) guarda o sentimento de raiva que gostaria de responder, ou seja, vai realizando um manejo das emoções vivenciadas, (HOCHSCHILD, 1983).

Ao tratar o conceito do trabalho emocional torna-se imprescindível à discussão interseccional com a categoria de gênero e a dimensão do cuidado, assim a subdivisão seguinte pretende demonstrar essa inter-relação e a forma como o trabalho emocional sobrecarrega mais as mulheres.

3.3 TRABALHO EMOCIONAL, GÊNERO E CUIDADO.

A discussão interseccional entre trabalho emocional e a categoria gênero se tornou indispensável na presente investigação, primeiro, porque conforme Lutz (1988) citada por Rezende e Coelho (2010) as emoções no pensamento ocidental estão facilmente vinculadas às mulheres, vista como características inerentes do gênero feminino, enquanto o homem está relacionado à racionalidade. Segundo, no momento em que se realizou a coleta de dados através das entrevistas das(os) quinze profissionais que integravam as equipes de referência dos três CRAS e um CREAS, compostas por assistentes sociais e psicólogas(os), onze eram mulheres e apenas quatro eram homens⁴⁰, ou seja, se constitui um campo ocupacional predominantemente formado por mulheres⁴¹. Deste modo, torna-se essencial pensar a categoria trabalho nas suas relações com classe e gênero levando em consideração as desigualdades imbricadas no mundo do trabalho.

Segundo Cisne (2015, p.59) gênero “é utilizado no sentido de dar ênfase ao caráter social, cultural e relacional das distinções baseadas no sexo, visando superar o determinismo biológico, ressaltando sua dimensão histórica”, ou seja, busca explicar as relações desiguais

⁴⁰ Atualmente, em julho de 2021, com algumas alterações nas equipes de referência de nível superior dos equipamentos de proteção social básica e especial de média complexidade no município de Santa Maria, das(os) dezesseis profissionais, treze são do gênero feminino e três do gênero masculino.

⁴¹ Gostaria de alertar o(a) leitor(a) que em decorrência dos dados da pesquisa e da forma como a nossa sociedade se construiu o debate aqui proposto pode ter caído e/ou ser interpretado a partir de uma lógica binária de gênero, portanto restritiva. Contudo, como bem destaca Casanova & Brites (2019, p.714) “existe uma imensa contribuição dos estudos LGBTQI+ e do feminismo interseccional”, que são substanciais para as análises das relações de desigualdade, poder, entre outros, na interpretação da realidade social.

entre homens e mulheres, questionando os papéis ocupados por esses construídos socialmente e que marcam, diferenciam e hierarquizam os sexos.

Bruschini (2007) destaca algumas tendências da inserção das mulheres no mercado de trabalho nos últimos dez anos no Brasil, que compreende a última década do século XX e os primeiros anos do século XXI. Com base nos dados da Fundação Carlos Chagas, ressalta que no ensino profissional, o índice de conclusão de mulheres, na área de serviços, principalmente, na área da saúde é extremamente elevado. Salienta que na escolha de cursos superiores as mulheres sobressaem-se no setor de serviços, afirmando que:

[...] as escolhas das mulheres continuam a recair preferencialmente sobre áreas do conhecimento tradicionalmente “femininas”, como educação (81% de mulheres), saúde e bem-estar social (74%), humanidades e artes (65%), que preparam as mulheres para os chamados “guetos” ocupacionais femininos. (BRUSCHINI, 2007, p. 549).

De acordo com a autora, a partir do censo de ensino superior do Ministério da Educação/Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (MEC/Inep), as mulheres concluintes do ensino superior na área da saúde e bem-estar social são de 73,5%, no setor de serviços 67,1%, já no ensino de engenharia, por exemplo, as porcentagens caem para 29,5%. Pensando nos campos de conhecimento que compõem o universo desta pesquisa, o Serviço Social e a Psicologia, estariam no âmbito de conhecimento de saúde e bem-estar social.

No ano de 2005, pesquisa do perfil profissional realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) concluiu que mais de 95% das(os) assistentes sociais no Brasil são do sexo feminino, confirmando a predominância histórica das mulheres na profissão. Bolzan (2015, p.106-107) descreve que “o trabalho no Serviço Social apresenta particularidades [...] é uma profissão historicamente feminizada, instalada no setor de serviços e que não ocupa lugar de destaque na hierarquia das profissões”. Cisne (2015) aborda à luz das reflexões de Mead (1935), que a partir da cultura vão sendo moldadas atividades, qualidades e habilidades típicas de cada sexo em diferentes sociedades e assim também vão de se construindo profissões consideradas femininas e masculinas.

Lisboa e Barbosa (2009, p. 734) ao tratar da formação em psicologia no Brasil, concluem, com base em alguns estudos, que é possível identificar um perfil das(os)

psicólogas(os) brasileiras(os) “ele é do sexo feminino, jovem, atua predominantemente na área clínica e tem baixa remuneração”. O Conselho Federal de Psicologia (CFP), na sua obra *Quem é a psicóloga brasileira? Mulher, psicologia e trabalho*, concluem que “dos 232 mil profissionais em exercício, 88% são mulheres”, (2013, p.10). Destarte, é possível perceber uma clara divisão sexual do trabalho, em ambas as profissões.

Margaret Mead (2000) em sua obra *Sexo e Temperamento em Três Sociedades Primitivas*, cuja primeira publicação é de 1935, constata que todas as sociedades elaboram uma divisão biológica de trabalho e que todas as culturas têm de algum modo institucionalizado papéis considerados de homens e mulheres, ou seja, o que é considerado padrão em uma cultura pode não ser em outra. Demonstra que assim como as diferentes culturas criam modos distintos entre elas na sua constituição social, ela também pode moldar cada indivíduo dentro dela a um determinado tipo de comportamento. O argumento da autora ganha significado quando a partir do seu estudo com tribos da Nova Guiné, ele encontra traços do temperamento entre meninos e meninas que diferem da nossa concepção ocidental. Descrevendo que os meninos *arapesh* no seu processo de socialização viram adultos pacíficos e passivos, já as jovens *mundugumor* tornam-se mais agressivas, apresentando um comportamento mais violento.

Na nossa sociedade existe uma nítida divisão sexual do trabalho emocional, que é concebida na separação entre emoção (traços da personalidade feminina) e o racional (condição esperado dos homens), observa-se que o cultural é transformado, transmutado em natural. Abordo essa discussão para demonstrar que as qualidades e habilidades compreendidas como características psicobiológicas dos indivíduos são construções sobre o sexo e papéis sociais, e de como diferentes sociedades agrupam suas atividades em relação aquilo que é esperado de cada sexo, dentro de uma determinada cultura, (MEAD, 2000). Essas construções sociais têm implicações nas escolhas profissionais que resulta na criação dos chamados “guetos” ocupacionais femininos ou masculinos.

Historicamente cuidar, escutar, sorrir e responsabilizar-se pelo cuidado do outro, assim como o trabalho doméstico, foram atribuições que caíram sobre as mulheres na nossa sociedade, vistos como qualidades exclusivas do gênero feminino. Entretanto, segundo Casanova e Brites (2019) o trabalho das mulheres no espaço privado e as dimensões do cuidado, tanto no que se refere à vida e trabalho, como das emoções e afetos são temas que transbordaram o espaço da “cozinha”, movimento que se iniciou com as reflexões de Simone

de Beauvoir com seus estudos e militância em 1940. É através do movimento feminista, principalmente, após a segunda guerra mundial, que padrões amparados numa naturalização biopsicológica sobre a mulher passam a ser questionados, como, por exemplo, a maternidade, o trabalho doméstico, até então vistos e definidos como traços naturais.

O trabalho com o cuidado foi uma atribuição designada às mulheres por muito tempo no espaço doméstico e ainda é, pois a inserção no mercado de trabalho não significou a desresponsabilização das mulheres pelas atividades do âmbito privado, (BRUSCHINI, 2007). Quando essa ocorre, acredita-se que é mais no sentido da delegação, que é quando as mulheres necessitam e possuem os meios necessários, através da sua inserção no mercado de trabalho, de delegar a outras mulheres, de outras classes e raças as tarefas domésticas e familiares, não ocorrendo assim um conflito de poder com dorme ao seu lado, (CASANOVA; BRITES, 2019).

Muitas profissões que trabalham com o cuidado no seu processo de desenvolvimento foram se constituindo como um espaço de inserção de mulheres no mercado de trabalho, (HIRATA, 2016). Hirata & Kergoat (2007, p. 599) realizam uma discussão sobre a divisão sexual do trabalho na sua gênese no contexto francês e propõem uma definição conceitual: “é a forma de divisão do trabalho social decorrente das relações sociais entre os sexos, mais do que isso, é um fator prioritário para sobrevivência da relação entre os sexos. Essa forma é modulada histórica e socialmente”. Nesse sentido, as autoras abordam princípios sobre os quais se organizam essa divisão sexual: a separação entre trabalhos considerados de homens e de mulheres e a hierarquia existente entre eles, nos quais o trabalho de homem tem um valor superior ao da mulher, tais princípios, por sua vez, são legitimados a partir de uma vertente ideológica naturalista.

Cisne (2015) ao tratar da divisão sexual do trabalho, aborda a reprodução de profissões compostas majoritariamente por mulheres como o Magistério, a Enfermagem, o Serviço Social, entre outras, que reproduzem “guetos” femininos. Podemos identificar nas ocupações descritas pela pesquisadora que se trata de ofícios que trabalham no setor de serviços e com características no processo de trabalho que envolve o cuidado.

Desse modo, levando em consideração que o setor de serviços é composto majoritariamente por mulheres e que na nossa cultura ocidental atribuímos e reforçamos uma visão do gênero feminino vinculado às emoções e a uma ideia de que essas são características naturais e biológicas. É enfatizado a visão de que é esperado das mulheres que elas realizem o

manejo dos seus afetos e de outros, elas passam a ser ensinadas desde cedo a expressarem simpatia, acolhida, afeto, cuidado, características consideradas inatas, como fenômenos da natureza, não sociais. E essas habilidades vistas como atributos naturais, dons, fazendo com que o trabalho emocional sobrecarregue mais as mulheres.

Bonelli (2003, p. 357) aborda que em uma “perspectiva de gênero, ele [o trabalho das emoções] é mais acentuado entre as mulheres do que entre os homens”. Sendo assim a dimensão do cuidado em Serviço Social é evidenciada na Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 que regulamenta a profissão de assistente social no Brasil, ao elencar que são competências profissionais: “prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população”, “orientar indivíduos e grupos no sentido de identificar recursos e fazer uso dos mesmos no atendimento e defesa de seus direitos”, (BRASIL, 2011c). O texto *Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social* (2017), produzido pelo CFESS, pontuam como competências específicas dos assistentes sociais “abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimentos às necessidades básicas e acesso aos direitos sociais e equipamentos públicos”; “a construção de estratégias para fomentar a participação e a defesa dos direitos”, (CFESS, 2017).

É importante destacar que hoje a categoria de assistentes sociais privilegia a implementação de políticas sociais públicas no atendimento das necessidades da classe trabalhadora, que devem ser compreendidas como dever do Estado e direito de todo e qualquer cidadão, tendo como finalidade a diminuição das desigualdades sociais, frutos do sistema capitalista que faz com que um pequeno grupo se aproprie da riqueza socialmente produzida. Entretanto, nas protoformas do Serviço Social a dimensão assistencialista, de práticas de ajuda, de cuidado, de caridade, fez com que a ocupação fosse reconhecida socialmente por mulheres que carregavam a imagem de “boazinha”, pois trabalhavam o cuidado com os “pobres”, “desvalidos”, “miseráveis”, “descartáveis”. Marcas essas que a profissão ainda carrega, mesmo após o seu processo de profissionalização, no qual se inicia um diálogo, principalmente, com as teorias das Ciências Sociais.

No campo da psicologia identifica-se perspectiva do cuidado na Lei nº 4.119, de 27 de agosto de 1962, que regulamenta a profissão, o qual aborda como atribuição do psicólogo a realização de orientações psicopedagógicas. Assim como, no texto *Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social*, produzido pelo CFP em conjunto com o CFESS (2007), no qual com base no código de ética do psicólogo salientam

que são competências dos profissionais “a promoção da saúde e da qualidade de vida das pessoas”; a realização de “ações de prevenção, promoção e proteção da saúde psicossocial”, bem como da “promoção da qualidade de vida”.

Além dessas características de ambas as profissões, podemos observar alguns aspectos que implicam o cuidado no processo de trabalho na política de assistência social. O CRAS dispositivo de proteção social básica tem por finalidade a prevenção de situações de risco social, através do desenvolvimento de ações destinadas a populações que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou com fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento, (BRASIL, 2004). O CREAS, equipamento de proteção social especial de média complexidade, destina-se ao atendimento de famílias e indivíduos com direitos violados, os quais as atividades desenvolvidas pelas(os) trabalhadoras(es) compreendem: a acolhida, a escuta, orientações, encaminhamentos, a defesa de direitos e o apoio a famílias na sua função protetiva, entre outros, (BRASIL, 2011b).

O Trabalho Social com Famílias (TSF) realizado no âmbito da Política de Assistência Social visa “articular o caráter protetivo, preventivo e proativo dos serviços socioassistenciais”, (BRASIL, 2016, p.17). No TSF, destaca-se que a qualidade do serviço prestado está intrinsecamente vinculada à relação entre o prestador e o usuário do serviço, realça ainda que a natureza desse trabalho no setor de serviços é relacional, porque implica uma relação entre o prestador e o usuário, (BRASIL, 2016).

Quando nos referimos ao trabalho emocional no setor de serviços, a partir dos dados apresentados, ele abrange componentes fortemente sexuados, mostrando aspectos vinculados a qualidades e atributos que são construídos socialmente como femininos, como o cuidado, a expressão e gestão das emoções suas e dos outros, entre outros, (HOCHSCHILD, 1983).

O trabalho realizado no setor de serviços faz com que exista uma expectativa de que as(os) trabalhadoras(es) realizem uma modulação das suas emoções verdadeiras (trabalho emocional), buscando demonstrar sentimentos positivos na relação com o público atendido. E quando nos referimos à expressão de gentileza, tolerância, bom humor que devem ser oferecidos ao usuário, cliente, paciente, este é cobrado mais das mulheres do que dos homens, porque na nossa cultura ocidental, como já ressaltado anteriormente, são traços da personalidade vistos como femininos, mas na verdade são construções sociais e culturais que envolvem relações desiguais entre os sexos.

Sorj (2000) pontua um estreito vínculo entre o trabalho remunerado e o trabalho doméstico, e isso tem implicações nas escolhas e chances na inserção do mercado de trabalho, referente a carreiras, postos de emprego e dos salários. Bolsan (2015) afirma que os trabalhos que exigem um maior grau de manejo das emoções são preenchidos principalmente por trabalhadoras, pois o setor de serviço representa um espaço laboral altamente feminino, sendo indispensável à discussão com um viés de gênero.

Sorj (2000, p. 30) conclui que nas ocupações no setor de serviços “o próprio trabalhador é parte do produto que está sendo oferecido ao cliente”. Quando falamos na realização de atividades que compreendem a prestação de um serviço, o profissional é a principal ferramenta, é parte constitutiva daquilo que está sendo oferecida ao usuário, cliente, paciente, pois o contato interpessoal está intrínseco ao processo de trabalho.

No próximo capítulo procuro problematizar as mudanças ocorridas no processo de trabalho das(os) profissionais do SUAS do município de Santa Maria no contexto da pandemia da covid-19 e a luz da antropologia das emoções, descrever quais emoções foram vivenciadas por elas(es) nesse período, o que elas têm mobilizado na prática e como as(os) trabalhadoras(es) têm realizado a gestão destas no atual cenário. No entanto, primeiramente busco realizar algumas considerações sobre o contexto pandêmico, sendo fundamentais tais observações, porque é sobre estas circunstâncias que essa pesquisa se realiza.

4 “TENTO PASSAR POSITIVIDADE”: TRABALHO EMOCIONAL E VIVÊNCIAS NO SUAS EM TEMPOS DE PANDEMIA.

4.1 PANDEMIA, DESIGUALDADE E ASSISTÊNCIA SOCIAL.

Desde o primeiro trimestre de 2020 vivemos a maior crise sanitária, econômica e social do século XXI, causada pela pandemia da Covid-19, com impactos significativos na vida de milhões de cidadãos do Brasil e do mundo. Em julho de 2021, chegamos a marca de 4 milhões de mortes por Covid-19 no mundo⁴², a situação no Brasil, em agosto de 2021, é de 563.707 mortes e 20.178.143 casos de contaminação⁴³, segundo o boletim epidemiológico⁴⁴ Santa Maria/RS, confirma 814 óbitos e 41.946 casos até o momento na cidade.

Conforme dados do IBGE, a taxa de desemprego no Brasil no primeiro trimestre de 2021 foi estimada em 14,7%, o que corresponde a 14,8 milhões de desempregadas(os) no país, isso sem levar em conta as(os) “desalentadas(os)⁴⁵”, (IBGE, 2021). Entretanto, quando a pandemia chegou ao Brasil, ela já encontrou um país dilacerado, com mais de 12 milhões de desempregadas(os), nesse cenário de tempos sombrios e desumanos, os grandes veículos de comunicação mostram as medidas e ações adotadas pelos governos no enfrentamento das adversidades causadas pela pandemia que vão de posições sérias, a altura da brutal crise, até medidas medíocres e negacionistas, que desdenham do sofrimento das famílias mais atingidas pela doença, seja em relação à perda de familiares, amigos e pessoas que amamos, seja pela desigualdade crescente que coloca muitos indivíduos e famílias a viver em condições subumanas, (BOSCHETTI; BEHRING, 2021).

Infelizmente, a realidade do Brasil, para nossa tristeza, corresponde à segunda forma adotada no enfrentamento das dificuldades apresentadas com a pandemia da Covid-19, pautadas numa lógica negacionista, sem reconhecimento da magnitude da problemática e da negação da ciência. Melhor dizendo, sem responsabilidade alguma com a população brasileira, nos colocando em uma situação crítica em relação aos demais países, pois estamos

⁴² Disponível em: <<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2021/07/07/mundo-passa-de-4-milhoes-de-mortes-por-covid-mas-numero-subestima-o-total-de-vitimas-diz-oms.ghtml>> Acesso em: 10 de ago. de 2021.

⁴³ Dados de 9 de agosto de 2021. Atualizados diariamente em: <<https://especiais.g1.globo.com/bemestar/coronavirus/estados-brasil-mortes-casos-media-movel/>>. Acesso em 10 de ago. de 2021.

⁴⁴ Dados de 9 de agosto de 2021. Disponível em: <http://www.santamaria.rs.gov.br/coronavirus/?secao=boletim>: Acesso em 10 de agosto de 2021.

⁴⁵ São pessoas que gostariam de se inserir no mercado de trabalho, porém desistiram devido a diversos fatores como, por exemplo, não encontrar trabalho na região em que residem.

no *ranking* dos países com maior número de mortes por Covid-19, ficando atrás apenas dos Estados Unidos⁴⁶.

É importante destacar que a desigualdade social já vinha aumentando antes mesmo da chegada da pandemia, essa apenas acelerou um processo que já estava em curso. A precarização das condições de vida e de trabalho frente às contrarreformas neoliberais defendidas pelo atual governo já vinha tirando os direitos da classe trabalhadora, essas são expressões da atual fase de acumulação capitalista, (YAZBEK; RAICHELIS; SANT'ANA, 2020). A economia já vinha derrapando, foi devido a isso que o governo sustentou “a encarniçada destruição da previdência pública, como estratégias de transferências antes nunca vistas de fundo público para o capital”, (BOSCHETTI; BEHRING, 2021, p.73).

Boschetti e Behring (2021) abordam que as atuais tendências da assistência social durante a pandemia tem sido o favorecimento de transferências de renda monetária que não suprem as necessidades básicas da população. Realçando um processo de assistencialização da política social, voltadas apenas para o pauperismo absoluto, não configurando assim o direito a política de assistência social, que possui como princípios a universalização, direcionada para quem dela necessitar.

Ao mesmo tempo em que se observa um crescente volume de recursos públicos para a política de assistência social que triplicou de 2019 para 2020, para o pagamento de auxílios. Assistimos a necessidade de intervenção do Estado para reprodução da classe trabalhadora, sendo isso reflexo das precárias condições de trabalho no Brasil, marcadas pela informalidade, por baixos salários e empregos instáveis, nos quais milhões de pessoas se viram do dia para noite sem condições para manutenção das suas necessidades básicas de sobrevivência. De outro lado, esses recursos têm sido drenados de outras políticas, do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) e dos recursos vinculados para o funcionamento dos serviços socioassistenciais que já vinha tendo uma regressiva redução, (BOSCHETTI; BEHRING, 2021). Essa realidade vai ao encontro com a narrativa das assistentes sociais, interlocutoras da pesquisa,

A gente teve algumas transferências de recursos que vieram através de portarias, “ah, o governo federal muito bom, mandou recursos para a pandemia”, mas mandou, mas não pagou o recurso vinculado de execução dos serviços né, ele mandou um

⁴⁶ Dados referentes ao dia 09 de agosto de 2021. Disponível em: <https://especiais.gazetadopovo.com.br/coronavirus/numeros/>: Acesso em 10 de ago. de 2021.

outro recurso pra organizar e cortou os recursos básicos vinculados né, (LETÍCIA).

Ele direcionou alguns recursos para a pandemia, mas ele acabou não pagando recursos vinculados que ele pagava né, então isso acabou prejudicando também a política de assistência, as próprias legislações né que ele alterou, acabou limitando direitos dos usuários, acabou limitando os municípios de fazer contratação, de fazer algumas outras questões, (CAROL).

Isto reflete a dificuldade de ampliação de cobertura do SUAS no atendimento das demandas da população já elencado anteriormente, porque é impossível prestar um serviço de qualidade sem investimento de recursos públicos. De um lado, se investiu poucos recursos para o auxílio emergencial, no qual muitas famílias que precisavam acessar foram excluídas, mas que possui um grande “apelo” político, (BOSCHETTI; BEHRING, 2021). E do outro, não ocorreu à ampliação dos serviços, desestruturando a lógica de atendimentos continuados de acordo com as prerrogativas da legislação, visto que aumentou as demandas em um cenário de escassez de equipamentos e de trabalhadoras(es).

A seguir apresento um quadro com agrupamento de algumas informações do mês de abril de 2019, 2020 e 2021, para visualizarmos em números quantitativos o aumento de atendimentos realizados pelos dispositivos em Santa Maria/RS. O mês de abril foi escolhido por contemplar o primeiro semestre de 2020, quando os casos de contaminação por Covid-19 começam a serem identificados no Brasil.

Os dados foram coletados do Sistema de Registro Mensal de Atendimento (RMA) dos CRAS e CREAS, em uma das plataformas do Ministério da Cidadania, que consiste em uma ferramenta de avaliação e gestão da informação, na qual são lançados pelos equipamentos os números de atendimentos realizados no mês de referência. Nesse sistema existem várias modalidades, tais como, crianças em situação de violência, encaminhamentos para acesso ao BPC, entre outras. Selecionei três modalidades que são: os atendimentos particularizados no mês de referência, provimento de benefícios eventuais (cesta básica, cartão social) e visitas domiciliares. Assim, os números não correspondem à totalidade das demandas atendidas, visto que não coletei todas as categorias presentes na plataforma, bem como os serviços não tem absorvido todas as necessidades da população, os quais muitas se encontram reprimida, cujos indivíduos e suas famílias estão em situação de desproteção social.

Quadro 4 - Agrupamento de informações do Sistema de Registro Mensal de Atendimento (RMA) dos CRAS e CREAS.

Tipo	Mês/ano	CRAS Norte ⁴⁷	CRAS Leste	CRAS Oeste	CREAS
Atendimentos particularizados	Abril/2019	37	288	336	91
	Abril/2020	541	565	1401	432
	Abril/2021	482	546	536	288
Benefícios eventuais	Abril/2019	15	44	18	–
	Abril/2020	232	365	459	–
	Abril/2021	236	221	211	–
Visitas domiciliares	Abril/2019	23	26	17	29
	Abril/2020	160	-	-	4
	Abril/2021	21	30	2	51

Fonte: Sistema de Registro Mensal de Atendimentos do Ministério da Cidadania.

As informações demonstram os crescentes números de atendimento, dentro da reorganização de cada dispositivo, que ora priorizaram atendimentos individualizados, ora visitas domiciliares. Contudo, mais do que isso apresentam o crescimento do provimento de benefícios eventuais, que caracterizam o aumento de famílias em busca do mínimo para sobrevivência humana, o alimento.

Destarte, observa-se que os atendimentos foram direcionados para ações paliativas e emergenciais, nas quais não se vislumbram possibilidades de superação e transformação das péssimas condições de vida de uma grande parcela da população, excluída do mercado de trabalho. Em outras palavras, um exército de reserva à disposição do grande capital, sujeitos a aceitar as mais precárias formas de contratação e de salários.

De acordo com Boschetti e Behring (2021) a pandemia revelou o desmonte da seguridade social e dos direitos das(os) trabalhadoras(es), resultado das sucessivas contrarreformas neoliberais realizadas para defender os interesses do grande capital em detrimento dos direitos da classe que vive através da venda da sua força de trabalho. Contudo, a situação de calamidade pública que vivemos “expõe a falácia das contrarreformas neoliberais em nosso país”, (YAZBEK; RAICHELIS; SANT’ANA, 2020, p.207). Narrativas

⁴⁷ Observa-se que no mês de abril de 2019 os atendimentos do CRAS Norte estão reduzidos, porque esse foi o período que a equipe estava sem espaço físico próprio, no qual os profissionais foram alocados no CREAS.

essas que se traduzem no discurso do nosso presidente, como, por exemplo, a fala de Bolsonaro, no dia 26 de agosto de 2021, em frente ao Palácio da Alvorada, quando questiona “como gera emprego com uma CLT⁴⁸ tão rígida dessa forma?”⁴⁹, entre outras, em que afirma a necessidade da flexibilização das relações trabalhistas, pois essas engessam a contratação por parte do empresariado, dificultando o aumento de empregos, e faz com que o microempreendedor individual não consiga alavancar por consequência da burocracia, ou seja, é necessário deixar o mercado livre para “voar” e que cada um “lute” a própria sorte.

Essas contrarreformas também exerceram impactos significativos nas políticas de proteção social nos últimos anos, com o enxugamento cada vez maior de investimentos públicos para o aumento da cobertura dos serviços em áreas sociais. Segundo Yazbek, Raichelis e Sant’ana (2020, p.208), as medidas neoliberais adotadas e intensificadas pelo atual governo,

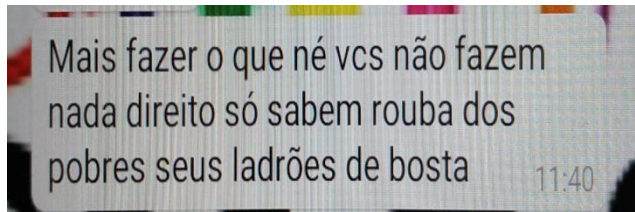
Só fizeram agravar, fragilizando o já precário funcionamento do SUS, do SUAS, da Previdência Social, ou seja, exatamente as políticas de Seguridade Social que neste momento estão sendo demandadas para ações emergenciais e preventivas sem prover, contudo, a milhares de trabalhadoras e trabalhadores, entre os quais assistentes sociais, condições materiais, técnicas, de segurança e proteção social da vida, indispensáveis para realização do trabalho social na linha de frente do atendimento à população nos territórios das cidades.

É nesse cenário de precarização dos serviços públicos que as(os) profissionais da linha de frente, na tentativa de diminuir as adversidades causadas pela pandemia, têm atuado, desencadeando desgaste físico, mental e emocional, diante de uma demanda gigantesca, na qual os usuários do serviço, muitas vezes, não enxergam o sucateamento desses sistemas de atendimento, mas sim de profissionais que não estão dando conta das suas demandas materiais e imateriais. fazendo com que as(os) trabalhadoras(es) tornem-se alvos de hostilidade, como pode ser visto na imagem a seguir:

⁴⁸ CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

⁴⁹ Segundo reportagem da Folha de São Paulo. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/08/como-e-que-pode-gerar-emprego-com-uma-clt-tao-rigida-dessa-forma-diz-bolsonaro.shtml>. Acesso em 10 de Set. de 2021.

Fotografia1 – Print do Whatsapp CRAS Norte.



Fonte: Whatsapp CRAS Norte, 2021.

Essa é uma mensagem recebida no mês de Fevereiro de 2021 no Whatsapp do CRAS Norte, de um usuário, entre muitos outros, que não estava conseguindo um agendamento em consequência do grande número de atendimentos. Infelizmente, com a quantidade de equipamentos e recursos humanos que o município tem, muitas famílias que se encontram sem o mínimo para manutenção da vida humana, o alimento, precisam ficar um mês, entre o agendamento e o atendimento, para conseguir ter acesso ao benefício eventual de aporte nutricional. Benefício que, a princípio, deveria ser provido conforme as necessidades das famílias, e essas deveriam ser acompanhadas pelo PAIF, programa mencionado anteriormente, através da construção de um plano de acompanhamento familiar.

Entretanto com três equipamentos de proteção social básica (CRAS), com quatro técnicos de referência em cada dispositivo, tal acompanhamento tornou-se utópico frente às necessidades de um município com 283.677 pessoas, em um contexto no qual cresce drasticamente o número de usuários do SUAS. Assim, os indivíduos e suas famílias, que não sabem para onde recorrer perante as péssimas condições em que se encontram, acabam frequentemente descarregando todas as suas angústias, sofrimentos e incertezas, seja por telefone, whatsapp ou presencial, sobre as(os) trabalhadoras(es). Estes por outro lado, necessitam realizar uma gestão dessas emoções.

Boschetti e Behring (2021) chamam a atenção para as medidas adotadas pelo Governo Federal, ao descreverem que durante a pandemia elas têm favorecido o capital, seguindo uma lógica ultraneoliberal que já estava em movimento. Ressaltam os tímidos recursos de investimento para assistência social e para o auxílio emergencial, no qual muitas famílias foram excluídas do acesso à renda mínima, enquanto existe uma grande quantidade de investimento no setor bancário e empresarial. Concluem que essa concepção

assistencialista que tem sido realizada através da transferência de renda, substituindo empregos estáveis e com direitos, são essenciais para garantir a sobrevivência das(os) trabalhadoras(es). No entanto, tal lógica quer proteger o capital e não as(os) trabalhadoras(es), evitando que as “classes perigosas” se agitem e de outro realizando o gerenciamento de uma crise ainda maior na economia, ou nos termos das autoras “um curto-circuito econômico no processo de produção”, (BOSCHETTI; BEHRING, 2021, p. 81).

É nessa conjuntura de aumento das vulnerabilidades dos indivíduos e suas famílias, do enxugamento dos recursos para o funcionamento dos serviços socioassistenciais, acentuados, principalmente, após 2018 (LUSTOSA et al, 2020), que na seção seguinte apresento as mudanças ocorridas no processo de trabalho nos equipamentos públicos CRAS e CREAS no município de Santa Maria/RS, especialmente durante os primeiros meses da pandemia da Covid-19, fazendo uma discussão com base na análise da literatura atual sobre a pandemia, o SUAS e das legislações. Também realizo algumas considerações sobre as emoções vivenciadas pelos trabalhadores que serão aprofundadas posteriormente.

4.2 “EU ME SINTO EXAUSTA”: MUDANÇAS OCORRIDAS NO PROCESSO DE TRABALHO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

Nos equipamentos públicos estudados, CRAS e CREAS, que prestam serviços socioassistenciais, as equipes técnicas de referência estavam em processo de reorganização dos dispositivos, visto que esses passaram a serem geridos, diretamente, pela SMDS, após o rompimento de convênio com entidade terceirizada. Quando no primeiro trimestre de 2020, se depararam com a irrupção da pandemia causada pela Covid-19, o que implicou na necessidade de reestruturação de todo o processo de trabalho, com a finalidade de atendimento à população mais vulnerável, de caráter emergencial. Neste sentido, cada equipamento, seguindo algumas orientações mais gerais, buscou se reinventar diante do atual contexto pandêmico, na tentativa de dar conta das demandas dos “novos” usuários do SUAS.

Assim, o CREAS, no qual as equipes dividem seus atendimentos por segmentos populacionais, se reorganizou da seguinte forma: no atendimento de adultos e idosos em situação de risco social decorrente da violação de direito, as entrevistadas ressaltam a interrupção de atividades coletivas, ou seja, os grupos de PAEFI que eram realizados com a

população em situação de rua e mulheres em situação de violência, seguindo as orientações dos órgãos sanitários e da Portaria nº 54, de 1º de abril de 2020 do Ministério da Cidadania. Dentro das possibilidades existentes tentaram adaptar alguns atendimentos para modalidade remota, através do uso de tecnologias (telefones, smartphome, etc). Entretanto, muitas demandas como, por exemplo, a população em situação de rua, que necessitam muitas vezes do atendimento imediato e não possuem acesso àqueles meios de comunicação, permaneceram sendo atendidos de forma espontânea, sem prévio agendamento.

Destaca-se ainda, entre as principais demandas do CREAS, o aumento das situações de violência, de orientações e encaminhamentos de Benefícios de Prestação Continuada, orientações sobre o auxílio emergencial, encaminhamento para gratuidade no acesso ao restaurante popular, articulação para provimento de passagens municipais para retorno ao município de origem, a abertura de um espaço para população de rua, que não está acessando as casas de passagens, para tomarem banho, devido à necessidade de cuidados com a higiene e ausência de dispositivo especializado para esse público - Centro Pop. As demandas relacionadas aos idosos, pessoas com deficiência e mulheres em situação de violência quando não conseguem realizar atendimento domiciliar, estão mantendo esse acompanhamento através de canais remotos, principalmente, quando envolve questões mais burocráticas.

No segmento da criança e do adolescente em situação de violação de direitos, durante a realização das entrevistas, existia apenas uma profissional do Serviço Social para o atendimento dessa população, pois estavam sem psicólogo há mais de um ano. A trabalhadora destacou o aumento das situações de violência nas suas múltiplas expressões, na qual priorizou realizar o primeiro contato através de visitas domiciliares e depois manter os acompanhamentos por canais remotos. Realça que o Serviço de Proteção a Adolescentes de Medidas Socioeducativas de PSC possui mais dois profissionais, um técnico em saúde mental e uma psicopedagoga. No entanto, as atividades foram/estavam suspensas pelo Juizado da Infância e Juventude. Assim, continuaram realizando acompanhamentos dos adolescentes que já estavam em atendimento através do telefone residencial e Whatsapp.

Nos CRAS as(os) trabalhadoras(es) ressaltam que antes da pandemia todos os atendimentos ocorriam através de demanda espontânea, contudo tiveram que mudar para atendimentos por agendamentos, exceto os casos de extrema urgência. Entre as demandas apresentadas afirmam ser a mais expressiva o requerimento de benefício eventual de alimentação (cesta básica e cartão social); depois vêm às ações de orientação e

encaminhamento de BPC; solicitações do sistema de justiça; encaminhamentos da rede; encaminhamento para outras políticas e serviços públicos que estão atendendo 100% remotos e que acarretou numa procura pelos equipamentos do SUAS, como, por exemplo, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que passou no início da pandemia a atender apenas pelo Whatsapp e pelo sistema informatizado Meu INSS, a Defensoria Pública da União, entre outros, devido à dificuldade de acesso dos usuários; encaminhamentos de passe livre intermunicipal e estadual para pessoas com deficiência.

Em relação aos atendimentos remotos, por telefone residencial, smartphone, etc., podemos identificar pontos positivos e negativos, por exemplo, o Whatsapp foi disponibilizado as equipes para atingir um maior número de usuários durante a pandemia e realmente foi uma ferramenta essencial, visto que muitos usuários não conseguem realizar ligações, mas enviam uma mensagem de texto ou áudio. Entretanto, foi ampliado um canal de comunicação sem aumento das equipes, como Dália e Paula, psicólogas, expressam isso nos seus relatos:

Em alguns momentos é prático, [...] Mas por outro lado eu também vejo que a questão do WhatsApp gerou uma demanda a mais para nós enquanto equipe, e como nós somos poucos profissionais na equipe a gente também não consegue dar conta do WhatsApp, a gente não consegue responder todo mundo, e então para mim o WhatsApp acaba sendo mais um fator de ansiedade, (DÁLIA).

O que eu sentia assim é que a gente ampliou um canal de comunicação sem ter pessoal, recursos humanos para lidar com aquele canal que chegou e tinha muita, muita procura, muita demanda, (PAULA).

Desse modo, tais atendimentos passaram a ocorrer nos intervalos dos atendimentos presenciais, que já são utilizados para evolução da situação familiar, lançamento dos atendimentos nas planilhas, discussão de caso com outros profissionais, etc. Ou seja, resultando numa sobrecarga de trabalho, que pode ser mais um potencializador de ansiedade e outras emoções no ambiente de trabalho, diante de uma demanda “gritante”, da qual não se está dando conta.

Nos CRAS, o SCFV que ocorria através de grupos divididos por segmentos de crianças, adolescentes, idosos e outros eram realizados através de parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAC), vinculado sempre a um responsável técnico das equipes dos CRAS, foram extremamente atingidos com a interrupção de suas atividades

no primeiro semestre de 2020. Cada CRAS tinha em média dez grupos, em que os acompanhamentos dos participantes e suas famílias não têm ocorrido nem de forma remota, em razão do excesso de trabalho que as(os) técnicas(os) estão enfrentando diante da ampliação do público da política de assistência. Outro fator é que as(os) trabalhadoras(es) que realizavam as atividades diretamente com o SCVF tiveram seus contratos interrompidos, o que provocou uma quebra e fragilização abrupta de vínculos, sendo mais um potencializador para possíveis ocorrências de violência e violação de direitos, (SOUZA; JÚNIOR; ALVES, 2020). O fechamento dos mesmos, sem a possibilidade de manter um acompanhamento, pela falta de recursos humanos, porque os que tinham eram através de contratos precários de trabalho, configura uma desproteção aos usuários que ficaram totalmente desassistidos.

No que concerne ao regime de escalas e trabalho remoto todas(os) as(os) trabalhadoras(es) elencaram que houve no ano de 2020, durante o período de bandeira vermelha⁵⁰ no município, porém foram interrompidas no início de 2021. Nenhuma(nenhum) demonstrou questionamento sobre a interrupção dos regimes, mas a forma como foi realizado pela SMDS, sem nenhum diálogo, de cima para baixo e com “ar” de responsabilização das(os) trabalhadoras(es) por não estarem dando conta das demandas e existir muitas “queixas” das dificuldades de acesso aos equipamentos do SUAS.

Nas narrativas é possível observar que não ocorreu consenso sobre os regimes de escalas e trabalho remoto, principalmente, no tocante a falta de recursos humanos para realização de escalonamento, é possível verificar na fala de Margarida, psicóloga e Rosa, assistente social:

Infernal, infernal, eu já peguei regime de escala que eu estava sozinha aqui dentro. E aí? Que respaldo eu tenho para trabalhar, não existe né, (MARGARIDA).

No meu caso o trabalho remoto como? se só tenho eu para o segmento da criança e do adolescente [...], (ROSA).

⁵⁰ O modelo de bandeiras utilizado no Rio Grande do Sul refere-se à necessidade de distanciamento para o controle da propagação da Covid-19, assim foram utilizados quatro tipos de bandeira: amarela, laranja, vermelha e preta. Conforme o Governo do Rio Grande do Sul, a bandeira “amarela indica situação mais amena, com medidas mais flexíveis, e avançando o grau de restrições até a preta, quando seria necessária maior restrição” (Rio Grande do Sul, 2020). Disponível em: <https://estado.rs.gov.br/bandeiras-e-protocolos-entenda-o-modelo-de-distanciamento-controlado>. Acesso em 10 de set. de 2021.

As(os) demais trabalhadoras(es) discorreram que viam as escalas para realização de trabalho remoto como uma segurança para as(os) trabalhadoras(es), porém entendiam a necessidade de interrupção devido a essencialidade do SUAS diante das adversidades impostas na sociedade pela pandemia. Todavia, não do modo que foi realizado pela gestão, observamos nas suas explanações referentes ao documento enviado pela SMDS para os dispositivos:

Responsabilizou e culpabilizou os servidores do SUAS sem entender de fato todo o nosso trabalho, sem compreender todas as situações que nós passamos todos os dias, (PEDRO, psicólogo).

Deu a entender que os trabalhadores não estavam trabalhando suficiente, sendo que eu sei, falo por mim e também pelos colegas trabalhando né, que todo mundo deu tudo de si, adoecendo muitas vezes com toda essa questão da pandemia, (VIOLETA, assistente social).

Foi o sentimento de desrespeito, de uma gestão que nunca esteve presente no início da pandemia para nos dar qualquer orientação de atuação assim né, que só jogou informações para nós, agora fecha, agora abre, agora faz escala, agora não sei o que [...], (PAULA, psicóloga).

O cenário revela algumas tendências atuais de um maior investimento em programas de transferências de renda, primordiais para garantia da vida de um grande segmento populacional, contudo “são colocados como propostas de proteção social, mas que na verdade são apenas contenções ou minimização das mazelas sociais brasileiras”, (VIEIRA; TEIXEIRA, 2020, p.70). De outro lado, parques investimentos para execução de serviços, decorrente de sucessivos cortes que impossibilitam a ampliação da cobertura de atendimentos no SUAS, ocasionando cada vez mais a precarização das condições de trabalho e a “desproteção social” dos segmentos mais vulneráveis. Isso faz parte de uma agenda de governo que tem adotado progressivamente suas ações com base em princípios neoliberais, refletindo na redução a um Estado minimalista em suas funções e na garantia dos direitos sociais, (SILVEIRA; LOPES, 2020).

No final de março de 2020, a Prefeitura Municipal de Santa Maria organizou um acolhimento provisório para população em situação de rua no Centro Desportivo Municipal (CDM), momento em que existia apenas uma casa de passagem na cidade para acesso desse público. O mesmo durou 40 dias, no qual seis das(os) entrevistadas(os) atuaram nesse espaço, através de escalas realizadas, visto que as atividades do CREAS e dos CRAS não foram suspensas. O trabalho no CDM consistia no atendimento integral das demandas dos usuários,

tais como: banho, alimentação, entre outros, e a equipe técnica realizava o acolhimento, escuta, encaminhamento para acesso a outros direitos como o auxílio emergencial e saúde. Quando as atividades foram suspensas foi realizado plano de desacolhimento para que os usuários não voltassem a ter a rua como espaço de moradia, assim foi feita a tentativa de fortalecimento de vínculos com aqueles que possuíam familiares, articulação para retorno a cidade de origem, entre outros. Em um primeiro momento, apenas a equipe do CREAS que trabalhava diretamente com esse segmento foi convocada, todavia as trabalhadoras contam que ficou insustentável a situação:

Eu trabalhei quinze horas seguidas, e colocamos para ele [gestor] que não tinha mais condições de continuar e pedimos pra ser chamado os outros técnicos, (VIOLETA, assistente social).

O dia que eu trabalhei quatorze horas, quatorze horas num dia... e eu não tinha mais, parecia que eu não tinha alma sabe, eu não tinha mais alma, a sensação que eu tinha era essa, (MARGARIDA, psicóloga).

Dessa maneira, foi realizada a convocação das(os) demais técnicas(os) da proteção social básica e especial de média complexidade. Nas exposições as seis profissionais relatam a relevância do acolhimento e o aprendizado para as suas trajetórias, porém realçam as contradições existentes entre a materialização de uma política social pública e sua vinculação ao voluntariado, na medida em que a maior parcela dos sujeitos envolvidos na execução do acolhimento no CDM foi constituída por voluntários, boa parte ligada a entidades de cunho religioso, exceto as(os) técnicas(os), assistentes sociais e psicólogas(os) e os cargos comissionados.

Fica muito claro nas descrições das(os) trabalhadoras(es) ao longo das entrevistas que isso não é desmerecer ou se desfazer do voluntariado, mas o problema está em substituir uma prática profissional que deve estar pautada na lógica dos direitos sociais e humanos e de responsabilização do Estado na sua garantia. Entretanto, o que se presencia é a desresponsabilização do Estado na proteção dos cidadãos quando este joga para sociedade o papel de dar conta das expressões da questão social, no caso das pessoas em situação de rua. E mais problemática torna-se quando essas intervenções passam a assumir um caráter de controle de corpos e da vida de sujeitos que já são estigmatizados diariamente, fundamentadas em uma perspectiva de ajuda, caridade, na contramão dos direitos e que questionava a própria intervenção das(os) trabalhadoras(es) do SUAS:

Eu ficava muito incomodada, muito incomodada mesmo ao ponto de eu me sentir violentada pela roda ali de voluntários né, colocando, questionando a minha prática profissional, (VIOLETA, assistente social).

Então eu acho que isso nos torturou muito, estar ali e ter que se estressar e ter que dar conta de tudo e não poder...e aquela coisa de identificar aquilo dali, mas aquilo dali está legitimado, de tu ter que trabalhar lado a lado e paralelamente a reproduções de violências sistemáticas né, e aí?, (MARGARIDA, psicóloga).

As interlocutoras realçam que além das violações vivenciadas por elas, como questionamento do conhecimento técnico, ameaça referente ao estágio probatório que uma delas sofreu, ocorreram práticas de tentativa de doutrinação religiosa e ajustamento dos indivíduos, que ferem todos os princípios da política de assistência social, do SUAS e do próprio Estado democrático de direito, que *a priori* deveria ser laico. Ações que não respeitam as liberdades individuais, as crenças de cada indivíduo e que perpetuam continuas violências, legitimadas por um Estado violentador.

Desse modo, observa-se que o não investimento nos serviços do SUAS, manifestam uma tendência de ascensão do voluntariado que é chamado a intervir por meio de proposições “mascaradas” de solidariedade e filantropia, que adicionadas as ações de caráter emergencial, caminham na contramão dos princípios e diretrizes que norteiam o SUAS, (VIEIRA; TEIXEIRA, 2020). Contexto esse que coloca imposições sobre os usuários no reconhecimento da assistência social enquanto direito.

Durante o processo de trabalho no SUAS, no decorrer da pandemia, outros limites são colocados as(os) profissionais no que se refere a articulação do trabalho em rede e a intersectorialidade das políticas públicas, já fragilizadas anteriormente. Posto que a política de assistência social não dá conta de atender todas as demandas dos sujeitos na sua integralidade um dos seus princípios é “A universalização dos direitos sociais, a fim de tornar os destinatários da ação assistencial alcançáveis pelas demais políticas públicas” (BRASIL, 1993, np). À vista disso, a intersectorialidade das políticas públicas compreende “uma forma de gestão articulada, que prevê um trabalho em rede de forma integral, desde a formulação até a execução e não meramente ações pontuais, de encaminhamentos, mas sim de acompanhamento e conexão de diversos setores”, (NETO; KAEFER, 2017, p.4).

Todavia, diante da necessidade de distanciamento e isolamento social como medidas de contenção da contaminação da Covid-19, muitos serviços e políticas públicas tiveram suas

atividades suspensas, vários migraram para atendimentos remotos na sua integralidade, o que dificultou o acesso de muitos usuários e a articulação do trabalho em rede, gerando uma sobrecarga de trabalho no SUAS. Em razão dos serviços orientarem, constantemente, os usuários a procurarem os dispositivos da assistência social quando estes não conseguiram realizarem os procedimentos por conta própria.

Durante as minhas observações de campos presenciei uma situação de uma usuária que precisava acessar a Defensoria Pública, que estavam atendendo apenas remotamente. A assistente social, Ana, entrou em contato pelo whatsapp, com o serviço de assistência jurídica gratuita, perguntando se não tinha a possibilidade deles receberem apenas as documentações de modo presencial para abertura do procedimento, porque a equipe do CRAS já tinha tentado auxiliar outros indivíduos e famílias nesse sentido. Contudo, tais atendimentos, que não eram de competência das(os) técnicas(os) do SUAS, duravam em torno de uma hora e várias pessoas não estavam conseguindo realizar sozinhos. A resposta da Defensoria Pública foi que teriam que analisar, que a princípio não seria possível, porque não podiam correr o risco de contrair Covid-19.

Na ocasião, a profissional expressou muito desconforto e ficou extremamente irritada com a situação, explanou “minha vida vale menos que a deles”, dado que muitas pessoas procuravam o serviço dizendo que a própria defensoria tinha orientado que lá no CRAS iriam auxiliar. Entretanto, esse foi apenas um dos dispositivos entre outros tantos e que se reflete na fala das entrevistadas:

Aí, eu acho que eu me sentia perdida assim, e meio sem ter braço para fazer tudo o que estava vindo, que estava chegando né, a gente já tinha uma demanda específica do serviço que tinha aumentado horrores e ainda tinha mais a demanda de outros serviços, (PAULA, psicóloga).

Querendo ou não como era nós que estávamos atendendo, era para nós que chegava às reclamações né, os outros serviços estavam fechados, então as pessoas não tinham nem como reclamar daquele serviço e acabavam reclamando da gente né, porque a gente não atendia, (DÁLIA, psicóloga).

Acaba sendo alvo de hostilidade da própria população que só tem como válvula de escape, digamos assim, projetar a sua hostilidade contra o serviço que está aberto, (PEDRO, psicólogo).

As(os) trabalhadoras(es) do SUAS ainda questionam a forma como foi definido o que é serviço essencial e o que não é, os obstáculos de encaminharem os usuários para terem suas demandas supridas diante de um contexto de agravamento da pauperização de grandes segmentos populacionais, pois “as necessidades individuais e coletivas dos sujeitos atendidos

na política de assistência social extrapolam o âmbito do SUAS”, (SOUZA; JÚNIOR; ALVES, 2020, p.175). Por outro lado, as(os) profissionais elencam os problemas em relação a questões que seriam de competência da política de assistência social como, por exemplo, orientações sobre o auxílio emergencial. Vivenciamos uma conjuntura em que a operacionalização desse benefício se desvincula dos serviços no contexto do SUAS, e o seu provimento passou a ocorrer através da bancarização, (FRANÇA; FERREIRA, 2020).

Segundo Rodrigues e Oliveira (2020), o Governo Federal realizou a implantação do auxílio emergencial de modo centralizado e verticalizado, sem a participação dos estados, municípios, gestores, trabalhadores e usuários, não levando em conta as particularidades de cada região, desrespeitando as diretrizes estruturantes do SUAS.

As(os) entrevistadas(os) na sua totalidade expõem os vários problemas do auxílio emergencial, primeiro pela falta de orientações e informações claras do governo federal; segundo pela forma excludente, porque era necessário que os usuários tivessem *smartphones*. Isto é evidenciado em algumas de suas exposições:

Muitas vezes a gente não tinha uma informação completa né, mas a todo o momento a assistência social tinha que dar conta disso, porque se o benefício não tinha dado certo lá na Caixa, eles mandavam para a assistência, como se a gente tivesse uma resposta, (VIOLETA, assistente social).

Uma coisa que foi muito massa foi porque a gente tentou começar a descobrir como fazer, como acessar, com eles [os usuários] [...] a gente estava tão informada quanto nada, informação nenhuma, isso ai é horrível, porque isso daí é o nosso serviço, (MARGARIDA, psicóloga).

Era uma demanda muito extensa para saber questões do auxílio e simplesmente eu não sabia o que responder para eles, muitas vezes eu me sentia, ficava envergonhada, (ANA, assistente social).

À vista disso, percebe-se que o Estado tem apresentado respostas excludentes frente às barreiras impostas com a pandemia e que ao jogar para o setor bancário a responsabilidade na operacionalização do auxílio emergencial, desvincula-se da lógica do SUAS que prevê a articulação entre benefícios, serviços, programas e projetos. Isto repercutiu na ausência de informações para os usuários da política de assistência, bem como a presença de informações desarticuladas, caminhando na lógica do não direito, (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2020).

As(os) trabalhadoras(es) do SUAS expressam algumas emoções em relação ao governo federal: Paula, psicóloga, refere sentir um misto de raiva com tristeza e descrença;

Pedro, psicólogo, expressa tristeza e medo do futuro; Dália, psicóloga, desânimo, tristeza e falta de consideração com as políticas sociais, com as(os) trabalhadoras(es) e a população em geral; Ana, assistente social, pontua estar indignada; Violeta, assistente social, sem esperança diante de um governo negacionista; Margarida, psicóloga, elenca que a atuação do poder executivo nacional está ótima naquilo que se propuseram “que é acabar com a vida, com a dignidade e com os direitos”, afirma que o que não está acabando, mas sim aumentando é “ a fome, o aumento absurdo de criança na rua”; Rosa, assistente social, não deixou claro durante a entrevista suas emoções.

No tocante a realidade local, o atual panorama exige “na lógica democratizante do SUAS a integração entre gestão e serviços”, (SOUZA; JÚNIOR; ALVES; 2020, p.175), a busca de estratégias para minimizar as adversidades causadas pela pandemia. Entretanto, o que se identifica são diálogos esporádicos da gestão, os quais indicam a falta de estudos, planejamento e reuniões sistemáticas mesmo que remotamente, o qual inviabiliza uma atuação e articulação para ações políticas.

Consequentemente, as(os) trabalhadoras(es) expressam algumas emoções e sentimentos nas relações estabelecidas entre os serviços e a gestão: Violeta, pontua sentir-se cobrada e não ter o seu trabalho reconhecido; Rosa, afirma um distanciamento e solidão; Margarida, declara uma cobrança desigual, a miserabilização da prática profissional e que passou por vários processos que vai do luto à revolta e indignação; Ana, define um abismo entre os trabalhadores e a gestão e a falta de diálogo; Dália, expressa sentimento de falta; Pedro, de desamparo; Carla, falta e medo de fazer algo errado por não ter orientações; Paula, pontua descaso e desrespeito.

A Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas de enfrentamento ao Coronavírus (Covid-19), reconhece que os profissionais dos CRAS e CREAS são essenciais. O decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, que regulamenta a presente lei, define a assistência social e o atendimento à população em estado de vulnerabilidade social, como serviços e atividades essenciais. Contudo, a análise denota que embora a política de assistência social e suas(seus) trabalhadoras(es) sejam consideradas(os) de fundamental importância no atendimento às necessidades da população, ela tem sido tratada de forma subsidiária, o que tem inviabilizado a ampliação de uma rede de proteção socioassistencial, (SILVEIRA; LOPES, 2020).

Assim, as(os) trabalhadoras(es) do SUAS foram perpassados por diversas emoções,

como o medo, raiva, solidão, tristeza, revolta, angústia, frustração, desespero. Esses, por sua vez, não são fatos naturais, substâncias que se encontram dentro dos indivíduos, algo que pode ser “descobertas no nosso sangue, mas práticas sociais organizadas por histórias”, (ROSALDO, 2019, p.39). Elas emergem a partir do contexto social, nesse caso pandêmico, no qual se alteram as relações sociais. As(os) trabalhadoras(es) estão inseridas(os) em uma política social pública sucateada, na qual tiveram que se reinventar diante das demandas profissionais que se transformaram, em face do aprofundamento do racismo estrutural, de violências contra crianças, adolescentes, mulheres, idosos, entre outros, em um cenário de aumento do pauperismo, da fome e das desigualdades sociais nas suas múltiplas expressões, (SILVEIRA; LOPES, 2020).

Segundo Rosaldo (2019), como já referido, as emoções são pensamentos incorporados e que possuem o corpo como local de referência, onde elas são sentidas. As análises das narrativas evidenciam que essas diversas emoções vivenciadas pelas(os) trabalhadoras(es) durante a pandemia no contexto do trabalho, refletiu em sensações corporais, tais como: exaustão/esgotamento físico e emocional, desgaste, ansiedade, irritabilidade, desespero, insônia, entre outros. E também levou a sentimentos de impotência, inércia, indignação e preocupação.

Dentre todas as pessoas entrevistadas, apenas Pedro, relatou sentir-se feliz, porque pode contribuir com o seu trabalho nos atendimentos das demandas impostas pela pandemia a população, o que não anula outras emoções sentidas pelo trabalhador como, por exemplo, medo do futuro. Não existe um fator em específico em relação aos outros profissionais, porém algumas considerações devem ser levadas em conta, em especial o fato dele ter trabalhado remotamente de março até agosto de 2020, por questões de saúde. Nesse sentido, ele não estava realizando atendimento direto com o público no momento mais “caótico” da pandemia, em que os serviços estavam se reorganizando diante da “avalanche” de demandas que se apresentavam. Momento que, segundo as interlocutoras, faltavam muitos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), não se sabia ao certo quais cuidados tomar para conter o vírus, entre outros.

Outro ponto que merece atenção é que ele foi um dos técnicos que não realizou escalas entre as atividades dos serviços e o acolhimento no CDM para população em situação de rua. Período este de grande impacto na saúde mental e emoções das trabalhadoras, as quais descrevem como de grande relevância para suas trajetórias profissionais. Entretanto, Violeta,

assistente social, afirma que foi de certo modo traumático, que chegou a ter crises de pânico de não conseguir sair de casa muitas vezes e quando conseguia sair era chorando; Rosa, assistente social, expõe que era muito triste ver pessoas abandonadas, negligenciadas; Margarida, psicóloga, conta que foi desafiador; Ana, assistente social, refere que foi angustiante, que sentiu muito medo, insegurança e ansiedade, que chegou a pensar em desistir do trabalho; Carla, assistente social, menciona que foi muito difícil e que tinha muito medo do vírus; Dália, psicóloga, diz que se sentiu insegura e perdida.

As entrevistadas ainda abordam a questão das condições materiais para execução das ações no CDM como, por exemplo, falta de EPIs para as(os) trabalhadoras(es) e usuários, espaço físico adequado para atendimentos que dificultava o sigilo profissional, entre outros. Além de Pedro, apenas Violeta, assistente social, descreve um sentimento parecido, o qual está relacionado com o vínculo que conseguiram criar com a população em situação de rua, onde ela vê a materialização do seu trabalho.

Essas diversas emoções pelas quais as(os) trabalhadoras(es) foram perpassadas também refletiram na potencialização de muitas ações, isto é, elas mobilizaram muitas coisas na prática. O medo, por exemplo, tornou-se um aliado no fortalecimento de prevenções de contágio da Covid-19, assim como referido no trabalho de Tavares e Barbosa (2014). Desse modo, entre erros e acertos, as emoções produziram a necessidade de cada equipe, dos CRAS e CREAS, tentarem se reorganizar, a partir das possibilidades existentes, na atual conjuntura, buscando minimizar as adversidades decorrentes do novo vírus. Implicaram nas solicitações de adaptações das condições de trabalho para continuarem suas atividades como: Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, serviço de limpeza em tempo integral, visto que anteriormente ocorria a higienização apenas em alguns dias da semana.

Além disso, mobilizaram as(os) trabalhadoras(es) a reivindicarem a insalubridade que já era uma luta das(os) profissionais do SUAS há algum tempo, mas que reascendeu após o trabalho no CDM, pois já tinha sido negado pela gestão municipal anteriormente. Durante o acolhimento provisório da população em situação de rua a assistente social Rosa entrou em contato com o setor de segurança de trabalho solicitando insalubridade para as(os) técnicas(os) e a mesma foi viabilizada naquele período dos 40 dias e depois suspensa. Posteriormente, as equipes se articularam, abriram um requerimento no portal do servidor e ligaram para o gabinete do prefeito requerendo uma reunião. Na ocasião, foram recebidos por um dos secretários do prefeito, no qual colocaram que era injusto as(os) profissionais do

SUAS não receberem a insalubridade, uma vez que as(os) trabalhadoras(es) do mesmo ofício recebiam na área da saúde. Expuseram que realizavam o acompanhamento de muitos indivíduos e famílias que eram usuários do SUS, faziam visitas domiciliares em locais considerados de risco que outras políticas, muitas vezes, não acessavam e que realizavam atendimento domiciliar a pessoas com problemas de saúde como, tuberculose, entre outras. Toda essa articulação culminou no deferimento desse benefício as(os) trabalhadoras(es) dos CRAS e CREAS.

Como muitas das relações estabelecidas da SMDS com os serviços foram através de memorando, dependendo da forma como eram recebidas pelas(os) técnicas(os) e as emoções que daí emergiam, elas(es) se posicionavam, seja através de ligações, pedidos de reunião ou envio de documentos. Descreverei dois momentos que presenciei e que as emoções mobilizaram essas ações.

O primeiro foi quando as equipes receberam um memorando que cancelava os regimes de escala e trabalho remoto, no documento foi colocado que a suspensão estava ocorrendo por decisão da SMDS e que haviam viabilizado todas as solicitações das(os) trabalhadoras(es) como: EPI, serviço de limpeza todos os dias da semana e a insalubridade. O memorando pontuava ainda que um dos motivos era a reclamação de usuários, da Câmara de Vereadores, dos meios de comunicação local e da dificuldade de acesso aos equipamentos do SUAS no município. Na ocasião, as equipes de dois CRAS se manifestaram através de documentos, no qual abordaram que os pedidos realizados não eram de interesses individuais, mas orientações dos órgãos sanitários para o funcionamento dos serviços durante a pandemia, à insalubridade um direito das(os) trabalhadoras(es) e que três dispositivos de proteção social básica não dariam conta da demanda de toda a cidade, porque um CRAS de grande porte, cuja equipe mínima deve ser composta por um coordenador, quatro técnicos de nível superior e quatro de nível médio⁵¹, referencia de 3.501 até 5.000 famílias, (BRASIL, 2012b).

De acordo com as(os) entrevistadas(os) a suspensão dos regimes de escalas e trabalho remoto foi um dos motivos que lhes levaram a pleitear o direito a vacina, pois a mesma já havia sido liberada para profissionais autônomos das respectivas áreas, mas não para as(os) trabalhadoras(es) do SUAS. Segundo Pedro, a não priorização da vacinação dos técnicos dos CRAS e CREAS foi mais um desrespeito realizado pela gestão municipal;

⁵¹ Nenhum dos três CRAS possui a equipe mínima de referência completa, conforme as orientações da NOB-RH/SUAS.

Margarida, psicóloga, relata sentimento de injustiça, porque viu muitas pessoas que ficaram afastadas do trabalho desde o início da pandemia sendo vacinadas antes daqueles que trabalharam durante todo o processo.

O segundo exemplo ocorreu quando houve a troca das equipes, pois o secretário da SMDS chamou as/os profissionais que seriam remanejados e determinou que a mudança ocorresse no dia 01 de julho de 2021. Como não foi realizada nenhuma reunião com todos os equipamentos para tratar das alterações nas equipes, analisar os impactos, explicar os motivos, alguns profissionais com medo da mudança no atual cenário, com raiva da forma que foi feita, sem diálogo algum, solicitaram reunião para entender os motivos da decisão, os quais até o final do mês de julho de 2021 não havia ocorrido.

Observa-se que todas estas emoções vivenciadas pelos sujeitos da pesquisa, seja em relação ao cenário nacional ou local, seja na relação com o trabalho em rede ou o realizado no CDM, entre outros, estão associados ao contexto de interações sociais que as produziu, (REZENDE; COELHO, 2010). O que as(os) trabalhadoras(es) sentiram dependeu do modo como elas(es) entendiam os acontecimentos e a partir daí foram sendo construídas e produzidas respostas, (ROSALDO, 2019), ou seja, o conteúdo de suas emoções dependeu da forma de interpretação dadas pelos sujeitos em cada contexto, (LE BRETON, 2009).

As emoções pelas quais as trabalhadoras(os) do SUAS foram perpassadas não assumiram uma forma fixa no tempo, mas foram diluídas ao longo da pandemia, ora mais acentuadas, ora mais amenizadas, (LE BRETON, 2009).

No início da pandemia das(os) oito entrevistadas(os) sete relatam que sentiram medo, preocupação, angústia, exceto Pedro, que em um primeiro momento não acreditou na gravidade da situação, porém no decorrer do tempo, a partir das suas percepções, houve um deslocamento para o sentimento de medo. No meio da pandemia, a assistente social Ana destaca que se sentiu melhor, assim como a psicóloga Paula. No momento da realização das entrevistas Violeta, Margarida, Carla e Pedro ressaltam que estavam conseguindo lidar melhor com a situação; Rosa, Ana e Paula, referem que estavam com os sentimentos parecidos com os do início diante da “segunda onda” da Covid-19, mas que estavam conseguindo lidar melhor; Dália realça que o sentimento de medo do início caminhou para um estado de desânimo devido à desesperança. Assim, verifica-se que de uma reflexão a outra, as emoções foram mudando de forma, de intensidade, ora mais intensa ora mais suave, (LE BRETON, 2009).

Adiante iremos aprofundar a necessidade de trabalho emocional, conforme os conceitos de Hochschild (1983) na execução das atividades realizadas nos CRAS e CREAS, e de como as(os) profissionais modulam suas emoções para lidar com os atendimentos realizados com os usuários da política de assistência social.

4.3 “EU TENHO QUE BOTAR O SORRISO NO ROSTO: AGORA NEM TEM MAIS SORRISO NO ROSTO, PORQUE ESTAMOS DE MÁSCARA”.

Em conformidade com Hochschild (1983) o trabalho emocional significa a gestão das emoções, o controle dos sentimentos para criar uma expressão facial e corporal publicamente observável. No setor de serviços, a referida autora, destaca que o gerenciamento das emoções realizada pelas(os) trabalhadoras(es) ocorre para cumprir normas de expressão emocional prescritas pela organização ou para atender regras de expressão intrínsecas às características do próprio ofício realizado. Nos dispositivos do SUAS estudados, CRAS e CREAS, que prestam serviços da política de assistência social, a partir das análises realizadas não foi identificado mecanismos de gestão sobre o estado emocional das(os) trabalhadoras(es) por parte da SMDS, tais como, conteúdo a ser expresso, controle de comportamento, etc. Isto está relacionado com uma autonomia relativa que as(os) profissionais possuem na escolha dos instrumentos e metodologias de intervenção, no sigilo ético, entre outros, que é compreendida pela psicóloga Margarida no atual contexto pandêmico como negligência da SMDS:

Eu não tenho respaldo de gestão, eu não tenho uma continência a algo que me dê segurança e o mínimo de conforto, o mínimo de conforto para trabalhar com qualidade, o que a gente está fazendo é uma coisa como se a gente fosse o bombeiro existencial de ficar socorrendo tragédia, não conseguindo desenvolver o que está preconizado, [...] essa liberdade de autogestão na realidade é uma negligência, nós estamos negligenciados, eu penso isso. (MARGARIDA, psicóloga).

A exigência de trabalho emocional está mais vinculada ao ofício realizado, como uma das características das profissões investigadas, no qual o conteúdo emocional está intrínseco às funções exercidas, (LE BRETON, 2009). Entretanto, segundo os relatos das entrevistas(os) existem, por parte da gestão, uma pressão sobre o número de atendimentos a serem realizados, uma cobrança para que os profissionais deem conta das demandas

apresentadas. No CRAS Norte, durante a pandemia, a SMDS implantou uma caixa de sugestões cadeado, no qual ninguém da equipe possui acesso, para que os usuários avaliassem os serviços prestados, que a princípio até o mês de julho de 2021 não havia sido inserido nos demais dispositivos.

Nesse sentido, observa-se que o trabalho emocional que consiste “no ato de tentar mudar, em grau ou quantidade uma emoção ou um sentimento”, (HOCHSCHILD, 2013, p. 184), para cumprir regras de expressões estabelecidas pela empresa ou inerente ao ofício realizado. É uma das dimensões exigidas nas ocupações estudadas, Psicologia e Serviço Social, as quais demandam que as(os) profissionais gerenciem uma multiplicidade de emoções e sentimentos seus e de outros, o gerenciamento dessas torna-se componente do próprio trabalho realizado, (HOCHSCHILD, 1983).

Além dos conteúdos emocionais intrínsecos às atividades desempenhadas, o trabalho social com famílias no âmbito da política de assistência que possui como uma de suas funções “fortalecer o caráter protetivo das famílias” está vinculada à relação entre o prestador e o usuário do serviço, (BRASIL, 2016, np), ou seja, o trabalhador é reconhecido como a principal ferramenta do SUAS, ao mesmo tempo em que é parte do produto oferecido ao usuário, (SORJ, 2000).

Com base na análise das entrevistas realizadas é possível perceber que nos dispositivos estudados, CRAS e CREAS, as demandas que chegam as(os) profissionais diariamente, antes e durante a pandemia da Covid-19, demandam intenso trabalho emocional, pois trata-se de trabalhar com pessoas em: situações de vulnerabilidade e risco social, extrema pobreza, miséria, fome; violência sexual, física e psicológica contra criança e adolescente, violência doméstica e familiar; uso de substâncias psicoativas, violência e abandono de idosos, falta de acesso à moradia, entre outras. Verificamos nas narrativas situações que exigem trabalho emocional que são vinculadas as funções exercidas:

Eu atendi um senhor, um idoso [...] ele me falou que ele precisava fazer o fogo no chão ali pra poder comer o alimento né, porque muitas vezes ele não tinha, ele não tem renda nenhuma, ele trabalhava com reciclagem. E a gente sabe a dificuldade agora durante a pandemia né, de poder reciclar também. Então aquilo dali me deixou, eu fui para casa pensando nele, na situação dele [profissional chora], (ANA, assistente social).

Eu atendi uma pessoa, e que ela me disse que tinha crise de ansiedade, fez acompanhamento durante um ano eu acho no CAPS, tava bem melhor, tava trabalhando e tal, veio à pandemia e demitiram ela, e ela ficou em pânico [...] e eu

fiquei chocada com isso, porque eu pensei tá vindo uma nova fase, a primeira era fome, fome, fome, e a segunda é o que, a vida não anda e eu não consigo emprego e eu não consigo me manter e daí começa essa fase das ... dos problemas é...psicológicos, (CARLA, assistente social).

Uma visita que a pessoa não conseguia nem chegar até o portão da casa sem tropeçar e cair no meio do caminho. Esse atendimento foi um que ficou na minha cabeça [...] tu vê que a pessoa está em sofrimento, em sofrimento psíquico, que estava sem alimentação na casa, que estava sem assistência de uma família e não ter muito o quê fazer naquele momento assim, não ter uma solução rápida, (PAULA, psicóloga).

A menina que houve uma perfuração acima do ânus, que alguém, que não foi comprovado, mas apareceu um orifício na menina, daí foi tirado a menina, foi tirado a menina e a mãe da casa, e daí o padrasto continuou, e daí eu vou visitar, quando eu vou visitar o que eu me deparo, com o abusador lá, com o violentador lá, isso também dá uma coisa na gente, (ROSA, assistente social).

O exercício profissional em situações como estas exigem um autocontrole por parte do profissional em relação as suas emoções diante da situação apresentada, buscando um clima emocional desejado em benefício da qualidade do atendimento prestado, (LE BRETON, 2009). E, ao mesmo tempo, refere-se ao contato com o estado emocional do outro, visto que os usuários chegam ao profissional com suas trajetórias de vida marcadas e lixadas pela exploração, violência, pobreza e resistência. Assim, o manejo das emoções é realizado também com a finalidade de produzir estados emocionais no usuário através do acolhimento, do atendimento, da escuta, etc. O Pedro, psicólogo, expressa essa tentativa de produzir um sentimento: “Eu tento fazer tudo que está ao meu alcance para pessoa não se sentir de alguma forma triste com essa situação delicada que ela está passando”.

O trabalhador modula, evoca ou suprime os seus sentimentos na interação face a face criando uma exposição facial e corporal publicamente observável, (HOCHSCHILD, 1983, 2003). No desempenho de atividades no SUAS, o trabalho emocional se torna um componente essencial para que os profissionais consigam desempenhar suas intervenções com qualidade e eficácia, pois os atendimentos realizados exigem que o sujeito administre uma multiplicidade de emoções. Conforme Hochschild (1983), no setor de serviços os sujeitos precisam expressar emoções normativamente apropriadas, seguindo determinadas regras de sentimento, construídas socialmente e que orientam o sujeito como agir em determinadas situações. Os relatos de Pedro e Ana expõem isso:

E isso é muito difícil quando um usuário desaba na tua frente, quando ele começa a chorar, que ele começa a relatar a situação que ele tá vivendo, ai isso é muito complicado, porque naquele momento tu tem vontade de sentar e chorar com ele e desabar. Mas enquanto profissional você tem que tentar se manter firme ali, e tentar

dar o apoio que ele tá precisando, e passar para ele uma segurança, (ANA, assistente social).

Eu acho que qualquer pessoa que tenha o mínimo grau de empatia com outros seres humanos vai se sentir no mínimo impactada, chocada e de certa forma, principalmente, triste com a situação atual dos nossos usuários envolvendo questão de violência, da fome, da miséria, dessas condições da falta da garantia de direitos [...], mas eu tenho que ter algum grau de manejo dos meus sentimentos, dos meus comportamentos de modo a melhor atender as pessoas né, (PEDRO, psicólogo).

As(os) trabalhadoras(es) com base em regras de sentimentos conseguem assim analisar situações nas quais precisam realizar um ajuste das suas emoções em relação à ocasião. Desse modo, elas(es) seguem certas diretrizes que norteiam o gerenciamento do que seria adequado durante o atendimento, baseado em regras sociais compartilhadas, (HOCHSCHILD, 2013). As regras de sentimentos orientam o trabalho emocional, servindo como guia de como se sentir em determinado momento, com base nos papéis sociais desempenhados, que de certa forma descreve quais emoções às pessoas devem expressar em cada contexto e estão relacionadas à compreensão do indivíduo sobre o evento.

Assim, percebem-se como as emoções são fenômenos socialmente construídos nas interações e orientados por regras sociais, que não são criações individuais, pois é a partir dos processos de socialização que vão se apreendendo que emoções devem ser expressas em cada contexto. Os papéis sociais são em parte a forma de descrever quais sentimentos podem ser julgados apropriados ou não, (HOCHSCHILD, 1983).

Pedro e Ana realçaram que buscam realizar um manejo dos seus sentimentos com objetivo de melhor atender os usuários e conseguir prestar o suporte necessário, porque essas são regras estabelecidas para esses ofícios, não se espera que os profissionais se deixem abalar inteiramente pelo sofrimento do outro a ponto de não conseguir realizar um atendimento considerado adequado. Ao encontro dos relatos de Pedro e Ana os demais técnicos também realçam buscarem demonstração de acolhimento, cuidado e empatia diante das histórias de vida dos usuários, na tentativa de realizar uma intervenção apropriada. Percebemos isso nas suas narrativas:

Eu não posso transparecer para aquela família que eu estou angustiada com aquela situação, não, não posso, tenho que me segurar e não posso transparecer. Eu tenho que botar o sorriso no rosto e...agora nem tem mais sorriso no rosto né, porque estamos só de máscaras né, mas a gente tem que transparecer que a gente está ali para auxiliar, para que aquilo dali mude, que dali venha um viés positivo né, (ROSA, assistente social).

Eu tento me manter assim ó, o mais natural possível, qualquer coisa que ele tiver me contando, não me espantar com nada, porque pra ele se sentir a vontade, (CARLA, assistente social).

Existe um processo constante na prática profissional no SUAS no sentido do gerenciamento emocional para melhor conduzir as intervenções realizadas. No entanto, durante a pandemia, diante de um cenário de aumento do desemprego, da insegurança alimentar, de situações de violência, da população em situação de rua, da extrema vulnerabilidade de uma grande parcela da população de Santa Maria, as(os) trabalhadoras(es) são impedidas(os) de conseguirem dar o seu melhor. Frente à aceleração drástica da demanda, a psicóloga Margarida declara de forma enfática:

Não tem como uma pessoa sozinha, um profissional vai dar conta de tudo e aí tá tudo ótimo, eu vou acolher as pessoas, eu amo elas, claro que não, não. [...] e no momento que a gente tem uma demanda absurda né, trezentas mil pessoas não existe, tu é só um, não tem mais nada né, tá um trapo, não tem mais o que dar, e a gente tem que se dar conta disso, porque senão enlouquece, enlouquece mesmo, total. (MARGARIDA, psicóloga).

Isto é o que poderíamos chamar de trabalho emocional em um sistema de atendimento sucateado, em que as(os) profissionais têm que dar conta de um grande número de atendimento que exigem uma carga emocional muito grande, decorrente do contexto social, da falta de equipamentos públicos e de recursos humanos. É importante destacar que, de acordo Hochschild (2013), o trabalho emocional corresponde ao ato de tentar gerenciar uma emoção e não está vinculado ao seu resultado, pois o esforço já sugere um sujeito ativo. Ele pode ocorrer de modo evocativo quando a tentativa é em alterar o que se está sentindo ou a supressão no qual o esforço está em conter e não estimular.

Perante a atual conjuntura, muitas(os) das(os) trabalhadoras(es) recorreram ao suporte dos seus pares, espaço considerado menos formal do que o atendimento ao público, no qual ocorre um apoio entre os membros, uma relação de solidariedade, que Hochschild (1983) vai chamar de trabalho emocional coletivo ou de equipe, que no seu estudo sobre comissários de bordo ocorria no espaço da cabine do avião, quando os profissionais assim desejassem expressarem seus sentimentos de modo “um pouco mais profundo”, isso é percebido nos seguintes relatos:

Para além da questão da relação de trabalho, eu acho que a gente conseguiu se apoiar enquanto pessoas ali sabe, enquanto uma relação afetiva entre nós, eu acho que isso foi bastante fortalecido, (PAULA, psicóloga).

Apesar do contexto todo geral ter todas essas características né, dessa angústia, dessa coisa toda, desse receio da pandemia, mas nessa equipe em específico eu me sinto bem, eu me sinto acolhida e eu me sinto tranquila para conseguir desempenhar o meu trabalho né, não é um fator a mais de angústia né, pelo contrário, acho que chega a ser um apoio assim né, a questão da equipe que a gente construiu, (DÁLIA, psicóloga).

Eu percebo uma união muito grande entre todos os colegas no sentido de tentar continuar tocando o funcionamento de cada serviço (PEDRO, psicólogo).

Eu me sinto a vontade com as pessoas que trabalham comigo, então eu consigo falar pra elas que eu to sentindo e né, eu acho que elas são meu amparo durante o tempo que eu estou no trabalho, (ANA, assistente social).

Entretanto, este espaço mais livre de interação com os colegas para expressão dos sentimentos e emoções não ocorreu da mesma forma em todos os equipamentos, observamos isso nas narrativas a seguir:

Eu tenho uma relação péssima com a gestão, eu não tenho uma relação muito boa com a minha coordenação aqui do serviço, eu tenho uma relação quase simbiótica com a minha colega para se proteger, a gente desenvolveu isso de uma forma insana, que é o que nos segura, (MARGARIDA, psicóloga).

A minha equipe a gente busca amenizar, mas a gente tem muita dificuldade em relação, a gente vê que a equipe aqui ela é muito fragmentada né. Então quando eu falo em equipe é a profissional que trabalha comigo, (VIOLETA, assistente social).

Nessa convivência observa-se que esse espaço informal de suporte mais amplo entre os pares se restringe um pouco em relação ao exposto acima, no qual diante da fragmentação do processo de trabalho a dupla busca se fortalecer entre si e assim prestar um apoio afetivo. Para a assistente social Carla no início da pandemia houve algumas discordâncias, mas ela acredita que ao longo do processo os vínculos foram sendo fortalecidos; já Rosa, assistente social, diz que esse trabalho emocional em equipe não está tão presente, ou é até quase inexistente: “A equipe mesma minha sou eu né”.

Bonfim e Gondim (2010) ao abordarem a pesquisa de Boyle (2005) vão destacar que esse espaço menos formal de relação entre os colegas ocorrem nos bastidores (*backstage*), em momentos como: quando não está sendo realizado atendimento com o público, na sala de café, etc., nos quais as emoções se apresentam de forma mais transparente, ou seja, exigem-se menos esforços para realização de trabalho emocional. As autoras, com base na investigação de Boyle (2005), realçam ainda a região *offstage*, locais fora do ambiente de trabalho, onde se

lida com as emoções relacionadas ao contexto laboral. Este espaço em um contexto de isolamento e distanciamento social foi identificado na pesquisa, principalmente, como a esfera familiar, pois algumas das trabalhadoras citam:

Teve um dia ali que tu atendeu vários usuários né, que tu fez vários atendimentos e que tu viu questões de vida deles né, difíceis, e que tu ficou angustiado, ficou deprimido tu leva isso para casa, tu não consegue virar uma chave e simplesmente não eu vou virar essa chave agora e eu vou esquecer tudo o que aconteceu durante o dia no meu trabalho [...] Muitas vezes eu tento falar, começo a falar, começo a contar né, dos atendimentos que eu fiz, da situação dos usuários, eu começo a relatar assim, (ANA, assistente social).

Tentar conversar tanto no serviço, como em casa né, quando em casa com o meu namorado quando ele vai, tenta conversar sabe, tentar sempre colocar assim como que eu to me sentindo, o quê que esta acontecendo, (PAULA, psicóloga).

As(os) próprias(os) trabalhadoras(es) pontuam que ao longo do tempo foram se “policiando” mais para tentarem não levar muitas questões do trabalho para casa. A assistente social Ana, por exemplo, relatou que foi analisando que as coisas começaram a ficar pesadas e que precisou buscar outros mecanismos para tentar se “desligar” um pouco das demandas que atendia durante o dia. Entretanto, dependendo do atendimento realizado, se exigiram muito emocionalmente, as(os) técnicas(os) expõem que fica mais difícil se “desconectar”, porém muitas vezes ficam resguardados em seus pensamentos. A assistente social Carla expõe quando uma demanda lhe impacta muito:

Eu tento não pensar, eu tento não pensar, não pensar e ele vem assim de novo na minha cabeça e eu tento tirar, vem e eu tento tirar. Até, acho, ela dura no máximo uns dois dias, depois eu consigo, não deletar, mas não ter aquele sentimento do baque do início assim, (CARLA, assistente social).

A visão historicamente construída na sociedade ocidental coloca uma oposição entre emoções e razão, no qual as emoções são compreendidas como a parte mais irracional. No entanto, a dimensão humana lembra que por mais racionalizada que seja a ação do indivíduo com base em técnicas, um sujeito que pensa será sempre envolvido por afetividades, emoção e razão andam juntas lado a lado e se influenciam mutuamente, (LE BRETON, 2009). Bolsan (2015) ressalta que por muito tempo acreditou-se nessa visão que separa emoção e razão no ambiente laboral, para que os trabalhadores fossem mais produtivos ao capital. Entretanto, no setor de serviços que exige o contato face a face os sentimentos constituem-se como parte do

processo de trabalho.

A psicóloga Dália, assim como a assistente social Carla, também aborda que tem dias mais corridos, com vários atendimentos, mas os quais não exigem muito emocionalmente, porém têm outros que são mais densos e pesados, principalmente aqueles quando não consegue suprir as demandas do usuário, ficando presente em seus pensamentos e reflexões mesmo fora do ambiente de trabalho:

Eu não consigo chegar em casa e apagar totalmente assim né, o que eu vivi naquele dia, esses dias são mais complicados, as vezes eu fico pensando naquilo, fico repassando, fico tentando, sei lá, pensar em que eu poderia ter feito que eu não fiz, o quê que eu disse, o quê que eu poderia ter dito, enfim”, (DÁLIA, psicóloga).

Poderíamos reconhecer estas situações como uma extensão da jornada de trabalho, porque diante de demandas que exigem alto grau de trabalho emocional, muitas vezes, as(os) profissionais não conseguem se desvincular daquele atendimento e ficam pensando na vida sucateada e precarizada do público que atendem, os quais têm suas trajetórias de vida atravessadas por múltiplas formas de violência e violação de direitos. No cenário pandêmico as(os) profissionais foram perpassados por diversas emoções, como o medo, raiva, tristeza, revolta, angústia, frustração, falta de esperança, vinculadas aos seus pensamentos diante da atual conjuntura, ao processo de trabalho, as demandas dos novos usuários do SUAS. Em todo caso, referem tentar passar para o usuário pensamentos “positivos” de que as coisas vão melhorar, porém muitas vezes não se sentem assim por inteiro:

Eu tento expressar mais tranquilidade assim, esperança de que as coisas vão melhorar, tanto que às vezes é uma frase que eu incorporei no meu discurso durante o atendimento né, quando a pessoa traz muitas coisas negativas [...] Mas tu sabe que aquilo dali é um conforto que tu tenta passar que muitas vezes é vazio né, porque as pessoas estão vivendo o agora né, as pessoas estão sofrendo o agora, (PAULA, psicóloga).

Eu tento expressar o tempo todo que eu to ali dentro com ele né, acolhendo, tento expressar hã, tento passar um otimismo, tento passar que as coisas vão melhorar, que a situação né, que tudo isso vai passar. Mas nesse momento que eu to tentando passar isso para o usuário eu to sentindo totalmente o contrário muitas vezes, eu não to sentindo isso que eu to passando para ele, (ANA, assistente social).

Esse sujeito nunca vai saber que eu to assim sabe, que eu to fragilizada com a situação dele, eu sempre vou pensar positivo, tento passar positividade, (ROSA, assistente social).

Os relatos apresentados até aqui evidenciam que as(os) trabalhadoras(es) do SUAS, assistentes sociais e psicólogas(os), precisam realizar um gerenciamento emocional em profundidade que muitas vezes se torna imperceptível no cotidiano de trabalho, ao mesmo tempo em que é inseparável dele. Visto que é utilizado para garantir uma intervenção de qualidade, através de acolhimento, da atenção, dos gestos, de um movimento de empatia (se colocar ao lado do outro), buscando produzir um sentimento positivo e de bem-estar no usuário. Por outro lado, existe também consequência para as(os) trabalhadoras(es), que ao realizarem o gerenciamento emocional quando muitas vezes não se sentem assim, pode ocorrer uma dissonância emocional, porque expressam emoções diferentes das que estão sentindo e vivenciando, (HOCHSCHILD, 1983).

Entretanto, a exigência de trabalho emocional relacionada ao desenvolvimento das atividades desses dois ofícios no SUAS, não são constatados como indicativos, de modo isolado, de adoecimento. Contudo, quando somado as condições de trabalho, a falta de equipamentos e recursos humanos, o crescimento da população que necessita desses serviços, apresentam altos índices de possíveis adoecimentos no âmbito do trabalho. À vista disso, as(os) profissionais têm buscado mecanismos para tentarem se desvincular um pouco da atual conjuntura e preservarem sua qualidade de vida e saúde mental, algumas são utilizadas como forma para “modificar sua tonalidade afetiva”, como técnicas de respiração, meditação, entre outras, (LE BRETON, 2009, p. 144).

Ana, assistente social, destaca a realização de técnicas de meditação e respiração, caminhadas na terra, escutar música, ler, tirar um tempo sozinha para acalmar os pensamentos, ao mesmo tempo em que identifica a família como um pilar essencial. Violeta, assistente social, relata que teve que reaprender a não se cobrar tanto e tentar entender seus limites diante das demandas, tem procurado ler, manter contato com a família que não reside na cidade. Rosa, assistente social, pontua que sua família é um suporte primordial, possuía uma vida muito ativa anteriormente, tem buscado formas alternativas de entretenimento privadas como: escutar música, assistir lives, ler, ver filmes, escutar o filho tocar violão e realizar orações que tem auxiliado a dormir. Carla, assistente social, descreve que ficar com sua família, cuidar de sua casa e das suas coisas é o diferencial em sua vida, que faz senti-la como se tivesse saído “de um mundo” e entrado “em outro”.

Dália, psicóloga, salienta que tenta abstrair um pouco lendo, assistindo filmes e seriados, tenta conversar com outras pessoas, afirma que um recurso que tem utilizado

bastante é a terapia, mas que tem se permitido ficar triste. Pedro, psicólogo, menciona que tem cuidado da sua saúde física andando de bicicleta, faz chamada de vídeo com amigos e familiares e tem investido em opções de lazer, como tocar violão, guitarra e estudar. Paula, psicóloga, expõe que fazia terapia, mas acabou saindo quando a pandemia se agravou, pois acredita que não se adaptaria a modalidade online, assim tenta fazer atividades físicas, e como válvula de escape busca conversar e expor seus pensamentos e sentimento com a equipe de trabalho e em casa, bem como chorar. Margarida, psicóloga, refere que tem feito terapia e atividades que considera prazerosa, como curtir sua casa, os animais, estudar e organizar seu entorno.

Além disso, Rosa, Dália e Paula realçam que precisam chegar à sua residência e relaxarem antes de começarem a fazer suas atividades no âmbito privado. O recurso ao uso de medicamentos/substância psicoativas e suporte médico que pode ser considerado um mecanismo utilizado para auxílio no gerenciamento emocional, (Le Breton, 2009; HOCHSCHILD, 1983). Também tem sido um fator usado por alguns profissionais no atual contexto:

Eu desde novembro, desde dezembro eu venho em acompanhamento psiquiátrico tomando a medicação, consegui estabilizar, melhorou muito a questão do trabalho e eu não me cobro mais tanto assim, (Violeta, assistente social).

Na realidade eu tô tomando medicação, tomo remédio quando eu sinto ansiedade para ver se passa, e faço essas terapias de tentar meditação, (ANA, assistente social).

Ri da desgraça, encher a cara, abuso de substância, se entorpecer, se alienar, porque chega uma hora que tem que cantar para subir literalmente, (MARGARIDA, psicóloga).

De acordo com Le Breton (2009) na busca da adequação de um sentimento conforme as normas socialmente estabelecidas, o indivíduo pode realizar um trabalho de autoindução, mobilizando lembranças para manifestar o sentimento desejado ou procurar a realização de ações sobre o próprio corpo, como técnicas de respiração, meditação, um banho quente, escutar uma música, ou até mesmo o recurso a uso de medicamentos e outras substâncias em uma tentativa de amenizar as emoções sentidas.

A análise indica que o trabalho social realizado no âmbito do SUAS implica no envolvimento da(o) profissional com os indivíduos e famílias usuários da política de assistência social que chegam ao serviço fragilizados, com um conjunto de demandas

materiais e imateriais advindo das adversidades impostas pela estrutura social, econômica, política, acentuadas na atual conjuntura pandêmica. E que exigem a realização de trabalho emocional para uma intervenção considerada minimamente adequada, pois são indivíduos, homens, mulheres, crianças, idosos, famílias, entre outros, que em meio a tanto sofrimento, angústias, exploração, miséria, opressão, sonham e resistem. E, muitas vezes, encontram naquela(e) profissional um apoio para seguir em frente diante das dificuldades que a vida lhes impõe. E cujo olhar de cuidado, acolhimento e a tentativa de viabilizar o mínimo de acesso aos direitos sociais pode significar muito.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia da Covid-19 tem acarretado em impactos significativos na vida de toda a humanidade, porém as adversidades são mais expressivas para os grupos mais vulneráveis, no qual tem se aprofundado o racismo estrutural, a fome, a miséria, o desemprego, as situações de violência e violação de direitos das crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoas em situação de rua, população LGBTQI+, entre outros.

Cenário esse que reafirma a essencialidade da política de assistência social e de suas(seus) trabalhadoras(es), assim como outras, saúde, previdência social, etc. E demonstra a importância da estruturação de um amplo sistema de proteção social, visto que qualquer um de nós pode necessitar acessá-los.

Entretanto, no campo da política de assistência social e do SUAS, embora considerada primordial assistimos uma conjuntura de sucateamento, da falta de ampliação dos serviços, de recursos humanos, tornando-se cada vez mais focalizada e seletiva, direcionada para o atendimento dos grupos mais vulneráveis dentro dos vulneráveis.

Sendo assim as(os) trabalhadoras(es) da ponta, que atendem diretamente a população usuária do SUAS, foram perpassadas(os) durante a pandemia por diversas emoções como medo, raiva, solidão, tristeza, revolta, angústia, frustração, entre outras. Essas, por sua vez, não são substâncias armazenadas dentro dos sujeitos, elas surgem a partir da relação do indivíduo com o contexto e não são independentes de atos de gerenciamento, pois são orientadas por regras de sentimentos, (HOCHSCHILD, 1993).

Diante do contexto pandêmico e a partir das teorias sociais sobre as emoções, busquei discutir como as mudanças ocorridas no processo de trabalho no SUAS no município de Santa Maria/RS, influenciaram nas emoções das(os) trabalhadoras(es), que emoções elas(es) vivenciaram nesse cenário, o que elas mobilizaram na prática e como as(os) profissionais têm realizado seu manejo. Para tanto, realizei oito entrevistas semiestruturadas com trabalhadoras(os) do SUAS e observação participante com objetivo de compreender esse universo dos significados, das experiências, dos sentimentos e emoções, das quais aponto algumas considerações.

No atendimento da população usuária do SUAS, as(os) trabalhadoras(es) dos CRAS

e CREAS, assistentes sociais e psicólogas(os), realizam o manejo das emoções em profundidade, prezando pela qualidade do atendimento daquele sujeito que chega fragilizado emocionalmente devido as diversas dificuldades que vivenciam cotidianamente. A gestão emocional é uma característica inerente desses ofícios na realização das suas atividades na política de assistência social, visto que implica numa constante interação face a face com o outro, que acessam esses serviços buscando suporte material e imaterial.

Nessa direção, as(os) profissionais realizam trabalho emocional seguindo regras de sentimento intrínsecas ao ofício realizado e as funções desempenhadas nos equipamentos CRAS e CREAS. Não existindo um controle do comportamento e no modo de expressar as emoções prescritas pela SMDS através de treinamentos, entre outros, pois são profissões que possuem uma autonomia relativa no seu processo de trabalho, principalmente, em relação à interação com o usuário, bem como na escolha dos instrumentos e técnicas de intervenção.

Com o aumento das demandas diante das adversidades que a pandemia impôs a vida de um grande seguimento populacional, vivenciamos um processo de aceleração do número de atendimentos no SUAS sem o aumento do número de trabalhadoras(es) para fazê-lo, o qual exige mais trabalho emocional a ser realizado. Desse modo, muitas vezes, diante do esgotamento físico e emocional, as(os) profissionais são impedidos de darem o seu melhor e de conseguirem realizar o que está preconizado nas normativas da política de assistência social, o acompanhamento de indivíduos e famílias através das suas dificuldades e potencialidades para construção de novos projetos de vida.

O encaminhamento para outras políticas públicas como saúde, educação, habitação, previdência social e o sociojurídico faz parte do processo de trabalho desenvolvido no SUAS, com vistas a tornar o destinatário da política de assistência social alcançável pelas outras políticas públicas, pois apenas uma política não da conta de atender um sujeito ou família na sua integralidade, sendo necessário uma articulação em rede. Entretanto, com a necessidade de isolamento e distanciamento social limites foram impostos as(os) profissionais do SUAS que, por vezes, não conseguia viabilizar o acesso do usuário a outros direitos sociais, desencadeando muitos sentimentos e frustrações.

A intersecção entre trabalho emocional, gênero e cuidado demonstra a persistência de uma divisão sexual do trabalho, no qual as mulheres continuam sendo maioria no setor de serviços e em profissões que constituem os chamados “guetos” ocupacionais femininos. A Psicologia e o Serviço Social são constituídos majoritariamente pelo sexo feminino, o

universo desta pesquisa mostra a persistência desses “nichos” no atendimento ao público no SUAS, em que as mulheres são chamadas mais a realizar o gerenciamento das suas emoções e de outros.

O trabalho em equipe e o fortalecimento de relações afetivas no ambiente de trabalho indicam um importante suporte emocional para algumas das(os) entrevistadas(os) no atual cenário, visto que possibilita a troca de experiências, angústias e sofrimentos vivenciados e compartilhados no cotidiano. A família, amigos também são primordiais enquanto apoio externo e configura-se num significativo eixo contra o desgaste emocional.

Algumas das(os) trabalhadoras(es) têm utilizado formas alternativas de assistência como a terapia, por exemplo, local considerado de maior liberdade de expressão e também o uso de técnicas de respiração e meditação. Em algumas situações de exaustão física, mental e emocional tem se recorrido a recursos de medicamentos para minimizar a tonalidade afetiva, o que pode ser um indicativo de adoecimento das(os) profissionais diante das atuais circunstâncias.

O trabalho emocional realizado nos serviços do SUAS, por assistentes sociais e psicólogas(os), que consiste no gerenciamento das emoções e sentimentos para realizar uma intervenção de qualidade, que contribua para aquele usuário que chega fragilizado ao serviço não é reconhecido por si só como desencadeador de adoecimento no trabalho. No entanto, frente à alteração das demandas e exigências profissionais e as condições de trabalho que tem exigido uma maior gestão das emoções, podem ser significativos indícios de agravo na saúde das(os) trabalhadoras(es) e que merecem atenção dos órgãos gestores na minimização de danos, pois a dimensão humana nos lembra que quem cuida, protege, também precisa desse olhar, porque todos são passíveis de fragilidades.

O estudo das emoções no âmbito das Ciências Sociais em momentos como estes, de calamidade pública, é de extrema relevância, visto que constituem uma importante dimensão da vida humana. Sendo necessário para encontrar estratégias e mecanismo de proteção e prevenção, porque afinal de contas, diante de tantas adversidades, perdas e sofrimento são indispensáveis encontrar caminhos e se reinventar diante do caos, visto que a vida precisa continuar.

Ressalto que a presente pesquisa foi importante, pois possibilitou um espaço de troca, enriquecimento e fortalecimento, no qual as(os) profissionais tiveram um local de fala,

em um cenário de invisibilidade da política de assistência social e de suas(seus) trabalhadoras(es) pelos governos, pelos meios de comunicação de massa. Pois, ao longo desses meses de crise sanitária e econômica, não vemos e nem ouvimos falar da realidade das(os) trabalhadoras(es) do SUAS que estão cotidianamente buscando alternativas junto à população usuária, por mais singelas que sejam, para diminuir os danos catastróficos que a pandemia trouxe para a humanidade e, em particular, para a população brasileira.

6 REFERÊNCIAS

- ALONSO, Angela. Métodos qualitativos de pesquisa: uma introdução. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Qualitativo**. São Paulo: Sesc/São Paulo, CEBRAP, 2016. p. 8-23.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BOLZAN, Débora de Paula. Trabalho emocional e gênero: dimensões do trabalho no Serviço Social. **Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea**, v. 13, n. 36, 2015.
- BONELLI, Maria da Gloria. Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções. **Cadernos Pagu**, n. 22, p. 357-372, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/B6bYMqGqzgvqk9JFgwyj/?lang=pt#>. Acesso em 06 de jul. de 2021.
- BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em tese: revista eletrônica dos pós-graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, Jan/Jul. 2005.
- BONFIM, Mirele Cardoso do; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional**. Salvador: EDUFBA, 2010.
- BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine Rossetti. Assistência Social na pandemia da covid-19: proteção para quem?. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 66-83, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/Wbf86mT4vwX6HvnSyRy3kkD/?lang=pt#>. Acesso em 11 de julho de 2021.
- BRAGA, Iracilda Alves; COSTA, Teresa Cristina Moura. Gerencialismo e gestão do trabalho no âmbito do SUAS: a fragilidade das condições postas aos trabalhadores no contexto da covid-19. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 77-96. Disponível em: https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf. Acesso em 12 de julho de 2021.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa**. Brasília: DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em 16 de jan. de 2021.
- BRASIL. **Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm. Acesso em: 16 mar. de 2021.
- BRASIL. **Lei nº 4.119, de 27 de agosto de 1962**. Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. Brasília, DF, 1962. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/14119.htm. Acesso em 28 de Jul. de 2021.
- BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social**. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004 do Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília: MDS, 2004.

BRASIL; **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS**. Resolução nº 269, de 13 de Dezembro de 2006 do Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, MDS. Disponível em: <<http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-RH.pdf>>. Acesso em 10 de jul. de 2021.

BRASIL. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. 1 ed. Brasília, MDS, 2009a.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, MDS: 2009b.

BRASIL. **Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011**. Altera a leiº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Brasília: DF, 2011a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 15 de jul. de 2021.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, MDS, 2011b.

BRASIL. **Orientações Técnicas PAIF**. Secretaria Nacional de Assistência Social. V.1, 1 ed. Brasília, MDS, 2012a.

BRASIL. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, MDS, 2012B. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf>. Acesso em: 07 de jul. de 2021.

BRASIL. **Código de Ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 9. Ed. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social - CFESS, 2011C.

BRASIL. **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, MDS, 2016.

BRASIL. **Decreto nº 6.135, de 26 de Junho de 2007**. Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6135.htm>, Acesso em 26 de ago. de 2021.

BRASIL. **Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020**. Regulamenta a lei ° 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Brasília: Senado Federal, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282compilado.htm. Acesso em 19 de dez. de 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**: Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília: Senado Federal, 2020. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Lei/L13979.htm>. Acesso em 23 de jan. de 2021.

BRASIL. **Portaria nº 54, de 1º de abril de 2020**. Secretaria Nacional de Assistência Social, Ministério da Cidadania, 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730>>. Acesso em 26 de ago. de 2020.

BRUSCHINI, Maria Cristina Aranha. Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos. **Cadernos de pesquisa**, v. 37, n. 132, p. 537-572, 2007. Disponível em: <[SciELO - Brasil - Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos](#)>. Acesso em 24 de jul. de 2021.

CASANOVA, Erynn Masi de; BRITES, Jurema Gorski. Dossiê Trabalho, Cuidado e Emoções. **Século XXI: Revista de Ciências Sociais**, v. 9, n. 3, p. 709-719, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/seculoxxi/article/view/48494/pdf>>. Acesso em 11 de ago. de 2021.

CFESS (org). **Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional**. Organizado pelo Conselho Federal de Serviço Social; colaboradores Rosa Prédes... [et al.]. Brasília: CFESS, 2005. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/perfilas_edicaovirtual2006.pdf. Acesso em 31 de jul. de 2021.

CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília, 2017.

CFESS; CFP. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Conselho Federal de Serviço Social e Conselho Federal de Psicologia. Brasília, 2007. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/CartilhaFinalCFESSCFPset2007.pdf>>. Acesso em 20 de jul. de 2021.

CISNE, Mirla. **Gênero, divisão sexual do trabalho e serviço social**. 2 ed. São Paulo: outras expressões, 2015.

COUTO, Berenice Rojas. **O direito social e a assistência Social na sociedade brasileira: uma equação possível**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. Assistência social: direito social ou bem-estar?. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2015, p. 665-677.

GRESS; CRP. **Carta aberta às/aos trabalhadoras/es assistentes sociais e psicólogas/os no Estado do Rio Grande do Sul**. Conselho Regional de Serviço Social e Conselho Regional de Psicologia. Porto Alegre, 2020. Disponível em: <http://www.cressrs.org.br/noticia/carta-aberta-asaos-trabalhadoras-es-assistentes-sociais-e-psicologas-os-no-estado-do-rio-grande-do-sul>. Acesso em 17 de jan. de 2021.

DA MATTA, Roberto. **O ofício de etnólogo, ou como ter anthropological blues**. Boletim do Museu Nacional: Antropologia, n. 27, maio de 1978. P.1-12.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Natureza e desenvolvimento das políticas sociais no Brasil**. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social. Módulo 4. Brasília: CFESS/ABEPSS/ CEAD-UnB, 2000.

FAVRET-SAADA, Jeane. “Ser afetado”, de Jeanne Favret-Saada. Tradução: Paula Siqueira. São Paulo: **Cadernos de Campo**, v. 13, n. 13, p. 155-161, 2005.

FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; FERREIRA, Maria D'Alva Macedo. A Assistência Social no enfrentamento à pandemia covid-19 na América Latina e Brasil: conjunturas, limites e resistências. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 27-48. Disponível em: <https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2021.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: vozes, 1985.

GOLDIM, José Roberto. O consentimento informado e sua utilização em pesquisa. In: VÍCTORA, Ceres Gomes. **Pesquisa Qualitativa em Saúde**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000, p. 82-89.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de pesquisa**, v. 37, n. 132, p. 595-609, 2007. Tradução: Fátima Murad. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/cZztcWVvvtWGDvFqRmdsBWQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 11 de ago. de 2021.

HIRATA, Helena. O trabalho de cuidado. **Sur: revista internacional de direitos humanos, São Paulo**, v. 13, p. 53-64, 2016. Disponível em: <[5-sur-24-por-helena-hirata.pdf](https://www.conectas.org/5-sur-24-por-helena-hirata.pdf) (conectas.org)>. Acesso em 23 de jul. de 2021.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The managed heart: commercialization of human feeling**. Berkeley: University of California Press. 1983.

HOCHSCHILD, Arlie Russel. Trabalho emocional, regras de sentimento e estrutura social. In: COELHO, Maria Claudia (Org.). **Estudos sobre interação: textos escolhidos**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2013, p. 169-209.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2003.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Primeiro Trimestre de 2021**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2421/pnact_2021_1tri.pdf>. acesso em 13 de Ago. de 2021.

KUNECK, Eliane de Fatima Vargas. Contextualização da Instituição. In: KUNECK, Eliane de Fatima Vargas. **Plantão social: um espaço para garantia de direitos**. Santa Maria: monografia, 2007, p. 22-33.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 21 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

LE BRETON, David. Antropologia das emoções 1. In: _____ **As Paixões Ordinárias: Antropologia das Emoções**. Petrópolis: Vozes, 2009, p.111-177.

LHULLIER, Louise A. (Org.) **Quem é a Psicóloga brasileira?** Mulher, Psicologia e Trabalho. Conselho Federal de Psicologia. - Brasília: CFP, 2013.

LISBOA, Felipe Stephan; BARBOSA, Altemir José Gonçalves. Formação em Psicologia no Brasil: um perfil dos cursos de graduação. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 29, p. 718-737, 2009.

LUSTOSA, Beatriz da Silva, et al. O projeto “diálogos e vivências com o SUAS em tempos de covid-19”. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 15-26. Disponível em: <https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2021.

MEAD, Margaret. **Sexo e temperamento em três sociedades primitivas**. Editora: Perspectivas, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2016.

MARTINELLI, Maria Lúcia (org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras Editora, 1999.

NETO, Carlos Léo Langsch; KAEFER, Carin Otília. **A intersetorialidade das políticas públicas como mecanismo na ampliação dos direitos**. Anais do III Seminário Internacional de Políticas Públicas, 2017. Disponível em: <<https://editora.pucrs.br/edipucrs/acesolvivre/anais/sipinf/assets/edicoes/2017/artigo/6.pdf>>. Acesso em 19 de ago. de 2021.

ORTNER, Sherry B. Poder e Projetos: Reflexões sobre agência. In: GROSSI, Miriam Pillar; ECKERT, Cornelia; FRY, Peter Henry (org.). **Conferência e diálogos: saberes e práticas antropológicas**. Blumenau: Nova Letra, 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/220878/LIVRO%20Conferencias%20e%20Dialogos.pdf?sequence=1#page=42>>. Acesso em: 04 de ago. de 2021.

PAIVA, Andreia Barreto de. et al. **O novo regime fiscal e suas implicações para a política de assistência social no Brasil**. IPEA: Brasília, 2016.

REZENDE, Claudia Barcellos; COELHO, Maria Claudia. **Antropologia das emoções**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

RODRIGUES; Jovina Moreira Sérvulo; OLIVEIRA, Tâmara Feitosa. Percepção do direito à garantia de renda na política de assistência social a partir do auxílio emergencial. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 219-234. Disponível em: <https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2021.

ROSALDO, Michele Zimbalist. Em direção a uma antropologia do self e do sentimento. Tradução de Mauro Guilherme Pinheiro Koury. **Revista Brasileira de Sociologia da Emoção - RBSE**. v. 18, n.54, pp.31.-49, 2019.

SANTA MARIA. **Lei Orgânica do Município de Santa Maria/RS**. Câmara Municipal de Vereadores, 1990.

SANTA MARIA. **Lei nº 4820/05, de 18 de Janeiro de 2005**. Dispõe sobre a estrutura organizacional e dá outras providências. Prefeitura Municipal de Santa Maria, 2005.

SANTA MARIA. **Lei nº 5769 de 27 de junho de 2013**. Altera a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal. Prefeitura Municipal de Santa Maria, 2013.

SILVEIRA; Jucimeri Isolda; LOPES, Marcia Helena Carvalho. Sistema Único de Assistência Social em tempos de covid-19: aprofundamento do desmonte e agenda política. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 49-60. Disponível em: <https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2021.

SORJ, Bila. Sociologia e trabalho: mutações, encontros e desencontros. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 15, p. 25-34, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/944Cbkn3bTQ3v3tkvfVQ5h/abstract/?lang=pt>. Acesso em 24 de jul. de 2021.

SOUSA, Anderson Oliveira; JÚNIOR, Antonio Ronaut Soares Pedrosa; ALVES, Dannylo Cavalcante. Condições objetivas e subjetivas do trabalho profissional quanto ao enfrentamento à Covid-19 no âmbito do SUAS em Teresina. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 165-184. Disponível em: <https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2021.

TAVARES, Luana Marcia Baptista; BARBOSA, Fernando Cordeiro. Reflexões sobre a emoção do medo e suas implicações nas ações da Defesa Civil. **Ambiente & sociedade**, São Paulo, v. XVII, nº4, 17-34, out/dez. 2014.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo**. São Paulo: Atlas, 1987.

VELHO, Gilberto. Observando o familiar. In: _____. **Indivíduo e cultura: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1980.

VIEIRA, Nayara de Holanda; TEIXEIRA, Solange Maria. A essencialidade do Sistema Único de Assistência Social na pandemia da covid-19: cenário de (des)proteção social?. In: BRAGA, Iracilda Aves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Teresa Cristina Moura (org.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFPI: Cancioneiro, 2020, p. 61-76. Disponível em: <https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/E-book_Di%C3%A1logos_e_viv%C3%Aancias20201102192755.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2021.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 138, p. 207-213, 2020. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/3k9rXGbp3TSLjKCrBw9tkC/?lang=pt> >, Acesso em: 11 de ago. de 2021.

APÊNDICE A – Roteiro para as entrevistas semiestruturadas sobre emoções com as(os) trabalhadoras(es) do SUAS, Assistentes Sociais e Psicólogos (a), que atuam nos CRAS e CREAS no município de Santa Maria/RS.

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Ciências Sociais

PESQUISA: emoções dos trabalhadores do sistema único de assistência social (SUAS) no contexto da pandemia da covid-19

AUTOR: acadêmico do curso de bacharelado em Ciências Sociais Carlos Léo Langsch Neto

ORIENTADORA: Prof^a. Dr^a. Monalisa Dias de Siqueira

BLOCO 1 – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1.1 Do entrevistado:

Nome: _____

Sexo: _____

Idade: _____

Cor: _____

Religião: _____

Estado Civil: _____

Escolaridade: _____

Profissão: _____

Local onde trabalha: _____

Tempo de trabalho na instituição: _____

Ocupação atual: _____

Vínculo trabalhista (temporário, estatutário, etc) _____

Bloco 2: Do processo de trabalho antes e durante a Pandemia da Covid-19:

2.1 Questões gerais sobre o processo de trabalho

1) Quais as principais mudanças ocorridas no processo de trabalho na instituição durante a pandemia:

2) Quais as principais demandas apresentadas a instituição durante a pandemia:

2.1 Como você se sente atendendo essas demandas:

3) Quais as principais atividades desenvolvidas por você durante a pandemia da covid-19:

3.1 Como se sente desenvolvendo essas atividades:

2.2 Da relação com os usuários

4) Descreva algum atendimento/demanda que você atendeu durante a pandemia e que lhe

impactou de alguma forma:

4.1 Como você se sentiu nesse momento:

4.2 Como você lidou com a:

5) Trabalhar no SUAS é lidar com as múltiplas expressões da questão social cotidianamente (a fome, a miséria, a falta de acesso, diversas formas de violência), como é para você lidar com isso no atual contexto pandêmico:

5.1 Como você lidou com a:

6) Durante o atendimento realizado junto ao usuário, durante a pandemia, que tipo de sentimento você busca expressar? (Ele sempre corresponde ao que você está sentindo?)

7) Durante a pandemia ocorreu ampliação dos canais de comunicação com os usuários buscando diminuir as demandas presenciais (telefones; e-mail; whatsapp), quais: (se a resposta for **sim responder as **questões 7.1 e 7.2**, caso **contrário pular** para **questão 8**):**

7.1) Para você esses canais facilitaram os atendimentos junto aos usuários no atual contexto pandêmico:

7.2) Como você se sente em relação a:

8. No nosso dia a dia passamos por diversas dificuldades/problemas pessoais como você busca lidar com isso no seu trabalho (no atendimento aos usuários, etc.):

9. E após a sua jornada de trabalho durante a pandemia, como é quando você chega à sua casa (mora sozinha ou com alguém da família):

2.3 Das relações com a gestão/poder público

MUNICIPAL

10) Você considera que a gestão prestou os suportes necessários para atuação das equipes do SUAS durante a Pandemia (Protocolos de atendimento; delimitação de demandas essenciais; equipamentos de proteção individual e coletiva; etc.):

10.1) Como você se sente em relação ao suporte que a gestão forneceu durante a pandemia:

11) Como têm se estabelecido as relações e diálogos entre gestão e a equipe ao longo da Pandemia:

11.1) Como você se sente em relação a:

12) Tem algum momento marcante para você da atuação da gestão municipal durante a Pandemia que você destacaria:

12.1 E como você se sentiu:

FEDERAL

13) Como você trabalhador da ponta, isto é, que trabalha com atendimento direto à população usuária do SUAS analisa a atuação do governo federal frente a Pandemia:

13.1 Como você se sente em relação a isso:

14) O governo federal lançou um programa assistencial de renda mínima (auxílio emergencial), você se sentiu preparado/informado para prestar as orientações necessárias para os usuários do SUAS:

14.1 Como você lidou com a:

2.4 Das relações com outros colegas/profissionais de trabalho

15) Como foi o desenvolvimento das relações entre os colegas durante a pandemia? Você percebeu alguma mudança antes e depois da pandemia?

16) Como foi o desenvolvimento do trabalhar em equipe, na criação de estratégias e protocolos, durante a pandemia:

17) Como você se sente atuando nessa equipe durante a pandemia

2.5 Da relação com a rede

17) Durante a pandemia outros serviços públicos a nível municipal, estadual e federal tiveram as suas atividades presenciais suspensas realizando atendimentos 100% remotos, você acha que isso teve alguma implicação no processo de trabalho na sua instituição:

18) Muitos dos usuários do SUAS que necessitaram acessar esses outros serviços (Exemplo: INSS, Defensoria Pública) não possuíam acesso aos meios de comunicação, tais como, celular, como vocês lidaram com isso, visto que muitas vezes os usuários acabavam acessando os equipamentos da assistência social:

18.1 Como você se sente em relação a:

BLOCO 3 - PANDEMIA E TEMPORALIDADE

19) Como você se sentiu no início da pandemia, quando deu o “boom” da covid-19 no Brasil:

20) Como você se sente quando tem acesso às notícias sobre a covid-19 através dos meios de comunicação de massa (jornais, etc).

20.1 Como você lidou com a:

21) Como foi para você atuar no acolhimento da população em situação de rua no CDM no início da Pandemia? **(se atuou responder a questão 21.1 e 21.2, caso contrário pular para questão 22).**

21.1 Você considera que nesse espaço foi possibilitado condições de trabalho e segurança para atuação profissional na Pandemia (equipamentos de proteção individual e coletiva, etc):

21.2 Como você se sentiu atuando naquele espaço:

22) Em algum momento ou atualmente está sendo realizado trabalho remoto ou regimes de escala pela equipe: (Caso tenha **ocorrido trabalho** remoto ou regime de escala e o mesmo tenha sido interrompido **responder as questões 22.1 e 22.2, caso contrário pular para**

questão 23).

22.1 Por que o regime de escala ou trabalho remoto foi interrompido:

22.2 Como você se sente em relação a:

23) Como você tem se sentido atualmente:

24) O que você tem feito para se cuidar durante a pandemia (cuidar da sua saúde mental, lidar com as suas emoções):

APÊNDICE B – Roteiro para as entrevistas semiestruturadas sobre a trajetória da Política de Assistência Social Municipal com as(os) trabalhadoras(es) do SUAS no Município de Santa Maria – RS.

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Ciências Sociais

PESQUISA: emoções dos trabalhadores do sistema único de assistência social (SUAS) no contexto da pandemia da covid-19

AUTOR: acadêmico do curso de bacharelado em Ciências Sociais Carlos Léo Langsch Neto

ORIENTADORA: Prof^{ra}. Dr^a. Monalisa Dias de Siqueira

FINALIDADE: Breve contextualização da Política Social Pública de Assistência Social

BLOCO 1 – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1.1 Do entrevistado:

Nome: _____

Sexo: _____

Idade: _____

Cor: _____

Religião: _____

Estado Civil: _____

Escolaridade: _____

Profissão: _____

Local onde trabalha: _____

Tempo de trabalho na instituição: _____

Ocupação atual: _____

Vínculo trabalhista (temporário, estatutário, etc) _____

Bloco 2: Breve trajetória do SUAS em Santa Maria a partir da vivência das(os) trabalhadoras(es)

- 1) Como era o desenho da política de Assistência Social no Município de Santa Maria quando você começou a trabalhar nela:
- 2) Como foi o processo de desenvolvimento da política de assistência social nesse período que você tem trabalhado na Secretaria de Desenvolvimento Social da prefeitura municipal de Santa Maria:
- 3) Como se estrutura o SUAS hoje no município de Santa Maria: