

ALESSANDRA ROSSI CACERES MENDONÇA

**O OLHAR ANTROPOLÓGICO SOBRE O ESTADO:  
QUESTÕES, MÉTODOS E UMA ETNOGRAFIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM  
CAMPO GRANDE (MS)**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA SOCIAL  
CAMPO GRANDE – MS

2023

ALESSANDRA ROSSI CACERES MENDONÇA

**O OLHAR ANTROPOLÓGICO SOBRE O ESTADO:  
QUESTÕES, MÉTODOS E UMA ETNOGRAFIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM  
CAMPO GRANDE (MS)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, para obtenção do título de Mestra em Antropologia Social.

**Orientador: Prof. Doutor** Ricardo Luiz Cruz

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA SOCIAL  
CAMPO GRANDE – MS

2023

**Nome:** Alessandra Rossi Caceres Mendonça

**Título:** Mestre

**E-mail:** [alerissim@gmail.com](mailto:alerissim@gmail.com)

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Antropologia Social da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, para obtenção do título de Mestre em Antropologia Social.

#### **BANCA EXAMINADORA**

**Orientador:** Prof. Doutor Ricardo Luiz Cruz

**Instituição:** Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

**Examinadora (a):** Profa. Doutora Flávia Freire Dalmaso

**Instituição:** Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

**Examinador (a):** Profa. Doutora Luciane Pinho de Almeida

**Instituição:** Universidade Católica Dom Bosco

*Se cheguei até aqui, é porque tenho um Pai que me amou e cuidou de mim. Não teria conseguido sem Deus, que me deu a oportunidade, colocando pessoas na minha vida que contribuíram para que chegasse até aqui. A ti somente Gratidão.*

## AGRADECIMENTOS

Não basta sonhar, é preciso idealizar e realizar. Um sonho não se faz sozinho, ele vem com pessoas que constroem nossa história e nos impulsionam a seguir em frente. Deus é o maior responsável por esse sonho, pois favoreceu sua realização dando direção para eu ingressar no mestrado e continuar até o fim.

Por isso, quero agradecer ao meu maior fã: meu esposo, Luiz Cristiano, que ficou comigo todo o tempo me apoiando, ajudando com a dissertação, fazendo contribuições na leitura e cuidando dos nossos filhos para que eu pudesse chegar até aqui. Meus filhos Gabriel e Sara, que mesmo com autismo entendiam que, naquele momento, eu não poderia ter a conversa de final de noite, pois teria que estudar e eles esperavam um pouco mais.

Agradeço a meus pais, ambos funcionários públicos que fizeram faculdade já na vida adulta e sempre me mostraram que sonhos são possíveis, não importa a idade. Minha mãe, professora Estela, que nos finais de semana – quando eu precisava estudar e o Cristiano não podia – cuidava dos meus filhos. Meu pai, Arnaldo, que fez faculdade comigo e pagou minha primeira pós-graduação, mostrando que eu podia chegar até aqui.

Meu pastor, Jeremias Mendes, que teve a ideia de fazer o mural dos sonhos, com planos para se cumprir durante o ano de 2022, e me levou a colocar nele o do mestrado – um sonho já esquecido – para, a partir daí, buscar meios de como ingressar.

Não poderia deixar de agradecer também às minhas amigas incentivadoras: a mestra e doutoranda em Psicologia Rafaela; Josiane, advogada; Anna Priscila, psicóloga que me dizia para fazermos juntas o mestrado; e minha ex-gerente Mayza Reis, que me apoiou ao me liberar para estudar. Pessoas estas que sonharam comigo e fazem parte desta pesquisa. Agradeço muito a todas.

Quero agradecer aos professores do PPGAS, prof. Antônio Hilário, Francesco e Asher, que ouvia as histórias que eu contava das minhas experiências profissionais. Professora Flávia, que me ajudou muito a entender um pouco da Antropologia Social do Estado; seus conselhos ecoam até hoje quando vou ler algum material. Agradeço muito ao Professor Ricardo Luiz Cruz, uma pessoa calma e tranquila, que não esquecerei jamais. Sua forma de conduzir esta pesquisadora me ajudou em todo o momento; a confiança e a segurança que passa foram responsáveis por me permitir seguir em frente.

A todos, só posso agradecer!!!

## RESUMO

Esta dissertação surge das experiências e observações feitas como funcionária pública na Secretaria Municipal de Assistência Social – SAS, no município de Campo Grande – MS. Reflexões sobre a chamada “acolhida” realizada pelo agente estatal com os migrantes e pessoas que vivem em situação de rua, que recorrem à secretaria para atendimento, questões que surgiram na pandemia de Covid-19. O objetivo é pensar nessa acolhida como instrumental usado nesse atendimento, compreender como esse processo ocorre, as relações de trabalho entre os agentes, quais condições estruturais são disponibilizadas aos trabalhadores que a executam, e como se formam dentro desse espaço. Para prosseguir nesse estudo, utilizo referenciais teórico-metodológicos baseado em antropólogos que fizeram pesquisas voltadas para esse tema, estudando os agentes estatais e o Estado por meio da etnografia e observações no campo. Este trabalho é dividido em duas partes, embasamento teórico descrito no primeiro capítulo estabelecendo o diálogo proposto, oferecendo argumentação e respaldo teórico de como pensar o trabalho exercido pelos agentes dentro do Estado, utilizando a etnografia na pesquisa que será realizada. O segundo capítulo, apresenta todo contexto vivido pelos agentes estatais dentro do campo, mostra, percepções obtidas além de contextualizar e aprofundar mais esse espaço de pesquisa com foco no interesse dessas relações. Por fim, almejo abordar questões que envolvem o trabalho do agente estatal que realiza a acolhida.

Palavras-chave: migrantes, população em situação de rua, acolhida, assistência social, agente do Estado.

## **ABSTRACT**

This dissertation arises from the experiences and observations made as a public servant at the Municipal Secretariat of Social Assistance – SAS, in the municipality of Campo Grande – MS. Reflections on the so-called “welcome” carried out by the state agent with migrants na people living on the streets, who turn to the secretariat for assistance, issues that arose in the Covid-19 pandemic. The objective is to think of this reception as an instrument used in this service, to understand how this process occurs, the work relationships between the agents, what structural conditions are available to the workers who carry it out, and how they are formed within this space. To continue this study, I use theoretical-methodological references based on anthropologists who carried out research focused on this topic, studying state agents and the State through ethnography and observations in the field. This work is divided into two parts, the theoretical basis described in the first chapter establishing the proposed dialogue, offering argumentation and theoretical support on how to think about the work carried out by agents within the State, using ethnography in the research that will be carried out. The second chapter presents the entire context experienced by state agents within the field, shows insights obtained, in addition to contextualizing and deepening this research space with a focus on the interest of these relationships. Finally, I aim to address issues that involve the work of the state agent who performs out the reception.

Keywords: migrants, homeless population, welcome, social assistance, state agent.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2. O OLHAR ANTROPOLÓGICO SOBRE O ESTADO: QUESTÕES E METODOLOGIAS.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Quais as concepções de Estado para a Antropologia e quem são esses agentes sociais?.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. Estranhando o campo na perspectiva da Antropologia Social.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Uma Etnografia dentro do Estado .....</b>	<b>40</b>
<b>3. A PRECARIEDADE DO TRABALHO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM CAMPO GRANDE: UM OLHAR ETNOGRÁFICO .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1 Precariedade e assistência social: uma relação estrutural e sistemática .....</b>	<b>49</b>
<b>3.2 Trajetória pessoal e profissional .....</b>	<b>51</b>
<b>3.3 Os locais de atendimento e acolhimento: entre vidas e espaços precários .....</b>	<b>53</b>
<b>3.4 A SAS como lugar de atendimento .....</b>	<b>56</b>
<b>3.5 O Centro POP: um espaço de encaminhamento.....</b>	<b>61</b>
<b>3.6 UAIFA I e II: espaços de acolhimento .....</b>	<b>65</b>
<b>3.7 Ações de Assistência Social: o caso da Ação Pop Rua Jud .....</b>	<b>71</b>
<b>3.8 A precariedade do trabalho no atendimento e no acolhimento.....</b>	<b>76</b>
<u>3.8.1 Demandas complexas, remunerações insuficientes e condições precárias .....</u>	<u>76</u>
<u>3.8.2 Agressões verbais e físicas .....</u>	<u>79</u>
<u>3.8.3 Incertezas e improvisações .....</u>	<u>87</u>
<u>3.8.4 A frustração e o desânimo cotidiano .....</u>	<u>93</u>
<u>3.8.5 A precária integração entre os ofícios da assistência social .....</u>	<u>97</u>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>103</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>108</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Esta dissertação tem suas raízes nas minhas observações feitas enquanto servidora do município de Campo Grande (MS), atuando dentro da Secretaria Municipal de Assistência Social (SAS). Seu objetivo é analisar o trabalho realizado pelos funcionários da secretaria com migrantes e população em situação de rua de Campo Grande. Isso implica descrever e compreender suas práticas e representações que orientam suas ações. O foco da dissertação é a construção social da “acolhida” realizada pelos servidores da assistência social.

Segundo escreveu Souza (2020):

Assim, compreender o acolhimento é pensar, também, no momento dos deslocamentos humanos, implicando a chegada e o estabelecimento no local e, ainda, pensar no processo de integração da pessoa nesse novo contexto societário, entendendo a complexidade da vida e do ser humano (Souza, 2020, p. 92).

Importante lembrar que esse atendimento também ocorre em Organizações da Sociedade Civil (OSCs) como a Casa Resgate, Casa São Francisco de Assis e o CEDAMI – inclusive os dois primeiros locais descritos recebem recursos do município de Campo Grande para desenvolver esse trabalho. Contudo, nesta pesquisa, a intenção é descrever dentre os processos de trabalho aqueles que ocorrem dentro da esfera governamental, especificamente na secretaria municipal e em locais que recebem usuários em busca desse primeiro atendimento. Os referenciais teórico-metodológicos da análise são aqui agrupados num campo de estudo denominado antropologia do Estado.

Pensando nessa vertente, faço a apresentação do antropólogo Pierre Bourdieu (*et al.*, 2008, p. 693), falando assim: “...que não há maneira mais real e mais realista de explorar a relação de comunicação na sua generalidade que a de se ater aos problemas inseparavelmente práticos e teóricos, o que decorre do caso particular de interação entre o pesquisador e aquele que ele interroga.” Trazendo o pensamento de que uma boa pesquisa precisa explorar a relação estabelecida de comunicação entre pesquisador e aquele que o interroga, sendo uma conversa geral em que haverá a observação de problemas tanto práticos como teóricos. Esse entendimento é favorável ao analisar e esmiuçar o campo de pesquisa proposto, simplesmente pelas inúmeras possibilidades que a etnografia descrita por Bourdieu aponta, e pelo fato de estar durante o trabalho em contato com esse público, mesmo que em momentos esporádicos, pois não estou diretamente nesse atendimento.

Aproximo-me do espaço pesquisado, quer seja em algumas situações de reordenamento do serviço<sup>1</sup> ou campanhas pontuais, por ser assistente social da gerência de média complexidade na função de assessoria e apoio técnico; torno-me parte desse trabalho, realizando o atendimento dessas pessoas que buscam os serviços junto da equipe técnica do local de atendimento desse público.

Um fato importante desse processo de trabalho ocorreu na Ação Pop Jud, em que se reuniram profissionais de toda a rede de atendimento do município de Campo Grande em um local específico. O objetivo era atender esse indivíduo em sua completude, realizando encaminhamentos a fim de dar celeridade a processos judiciais (demandas da saúde que estavam aguardando atendimento em fila de espera por meses) e regularizar documentos pessoais e benefícios eventuais (bolsa família – repasse do governo federal para quem está abaixo da linha da pobreza), todos voltados para migrantes e pessoas em situação de rua. Eventos como esse proporcionam o andamento de muitas solicitações paradas, contribuindo para vida das pessoas. Inicia-se com a triagem, um prévio apontamento das necessidades e direcionamento para acolhida, atendimento com intuito de abranger o máximo de solicitações feitas. Esse procedimento é o começo do desenrolar dos demais serviços públicos que serão ofertados às pessoas.

Esse fluxo de trabalho<sup>2</sup> acontece antes do encaminhamento para outro órgão público que atuará certificando sua documentação, principalmente no caso do migrante internacional que precisa ser legalizado no Brasil, pois conta apenas com o documento original do seu país e o da Polícia Federal que o autoriza a permanecer no Brasil – sem os demais documentos que possibilitem a obtenção dos direitos de um cidadão e inserção nos serviços da saúde, educação, assistência social e habitação, assim como aqueles migrantes nacionais ou pessoas em situação de rua que precisam regularizar sua situação documental para os demais encaminhamentos. Nessas situações, fica sob responsabilidade do profissional que realiza essa acolhida acompanhar todos os desdobramentos do atendimento até que o indivíduo tenha moradia no município. E caso sua solicitação seja de passagem para ir embora para outra cidade ou estado, a acolhida servirá apenas para pedir essa passagem.

Estar neste local possibilitou visualizar perguntas que foram utilizadas no projeto de pesquisa para ingressar no programa de pós-graduação, contribuindo na construção deste objeto

---

<sup>1</sup> Reuniões com as demais políticas públicas para organização do serviço prestado e que, ao fim, resultam em um documento formalizando essa tratativa.

<sup>2</sup> Organização de forma de trabalho que compreende tanto profissionais governamentais como não governamentais, dizendo como será atendido esse indivíduo.

a ser compreendido. Entendo então que a antropologia permite essa configuração da pesquisa por estar dentro da academia.

Partindo desse pressuposto, vejo que o Estado delimita e estabelece a abordagem a ser feita pelos seus agentes, o que dentro da assistência social não é diferente, pois temos que nos submeter aos ritos burocráticos estatais para exercer, como profissionais que somos, nossas funções. Essa política pública respaldada em leis diz como irá funcionar o serviço para a população desde a localização de cada espaço público, identificação do local de atendimento, formas de atendimento e instrumentais para esse trabalho até quem poderá fazer parte do quadro funcional, separando por funções de acordo com o nível de escolaridade, e para quem será ofertado esse serviço, definindo assim quem tem direito ao atendimento da política assistencial – principalmente por ser uma política não contributiva, que estabelece critérios como recorte de renda, vulnerabilidade socioeconômica e condições socioassistenciais, das quais é preciso estar dentro desse perfil para obter o atendimento.

Esse fato não se aplica a migrantes que vêm para o País, estado ou município e têm condições financeiras favoráveis para sua estadia ou permanência se assim o desejarem. Tais fatos os excluem da política de assistência social, por estarem fora do perfil econômico e social descrito acima.

O funcionamento da política nacional de assistência social está previsto na Lei n.º 12.435/11 do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), artigo 2, que diz que a assistência social política/pública não contributiva tem por objetivo garantir a proteção social à vida; prevenção de riscos sociais a família, maternidade, infância, adolescência e velhice; amparo a crianças e adolescentes; inserção no mercado de trabalho; habilitação e reabilitação de pessoas com deficiência; integração à vida comunitária; e ainda a garantia de um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência ou idoso que não consiga prover seu sustento. Seu funcionamento conta com a vigilância socioassistencial, para analisar os territórios de maior incidência de vulnerabilidade social, e garantia de direitos que permitam o acesso a direitos socioassistenciais com base nos relatórios mensais de atendimento, que quantificam quantas pessoas recorreram aos serviços socioassistenciais naquele mês. Com isso, sua articulação com outras políticas setoriais visa à garantia dos mínimos sociais, promovendo a universalização dos direitos sociais.

Mas antes de seguir com a abordagem aqui pretendida e com os procedimentos acadêmicos, quero, em poucas palavras, descrever como cheguei até aqui e o que motivou a escolha do tema.

Servidora desde o ano de 2008, vindo a ser estatutária em 2009, sempre atuei no atendimento direto ao público – no início, com medidas socioeducativas em meio aberto, que vem para o atendimento por meio de determinação judicial para adolescentes e jovens; e depois, já na assessoria técnica da gerência de média complexidade, passei a atuar com violações de direitos, pessoas em situação de rua, migrantes e pessoas com deficiência, tendo a oportunidade de ampliar meu campo de visão.

Já o mestrado era um projeto distante, que busquei em 2014, mas não tive êxito, e somente em 2022 que essa possibilidade se tornou real. Contudo, por estar a tanto tempo fora da universidade e possuir a formação em Serviço Social, precisei repensar muitos conceitos e até conclusões já estabelecidas, abrangendo em meu arcabouço de estudos a antropologia social.

Estar na assessoria da Gerência de Média Complexidade (que fica dentro da Proteção Social Especial), atuando no apoio técnico e na assessoria desde 2017, possibilitou a mim presenciar de perto muitos embates técnicos e construção de processos de trabalho dos atendimentos do setor que atende migrantes, pessoas com deficiência, violações de direitos, medidas socioeducativas e pessoas em situação de rua – todos entre o período que antecede a pandemia de Covid-19, durante e depois dela, observando assim o atendimento pelos profissionais para com os “usuários”, termo este usado para falar das pessoas que são atendidas na assistência social.

Esse trabalhador vinculado ao Estado tem sua atuação pautada por uma série de protocolos, regulamentos e normativas burocráticas. Para começar a descrever, é preciso, mesmo que de forma sucinta, falar sobre a pandemia de Covid-19.

Resumidamente, a pandemia de Covid-19 marcou mundialmente tudo que se entendia e esperava com relação a como era conhecida a forma de vida para todos, vindo a produzir para milhares de pessoas mudanças em suas rotinas diárias e compreensões de mundo jamais vistas, todas noticiadas pelos jornais e pela mídia. O fato pandêmico não apenas trouxe um novo eu para as pessoas, mas fez com que novas atitudes de autocuidado e busca por mudança de vida fossem executadas por pessoas que se viram nessas condições.

Recordo-me que era dia 19 de março de 2020 quando um decreto municipal fez com que eu ficasse “trancada em casa” por 15 dias, por ter tido uma gripe muito forte junto de minha família. Como não existiam exames para diferenciar a gripe forte de uma contaminação por coronavírus, acabei sendo dispensada para ficar em casa e, ao retornar, passei a seguir um novo protocolo de atendimento, com máscaras, *face shield* – uma máscara de plástico resistente que protege todo o rosto de qualquer contágio de Covid-19 – e álcool em gel para higienizar as

mãos, além da necessidade de sanitizar a sala de trabalho duas vezes ao dia, o que significa que ela era limpa com hipoclorito. Toda a secretaria usou essas regras; lembro-me de haver uma explicação ao ar livre de como o vírus era transmitido.

Esse marco pandêmico não apenas mudou a forma de vida e trabalho, mas trouxe na migração que sempre ocorreu a oportunidade de algumas pessoas se mudarem com suas famílias e refazerem suas vidas, considerando condições socioeconômicas.

Não que a prática de migração em Campo Grande fosse algo novo; todavia, esse acontecimento em especial passou a ser visto de forma diferente em 2020, pois a migração ocorre não apenas na mudança de país, mas de estados e cidades. E com a vivência profissional na assistência social durante esse período, o contato direto, enquanto servidora, com os migrantes e a população em situação de rua trouxe questionamentos sobre esse processo de trabalho ofertado às pessoas que buscam a assistência social e seus agentes do Estado.

Todo esse cenário apresentado embasou o recorte que vem a ser estudado, delimitando os interlocutores, apontando como eles absorvem a execução deste trabalho, quais questionamentos são relevantes e como estruturar e avaliar os dados obtidos após a realização da etnografia, para chegar ao objetivo desta dissertação.

Como base teórica, este estudo se apoia em antropólogos que usaram a etnografia para descrever o Estado e seus agentes, destacando entre eles: Pierre Bourdieu *et al.* (2008), Letícia Carvalho de M. Ferreira (2011), Marcos Otávio Bezerra (2012) e Didier Fassin (2014; todos contextualizaram em suas publicações o papel do agente estatal dentro do Estado e suas relações.

Para tanto, segundo escreveram Bourdieu *et al.* (2008), para que uma pesquisa chegue perto do que seria o ideal e, assim, preencha algumas lacunas, o correto seria não controlar a interação entre entrevistador e entrevistado, mas obter uma boa linguagem observando os sinais tanto verbais como não verbais. Sua análise investigatória resultou em configurações estatais descritas no primeiro capítulo. Dessa fala, percebo que, durante a pesquisa de campo, é preciso estar alerta, enquanto entrevistador, ao que diz o entrevistado, atentando-se as lacunas que irão além da palavra falada, mas poderão ser vistas com observações do que nem foi dito, mas sim percebido.

Conto ainda com outros pesquisadores que escreveram sobre instituições, realizando estudos etnográficos fundamentados na antropologia, construindo com essas experiências publicações que, somadas aos demais pensadores, são de suma importância na relativização desta dissertação. Como exemplo, Sachin e Ribeiro (2021) estudaram o processo migratório na

fronteira sob a perspectiva antropológica na assistência social; Fassin (2014) fez sua etnografia descrevendo a situação de migrantes que foram para o centro de Sangatte e sua relação com o Estado; Bezerra (2012) escreveu sobre a migração e os problemas gerados dentro do Estado e por seus agentes em razão do despreparo nesse recebimento; além de outros autores, citados no decorrer desta pesquisa.

Dentre as referências acima, todos escreveram sobre o Estado e seus agentes, havendo assim aproximação nesta pesquisa sobre os agentes estatais do município de Campo Grande – dentro da assistência social – que atenderam os migrantes e a população em situação de rua na pandemia de Covid-19, desde o momento que entram em contato com um órgão estatal (ou seja, são acolhidos) até o encerramento do atendimento.

A acolhida descrita na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais determina como ela ocorrerá em cada setor dentro da assistência social, sendo ela o primeiro contato que um indivíduo terá no órgão público; diz ainda que os responsáveis são profissionais que estão trabalhando neste local, ou seja, os trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (2014).

Assim, a acolhida na assistência social é um instrumento usado no primeiro contato que o usuário tem com o técnico profissional; é o momento que inicia, de fato, sua inserção nos serviços socioassistenciais. Neste primeiro momento, haverá a escuta qualificada em que o acolhido será ouvido em toda sua necessidade ali apresentada.

É nessa oportunidade que o usuário terá conhecimento de quais são seus direitos enquanto público da assistência e quais são os demais órgãos governamentais em que pode buscar atendimento se houver necessidade. Esse primeiro contato é tão importante que, no caso do migrante, serve para direcionar todos os passos que serão percorridos no atendimento a ser realizado, pois neste momento não existe clareza se o migrante fará parte do município ou se esse processo servirá apenas para providenciar sua passagem para outra cidade.

Os profissionais responsáveis por essa acolhida são psicólogos, assistentes sociais e advogados, sendo acionados somente se o usuário pedir por atendimento – iniciando assim a acolhida e percorrendo todo um trabalho estabelecido para o atendido, no qual poderão ser encaminhados para atendimento de (documentos pessoais, saúde, educação, benefícios socioassistenciais e trabalho) e ficar no acolhimento em unidade temporária até que consigam concretizar essas solicitações e deixem de ser público da assistência social.

Esse trabalho permanece depois desse início, seguindo para acompanhamento no qual o indivíduo precisa somente de um suporte esporádico, sendo aos poucos, desligado dos serviços.

Tal acompanhamento é feito pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), conhecidos por ofertar cadastro de inscrição social (NIS) e benefício socioassistencial (bolsa família, benefício de prestação continuada) e o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos.

E apesar de todos realizarem o atendimento aos munícipes, inclusive aos migrantes, iniciarei a entrevista no CRAS Guanandi: um local utilizado como referência pelo atendimento ao migrante pela proximidade com a região central e considerado um diferencial no atendimento à população migrante.

Já o espaço destinado para o atendimento ao migrante e população em situação de rua tem a triagem como primeiro contato neste serviço – realizado por um profissional de “nível médio” denominado pela tipificação socioassistencial como “educador social” – assim que a pessoa adentra o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP)<sup>3</sup>. Esse fluxo permite o direcionamento de o que o usuário está querendo: se quer falar com a equipe técnica ou se apenas deseja se alimentar, tomar banho e lavar suas roupas.

Por isso, assim que o Centro POP abre as portas, às 07h, todos os dias, antes do início da triagem – que é uma prévia do que está sendo pedido, o que não constitui ainda um atendimento completo, mas auxilia o técnico que fará a acolhida, dando direção de quais necessidades poderá surgir –, um guarda municipal profissional de nível médio, lotado na Guarda Municipal Metropolitana (GCM), que auxilia no controle e segurança tanto de profissionais como de pessoas que fazem uso do serviço, fica na entrada do estabelecimento fazendo revista no público que chega para o atendimento, permanecendo no local até o seu fechamento, às 17h. Embora possa parecer coercitiva, essa prática já livrou servidores e usuários de serem alvejados com facas. Somente depois disso que o usuário é encaminhado para a equipe técnica.

Vale ressaltar que não tem como mensurar um quantitativo específico de atendidos, pois o Centro POP, apesar de ter em sua normatização de atendimento 80 usuários/dia, assim como todos os espaços da assistência social, é considerado pela política de assistência social “porta aberta” – linguagem usada pelos profissionais por ter a primazia de atender a todos que buscam seus serviços, não podendo negar atendimento a ninguém.

---

<sup>3</sup> Local responsável por receber e atender pessoas em situação de rua, migrantes e refugiados com objetivo de promover a autonomia pessoal, adquirindo documentação, cadastro no Número de Inscrição Social (NIS) e inserção em benefícios socioassistenciais.

Esse fato se torna atípico quando o migrante vem de outro país, tendo idioma, cultura e costumes diferentes, sendo um complicador na introdução da acolhida, fato que será abordado com mais detalhes no segundo capítulo.

A contribuição teórica de Bourdieu (2008) fundamenta toda a análise discorrida, assim como norteia a pesquisa etnográfica. Sua contribuição estrutural vem não apenas de uma breve teorização, mas de estudos que subsidiaram antropólogos que observaram as relações de trabalho entre agentes e o Estado, todos problematizando essa questão.

Para Bourdieu (2008), a relação do Estado e o agente é uma troca constante que muitas vezes não envolve poder aquisitivo, mas sim reconhecimento profissional, como representado na escrita da etnografia realizada com funcionários do governo que valorizavam o reconhecimento profissional em sua atuação, obtendo hierarquicamente de seu superior o respeito, reconhecimento e aconselhamento, antecedentes a uma decisão sobre a vida de um indivíduo.

E partindo deste princípio, o primeiro capítulo trata da Antropologia do Estado, seus agentes, contendo a contribuição e contextualização dos antropólogos que escreveram sobre o Estado, trazendo um olhar diferenciado, amplo e reflexivo de como o Estado interage com seus agentes, como são constituídos e como é formado o Estado, estabelecendo os papéis que são definidos e criados para cada servidor que atua nesse segmento, que servirá de base na realização da pesquisa descrita no segundo capítulo.

Dessa forma, Bourdieu *et al.* (2008), em toda sua atividade acadêmica, deixa em algumas obras a contribuição de quem seriam esses agentes trabalhadores da máquina estatal.

Iniciando a pesquisa, vejo que a etnografia é o instrumento norteador, direcionador de como prosseguir, o que é descrito por Bourdieu *et al.* (2008) e possibilita um olhar diferenciado para o interlocutor que será ouvido e o entrevistador.

A observação participante e o fato de estar lá no espaço de trabalho são pontos interessantes por exigirem do entrevistador se ausentar de seus conceitos e conhecimento prévio, buscando na incompletude de respostas observar o não dito, estando entre o objetivo e subjetivo na entrevista.

A etnografia feita por Bourdieu *et al.* (2008), o resultado de sua pesquisa e suas observações etnográficas contribuirão no embasamento detalhado das entrevistas que foram realizadas, sendo uma direção no segundo capítulo.

Ainda antropólogos como Fassin (2014), Bezerra (2012) e Ferreira (2011), ao realizarem etnografia, puderam observar e mensurar em quais condições estão os agentes que



desempenham suas funções ligadas diretamente ao Estado, compreendendo e problematizando essas questões; como o funcionamento hierárquico desse relacionamento com o Estado, e sua forma de trabalho, finalizando com o impacto que nas pessoas que utilizam o serviço público.

A intenção não é dizer certo ou errado na atuação de profissionais que realizam a acolhida, mas refletir sobre em que condições a fazem, buscando entender as circunstâncias em que estão exercendo seus ofícios, considerando que o município de Campo Grande está localizado de forma estratégica para quem busca migrar para outros estados dentro do Brasil ou mesmo para quem vem para a cidade a fim de estabelecer moradia e aqueles que estão em situação de rua, por estar próximo à fronteira.

Entretanto, para chegar neste tópico existe um longo caminho a ser percorrido, que inclui escolha do tema, pesquisa bibliográfica de antropólogos que estudaram o Estado, desenvolvimento da pesquisa estabelecendo parâmetros com a antropologia, realização da etnografia e, por fim, a análise dos resultados obtidos. Acredito que esses resultados terão uma melhor clareza no capítulo dois, quando de fato é abordada a etnografia, suas percepções no espaço onde ocorre a acolhida e todos os protocolos que antecedem esse serviço – bem como os que são decorrentes desse atendimento.

Desta forma, espero chegar à compreensão da acolhida como prática do agente estatal; quem são os atores envolvidos; como essas ações são legitimadas, elaboradas e, às vezes, se for o caso, até descartadas; se existem ou não fluxos de trabalho para isso; e como essas ações afetam os agentes do estado. Essas questões serão abordadas no segundo capítulo posterior à etnografia.

Dentro dessa discussão, estabelecer onde entra a antropologia de Estado com autores que estiveram pesquisando agentes estatais e compreender em quais condições trabalham algo que espero detalhar mais no decorrer dessa dissertação.

## 2. O OLHAR ANTROPOLÓGICO SOBRE O ESTADO: QUESTÕES E METODOLOGIAS

Este capítulo tem como objetivo, a partir de uma discussão sobre as teorizações, etnografias ou estudos antropológicos a respeito do Estado, refletir sobre questões e abordagens usadas aqui na construção da investigação/análise do trabalho na assistência social em Campo Grande – MS.

O campo que estudado nesta pesquisa é o local de trabalho desta pesquisadora, conforme já assinalado. Estou na assistência social há cerca de 16 anos; já vivenciei muitas mudanças e acontecimentos, mas nada se compara à pandemia de Covid-19. Esse episódio mudou não apenas a condição laboral dos servidores como protocolos de atendimento e convenções sociais, todas direcionadas pelo Estado; essa talvez seja a grande questão aqui: como esse processo todo pode impactar os servidores nessas relações sociais e de poder com seu ente demandante?

Com isso, surge a oportunidade de entrar no mestrado em Antropologia Social, retornando, assim, para a academia – embora já tivesse feito algumas capacitações e especializações, o retorno à universidade é novo. Diante disso está o desafio em dialogar sobre o Estado, seus agentes e suas relações sob a ótica da antropologia do Estado; em trazer um conceito acadêmico dentro da Secretaria Municipal de Assistência Social, teorizando antropologicamente.

Portanto, quando se faz pesquisa em um local de trabalho, existem duas possibilidades: uma delas é não conseguir ver nada além do que está colocado e estabelecido naquele lugar; outra seria poder olhar de forma diferente, vendo atentamente detalhes que podem ser explorados e contextualizados dentro da antropologia social.

E para iniciar esse estudo, apresento o antropólogo que descreve bem as relações sociais ao estudar o Estado, seus agentes e condutas. Pierre Bourdieu, por ter nascido no sudeste da França e ser filho de servidor, teve experiências dentro de espaços que tinham camponeses, operários e pequenos comerciantes; pôde usar essas vivências na vida adulta como motivação para desenvolver sua pesquisa.

Importante acrescentar que, mesmo não sendo um adepto, fez a etnografia na própria aldeia de infância, Bearn e Cabília, localizada na Argélia colonial. E para realizar essa pesquisa empírica, utilizou-se de cada situação como um laboratório vivo, direcionando seu olhar em volta do mundo nativo. Nesse estudo, o importante era mostrar as relações entre o proletariado

e o subproletariado, ou seja, relações de poder envolvendo esses pares em que um é o demandante e outro é o condenado à miséria (Wacquant, 2006).

Em 1960, fundamenta sua teoria se aprimorando no tema sobre as desigualdades sociais, apesar de ter pesquisado assuntos como: educação, política, cultura e violência simbólica. Concluiu seu estudo se baseando no desempenho escolar, vendo esse fato além do próprio indivíduo e sim do relacionamento com a origem social, afirmando-se em seu estudo quanto às desigualdades sociais dentro do Estado vistas sobre a perspectiva antropológica (Silva; Cerri, 2006).

Já doutor em antropologia, deixou um legado para os demais pensadores, por sua influência no século XX com estudos no campo da filosofia, etnologia como um marco para as ciências humanas, estudando sobre o habitus, o campo e o capital social. Fundamenta seu estudo em estruturas dessas relações, observando os objetivos do sujeito; além disso, sua pesquisa consiste em utilizar a entrevista para conhecer esse sujeito que é o agente estatal e, assim, aprimorar seu campo teórico.

Na investigação empírica, Bourdieu faz uso de técnicas convencionais, tanto qualitativas quanto quantitativas, sempre por referência a significação epistemológica do tratamento a que será submetido o objeto. As técnicas qualitativas que utiliza a entrevista, a conversação a partir de um roteiro de temas a serem abordados, e a observação. As técnicas quantitativas são instrumentos estatísticos, basicamente correlações e análise fatorial aplicados sistematicamente aos resultados das entrevistas e das observações, procurando o distanciamento com o discurso particular e por essa via a objetivação dos fatos observados (Triry-Cherques *apud* Bonnewitz, 2006, p. 48).

Com base nessa breve apresentação do autor e de seu pensamento teórico de como fazia suas pesquisas, sigo em frente descrevendo um pouco do que deixou para os demais pensadores deste século, lembrando que sua contribuição favoreceu o campo de pesquisa desta dissertação, assim como auxiliará na construção dos diálogos que serão estabelecidos na etnografia.

Importante frisar que, nas pesquisas e estudos feitos por Bourdieu, seu foco estava em descrever não apenas as relações de trabalho como também trazer o pensamento de como esse contexto interfere nas reproduções do agente estatal, e essa experiência acadêmica do pesquisador decorre de sua vivência, descobertas e questionamentos trazidos da sociedade em que estava inserido.

Por isso, suas obras utilizadas nesta pesquisa foram: *O Poder Simbólico* (Bourdieu, 1989) e *A miséria do Mundo* (Bourdieu, 2008); textos que fundamentaram o pensar no Estado e suas relações com seus agentes e que destacam a relação de poder do Estado e de seus agentes (Triry-Cherques, 2006).

Assim, para Bourdieu *et al.* (2008), o Estado é o espaço de organização e burocratização, que traz a reflexão de como os agentes estatais atuam e se envolvem agindo nos moldes do que está delimitado. Contribui para esta pesquisa com uma reflexão partindo do pressuposto em observar o Estado, problematizando os pontos de vista de seus agentes.

Para Bezerra e Bourdieu (2014), o Estado é constituído por seus agentes e instituições, sob o domínio de uma autoridade um grupo de pessoas em um determinado território em que esse agrupamento de pessoas segundo escreveu Bourdieu é um “fetiche político”. Também se utiliza conceituando que é um local coletivo em que há teorias políticas e jurídicas (Bezerra; Bourdieu, 2014).

Em sua formação, conta com uma estrutura física que serve de acesso para os indivíduos que necessitam de seus serviços. Práticas administrativas que funcionam organizando redes de poderes entre os órgãos vinculados, recursos que servem para seu funcionamento e interesses como trocas de favores que, juntos, fazem parte do processo histórico trazido para o campo desta pesquisa.

Como normativa desse atendimento, na assistência social o profissional usa leis, regulamentos e decretos, diversos documentos que delimitam a forma que será realizado esse serviço, iniciando com a acolhida, que é um componente importante na execução desse serviço, pois o profissional acaba criando uma certa aproximação com o usuário, tendo em boa medida um domínio naquilo que será possibilitado ao indivíduo.

Um exemplo claro dessa observação está contido em *A miséria do mundo* (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 215); no capítulo que trata da Demissão do Estado, o autor menciona agentes sociais que passam a existir do surgimento de segmentos estatais como exemplo de espaços, locais em que o Estado se apropria e estabelece sua funcionalidade. Traz questionamento de como esses agentes tomam posse dessa forma de trabalho, sendo que esses lugares desconhecidos enquanto realidade refutam o Estado, seus agentes e seu funcionamento, problematizando como pensar nessas questões.

Essa percepção, segundo Bourdieu, ao observar as relações do Estado, definirá o objeto de análise que será construído para que possamos olhar além das aparências, contando com o subjetivo, o singular, aquilo que talvez não tenha tido importância na hora da realização deste estudo, mas que poderá ter uma absorção melhor do campo de pesquisa.

Para chegar a essa compreensão, busco através da etnografia identificar em quais condições os agentes sociais se apropriam de suas funções com uma demanda desconhecida; por exemplo: quando surge um atendimento que não faz parte da rotina diária do profissional,

assim como o aumento de pessoas que buscam os serviços; quando essa rotina não era constante e por isso não havia um quantitativo grande de servidores para realizar esse serviço; ou ainda o surgimento de novas legislações que estabelecem um novo público a ser atendido. E se essa nova demanda de serviços que são implementados vem com normas de conduta que têm por obrigatoriedade serem cumpridas e executadas por seus agentes; enfim, essa percepção que Bourdieu *et al.* (2008) descreveram em sua pesquisa é o que pretendo utilizar para, assim, me aproximar também do subjetivo do que ainda não foi percebido e notado imediatamente.

E, pensando no contexto estatal, menciono antropólogos que escreveram em conjunto *Antropologia das práticas de poder* (Castilho; Lima; Teixeira, 2017), quanto à etnografia realizada ao falar sobre o Estado e suas representações. Introdutoriamente, dialogaram sobre o fazer etnográfico no campo de pesquisa.

Na medida em que o estudo antropológico das práticas de burocratas, elites, redes de poder e corporações é um tópico relativamente recente e pouco explorado, a opção foi delinear os novos problemas e situações que se apresentam, tendo a clareza de que se pisa num terreno saudavelmente movediço, que estimula a invenção, em detrimento de repetição, propiciando espaço para diálogos e debates (Castilho; Lima; Teixeira, 2017, p. 12).

A intenção nessa citação é propor uma reflexão considerando que o Estado contém protocolos que estão alinhados com a rede de poder, e a pesquisa metodológica através da etnografia trouxeram problematizações além daquelas já sinalizadas até o momento e outras que nem tenham surgido, assim como a questão da formação dos agentes estatais e ainda sua configuração e funcionamento, que poderão ter uma ênfase maior quanto à sua existência.

Dentro desse segmento, imagino vislumbrar questões, vistas sob o olhar antropológico, que incidirão na pesquisa desse tema, segundo autores descritos acima, que compararam estudar o Estado a estar num terreno movediço, em que as práticas de poder e demais pontos que serão observados são relevantes por trazer a reflexão tais representações.

Pode, como acréscimo, transparecer pontos favoráveis ou fragilidades dentro da perspectiva estatal o que ainda não temos como resultado, todavia ao obter esse conhecimento e visualização dessa problemática, poderão emergir questões um tanto peculiares e sensíveis, o que não impede a realização da etnografia, mas certamente enriquece a proporção de dados obtidos.

E com isso, entendemos que o Estado se faz de:

[...] Poderes estatais, existem em redes e produzem efeitos que desafiam as fronteiras clássicas que distinguem Estado, sociedade e mercado; eles são ao mesmo tempo,

instituições sociológicas e artefatos ideológicos; encarnam-se em pessoas que, sob certa mirada, constituem-se em tipos sociais (são “burocratas”, “políticos”, “profissionais”, “marqueteiros”; entre outros), mas cuja condição de sujeitos morais dá vida às instituições em que se inserem e é fundamental a sua compreensão (Castilho; Lima; Teixeira, 2017, p. 22).

Compreendo neste espaço que o Estado é o conjunto de atores sociais, instituições de poder e suas relações, embutidas em pessoas que dão forma a esse movimento, com a pluralidade de profissionais. Desta forma, o campo das ciências sociais enquanto antropologia se fundamenta em conceitos que atuam na observância de um mundo direcionado por seu escopo de conhecimentos que remontam um olhar particularizado, enquanto a assistência social prima pela garantia de direitos e prevenção das vulnerabilidades sociais, evitando assim as violações de direitos e, conseqüentemente, na ação profissional quando já houve a violação de direitos, fato que une as duas fundamentações.

Segundo Araújo *et al.* (2020), a compreensão desse saber profissional dentro do viés estatal é entendida da seguinte forma: a pesquisa é o espaço em que me desprendo do senso comum, dos conceitos e preconceitos para produzir conhecimentos científicos, que contribuem na compreensão das questões sociais usando o aprendizado adquirido ao lidar com o desenvolvimento do projeto de pesquisa, propositalmente no anseio de novas vivências que trarão o entendimento aqui sugerido. E nesta compreensão o objeto de pesquisa se define de conceitos antropológicos dos quais é importante conhecer.

Por esse motivo, na hora da pesquisa, a motivação de estar ali e poder perceber o subjetivo – ou seja, aquilo que não é dito – é algo que o campo permite ao pesquisador, valendo-se de autores que estiveram nessa mesma situação de pesquisa e, de certa forma, contribuíram para a etnografia e observação participante como instrumento usado para proporcionar uma descrição do que seria o inobservado, obtendo assim a profundidade dos detalhes, um conceito utilizado pela antropologia.

Esse sentido impulsiona o diálogo estabelecido sobre o objeto de pesquisa, que desde sempre provoca atitudes preestabelecidas e seguidas rotineiramente como se estivessem condicionadas em círculos, seguindo um protocolo.

É desse modo que Araújo *et al.* (2020) descrevem que a pesquisa, seja ela documental, bibliográfica ou de campo, possibilita ao pesquisador problematizar uma questão que resultará em apontamentos que facilitarão a discussão aqui pretendida.

Esse caminho possibilita a construção que trago como referencial no campo da observação, em que a resposta a ser vinculada será o resultado que espero mostrar no campo da Antropologia. Não podendo me limitar apenas ao entendimento comum daquilo que é óbvio

em uma pesquisa, mas sim da teoria que, no caso deste estudo, será embasada na etnografia, em que o pesquisador usará o olhar treinado, apurado para pensar sobre o Estado.

O professor e antropólogo e Cardoso de Oliveira, na obra *O Trabalho do Antropólogo*, reforçou a contribuição relevante assim: “Ter por base essa teoria, o observador bem-preparado, enquanto etnólogo iria olhá-la como um objeto de investigação previamente já construído por ele, pelo menos numa primeira prefiguração” (Oliveira, 1996, p. 16).

O autor ressalta o olhar apurado que busco obter e descrever ao realizar a pesquisa, atingindo dentro dessa observação participante uma compreensão dos fatos com embasamento teórico de configuração do campo. Até o momento, os autores mencionados no texto evidenciam métodos que foram usados em suas pesquisas, fundamentadas na antropologia de Estado.

Ela mostra que, neste funcionamento, prevalece a articulação e a organização social entre a comunidade hierárquica como figura de ordem e poder, na qual todos aqueles que fazem parte daquela sociedade se submetem a seguir.

## **2.1. Quais as concepções de Estado para a Antropologia e quem são esses agentes sociais?**

Para pensar nas concepções estatal, ou seja, na construção deste tema, vamos retomar o contexto pandêmico que foi a Covid-19, vivida em proporção mundial, o que gerou uma mudança de conceitos e ações nas formas de vida e de “ver” a vida, principalmente na mudança de sentidos quanto às demandas que surgiram no atendimento aos usuários da assistência social no Brasil e fora dele – quando se pensa, por exemplo, no caso dos migrantes, das relações estatais e seu funcionamento é preciso entender que existem legislações que lhes garantem direitos promovendo sua autonomia cidadã e social.

Entendo que o processo migratório é respaldado pela Lei da Migração, promulgada em 24 de maio de 2017, substituindo o antigo Estatuto do Estrangeiro e regulamentado pelo decreto 9.199/2017, na pandemia chamou atenção pela vivência tão próxima nesse período, despertando a observação de pessoas chegando à cidade de Campo Grande como os migrantes, ponto importante a ser considerado por estar relacionado diretamente com o agente estatal estudado aqui.

O município de Campo Grande, no estado de Mato Grosso do Sul, passou a receber – sem que estivesse preparado – indivíduos sozinhos ou com suas famílias em busca de refúgio. Embora isso não fosse novo, durante esse período em que tudo estava fechado – e abro aqui um

parêntese de que literalmente tudo foi fechado: empresas, rodoviárias e fronteiras que davam acesso à cidade –, vários decretos foram publicados informando sobre a permissão para que estivessem na rua apenas aqueles que trabalhavam em serviços tidos como essenciais à sobrevivência, sendo eles: hospitais, farmácias, mercados e a assistência social. Foi nessa observação que esta pesquisadora passou a ver um novo cenário social com questões como economia, trabalho, educação, alimentação, saúde, moradia etc.

Ressalto que até o momento o Estado, enquanto nação brasileira, não havia vivenciado uma condição tão peculiar em nível global e por isso não tinha se preparado para essa nova situação. O novo cenário provocou uma articulação política em diversas instâncias estatais, abrangendo as três esferas de poder (federal, estadual e municipal), criando espaços para abarcar essa nova demanda populacional, destinando recursos e regulamentando legalmente os novos procedimentos burocráticos que deveriam ser seguidos por todas as pessoas que estivessem em solo brasileiro.

O município de Campo Grande e os demais municípios passaram a fazer parte dessa nova configuração de trabalho, recebendo não apenas o recurso financeiro como também a orientação de funcionamento dos serviços para esse novo formato social, enquanto instituição governamental. E foi nessas relações que o Estado se utilizou de seu poder, articulando novas frentes de trabalho nas políticas públicas que pudessem surgir com funções delimitadas para seus agentes realizarem o atendimento dessa nova realidade social.

Bourdieu *et al.* (2008) falam que o Estado como parte das relações sociais está dentro dos comércios, escolas e demais categorias governamentais que, entre si, cooperam para seu funcionamento. O problema apontado é quando o Estado não dispõe de recursos, suportes e condições mínimas de trabalho para seus agentes e, mesmo assim, age no controle para que o trabalho aconteça. Esse fato foi bem detalhado por Bourdieu quando realizou sua pesquisa de campo entrevistando trabalhadores do Estado de diversos setores. Contextualização bem similar à ocorrida nesse momento pandêmico, em que está de um lado o agente estatal, que tem a designação de desempenhar suas funções como profissional da área social, e do outro o Estado detentor de poder, que define o destino de seus indivíduos dentro dessa situação.

Outro antropólogo que utilizou essa metodologia foi Ferreira (2011). A autora pontua justamente essa relação estatal vivenciada durante sua etnografia em uma delegacia de polícia, onde havia um setor que deveria atender parentes em busca de seus entes queridos que estavam desaparecidos.



Ferreira (2011) iniciou a pesquisa observando o dia a dia de seus interlocutores e as relações vividas pelos agentes estatais, percebendo que os policiais não viam esse papel como demanda em sua rotina de trabalho, por isso não realizavam a busca pelos desaparecidos. Por exemplo, observou que existiam os problemas de polícia (violência urbana e criminalidade) e problemas de família (dramas, conflitos, violência doméstica, desaparecimento de pessoas), estes não eram reconhecidos como atribuição de suas funções como disse uma policial “isso não é serviço nosso, mas a gente acaba fazendo” (p.5). Sua presença era incômoda no local, de tal forma que o fato de estar lá, observando-os, provocou como manobra de fuga dos agentes em relação à sua presença, seu encaminhamento para um congresso que tratava de sua pesquisa, ou seja, das pessoas desaparecidas, e este congresso foi tão proveitoso que resultou no engajamento como representante da causa.

Com este exemplo, gostaria de ressaltar aqui que o fato desses agentes não se verem função acabavam não contribuindo para seu exercício efetivo e assim estavam em meio ao caos estatal; seria possível verificar essas condições de trabalho se não fosse a pesquisa acadêmica. E, de forma específica, poder contribuir para sua reflexão sobre as formas que o Estado age nessas circunstâncias. A pesquisa trazida foi de riqueza científica, por proporcionar ao leitor o conhecimento de experiências que ficam despercebidas ao longo dos anos para os agentes públicos.

Essa ação nem sempre é perceptível; normalmente estão embutidas no processo de trabalho, sem que haja uma reflexão ou posição contrária.

E é aí que descobre e experimenta, sob a forma de incessantes conflitos com a hierarquia e de dolorosas tensões pessoais, a intenção contraditória de uma instituição profundamente dividida contra si mesma: a mão direita – o Ministério Público – não quer saber o que a mão esquerda, ou seja, os agentes e organismos encarregados do que é designado por “social”. Se chamamos má-fé, com Sartre, a mentira de si mesmo a si mesmo, podemos falar de má-fé institucional para designar a propensão constante das instituições do Estado para refutar ou recusar, por uma espécie de duplo jogo e dupla consciência coletivamente assumidos, as medidas ou ações realmente conformes à vocação oficial do Estado (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 245).

Nesse exemplo, é possível visualizar a demanda e a sobrecarga que o trabalho estatal traz, quando se fala do poder hierárquico dos órgãos de justiça do Estado sobre os demais atores sociais, que são responsáveis pela execução do serviço e, em sua maioria, estão tão habituados aos ritos processuais que sequer percebem a sobrecarga laboral deixada para eles. Da mesma forma, Ferreira (2011) ressaltou em sua pesquisa o olhar para os trabalhadores da delegacia, que não se viam na completude de sua função a procura pelos desaparecidos, e por isso acabavam não percebendo todo seu trabalho, mas sim focando nos resultados obtidos, de forma

que todos buscavam agir correta e eficazmente, mesmo achando que não era sua função acabavam fazendo, justificando assim o erário. Propôs pensar no quanto esses funcionários em meio a sobrecarga estavam alheios desconhecendo sobre seu papel diário, não conseguindo fazer uma avaliação de seu desempenho individual e coletivo.

Um fato interessante nessa discussão é a descrição feita por Souza Lima (2013) quando fala de o Estado trazer em sua existência a importância de instaurar uma ordem, um controle hierárquico. É assim que o Estado brasileiro passou a ser construído, com objetivo de ter um aparato administrativo, do qual reorganiza um pertencimento sob o regime republicano federativo – tanto anterior à Constituição Federal de 1988 como após a promulgação, compondo assim as práticas estatais que conhecemos na atualidade e fazendo um paralelo desse poder de ordem e controle. E essa ordem e controle produzem no cidadão atitudes como o estudar, modo de agir, falar e composição social, sendo sutilmente concebidas nos cidadãos fazendo agir neste formato até os dias de hoje.

Como demonstração desse controle e hierarquia, menciono Peirano (2006), relatando a situação de um agente do Estado, um policial, que, ao perguntar para dois indígenas sobre seus documentos de identificação – algo que legitima o cidadão enquanto inserção social –, recebe duas respostas distintas: um deles mostra as mãos calejadas do trabalho, enquanto o outro um reservista, os documentos.

A legitimação apresentada pela autora está nas mãos calejadas do trabalho, mesmo tendo documento e decidindo não apresentá-lo ao policial. Fica perceptível ao agente estatal sua representatividade enquanto pessoa, mesmo ambos sabendo que isso não era um documento. Enquanto isso, o outro cidadão documentado, ao mostrar o seu documento de identificação, é mal interpretado, pelo fato de tê-los e não ter suas mãos calejadas pelo trabalho. Existe aí um prejulgamento estabelecido pelo agente estatal quanto ao trabalhador com suas mãos calejadas – contrário ao documento, uma legitimação não real de poder feita pelo agente ao validar o trabalhador. Esse fato é algo a ser estudado, pois o quanto a legitimação estatal se compara com documentos de identificação, estando esse agente disposto a validar muito mais o indivíduo que embora possua documento, resolve não tornar visível?

O Estado, em suas formas de interpretação, exige os documentos que legalizam e legitimam, dando existência a uma pessoa. Mas o que comprova é o quanto isso, de fato, estabelece quem somos. Fica claro que essa é mais uma construção administrativa burocrática do que um controle a fim de saber quantas pessoas devidamente registradas e documentadas existem.

Tendo feito essa observação, ressalto uma determinada situação em que, ao atender um cidadão dentro de alguma unidade institucional, a primeira pergunta feita é sobre o documento de identidade pessoal – sempre partindo dessa prerrogativa na intenção de legitimar sua existência, e isso é tão natural ao olhar estatal que só pude perceber após compreender os exemplos textuais.

De acordo Quijoux (2021), fala que Bourdieu em *O Campo e o Habitus*, ao apresentar a relação de que o trabalho acaba sendo algo lucrativo para o agente que o desempenha, tem-se a percepção de que existe um ganho extra, por ser um agente estatal, como se houvesse um status.

Possivelmente, mais do que outros conceitos de Bourdieu o campo se aprende como das noções que dispõe das propriedades mais ricas para se analisar o mundo do trabalho: ao tornar a luta particularmente a simbólica, o princípio motor da constituição de um grupo ou de um espaço social ele oferece possibilidades de análise tão vastas quanto aos objetos do campo da “sociologia do trabalho”, abrangendo tanto o estudo das profissões das relações profissionais e da conflitualidade, quanto o das empresas e das organizações (Quijoux, 2021 p. 14).

No desenrolar textual, vemos que Bourdieu apresenta questões para analisar o mundo do trabalho e retoma a luta da discussão dos agentes estatais, demonstrando a disparidade conceitual de cada uma dessas profissões, o que produz conflitos entre os agentes e o Estado. Considerando a proporção de poder que o Estado tem em relação aos sujeitos, sugerindo assim a revisão desses conceitos, suponho que a etnografia poderá dizer mais destas relações políticas e sociais que vivemos.

Por isso, o pesquisador tem uma importante função na realização da etnografia:

[...] Como explicar sem “alfinetar”? Como evitar, por exemplo, de dar a transcrição da conversa, com seu preâmbulo analítico, o procedimento de um caso clínico precedido de um diagnóstico classificatório? A intervenção do analista é tão difícil quanto necessária: ela de ao mesmo tempo declarar-se se a menor dissimulação de trabalhar sem cessar para fazer-se esquecer (Bourdieu, 2008, p. 10).

E ainda, durante a realização, espera-se que o analista percorra o caminho estabelecido no início da problematização, não esquecendo que:

[...] O analista não pode esperar tornar aceitáveis suas intervenções mais inevitáveis senão ao preço do trabalho da escrita que é indispensável para conciliar objetivos duplamente, contraditórios, fornecer todos os elementos necessários à análise objetiva da posição da pessoa interrogada e a compreensão de suas tomadas de posição, sem instaurar com ela a distância objetivante que a reduziria ao estado de curiosidade entomológica; adotar um ponto de vista tão próximo quanto possível de seu sem para

tanto projetar-se indevidamente nesse alterego que é sempre, quer queiramos ou não, um objetivo, para se tornar abusivamente o sujeito da sua visão do mundo (Bourdieu, 2008, p. 10).

Assim, a etnografia tem importante contribuição para demonstrar e proporcionar um entendimento amplo quanto aos processos investigativos que norteiam essas ações. Observo aqui que o campo possibilita ao pesquisador ir além do proposto, por ser tão rico e inusitado; é possível ainda explorá-lo, almejando o diferente, conseguindo estranhá-lo e presenciar situações peculiares as quais cotidianamente não seriam visualizadas.

Entender como esse Estado funciona é o objetivo do trabalho, seus atributos e requisitos administrativos, analisando a influência com que se estabiliza ideologicamente, sendo seguido por uma série de normas e condutas fixas, necessárias no decorrer desse estudo.

É possível ver que o objetivo está em conhecer essa rotina e a prática administrativa que o Estado tem, e ainda como esse agente detém o conhecimento, de maneira que repassam suas condutas para aqueles que chegam para ingressar nesse serviço.

Segundo Michel Foucault (1987), essa questão surge como paradoxo da tutela, na vertente da coerção do Estado alinhado à violência física nos corpos, com a ideia de interpor sua visão. O autor deixa, com suas palavras, o conteúdo de como o Estado age de forma coercitiva e impositiva na vida dos cidadãos. Foucault detalha o passo a passo dessa formação, seja ela em escolas, hospitais ou em outros locais que o Estado domine. Paralelamente, as escolas seriam em tese o local propício para essa discussão, articulando personalidades questionadoras, colocadas em seu livro *Vigiar e Punir*, que teria esses locais para treinamento das massas populacionais. O que se propõe pensar é a continuidade do poder estatal nos órgãos que os representam, a fim de garantir suas práticas cotidianas como objeto de poder, o que só é possível pela presença dos agentes estatais, ou seja, funcionários públicos que compõem o Estado. E essa contribuição de seus agentes com seus saberes auxilia na construção e análise que precisamos fazer nesta pesquisa.

Faço aqui um breve paralelo: como pesquisadora, acreditava que já obtinha o olhar estabelecido e conciso do tema a ser estudado. Entretanto, ao rememorar as vertentes teóricas da antropologia, percebi que existe muito para ser observado e ser questionado, pontos estes que surgiram ao longo deste estudo.

Proponho o pensamento de uma alienação, em que estamos todos direcionados a ter condutas, atitudes e pensamentos com os quais nascemos e vamos vivendo como se fossem novos ou tivéssemos quando propomos uma mudança, construindo algo novo. Contudo, na verdade estamos seguindo um fluxo normativo que foi proposto há muito tempo, como se não

houvesse condições de seguir adiante com nossas próprias teorias, sempre vinculados a leis e regimentos já existentes, critérios estes constituintes que fazem com que estejamos dentro de uma sociedade e possamos fazer parte desse conglomerado de regras e normas, algo muito bem detalhado por Foucault (1987).

Nesse ponto está o contraditório do serviço público, em que se fala tanto em empoderamento tanto aos seus usuários, o que seria viver sem precisar do auxílio de algum agente do estado, sem benefícios financeiros, direcionamentos de onde ir o que fazer, encaminhamentos para trabalho, educação, saúde etc., quando na verdade seus próprios agentes devem seguir os rótulos, predispostos que conduzem não apenas o trabalho desenvolvido, mas estabelecem a conduta desse agente diante de próprio órgão governamental.

Perin (2014, p. 4), ao falar sobre um campo de refugiados que vieram para o Brasil, estudou o processo de legalização dos serviços ofertados. Descreveu, ao realizar sua experiência etnográfica, o seguinte:

Este trabalho busca pensar práticas de Estado ou a produção de efeitos de Estado, entendidos como o resultado da produção de determinada forma de governo por organizações, geralmente denominadas *stat-like institutions*, que possuem na maioria das vezes uma forma burocratizada de atuação (Perin, 2014, p.4).

A intenção da análise do Estado é “mais um mecanismo – o olho do Estado – e de como determinadas problemáticas e determinados sujeitos são visíveis para as práticas de governo” (Perin, 2014, p. 5). Sujeitos estes como o migrante, a pessoa em situação de rua, os que estão em vulnerabilidade social, os com os direitos violados, pessoas vistas socialmente pela situação que se encontram e nessa vertente precisam da intervenção do Estado. Por fim, concluiu que boa parte do trabalho de campo realizado para a legalização do migrante acaba ficando por responsabilidade da assistência, ou seja, os próprios órgãos estatais acabam deixando aquilo que seria sua parte para o outro, repassando sua responsabilidade da atuação profissional. A burocracia, por sua vez, propõe ao Estado certo controle dos indivíduos que buscam por seus serviços. Fazendo com o Estado tenha um olhar maior para essas pessoas, dentre eles aqueles destacados para essa pesquisa.

Para Bourdieu (2007), o poder analisado pela égide do Estado tem sua existência intrínseca, na qual se impõe aos demais uma relação de poder e respeito de forma concreta, pelo papel que esse agente desempenha. Assim, o agente do Estado enquanto servidor tem um poder sobre a vida do indivíduo, que depende dele para obter o serviço desejado, quer seja seu atendimento profissional ou a inserção em determinada instituição como emprego, benefício

assistencial, moradia e educação – demandas que passam pela assistência social e que estão sobre o domínio desse agente.

É enquanto instrumentos estruturados e estruturantes de comunicação e de conhecimento que os “sistemas simbólicos” cumprem a sua função política de instrumentos de imposição ou de legitimação da dominação, que contribuem para assegurar a dominação de uma classe sobre outra (violência simbólica) dando o reforço da sua própria força às relações de força que as fundamentam e contribuindo assim, segundo a expressão de Weber, para a domesticação dos dominados (Bourdieu, 2007, p. 4).

O que Bourdieu (2007) espera repassar é que a estrutura organizada dessas relações é estabelecida pelo poder real, no qual o indivíduo depende dessa intervenção mesmo não a desejando. Essa oposição estabelece certa distância e persuasão entre o agente institucional e o indivíduo; entre o burocrata e o dominado. E assim as relações de poder são equiparadas e construídas, sobre um aspecto de poder em suas relações sociais, em que sempre haverá um forte, sendo uma minoria que domina uma maioria, sem condições de luta.

Portanto, quando Bourdieu (2008) fala da demissão do Estado, traz essa versão alinhada de que realmente estamos designados a exercer funções na esfera estatal, das quais as normas, regulamentos e burocracia são exercidos continuamente pelos profissionais lotados nos serviços públicos.

Esse agir burocrático, de certa forma, é uma característica, um perfil do agente estatal, pois pessoas que não conseguem seguir ritos administrativos não se enquadram como servidores públicos – o que foi bem esclarecido por Foucault (1987) ao mencionar o preparo militar, hospitalar e escolar existente dentro de um padrão de treinamento; um local de enquadramento que os agentes estatais precisam estar inseridos para ser parte dele.

E assim todo funcionário público tem fé pública em seus atos; todo documento com o timbre do órgão e um carimbo assinado legitima um pedido que, ao ser entregue para outro servidor em órgão estatal, é analisado com maior atenção e cuidado – muito diferente de uma orientação verbal, feita diretamente ao indivíduo; é como se, por si só, a pessoa não pudesse requerer algo ou não tivesse força legal de reconhecimento para tanto. Por isso a importância em estranhar o campo de pesquisa e contribuir nesses atos já normalizados.

## **2.2. Estranhando o campo na perspectiva da Antropologia Social**

O surgimento de uma pesquisa vem do inconformismo, da não aceitação de situações vivenciadas ou ainda daquelas coincidentemente compreendidas como naturais, mas que na verdade deixam incógnitas e problematizações – assim como as que conduzem este trabalho. Para poder de fato prosseguir, é preciso conhecer o local de estudo, entender seu funcionamento. Esse campo é repleto de apontamentos que comecei a vislumbrar academicamente ao elaborar o projeto; questionamentos que achava que não existiam, o que tornou a busca por percepções desconhecidas ainda mais instigante.

O Estado, como um espaço constituído de leis federais, decretos, normas e condutas, respalda sua implementação e funcionalidade, reordenando a condução de seus entes federados, que são os estados e municípios, todos representados pelos agentes estatais. Esse vem a ser o objeto de estudo que almejo conhecer, especificamente no município de Campo Grande, na Secretaria Municipal de Assistência Social, realizando assim a pesquisa etnográfica para então observar antropologicamente questões vividas neste campo quanto ao atendimento do servidor público que realiza a acolhida para os usuários, tanto migrantes quanto população em situação de rua.

E por ter experiência e vivência como agente estatal na assistência social é que pude contemplar na prática questões que motivaram a presente pesquisa. Entretanto, não haveria esse estranhamento se não houvesse o aprendizado acadêmico vindo da antropologia social, que, com seu fundamento teórico, por meio de autores que também estudaram o Estado, despertou indagações que não existiam e subsidiaram as discussões vindouras.

Pelo fato de a formação desta pesquisadora ser em Serviço Social, o processo de escrita de alguns questionamentos e reflexões, caso fossem estudados em uma pós-graduação na mesma área, possivelmente se tornaria algo mais fácil, pois, por mais que essas ciências se encontrem e complementem a antropologia, despertam um olhar diferenciado por não ter uma resposta já definida, mas sim buscar a compreensão do que não está compreendido ainda ao problematizar questões legais e habituais. E essas ponderações, vistas burocraticamente, legalmente e regulamentadas, despertam ainda mais o pensar reflexivo.

Com isso, a compreensão do trabalho realizado pelos agentes estatais é de que ele tem etapas dentro de uma instituição do Estado composta por setores – espaços preestabelecidos, todos regidos por regulamentos e regimentos internos –, burocratizando assim todo o trabalho que é oferecido para as pessoas que procuram por seus serviços. O campo fica no município de Campo Grande – MS, no setor público administrado pela Prefeitura dentro da Secretaria Municipal de Assistência Social, na Proteção Social Especial de Média Complexidade, no

equipamento denominado Centro de Referência para população em situação de rua – Centro POP, que atende pessoas em situação de rua, migrantes nacionais, internacionais e refugiados; Unidade de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias – UAIFA I e II; e o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Guanandi.

Esses espaços, vistos de fora, se enquadram dentro de muitas teorias apresentadas até agora, como descrevem Pierre Bourdieu *et al.* (2008), contendo hierarquicamente uma pessoa responsável pela condução dos locais e seus agentes que realizam todo serviço proposto, muito semelhante aos questionamentos levantados por Bourdieu ao estudar o “Estado” e as relações de trabalho do agente estatal.

Embora a propositura seja as condições de trabalho dos agentes que realizam a acolhida – começando pela triagem – dentro do contexto estatal, lembro que estamos em processo de construção desta pesquisa, tendo como normativa a teoria antropológica que conduzirá todo esse processo de análise que virá a seguir na etnografia.

Essa acolhida que pretendemos compreender se estende ao público migrante que vem para o município, por ser constituído de normas e regras, se respalda na Lei 9.474/1997, que trata dos refugiados que se encontram em território nacional, determinando que essa população tenha o direito de atendimento ao adentrar solo brasileiro dentro dos critérios legais de cidadãos; e ainda conforme a Lei n.º 13.445, de 24 de maio de 2017, que dispõe sobre a Migração: denomina migrante como uma pessoa que vem de outro país, tanto para trabalhar como para residir, tendo os mesmos direitos constituídos em lei, como os demais brasileiros.

Essa mesma lei estabelece condições para aqueles considerados visitantes no país, assim como seus deveres legais – em especial no Artigo 3º, mencionando o direito à seguridade social, da qual a Política Pública de Assistência Social faz parte. Percebemos até este ponto que: o Estado se organizou enquanto política pública de assistência social, decidindo e ditando formas, reorganizando-se nos atendimentos dessas pessoas a partir do momento que se apresentam em solo brasileiro, fazendo parte do Estado Brasileiro.

Conseqüentemente, também criou e regulamentou comitês que estudam a migração e discutem, em conjunto com instituições e organizações da sociedade civil, formas de atendimento e condutas que poderão ser estabelecidas, decretos e demais protocolos para reger essa situação. Por outro lado, a universidade, por meio de seus professores, criou mecanismos de estudos e pesquisa para compreender melhor esse fluxo migratório, principalmente se tratando de um município como Campo Grande, que tem a facilidade migratória graças ao acesso às fronteiras e demais estados dentro do País.



Nessa intenção, proponho a observação desta pesquisadora para realizar a etnografia sem conclusões precipitadas ou ponderações já preestabelecidas, mas um saber esperado dentro do campo, buscando ver no que já seria conhecido como desconhecido o subjetivo que está nos detalhes observados.

O etnólogo que complementa essa intenção é Cardoso de Oliveira (1996), ao falar da particularidade e subjetividade a ser usada. Como exemplo prático, em uma das etnografias realizadas, vi que ao desligar o gravador os interlocutores ficaram tão à vontade que expuseram informações aleatórias e importantes, algo que não fizeram durante o tempo em que a entrevista em si ocorria, mesmo com perguntas que deixavam a possibilidade de uma abertura na resposta.

Com essa experiência vivida, relembro que Bourdieu *et al.* (2008), ao realizarem etnografia escreveram percepções além de suas observações etnográficas iniciais, trazendo pontos de vista quanto aos detalhes que observaram na atividade laboral dos interlocutores entrevistados.

Por isso, realizar entrevistas em local de trabalho é uma relação social paradigmática. Apesar disso, confiar na boa intenção pode incorrer em distorções que precisam ser reconhecidas e dominadas, e reconhecer censuras que os impedem de dizer certas coisas propõe uma escuta ativa e metódica (Bourdieu *et al.*, 2008).

De maneira alguma pretendo aqui já fazer o desfecho, pois vejo o Estado em suas muitas formas de poder e organização, desde os menores até as mais complexas, entendimento este de suma importância por provocar no desenrolar deste projeto de pesquisa a ampliação do conhecimento sobre a demanda surgida na relação que envolve o agente estatal e o Estado.

Percebe-se que tanto esses usuários, por estarem em solo brasileiro, quanto aqueles que vivem em situação de rua, ao entrarem no município, têm consigo retaguarda legal que os respaldam quanto à sua permanência; e o Estado tem a obrigação de direcionar os caminhos para sua legalização na atribuição de resguardo enquanto amparo socioassistencial. Seguindo com essa explanação de como seu atendimento implicará os agentes estatais deste município no âmbito socioassistencial, insiro o eixo central, de como o estado é visto e percebido dentro desse contexto, e como se articula na garantia de atendimento para com esse indivíduo (Bourdieu *et al.*, 2008).

Pode-se dizer, conforme Bourdieu *et al.* (2008), que a amplitude estatal, em certa medida, está em todos os lugares tidos como instituições, podendo ter uma pessoa presente ou ter sua representação apenas simbolicamente.

E isso não inviabiliza seu acompanhamento, monitoramento, que exerce sobre os demais. Isso é muito visível quando se busca legalização para pertencer a um local, como foi dito no pertencimento local, na busca por fazer parte daquela cidade, propondo-se a viver dentro do espaço destinado para essas pessoas (Bezerra, 2012) – o que pretendo explorar no próximo capítulo. Nesse argumento, Bezerra (2012) busca demonstrar o esgotamento do profissional que é colocado em uma situação de periculosidade, insalubridade, sem qualquer respaldo ou compreensão por parte do Estado, simplesmente pelo surgimento de uma demanda, sem quaisquer condições para seu recebimento, enquanto os indivíduos que buscam estar neste local necessitam das mesmas garantias legais de moradia e pertencimento.

Um dado interessante sobre os migrantes é descrito por Silva da Silva (2020) no levantamento feito em 2019 pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), quando o fluxo migratório teve cerca de 79,5 milhões de pessoas que deixaram sua cidade natal em busca de oportunidades ou por perseguições das quais corriam risco de morte. No ano da pandemia, cerca de 500 pessoas chegavam ao País todos os dias, o que teve uma freada nesse recebimento, passando a ter um controle da entrada desses migrantes.

Ainda com base no relatório anual de 2020 do Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) sobre venezuelanos e haitianos, pode-se rememorar um panorama de migração e do refúgio no Brasil que repercutiu numericamente sobre esse processo migratório a partir de dados de 2010-2019, principalmente alinhados aos impactos que a pandemia de Covid-19 trouxe, apontando que houve nessa época a diminuição de migrantes que chegaram legalmente no Brasil e redução de emprego para aqueles de nível superior qualificados, enquanto no mercado migratório o destaque foi o seguinte:

[...] é importante destacar a clivagem entre a integração no mercado de trabalho formal, com carteira assinada, e a integração a partir da informalidade, seja por meio de empregos sem carteira assinada ou pelo trabalho por conta própria e os microempreendimentos individuais (OBmigra, 2020, p. 10).

Esse relatório apresenta, além de números levantados de migrantes, suas perspectivas quanto às oportunidades que os promoverão ao status de pertencentes ao município, e esta responsabilidade é de poder do órgão estatal que tem em suas mãos meios de realizar esse encaminhamento. Esse levantamento tão peculiar foi obtido através do sistema de arquivos da assistência social, em arquivos próprios que contabilizaram não apenas o número de migrantes, mas dos atendimentos, dos encaminhamentos, de trabalhos realizados.

No Sistema de Registro Nacional Migratório (SISMIGRA), responsável pelas informações geradas de migrantes e refugiados legalizados que chegam ao Brasil, foram apresentados dados contemplados até o ano de 2020, destacando a data de entrada e data de legalização documental; ou seja, dos registros de quando se tornaram, então, cidadãos brasileiros devidamente instituídos nas condições de direitos e deveres.

O sistema de registros descrito acima aponta que Campo Grande – MS é uma cidade que se destaca entre as demais de Mato Grosso do Sul por ser um local de passagem para outros estados e pela proximidade com a fronteira de países como Paraguai, Bolívia, Uruguai e Argentina; esse percurso favorece o recebimento desses migrantes e refugiados.

O dado abordado foi apresentado por Fassin (2014), que em seu estudo discorre sobre aqueles que buscavam a migração como forma de uma vida melhor, uns buscavam permanecer no local e tinha aqueles que o fizeram apenas de passagem para outro local que seria seu destino. O governo local decide realizar uma ação de segurança, deslocando os migrantes para um local específico, essa atitude a princípio tida como humanitária, na verdade era uma forma de controle por colocar todas aquelas pessoas no mesmo local, com segurança armada, lembrando muito os campos de concentração da segunda guerra mundial. Entretanto, isso não diminui o trabalho a ser realizado com essas pessoas; na verdade, gerou a destinação financeira, por proporcionar estadia, alimentação, às vezes documentação, atendimento médico e, por fim, passagem, sem que esse investimento financeiro tenha retorno nos cofres públicos. Com isso, receber essas pessoas se torna importuno e até indesejado pelos moradores e pelo próprio Estado.

O campo de Sangatte, descrito por Fassin (2014), traz a representação de que no início as pessoas eram vistas como migrantes passando para refugiados (termo usado ironicamente) em um campo de trânsito, sob aspectos políticos e sociais. Entretanto, após o recebimento de um número expressivo de pessoas que estavam chegando para ter o mesmo atendimento com a mesma qualidade e oportunidades dos demais que já estavam lá, tornou-se um infortúnio estatal, pois nem sempre o Estado está disposto a agir humanamente. Essa contrapartida passa a ser vista sobre um posicionamento político.

O servidor ao se deparar com essa demanda de pessoas que buscavam asilo, assim como ocorreu neste município de Campo Grande, durante a pandemia, mostrou um desgaste ao ter migrantes e pessoas em situação de rua buscando uma nova moradia, acolhimento, ou um breve abrigo com vistas em obter uma passagem, no fim das contas, todos acabam se utilizando dos mesmos recursos estatais, passando pelos servidores da assistência.

Recordo-me quando um dos interlocutores disse que, com essa nova dinâmica estatal, se viu dentro de princípios norteadores da assistência social que, visualizados de perto, trouxeram mudanças em seus atos normativos quanto ao atendimento, tendo a existência de uma relação de poder entre os chamados usuários da assistência e os agentes públicos e seus superiores hierárquicos.

Esse entendimento foi descrito por Bourdieu *et al.* (2008); existe um fato que antecede o julgamento de um jovem, que o agente estatal responsável pelo caso tem a premissa de se reunir com o juiz para já predispor sobre o desenrolar desse processo, que incidirá totalmente na vida da pessoa que será julgada, antes mesmo que esse julgamento ocorra, valendo-se de seu poder estatal. Será que se isso ocorresse em outro momento, quando não houvesse a necessidade de julgamento para decidir sobre a vida de outrem, haveria esse poder estatal tão formal?

Atentamente observando os trabalhadores, visualizou a proporção da demanda local, que, em contrapartida, esses agentes passavam mais uma atribuição profissional além das já estabelecidas. Esse ponto de partida resgata o pensamento de que os agentes estatais acabam vivendo essa relação de anseio e desconforto, quando em suas condutas está claro que não fizeram seu trabalho não pela falta de tempo, mas sim pela quantidade de trabalho ali proposto. O que não apenas esses agentes, mas outros também vivem é essa disfunção profissional, em que se tem uma demanda obscura imensa e peculiaridades para se atender.

Nessa ligação de entendimento, Bourdieu *et al.* (2008) retratam essa reflexão crítica que se aproxima também da questão social, mas não como uma peculiaridade ou uma questão deixada de lado e sim como uma oportunidade de visibilidade profissional, em que o funcionário responsável por alguns jovens tem a oportunidade e o privilégio de reconhecimento, já que, equiparado à recompensa monetária, ele não existirá. Percebo aqui que para alguns agentes estatais esse reconhecimento, mesmo que apenas pessoal, serve para compensar o desgaste emocional a eles imputado.

O Estado é antigo, elitizado, politizado e hierarquicamente organizado em camadas e setores estabelecidos do maior ao menor. Já mencionei isso antes; registro de ser personificado na pessoa de seus agentes, que têm o poder sobre os demais, mesmo que sutilmente.

Bourdieu *et al.* (2008), ao falarem da entrevista, descrevem a arbitrariedade, no sentido de às vezes ter a recusa do entrevistado em participar ou até mesmo de tentar usar distorções no que pode ou não pode ser dito.

Para que seja possível uma relação de pesquisa o mais próxima possível do limite ideal, muitas condições deveriam ser preenchidas: não é suficiente agir, como o faz

espontaneamente todo “bom” pesquisador, no que pode ser consciente ou inconscientemente controlado na interação, principalmente o nível da linguagem utilizada e todos os sinais verbais ou não verbais próprios a estimular a colaboração das pessoas interrogadas, que não podem dar uma resposta digna desse nome à pergunta a menos que elas possam delas dar uma resposta digna desse sujeitos (Bourdieu, 2008, p. 696).

Por isso a importância em realizar uma observação participante, visto que ela fornece detalhes não adquiridos em outro ambiente. Na intenção de continuar essa discussão teórica, é importante mencionar aqui alguns antropólogos que estiveram fazendo campo, a fim de estudar temas envolvendo migração e o processo de trabalho dentro do estado de Mato Grosso do Sul e, em especial, passando por Campo Grande.

Segundo Sanches e Pontes (2016, p. 2), a antropologia se interessa pelo estudo da diversidade da vida humana e da pluralidade de contextos para interpretar a dinâmica das relações sociais, ou seja, pelo estudo de diferenças e alteridades.

Com isso, a proximidade entre a antropologia e o serviço social repercute no estudo da compreensão dessa relação existente entre o ser social e suas relações dentro do campo, que produzirá conhecimentos ao pesquisador aspirante na antropologia não tendo uma conclusão fechada, de possibilidades e perspectivas no estudo das relações sociais dentro do estado.

Na questão migratória, Sachin e Ribeiro (2021), ao falarem sobre a experiência dessa atuação profissional na fronteira, descrevem um personagem estatal vinculado aos direitos humanos que vê esses indivíduos como hipossuficientes, vulneráveis; que buscam os serviços da assistência social na ânsia de obter auxílio solicitação de legalização.

Assim, são essenciais a promoção e a garantia dos Direitos Humanos de pessoas vulneráveis, hipossuficientes, como muitas vezes é o caso de trabalhadores imigrantes, buscando combater a discriminação e o preconceito, a partir da utilização dos meios existentes para a concreta implantação de tais direitos. Os Estados têm o dever de proporcionar meios apropriados em plano nacional, principalmente, nas searas da educação, da saúde e da assistência social, com intuito de promover e garantir os direitos das pessoas hipossuficientes (Sachin; Ribeiro, 2021, p. 13).

Por outro lado, é dito sobre a obrigação institucional do estado de absorver tal demanda, que permeia políticas públicas não apenas de assistência social, mais ainda de educação e saúde.

Espera-se com esse norteamento que o Estado, enquanto detentor de poder, consiga possibilitar ao indivíduo condições que lhe garantam os direitos estabelecidos em lei, como definem Sachin e Ribeiro (2021) ao dialogar sobre o serviço de assistência social na região de fronteira.

Trubiliano (2015), que discorre sobre o fluxo migratório nos estados de Mato Grosso do Sul e Mato Grosso através das ferrovias, e Sprandel (2013) escreveram sobre o processo migratório no município de Campo Grande, mesmo sabendo que ele é estimulado para o crescimento da cidade e que ocorre desde a fundação da mesma, é estudado e discutido em diversos campos, tendo inclusive destacado, ao fazer um levantamento sobre a migração, que a migração na capital de MS é um processo que faz parte da formação da cidade, surgindo devido a essa procura pela proximidade com as fronteiras, como já citado, e permanecendo até os dias atuais.

Com isso, Sprandel ressalta que:

[...] os agentes fazem com muito mais frequência do que se agissem ao acaso, “a única coisa a fazer”. Isso porque, abandonando-se as instituições de um “senso prático” que é produto da exposição continuada a condições semelhantes àquelas em que estão colocados, eles antecipam a necessidade imanente ao fluxo do mundo (Sprandel, 2013, p. 3).

Não obstante, Sprandel (2013) lembra-se dos antropólogos que fizeram também essa conexão com o processo migratório que estudaram o Estado diante dessa condição, sendo eles Barth, Cohen e Bourdieu, que contribuíram muito para esse campo de pesquisa. Dialogam com Bezerra (2012), que auxiliou na construção dessas problematizações ao perceber que o órgão institucional receptor dos migrantes se vê com dilemas sociais, resultado desse recebimento sem qualquer estrutura social.

Esse exemplo, descrito pelos pesquisadores que estudaram o Estado, busca compreender como pôde ser realizada a condução desses serviços, considerando que de início não seria um produto institucional que já fazia parte da administração pública.

Citando no decorrer do seu texto que ao transportar essas pessoas para locais já determinados e afastados do centro da cidade, como aconteceu no bairro Poeira da pesquisa de Bezerra (2012), enclausurando-as em espaços que nem sempre são locais adequados para que, assim, esses migrantes estivessem todos no mesmo espaço social, exercendo um poder de controle centralizado.

Na pesquisa de campo de Bezerra (2012), é relatado o processo migratório que levou a cidade de Pequi (MG) a contratar pessoas vindas do próprio estado de Minas Gerais, da Bahia e do Maranhão, que vinham em busca de melhores oportunidades de trabalho junto de suas famílias ou sozinhos. O Estado então passa a delimitar pequenos espaços em que essa população migrante ficaria, que seria o Bairro Poeira, local de vulnerabilidade social, com ausência de segurança pública e de condições dignas de habitabilidade. Situações como essa repercutiram

na vida dos profissionais estatais que ali estavam, expostos a condições precárias no exercício de suas funções.

Com esse avanço, a instituição Estado se viu com conflitos em diversos níveis, como analfabetismo e segurança pública, oriundos, segundo Bezerra (2012), do aumento populacional e da falta de estrutura organizacional – o que, pelo poder concedido ao Estado, reflete na contenção dessas pessoas, que passaram a ser alocadas de forma administrativa em uma parte da cidade, a fim de buscar minimizar os reflexos negativos obtidos. Uma consideração a ser feita aqui seria as questões política e social, além da ingerência quanto à organização, que estabeleceram problemas não pensados e difíceis de solucionar. Ficou perceptível que a intenção inicial visava apenas questões empresariais voltadas para o agronegócio, idealizando com certa inocência os possíveis conflitos que surgiram mais adiante, sendo está uma característica descrita por todos os pesquisadores utilizados até o momento.

Partindo desse exemplo, Bourdieu *et al.* (2008) apontam esse impacto no agente estatal que atua na área social com desigualdades; em certa medida, condiciona-o a estruturas já estabelecidas de funcionamento, por ser apenas um espaço de passagem.

As perguntas que surgem dessa observação precisam estar diretamente vistas sobre a antropologia, sem a qual não existe a possibilidade de se pensar sobre o tema proposto. Contudo, ficam angústias de como essa construção acadêmica pode ressignificar uma política pública burocrática e estabelecida com normas administrativas.

Por isso, precisamos etimologicamente perceber o campo, usando a antropologia para tal – o que acredito não ser algo novo, pois muitos pesquisadores já o fizeram.

Para tanto, uso como exemplo a seguinte descrição:

Para compreender os fundamentos dessa autoridade e dos mecanismos que promovem o seu reconhecimento, Bourdieu deixa de lado as formulações abstratas e privilegia a análise de medidas e ações do Estado. Assim, ele retoma pesquisas realizadas nos anos 1970 sobre o mercado da casa própria na França, especialmente a investigação efetuada sobre uma das comissões criadas – a Comissão Barre – para tratar do assunto. A comissão, exemplo de uma invenção organizacional, condensa, do ponto de vista do autor, o processo de gênese da lógica estatal. O estudo sobre seu funcionamento permite elucidar o mistério que dota os agentes, atos e efeitos do Estado do seu caráter oficial, público e universal (Bezerra; Bourdieu, 2014, p. 2).

Analiso que o Estado, apesar desse ímpeto por poder, também tem questões para serem compreendidas, pois como haveria organização sem tais preceitos? Será que nossa sociedade conseguiria viver sem uma ordem estatal de controle? Não temos, mais uma vez, resposta para isso.

Entretanto, de muitas formas o Estado é responsável pelo enviesamento e alienamento causado aos seus indivíduos, como o próprio Foucault (1987) descreve em *Vigiar e Punir*; a instituição estatal tem formado seus agentes dentro de moldes que promovem uma sequência de tomadas de decisões, as quais precisamos repensar.

Como exemplo de poder que a instituição estatal exerce, temos seus agentes administrativos, que seguem um padrão burocrático. Com são ações como Foucault descreveu, sendo o poder coercitivo, impositivo. Ou seja, está em nós quando nascemos; a sociedade se apropriou de tal maneira dessa condição de vida que a reproduz constantemente.

Se pensar em compreender essa analogia, preciso lembrar o que disseram Bourdieu *et al.* (2008) ao escrever sobre funcionários públicos, dentre eles os próprios assistentes sociais, professores, policiais e demais que vivem sobre uma função já designada, mas sozinhos em meio às suas ações sociais, gera o fracasso de suas funções diante dessa miséria estatal.

É como se houvesse uma pressão por respostas na conclusão dos serviços, e com isso surge o esgotamento do profissional que tem em suas mãos apenas o fazer profissional, mas se vê escasso de condições e estruturas para o trabalho.

E essa contramão não vê o todo ou simplesmente se fecha, em que a “mão direita já não sabe, ou pior, já não quer o que faz a mão esquerda, sob a forma de duplas vinculações” (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 218).

Com isso, fica nítida a intenção do Estado em ter resultados, em fechar os olhos para como será feito o trabalho, mas ainda assim querer resultado. Esse feito simbólico é parte do poder que o Estado tem sobre seus agentes.

E em atenção a esse olhar, o autor visualiza em uma perspectiva antropológica que o Estado age sobre uma hierarquia na qual o todo não é mais visto, ficando suas ações fragmentadas.

E a proximidade social com a pessoa interrogada é sem dúvida o que explica a impressão de mal-estar que quase todos os interrogadores que estão colocados numa tal relação disseram ter experimentado, às vezes durante toda a entrevista, às vezes a partir de um momento preciso da análise: em todos estes casos efetivamente, o interrogatório tende naturalmente a tornar-se uma socioanálise a dois na qual o analista está preso, e é posto à prova, tanto quanto aquele que ele interroga (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 698).

Essa proximidade com o campo, em certa medida, pode dificultar a análise pretendida. Sendo assim, estrategicamente procurarei – apesar de conhecer de perto o campo – observar o contraditório obtido nas entrevistas fazendo a observação participante, procurando subentender



o clarificado. Observando se essa estratégia do Estado, enquanto administração pública tem o controle social, o que não seria uma projeção de condutas já vista e realizada, contudo, tais resultados fariam sentido no conhecimento antropológico se esses fatos já tivessem sido sanados.

As relações sociais, descritas por Bourdieu *et al.* (2008) seriam o norte dessa procura, por se tratar não apenas do desconhecido por alguns pesquisadores – o que, de fato, não é a realidade desta pesquisadora –, mas pela familiaridade com o campo. A etnografia será mais proveitosa por oferecer uma dimensão profunda na conclusão dos dados, assim como possibilita problematizar o que, de certa forma, pode estar adormecido ou ainda ser desconhecido da instituição, simplesmente por não haver até o momento nenhum questionamento do serviço prestado.

Por isso, busco realizar uma pesquisa qualitativa de caráter estatal com embasamento antropológico, utilizando conhecimento e propriedade do campo de pesquisa que pode fornecer instrumentos favoráveis ao desfecho final.

Entendo com isso que uma etnografia resulta em uma boa dissertação, tendo sua essência no inconformismo com o estático, buscando a compreensão do escondido, conduzindo diante de si questões que poderão ser usadas por outros acadêmicos que venham a estudar o mesmo objeto de pesquisa.

### **2.3 Uma Etnografia dentro do Estado**

A etnografia utilizada na pesquisa aprofunda ainda mais questionamentos do funcionamento do Estado, ressalta observações feitas e desperta outros olhares.

Em suma, a coleta de dados teve sua riqueza ao trazer a participação de agentes estatais, tendo uma diversidade de participantes e apontando que alguns têm diferenças no tempo de trabalho, pois estão há anos dentro desse ciclo, enquanto outros chegaram recentemente – como um psicólogo que chegou uma semana antes da realização da pesquisa.

Apesar de fazer as mesmas perguntas nas quatro unidades em que fiz pesquisa de campo, deixei um tempo a mais para que pudessem falar abertamente se quisessem, não sinalizando um término ou início fixo e, no meio, deixando espaços para observar posturas e falas aleatórias, buscando percepções no que não estava dito e preparado.

Pesquisar o local de trabalho e ter a profundidade de informações trouxe um peso de responsabilidade que não precisou ser estabelecido, mas foi sentido durante a realização da

etnografia neste local, o que me lembra de Bourdieu *et al.* (2008) em sua pesquisa etnográfica, que pôde contemplar essa pluralidade de profissionais e explorar informações dispostas no campo pela proximidade com o local estudado.

Nestes momentos de contato com o interlocutor, percebi algumas tensões em responder às perguntas. Os entrevistados às vezes demonstravam certo desconforto que não sei dizer; se por conta das perguntas, que foram todas voltadas para o trabalho do agente estatal, ou da própria pesquisa acadêmica.

Outro ponto importante é que nenhum dos servidores entrevistados das unidades de atendimento mencionadas nesse estudo disse ter tido qualquer tipo de preparo vindo do Estado para atuar na pandemia, tanto no início, durante ou depois de instalado o momento pandêmico, e essa ausência de capacitação ficou notória até o momento de realização da pesquisa.

Especificamente no período da pandemia, além dos dois locais de acolhimento institucional, foram criados outros dois, ajustando-se da forma que conseguisse, pelo menos é o que foi dito nas entrevistas.

Faço aqui um parêntese com algumas observações desse momento. Primeiramente: qual o perfil dos agentes? De fato, existe um perfil? Bom, não consegui visualizar isso e tive apenas uma percepção que alguns dos que estão hoje nos serviços à frente dessa demanda passaram pela pandemia.

E assim começou a dificuldade em realizar a análise, pois o primeiro local de entrevista foi marcado e remarcado várias vezes até que conseguisse estar lá, fez muito sentido. Não sei dizer se motivo; se foi minha presença em si, por trazer falas que não gostariam de expressar naquele momento, ou se foram as circunstâncias do momento.

Esse campo foi realizado com profissionais exclusivos dos espaços denominados como “ponta”, terminologia usada entre os agentes estatais para especificar quem são aqueles que atuam diretamente com a população, que atendem e executam o trabalho. São o equivalente na antropologia social ao antropólogo que vai a campo e não àquele que fica no gabinete. Não que haja demérito algum; somente uma forma de expressar melhor a posição de cada profissional desse campo de atuação.

Esses agentes, como diriam Bourdieu *et al.* (2008), possuem experiência e conhecimentos diferentes dos demais, que espero representar nesta dissertação.

O questionário estabelecido seguiu o mesmo padrão de perguntas: como é o atendimento ao migrante? Quais encaminhamentos são realizados? Quais documentações são fornecidas? Existe um servidor específico para esse público? Todavia, apesar de o questionário estar

estabelecido, foi oportunizado ao interlocutor dentro da entrevista direcionar o surgimento de mais questionamentos ou mesmo o encerramento deles.

O primeiro local que realizei a etnografia é conhecido como espaço de recebimento de todos os indivíduos que estão em situação de rua e migrantes – nacionais e internacionais. Foi criado exclusivamente com esse objetivo, e antes de iniciar a entrevista precisei explicar o motivo da escolha daquele equipamento específico; apresentar o projeto de pesquisa e todas as autorizações para iniciar a etnografia. O local é misto tanto no vínculo empregatício, que seria de servidores efetivos e contratados, quanto no tempo de permanência nesse local e no gênero. Observei que a prevalência de mulheres é maior – ressalto que essa característica é maior na secretaria inteira de assistência social. Por ter em sua maioria mulheres fazendo faculdade de serviço social, e tratar de uma secretaria que esse profissional é obrigatório. Cuidadores sociais que são lotadas nas unidades de acolhimento institucional que recebe crianças e adolescentes, ou pessoas com deficiências, enfim essa prevalência acaba sendo maior nesta política pública.

Hierarquicamente, esse local é subordinado à gerência em que estou lotada. É um ambiente de periculosidade para todos os servidores, pelo fato de algumas vezes o público atendido estar portando armas brancas e/ou ter algum tipo de transtorno mental, precisando constantemente da presença da Guarda Municipal. Toda manhã, no início dos atendimentos, é realizada a triagem pela Guarda Municipal, ficando um funcionário na unidade durante o dia e outro à noite. O dia agendado para realização da entrevista era um dia de cinema para os usuários e para os servidores, momento de estudo para a organização dos atendimentos. Por isso, o atendimento técnico não acontece nesse dia, para que ninguém tenha de sair para realizar uma acolhida.

Iniciei com as perguntas que tinha apresentado a eles, liguei o gravador e pronto. Começamos realizando a etnografia, vendo que todos respondiam igualmente. Foi então que percebi que procuravam palavras para apresentar a mim um Estado bem diferente do que estava vendo ali na minha frente. Observo que, de acordo com o tempo de trabalho na assistência, cada um descreve o serviço de uma forma – mas isso, é claro, não foi dito; somente os olhares falaram por si.

Uma exposição sobre uma pesquisa é, com efeito, o contrário de um show, de uma exibição na qual se procura ser visto e mostrar o que se vale. É um discurso em que a gente se expõe, no qual se correm riscos (para estar mais certo de desarmar os sistemas de defesa e de neutralizar as estratégias de apresentação, gostaria de poder apanhar-vos de surpresa, dando-vos a palavra sem que vocês estejam prevenidos nem preparados - mas, não tenham receio, eu saberei respeitar as vossas hesitações). Quanto mais a gente se expõe, mais possibilidades existem de tirar proveito da discussão e, estou certo, mais benevolentes serão as críticas ou os conselhos (a melhor

maneira de liquidar – os erros – e os receios que muitas vezes nos ocasionam – seria podermos rir-nos deles todos ao mesmo tempo) (Bourdieu, 1989, p. 18).

Com essas palavras de Bourdieu, antes de iniciar a etnografia e mesmo quando comecei as primeiras entrevistas, tive receio enquanto pesquisadora não apenas da minha situação como servidora, mas dos demais entrevistados, que são funcionários públicos com diferentes vínculos empregatícios. No entanto, nada me intrigou mais do que a curiosidade em ir além das entrevistas, assim como refletir o motivo desse sentimento, se isso realmente seria algo relevante.

Geertz (2008) descreve a seguinte situação: havia um menino com um tique nervoso, ele piscava com um olho constantemente, como uma ação involuntária. Surge então outro menino, mas que copiava o primeiro, e depois um terceiro, que também piscava constantemente. Enfim, qual deles realmente tinha um tique nervoso involuntário? Será que todos realmente estavam piscando para confundir ou estavam tentando demonstrar algo?

Diante disso, na entrevista, tive a impressão de que talvez o receio venha com a observação participante em estar ali. Posso sinalizar que em quase todas as entrevistas tive a mesma impressão de que fazia parte daquele ambiente. Estar ali na condição de pesquisadora trouxe certa estranheza; foi então que procurei observar os sinais da fala das pessoas, encontrando olhares e sinais quase despercebidos, como se dissessem “eu posso falar”.

(Wacquant apud Bourdieu 2006, p. 20) ao falar da observação participante à objetivação participante, Bourdieu demonstra que é possível fazer observação participante, sem “estar socialmente distante e culturalmente diferente daqueles que se estuda para se chegar a uma observação participante válida”.

Essa validação descrita acima me trouxe segurança no objeto de pesquisa pela intenção proposta e por também ser parte do local, trazendo assim a motivação profissional por compreender esse campo.

O segundo campo que realizei etnografia tem como funcionários dois assistentes sociais, dois psicólogos e um coordenador. Desses servidores, apenas um é do sexo masculino. Neste local não houve muitos usuários atendidos durante a pandemia, pois estava fechado. Sua demanda aumentou depois desse período, quando os agentes tiveram de inserir os migrantes nas atividades ofertadas. É importante deixar claro que o limitador do idioma foi um obstáculo na acolhida; os servidores tiveram de usar por conta própria o Google Tradutor, com sua própria internet e seus aparelhos celulares pessoais, para que esse atendimento ocorresse. Tive nesse

local a percepção de que os agentes estatais fizeram seu trabalho com recursos financeiros próprios, além do auxílio de familiares e colegas que não tinham qualquer relação com serviço.

Esses agentes, na intenção de promover uma melhor acolhida, fizeram um documento orientativo dos serviços oferecidos nos idiomas inglês, espanhol e francês, contando com a ajuda de terceiros. Nesse espaço de trabalho, o foco foi ter uma boa acolhida, e como resultado a construção desse documento auxiliou os usuários que buscaram por este serviço. Rememoro Bourdieu *et al.* (2008), ao falar sobre o fazer estatal, explica que seus agentes acabam atuando sem condições estruturais de trabalho e que “a mão direita não vê a esquerda”. Faço aqui uma reflexão: como se daria esse serviço se os próprios funcionários não tivessem elaborado um documento explicativo nos respectivos idiomas? E, depois desse feito, será que houve alguma intervenção introdutória de compreensão do idioma para os demais servidores?

Os outros dois locais de entrevistas funcionam como acolhimento. Neles, o migrante, o morador de rua, chega depois da acolhida, permanecendo por muito tempo ou apenas alguns dias. Funciona temporariamente, por exemplo, se na acolhida for solicitada a passagem para outra cidade ou inserção laboral, alinhada à moradia, alimentação, escolarização e demais direitos que possibilitam uma melhor condição de vida. Esse usuário ficará sendo atendido pela equipe técnica enquanto necessitar do serviço.

Estes espaços são utilizados não apenas por migrantes, mas por pessoas em situação de rua, recebendo indivíduos ou pessoas com suas famílias. Lá eles encontram o mínimo a ser ofertado, como alimentação e acomodações. Vale lembrar que a composição dos profissionais é, na maioria, de contratados, tendo muito poucos efetivos; isso implica muito nas condições de trabalho e desempenho individual de cada servidor. Pois a troca de servidores influencia na continuidade de um trabalho específico, por esse servidor novo, ainda não ter todo o conhecimento do trabalho desenvolvido.

Nessas descrições, ficou claro que nem sempre o Estado consegue agir sozinho, pois depende de outros serviços para o êxito daquele encaminhamento. O idioma, a cultura e os costumes foram reforçados em ambas as falas, assim como a ineficiência da rede de atendimento: saúde, educação, habitação e segurança pública foram lembrados no decorrer da entrevista. Essa ausência da articulação em rede é um dificultador na condição de trabalho do agente, pois a dependência de outros torna ineficazes suas ações. Vendo que esse usuário é de toda rede de atendimento, passando por todos esses serviços e a não articulação sobrecarrega uma das políticas públicas neste caso a assistência social.

Uma interlocutora em especial chegou a mencionar que a ineficiência da rede socioassistencial limita seu trabalho, por não poder avançar em alguns encaminhamentos, e isso gera sentimentos como raiva, frustração e falta de reconhecimento como servidora pública.

Sob este prisma, vemos diferentes classes e frações de classes envolvidas em uma luta simbólica para impor a definição do mundo social, mas conforme seus interesses. Os atores se lançam em uma competição contínua, visando à aquisição e ao controle de diversas espécies de poder ou capital. Bourdieu chama atenção para os atos dos agentes em suas disputas, ressaltando que tais agentes estão desigualmente preparados e armados para essa contenda, sendo a própria classe a que pertencem fonte de consciência (valores, ideais, moral) e conduta. (Rosa, 2017, p. 6-7).

O que se espera aqui é pensar como ocorrem as relações de trabalho dos agentes do município de Campo Grande (MS) e em quais condições conseguem desempenhar suas funções sociais. Visivelmente, todos os entrevistados deixaram algumas palavras ou ações que ficaram subentendidas, subjetivas; outras, nem tanto, mostrando que o trabalho depende deles. Assim, o Estado não oportunizou condições estruturais para que pudessem fazê-lo, nem articulou com outros órgãos institucionais sobre essa demanda, o que resultou na maioria das falas que trabalharam com recursos e interesse próprio.

Por esse ângulo, compreende-se que a proteção social demarcada pelos direitos sociais de saúde, de assistência social, trabalho e renda, documentação, habitação, entre todos os demais, está ao alcance das populações imigrantes. Todavia, a realidade, apresentada pela materialização estrutural e institucional das políticas públicas no atual modelo, revela, ao contrário, percalços e desafios, e muitos que se tornam mais graves a depender das subjetividades nas quais esbarram: interculturalidade, linguística, reacionarismo, racismo, xenofobia, cortes de financiamentos públicos (Lanza; Faquin; Romizi, 2021, p. 158).

Esse referencial descreve perfeitamente em qual condição está o funcionário público, demandado por sua atribuição protocolada em leis que são vistas dentro desse paradoxo vivido nos atendimentos. E dentro dessa situação pretendo descrever um pouco do que esse profissional está incumbido de realizar em cada atendimento diariamente.

Quando se fala de uma “acolhida”, pensa-se em cuidado com uma pessoa, e dentro dessa romantização seria fundamental existir fluxos e protocolo de respaldo de quem os fará, garantindo uma proteção social ao trabalhador e ao sujeito.

Como exemplo, citarei aqui um atendimento de uma mulher migrante que não fala a língua portuguesa. Essa senhora buscou o serviço para fazer a matrícula escolar de um de seus filhos; sua fala era quase incompreensível, e, para piorar a situação, a profissional assistente

social não tinha qualquer domínio da língua espanhola e precisava instruir a mulher migrante para ligar na Secretaria de Educação e fazer a solicitação de matrícula. Nesse momento, a profissional se viu no impasse de encaminhar e deixar que a usuária por si só prosseguisse com a solicitação ou fazer uma intervenção, realizando todo o procedimento para que, de fato, sua solicitação fosse efetivada. Por fim, o agente do Estado se viu na posição de cumprir com o atendimento, realizando a matrícula escolar.

Em outro atendimento, de um homem migrante surdo que desejava ir embora – nesse caso, estava usando o município apenas como rota para outro local –, não havia na unidade de atendimento nenhum servidor fluente em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ou que pudesse explicar a ele como proceder para conseguir ser atendido. Os agentes estatais até tentaram falar com um profissional de outro setor que conhecia a Libras, contudo, a ação foi infrutífera por não haver condições de deslocamento do servidor até o local; foi feita uma videochamada, mas que não resultou na acolhida. Esse fato acabou fazendo com que o migrante não conseguisse ter o serviço solicitado e os servidores do local ficassem apreensivos com as condições em que o usuário estaria retornando às ruas.

Esses exemplos representam o que acontece em muitas acolhidas: servidores públicos que, mesmo não tendo a obrigatoriedade de realizar o encaminhamento, acabam o fazendo sem nenhum respaldo ou condições que viabilizem essa atitude. E quando não há condições de fazê-lo, a situação acaba gerando nos servidores sentimentos de incapacidade.

Assim como esses usuários isoladamente precisavam de ajuda do agente do Estado para concretizar seu atendimento, muitos interlocutores durante a etnografia disseram que também precisaram se despir da burocracia para conseguir minimamente realizar a acolhida de forma mais humanizada. Esses dados contribuem não apenas no entendimento de como esse agente atua, mas trazem a reflexão de como estamos dentro de um sistema institucional, carregado de procedimentos e protocolos que não conseguem abranger os detalhes necessários à execução do serviço.

Vale lembrar que nenhum dos profissionais ouvidos tiveram capacitação para compreensão de idioma, cultura, costumes, crenças ou até mesmo materiais de subsídio normativos para aquele público. O que se viu é que não há diferença quanto aos migrantes nacionais – que, apesar de serem brasileiros, vêm de estados diferentes e têm sua cultura e costumes – em relação àqueles migrantes internacionais, que também são detentores de cultura e concepções diferentes na sua forma de vida. Muitas percepções foram tidas de forma

subjetiva. Foram notórios, ao perguntar sobre condições de trabalho, os olhares e até as frases mais sutis, dizendo que muito do desempenho é isolado e solitário.

Por isso que a objetivação participante segundo Bourdieu se encarrega de explorar não a “experiência vivida” do sujeito do conhecimento, mas sim as condições sociais de possibilidade e, dessa forma, os efeitos e limites dessa experiência – mais precisamente, do próprio ato de objetivação (Wacquant, 2006, p. 23).

Dentre todas as entrevistas, apenas uma interlocutora verbalizou todo seu olhar com o gravador ligado, descrevendo sua dificuldade dentro do local de trabalho durante todo o período estabelecido para a pesquisa, pois esteve acompanhando o antes, o durante e o pós-pandemia. Ela concluiu que os demais órgãos se omitiram muitas das vezes em realizar o atendimento, mesmo sendo em uma esfera de poder maior e com mais condições de recurso, valendo-se dos mesmos argumentos, ou seja, “capacitação”. A interlocutora relata que, por estar há tanto tempo na assistência social, não iria se eximir de falar.

Enfim, ela descreveu que todos foram acolhidos da mesma forma, dentro dos mesmos padrões legais e burocráticos, havendo a individualização em um atendimento ou outro, vindo da intenção do servidor e não da instituição a qual ele está ligado.

Finalizando, vem a perplexidade da atuação desse agente estatal em lidar cotidianamente com funções e procedimentos que designam sua forma de trabalho, mas como esse profissional se vê em meio a todo esse sistema.

Será esse o motivo da rotatividade entre os servidores nesses locais, afastamentos por adoecimento e pedidos de desligamento? – visto que, ao retornar a alguns deles, percebi que o quadro funcional havia mudado.

Por isso, gostaria de deixar um pouco da percepção de Dadalto e Pavessi (2018, p. 3):

No processo de construção da pesquisa fomos apreendendo os indícios, do percurso que deveríamos seguir, entendemos que o “mapeamento” das emoções das interlocutoras pode ser acionado de várias maneiras. Por exemplo, pela exploração de temáticas específicas e de eventos significativos, pela problematização dos efeitos de macroestruturas na fixação em novos territórios e tantas outras formas. Percebemos que todos esses caminhos poderiam ser mobilizados se o nosso foco na interação com as interlocutoras privilegiasse as suas histórias de vida.

Pretendo aqui dispor algumas considerações: o Estado permanece inalterado quanto aos seus desígnios de funcionamento, principalmente sobre o olhar hierárquico pelo outro – nesse caso, os agentes que precisam manter seu emprego, mesmo convivendo em condições precárias de recursos estruturais.



Se a violência simbólica inerente à dissimetria entre os interlocutores muito inegavelmente providos de capital econômico e especialmente cultural pode ser exercida com tanta desinibição, é porque os agentes encarregados de conduzir o interrogatório se sentem delegados e autorizados pelo Estado, detentor do monopólio da violência simbólica legítima, e que eles são, a despeito de tudo, conhecidos e reconhecidos como tais (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 715).

Outro ponto interessante é que, dos autores vinculados a essa pesquisa, todos realizaram etnografia e concluíram em diversas épocas e locais as mesmas percepções: de um Estado precário, com poucas ou nenhuma condições, para que o agente pudesse, na execução de seu trabalho, ter de fato condições de exercê-lo com respaldo. Nesses espaços, quase não havia reconhecimento, ou, quando ocorria, era de forma simbólica, não havendo de fato o reconhecimento financeiro.

Um deles foi o descrito na dissertação quando os servidores construíram documentos explicativos e orientativos para os migrantes internacionais com recurso próprio. Esse feito foi reconhecido com a publicação de um artigo, mas o campo não foi alterado em nada, com exceção da adequação do instrumental. Esse foi um dos locais onde a equipe técnica acabou sendo transferida.

Essas e outras situações descritas ao longo dessa pesquisa nos fazem pensar em quais condições temos vivido enquanto trabalhadores e como permanecem esses servidores trabalhando nesse formato. O capítulo seguinte busca compreender – etnograficamente – as condições sociais do trabalho na assistência social em Campo Grande.

### **3. A PRECARIEDADE DO TRABALHO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM CAMPO GRANDE: UM OLHAR ETNOGRÁFICO**

Este capítulo é uma etnografia do trabalho exercido por um conjunto de funcionários da Secretaria de Assistência Social de Campo Grande. Encarrega-se de descrever e analisar os espaços, as interações, as falas e as práticas que atravessam o ofício desses sujeitos. O ponto aqui é mostrar como a precariedade aparece, aos olhos desses agentes, enquanto elemento que aglutina os diferentes aspectos das suas vidas profissionais.

#### **3.1 Precariedade e assistência social: uma relação estrutural e sistemática**

A partir das descrições e análises de Pierre Bourdieu *et al.* (2008) quanto ao papel do Estado em relação às condições de trabalho dos agentes estatais, somos apresentados às condições precárias, insalubres e até insuportáveis em que trabalhadores subordinados às chefias burocratas são expostos cotidianamente.

Tal fato é comprovado em suas observações feitas nos diversos segmentos do Estado, como escola, assistência social e habitação – todos contendo funcionários que se veem esgotados, abandonados como subalternos e que vivem as contradições de um Estado cuja mão direita já não sabe (ou pior, já não quer saber) o que faz a mão esquerda, sob forma de “duplas vinculações” cada vez mais dolorosas (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 219).

Bourdieu *et al.* (2008) falam de um Estado em crise e de trabalhadores que se mantêm presos a obrigações e riscos financeiros e sociais, associados a instituições que querem mascarar suas ações com ataques a esses agentes públicos, alinhando sua obrigatoriedade aos estatutos regidos pelo corporativismo e se vangloriando de seus méritos na flexibilidade do trabalho.

São servidores que vivem a deslegitimação de suas funções, enfrentando a miséria material e moral, com salários ínfimos; trabalhadores da área social, em situação precária dentro do Estado, que garantem o atendimento público àqueles menos favorecidos, que precisam da oferta desses serviços para sua existência.

“contradições do Estado que são vividas, frequentemente no mais profundo deles mesmos, como se fossem dramas pessoais: contradições entre as missões, quase sempre desmedidas, que lhes são confiadas” – principalmente, em matéria de emprego e habitação – e os meios, normalmente irrisórios, que lhes são alocados; contradições, sem dúvida as mais dramáticas, produzidas, em parte pela sua ação, como as que resultam das esperanças e desesperos pela instituição escola (Bourdieu *et al.*, 2008, p. 219).

São agentes munidos de funções que dificultam sua real ação efetiva. Atuam na vontade de resolver, de fato, a situação e as mazelas encontradas, mas esbarram na burocracia ou na aplicação do planejamento escasso, inviável, quando, na verdade, percebem que são questões aquém de suas compreensões.

Nesse contexto, Bourdieu *et al.* (2008) apresentam algumas entrevistas, iniciando por uma funcionária com dois vínculos diferentes, sendo um privado e outro estatal. Os autores destacam a disparidade entre o privado, em que se tem o poder de fazer algo real, enquanto no estatal o poder é retirado. Eles descrevem as relações existentes na área social, voltadas para a habitação, vendo o desmantelamento e desencorajamento de um trabalho realmente coeso. Bourdieu *et al.* (2008) ainda ressaltam a ineficácia estatal em resolver o problema populacional – em que, na verdade, propõe ações sem efetividade concreta, que mantêm as pessoas vulneráveis mais dependentes, e, por fim, retratam que o conhecimento destas questões promove o pedido de demissão por saber exatamente o tipo de trabalho desenvolvido naquele local.

Numa segunda entrevista, vemos a dificuldade do funcionalismo público em se manter firme em uma posição ética, e os conflitos que isso traz à vida de todos, não importando a primazia pelo bom trabalho e sim no pensamento de quanto o resultado pode custar ao erário. O Estado representado aqui por Bourdieu é autoritário e até vingativo, quando pune seus agentes ao transferi-los de local para que não haja questionamentos daquilo que já não funciona mais.

Outra entrevista aponta a história de um educador de rua parisiense que age fora dos padrões normalizados institucionalmente para atuar com usuários de drogas que vivem nas ruas. A intenção é retratar o papel do Estado, que não atua efetivamente enquanto seus agentes agem de forma desviante das suas funções estabelecidas, na ilegalidade, forjando ações irregulares para atender quem está nas ruas. Convivem com salários baixos e falta de preparo ou capacitação prévia – nem mesmo durante o exercício laboral – e, por fim, acabam sendo desligados do sistema.

Bourdieu *et al.* (2008) procuram demonstrar a falência e carência do Estado em fazer seu papel, e fica clara a ineficácia e ausência de seus serviços, bem como o incômodo trazido por servidores da rua ao desempenharem suas funções e ainda terem ligações com o alto escalão. É notório o Estado enviesado e mal articulado em suas ações, salientando, mais uma vez, ações paralelas fora da regulamentação que trazem resultados satisfatórios para aqueles

que recebem o serviço prestado e inconveniente aos poderes intermediários. Pois se trata de empoderar os subalternos, de ações deslegitimadas da burocracia posta apontando aquilo que não conseguem fazer, irritando-os, por assim dizer, por esse poder que chega a ser simbólico.

Este capítulo segue o pensamento de Bourdieu (2008) na descrição e análise do trabalho dos agentes estatais da “área social”. Seu foco, como assinalado antes, é no trabalho exercido pelos profissionais de nível superior e médio que exercem suas funções nos chamados espaços de atendimento e acolhida intitulados Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop), Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) e Unidade de Acolhimento Institucional para Adultos e suas Famílias (UAIFA), nos quais são desenvolvidas as atividades denominadas “triagem” e “acolhida”. Os nomes dos entrevistados citados aqui são fictícios, visando à preservação e à integridade dos funcionários.

Trata-se de mostrar, através do encadeamento de fatos etnográficos levantados em campo, como são os espaços onde esses sujeitos trabalham suas interações cotidianas; falas que ouvem e falam de sentimentos que expressam suas práticas realizadas, remunerações e experiências de incerteza e fragmentação, que constituem uma totalidade enquanto condição social do exercício de seus ofícios. É a partir desse todo, ou do contexto mais geral de suas vidas profissionais, que a precariedade dos seus afazeres ganha sentido aos seus olhos, num mundo dominado pela lógica econômica, diretamente relacionada a uma escassez estrutural de recursos à “área social” do Estado. Como assinalam Bourdieu *et al.* (2008, p. 218):

Compreendemos que os funcionários dos escalões inferiores e, muito especialmente os policiais e magistrados subalternos, assistentes sociais, educadores e até mesmo, cada vez mais, professores de todos os graus de ensino que estão encarregados de exercer as funções ditas “sociais” – isto é, compensar, sem dispor de todos os meios necessários, os efeitos e carências mais intoleráveis da lógica do mercado – tenham o sentimento de estar abandonados, até mesmo desacreditados, nos esforços dispendidos para enfrentar a miséria material e moral que é a única consequência certa da Realpolitik economicamente legitimada.

### **3.2 Trajetória pessoal e profissional**

Sou natural de Campo Grande – MS, filha mais velha do segundo casamento do meu pai, tendo dois irmãos desse relacionamento e mais quatro do antigo. Sempre estudei em escola pública; filha de funcionários públicos, sendo minha mãe professora e meu pai oficial penitenciário. Iniciei a graduação em Serviço Social por influência do meu pai, tendo como primeiro desejo a Medicina, mas que não pude realizar por questões financeiras. Ainda na

graduação, estagiei no Fórum de Campo Grande por três anos em duas varas distintas: a Vara da Infância e Adolescência (VIA), voltada para processos judiciais de guarda, tutela, adoção e destituição do poder familiar; e a Central de Execução de Penas Alternativas (CEPA), atendendo maiores de 18 anos que cometeram delitos de pouca gravidade. Essa experiência oportunizou a mim, após formada, o ingresso no ano de 2008 no processo seletivo do município na Secretaria Municipal de Assistência Social, para trabalhar com adolescentes em conflito com a lei na Unidade Educacional de Atendimento em Liberdade Assistida (Une-la) Camalotes. O equipamento estatal estava passando por um processo de transição, em cumprimento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), Norma Operacional Básica (NOB/RH), Norma Operacional Básica (NOB SUAS), Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), que na época ainda não era lei. Tratava-se apenas de documento orientador, no serviço de medidas socioeducativas em meio aberto de liberdade assistida, trabalhando com psicólogas e assistentes sociais do Estado que já faziam esse trabalho e estavam repassando para que o município assumisse esse papel.

Após o início como funcionária pública contratada, em seguida assumi o concurso público (2009) feito ainda na época da graduação (2006). Vale ressaltar que no município já era aplicada a medida socioeducativa de prestação de serviços à comunidade, executada nos dois CREAS (norte e sul) que existiam na época.

Esse serviço atende adolescentes e jovens em cumprimento de determinação judicial, inicialmente na liberdade assistida; depois, já ano de 2010, quando o serviço passa totalmente para gestão municipal, é criado o terceiro Centro de Referência Especializado de Assistência Social – unidade Centro –, sendo acrescentado o serviço de prestação de serviço à comunidade e distribuído nos três CREAS, existentes até os dias atuais. Neste local que trabalhei, busquei capacitações que ampliassem o campo de visão na atuação profissional, como cursos de formação continuada pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS); curso do SINASE pela Universidade de Brasília; participação em seminários e colóquios de Medidas Socioeducativas; pós-graduação em Políticas Públicas Sociais e Saúde da Família; e pós em Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Em 2014, surge então a minha primeira tentativa de ingressar no mestrado, com o tema de vínculo no atendimento de medidas socioeducativas. O estágio na graduação e, posteriormente, o exercício profissional oportunizaram contato direto com juízes, promotores e defensores que, mais tarde, seriam primordiais para mim na interlocução com a rede quando assumi a chefia do Núcleo de Medidas Socioeducativas em meio aberto do município. Esta

experiência durou de 2015 até 2016, sendo importante para que, após a mudança de gestão, eu permanesse na Gerência de Média Complexidade, pois a aproximação com órgãos judiciais, Ministério Público do Trabalho, Defensoria Pública e demais representantes da rede de atendimento ao adolescente me possibilitaram estar neste local e permanecer até os dias atuais.

Com isso, no ano de 2017, a troca de gestão municipal favoreceu minha permanência na gerência de média complexidade, e a partir daí começam a surgir questões pontuais para esta dissertação. *Estar lá nem sempre fazia sentido, contudo, ao pensar nas experiências vividas, e agora, passado algum tempo, entendo um pouco do porquê de ter chegado até aqui, percepções desta pesquisadora ao analisar relatos e observações vividas neste local.* E para descrever tais observações, utilizarei a autoetnografia descrita como autorreflexão, elemento usado no estudo de um determinado grupo social de conhecimento e vivência da pesquisadora, sendo seu próprio objeto e universo de proximidade (Maia; Batista, 2020).

Então, esta pesquisa surge da observação trazida de um contexto que aconteceu a partir de 2017, quando comecei a trabalhar na “gestão<sup>4</sup> ou órgão gestor”, após estar por oito anos trabalhando em CREAS. Desconhecia totalmente os comportamentos, condutas, relacionamentos e posturas estabelecidas para aquele lugar. Embora estivesse pelo curto período à frente da coordenação do serviço de medidas socioeducativas, não consegui nem de perto compreender um pouco do que significa estar e conviver neste ambiente que é gerência de média complexidade.

### **3.3 Os locais de atendimento e acolhimento: entre vidas e espaços precários**

Portanto, é necessário apresentar os locais de atendimentos que recebem a população do município. Dando sequência, iniciamos com a composição estrutural da Secretaria Municipal de Assistência Social, formulada pela Política Nacional de Assistência Social, intitulada pela proteção: Proteção Social Básica, responsável pelo funcionamento do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), contendo um superintendente, alguns gerentes e coordenadores para cada unidade, a fim de ofertar o serviço proposto pela política de assistência social. Hoje, existem 21 unidades CRAS, seguidos de quatro Centros de Convivência (CC) – que não têm condições estruturais de ser um CRAS, mas realizam alguns serviços socioassistenciais da

---

<sup>4</sup> Gestão: nome coloquial dado a quem trabalha no Órgão Gestor da Assistência Social. Denominado, segundo dicionário, como ação de gerir, de administrar, de governar ou de dirigir negócios públicos ou privados da administração. <https://www.dicio.com.br/gestao/> É o espaço laboral de gerentes, superintendentes, secretário e demais servidores que trabalham na burocratização do serviço público.

política – e, por fim, o Centro de Convivência do Idoso (CCI), com quatro unidades distribuídas, que atuam com atividades voltadas para idosos durante o dia no contexto socioassistencial, fortalecendo vínculos e trazendo atividades para sua integração e promoção social. Desta forma, conduzem o atendimento à população no município, distribuídos nos bairros, realizando a função de prevenção de violação de direitos, promovendo a autonomia e o fortalecimento de vínculos de indivíduos e suas famílias.

A Proteção Social Especial tem por princípio atuar quando já houve a violação de direitos; para isso, divide-se entre média e alta complexidade. A média complexidade, por sua vez, é responsável pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), contando com três unidades ao todo, distribuídas pelas sete regiões e distritos da cidade. Elas estão dispostas da seguinte forma: regiões Centro, Imbirussu e Lagoa são de abrangência do CREAS Centro; regiões Segredo, Prosa, Distrito de Aguão e o Distrito de Rochedinho, CREAS Norte; e regiões do Anhanduizinho, Bandeira e distrito de Anhanduí, CREAS Sul. O Centro Dia funciona recebendo pessoas com deficiência com idade entre 18 e 59 anos durante o dia, com atividades que contribuem para autonomia da vida diária, assim como aquelas que desenvolvem suas habilidades. O Centro POP oferece serviços para pessoas em situação de rua<sup>5</sup>, migrantes e refugiados, com intuito de realizar o atendimento respaldado pela política de assistência social e encaminhamento para as políticas de: saúde, educação, previdência social, trabalho e renda, moradia, cultura, esporte, lazer e segurança, garantindo direitos e fortalecendo a independência dessa população.

A alta complexidade acolhe pessoas que estão com os vínculos familiares rompidos ou fragilizados, não tendo momentaneamente condições de ser tutelado e/ou curatelado por suas famílias e, conseqüentemente, ficando totalmente dependente do Estado. As unidades que respondem a essa gerência são as Unidades de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes (UAICAs), que atendem jovens que sofreram violação de direitos resultando em processos judiciais que correm em segredo de justiça; eles permanecem nessas condições até que haja decisão judicial – podendo retornar em algum momento ou não para suas famílias.

Campo Grande contava até 2024, com quatro unidades distribuídas por faixa etária: UAICA bebê, criança, adolescentes, feminino e masculino, todas administradas pelo Estado. Já

---

<sup>5</sup> População em Situação de Rua (PNPSR), instituída pelo Decreto n.º 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Conforme o decreto, considera-se população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (BRASIL, 2009a).

as UAIFAS são unidades de acolhimento institucional para adultos e famílias que estão vivendo em situação de rua, migrantes ou refugiados, com objetivo de permanência temporária. As pessoas que buscam esse serviço normalmente moram na rua, estando em vulnerabilidade social, risco social e violação de direitos, sem condições de estar na sociedade. As residências inclusivas, denominadas RI, são unidades nas quais pessoas moram até a morte; são indivíduos que não têm família e possuem algum tipo de deficiência, limitando-se a uma vida comunitária.

Para melhor compreensão do leitor, é importante mencionar que a política de assistência social conta com unidades identificadas por nomenclaturas que serão usadas no decorrer desta etnografia e são supervisionadas e geridas, começando pelo secretário e passando por superintendentes, gerentes e coordenadores. Todos os responsáveis por administrar os serviços dessa política em todas as unidades que realizam o atendimento ao público, como: CRAS; CC; CCI; CREAS Centro, Norte e Sul; Centro POP; Centro DIA; UAICAs I, II, III e IV; UAIFAs I e II; e Residências Inclusivas I e II. Elas funcionam sobre o comando das gerências responsáveis pelos coordenadores, de acordo com cada proteção básica e especial que, por sua vez, é supervisionada pelos superintendentes que respondem ao secretário de assistência apenas. Informações estas que estão disponíveis no site da Prefeitura de Campo Grande.

Essa organização é formada pelas equipes técnicas constituídas por profissionais de nível superior – sendo eles assistentes sociais, psicólogos, terapeutas ocupacionais e advogados –, profissionais de nível médio – os educadores sociais, cuidadores, administrativos, motoristas – e, mais abaixo, os de nível fundamental: serviços gerais e cozinheiros. Todos esses profissionais compõem o quadro funcional dessas unidades; no entanto, nessa autoetnografia, irei me atentar especificamente aos profissionais de nível superior e médio que exercem suas funções no CRAS, Centro POP, SEAS e UAIFA, quanto a triagem e acolhida.

Todos esses espaços escritos acima compõem locais de atendimento da política pública social; contudo, a intenção é retratar este espaço de atendimento, orientação e acolhimento de pessoas em situação de rua e do migrante, locais estes que realizam a triagem e a acolhida para depois encaminhar para os acolhimentos.

Diferentemente desse formato, temos as Organizações da Sociedade Civil (OSC), que atuam em todas as proteções descritas acima com auxílio financeiro do município, conhecido como cofinanciamento, para executarem serviços que o poder público não consegue atender por conta da enorme demanda. São gerenciadas pelos cargos de direção ou coordenação, reportando-se apenas ao presidente de cada instituição.



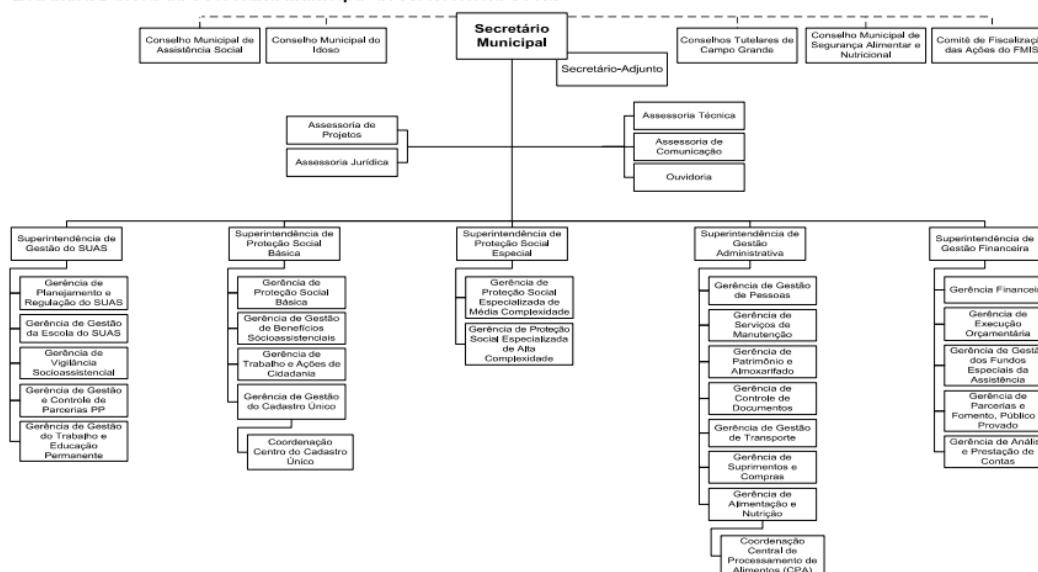
As instituições de acolhimento não governamentais trabalham de maneira diferente: elas atuam com quantidade de vagas e, quando preenchido esse número, não aceitam mais pessoas, independentemente das circunstâncias – muito diferente dos órgãos governamentais, que acabam aceitando além de sua capacidade de atendimento, chegando a extrapolar, e tornam o serviço público ineficiente. Por exemplo, Campo Grande possui a Casa Resgate e a Casa São Francisco de Assis, ambas cofinanciadas. Isso significa ter parceria com a prefeitura, recebendo financiamento para sua manutenção; em contrapartida, recebem pessoas encaminhadas para acolhimento, sendo que na Casa Resgate são encaminhados os migrantes, e na Casa São Francisco de Assis, pessoas em situação de rua do sexo masculino.

### **3.4 A SAS como lugar de atendimento**

A Secretária Municipal de Assistência Social (SAS) o órgão gestor do município, responsável pela execução da política de assistência social, formado pelo secretário, as assessorias jurídica, de mídia e comunicação e, abaixo, estão as superintendências e gerências, sendo elas a Superintendência de Gestão Administrativa (com suas gerências responsáveis pelo transporte, recursos humanos, almoxarifado, manutenção e compras); Superintendência de Gestão Financeira (e gerências responsáveis por toda gestão do recurso público); Superintendência de Gestão do SUAS – responsável pela gestão da política de assistência social, atendimentos, planejamento, vigilância socioassistencial, trabalho e educação permanente, que impacta todas as unidades de funcionamento e atendimento ao público que procura a SAS –; a Superintendência de Proteção Social Básica, com suas gerências de acompanhamento do trabalho nos CRAS, Centro de Convivência, Centro de Convivência do Idoso, cadastro único, benefícios, trabalho e renda; e Superintendência de Proteção Social Especial, com as gerências de média complexidade que acompanham os serviços dos CREAS, SEAS, Centro POP e Centro Dia e a gerência de alta complexidade responsável pelas UAICAs, Residências Inclusivas e UAIFA I e II, que são as que executam direta e indiretamente o serviço à população, distribuídos e descritos no texto acima.

Figura 1 – Estrutura Básica da Secretaria Municipal de Assistência Social (SAS)

**ANEXO ÚNICO AO DECRETO n. 15.096, DE 10 DE FEVEREIRO DE 2022.  
Estrutura Básica da Secretaria Municipal de Assistência Social**



Fonte: Diogrande n. 6.546

A secretaria funcionou até o ano de 2022 no mesmo espaço, sendo separado no ano de 2023 para comportar melhor a distribuição dos serviços e funcionários, ficando instalado da seguinte maneira: todos os serviços da Proteção Básica, Especial e Superintendência de Gestão Administrativa ficaram na SAS antiga, localizada na Rua das Barbosas, 321, Bairro Amambaí. As demais superintendências e o gabinete do secretário ficaram todos na SAS administrativa, localizada na Av. Fernando Corrêa da Costa, s/n, em frente ao Horto Florestal.

Nesse local, o funcionamento é totalmente diferente das unidades de execução. Os servidores lotados nas gerências e superintendências utilizam todo o horário fixado de trabalho e muitas vezes extrapolam esse período para tentar terminar o dia e concluir sua demanda. Não conseguem seguir planejamentos ou realizar estudos de temáticas que envolvem seu trabalho; eles são consumidos pelas diversas representações em conselhos, fóruns, organização de seminários, colóquios... são inúmeros eventos em que precisam comparecer representando a secretaria; ficam esgotados pela pressão sofrida e pela quantidade de papéis que transita entre as gerências, superintendências e secretarias. Incontáveis são os números de comunicações internas, ofícios, minutas, respostas ao Ministério Público, Defensoria Pública, poder Judiciário e mídia, e ainda precisam dar suporte e apoio técnico aos profissionais que atuam nas unidades.

A atuação exercida pelos assistentes sociais, psicólogos e advogados é auxiliar, supervisionar e assessorar a chefia – nesse caso, as gerências. Por isso, em algumas reuniões ou situações cotidianas eles acabam repassando ordens, solicitações para os coordenadores que

estão abaixo nessa cadeia hierárquica, ou ainda fazendo algum repasse aos técnicos das unidades.

Essa realidade é muito diferente da dos profissionais que atuam nas unidades de execução, que têm horário para chegar e sair, não extrapolam o expediente, têm um quantitativo de usuários para atender e não respondem pela unidade, ficando tudo a cargo do coordenador.

Chegando à secretaria, dentro da recepção da Proteção Social Especial, a primeira pessoa a ser vista é Maria, uma senhora de cabelos brancos que está perto de se aposentar e que acaba fazendo uma triagem na informalidade. Segundo ela mesma: é servidora efetiva há anos, entrou como nível médio na função de merendeira quando a secretaria ainda respondia pelas atuais EMEIs, denominadas como Escola Municipal de Educação Infantil. À época, ainda nem existia a Política Nacional de Assistência Social. Conheci Maria como chefe do transporte; já estava lá por vários anos. Depois, com a troca de prefeito, passou a ser auxiliar do chefe do transporte. Chegou a fazer faculdade para melhorar seu salário, pois vai se aposentar e espera receber um salário maior.

Na gerência de média complexidade, além dos profissionais que assessoram a gerente (uma assistente social, um psicólogo, uma psicóloga e duas advogadas), existem dois outros serviços: Ação e Erradicação do Trabalho Infantil (AEPETI), administrado por uma psicóloga apenas, que planeja e organiza as ações das campanhas do município sobre o trabalho infantil, abuso e exploração sexual; e o Projeto Atenda, criado para atender psicóticos e pessoas com transtorno mental que vivem em situação de rua – conta com uma psicóloga e uma assistente social. No início, funcionava no Centro POP, mas passou para a gestão pela demanda de usuários que buscam a secretaria para auxiliar em sua solicitação. Com isso, foi criado um encaminhamento por conta própria. Esse documento facilita algumas demandas em que o usuário não tem condições de explicar sua necessidade; por outro lado, cria uma dependência e o entendimento de que na gerência realizamos a acolhida. Talvez esse documento informal tenha funcionalidade para fazer encaminhamento para UAIFA, Centro POP e Saúde. É comum muitas vezes servidores ficarem além do horário de trabalho, fazendo mais do que a eles é atribuído – como pegar doação de roupas e dar às pessoas, articular atendimentos e até controlar um esquizofrênico para não surtar. Esse processo de trabalho não está contido na tipificação, nem é homenageado por algum superior; ele acontece todos os dias sem que ninguém veja.

Por isso, ao chegar alguém à Secretaria Municipal de Assistência Social, é feita uma espécie de triagem sem ficha padrão, que seria um documento mais parecido com um encaminhamento. Nele é designado o local que o usuário está indo e o nome de qual profissional

o atendeu. É simples e usado apenas quando o usuário diz ter alguma dificuldade para conseguir um atendimento no Centro POP. Nesse momento, apenas colhemos informações para poder dizer onde essa pessoa será atendida.

Além dessas funções, a equipe de profissionais que compõem a gerência faz, em boa parte, triagens e algumas acolhidas, mas sem a instrumentalidade estabelecida nas unidades de atendimento. São situações em que o público procura pela secretaria e não pode sair sem nenhuma informação ou orientação. Como exemplos, temos pessoas que pedem acolhimento institucional de seus familiares, passagens para ir para outra cidade ou estado, pessoas perguntando sobre onde resolver alienação parental, pedidos de guarda ou tutela, conflitos familiares, população em situação de rua e migrantes, dentre outros.

Para isso, a criação desses dois instrumentos não normalizados auxilia nessa condução mais assertiva do trabalho técnico. O primeiro se trata da solicitação de atendimento, que serve para toda ação técnica que sinalize violação de direitos. Ela contém nome, idade, endereço, bairro, descrição da demanda colhida, assinatura e carimbo do profissional que fez o atendimento – que, nesse caso, seria como uma acolhida. O outro documento, denominado requisição, é um encaminhamento que serve para pessoas em situação de rua e migrantes que vão até a secretaria e pedem acolhimento ou outro serviço, mas alegam que não podem ir à unidade. Ele é elaborado pelas profissionais do Projeto Atenda e contém nome e um quadro de possíveis serviços, como CAPS, Centro POP e Comunidade terapêutica.

Entretanto, esse documento foge muito do instrumento oficial usado no Centro POP, que é uma ficha contendo dados simples, como nome, data de nascimento, idade, documentos pessoais – Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Título Eleitoral –, cidade de nascimento, se é brasileiro ou não, migrante ou não, pessoa em situação de rua – se for, de qual cidade veio – e, por fim, o que deseja. Esses dados compõem a ficha oficial conhecida como triagem.

Na intenção de estabelecer fluxos e protocolos nesse atendimento, decidiram no ano de 2023, decidiu unir dois servidores com experiência para, em conjunto, construir um instrumental único. Trata-se de Tomé, psicólogo com experiência na alta complexidade – que abrange as UAIFAs (acolhimento para pessoas em situação de rua e migrantes) –; em avaliação para colocação de idosos e pessoas com deficiência em acolhimento institucional, e designado para o atendimento de pessoas em situação de rua ou migrantes, passando a fazê-lo especificamente depois da chegada de Zebedeu. Zebedeu é um psicólogo que trabalhava no CRAS Guanandi com experiência no trabalho com famílias migrantes que vêm para o

município, e depois de um convite da gerente da média complexidade passou a trabalhar conosco. O objetivo era aprimorar e somar conhecimentos para a construção de um fluxo que, apesar de não ter sido efetivado ainda, propõe orientação no trabalho dos técnicos, educadores e administrativos que atuam com a população em situação de rua e migrantes no Centro POP, SEAS e UAIFAs.

No ano de 2021, a secretaria apresentou o Sistema Cloud, criado pelo psicólogo Matheus, que trabalha como assessor técnico desde 2022 na Superintendência de Gestão do SUAS, mas na época passou pela gerência de média complexidade. O objetivo desse sistema é quantificar números dos atendimentos que passam pela secretaria. Inicialmente, era para saber dados dos atendimentos realizados no serviço de medida socioeducativa em meio aberto de liberdade assistida e prestação de serviços à comunidade, expandindo para o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), com abrangência para o Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) e depois Centro POP. Para cada um desses serviços, o sistema foi adequado segundo a necessidade apresentada; por exemplo, as profissionais que estavam na época na gerência de média complexidade foram ouvidas e estiveram na construção desse banco de dados dos serviços de medidas socioeducativas e do PAEFI, sinalizando quais informações eram necessárias para quantificar dados em tempo real. Tal necessidade surgiu pelo fato de o poder Judiciário solicitar mais de uma vez o relatório técnico do mesmo atendimento, e às vezes cobrava com prazos que podiam variar de 10 dias a até 24 horas; prazos de devolução do relatório psicossocial pedindo quais ações foram tomadas. Essas cobranças eram recebidas pela chefia maior, chegando até o profissional que atuava na execução do serviço, como cobrança de um serviço não feito, gerando desgaste nos servidores. Experimentei muitas situações como essas no período em que estive atuando nas unidades: cobrança de entrega de resultado – algo que ainda não tinha mudado em 2023, tendo como base as visitas que a assessoria faz às unidades e falas de colegas ouvidas nos corredores e em eventos, afirmando que essa cobrança continua. Inclusive, em várias capacitações ouvi colegas dizerem que estão esgotados com tanta demanda, que não conseguem atender e todas com prazo de resposta.

Essa conduta gera muito estresse nos servidores: uma vez uma colega de profissão, assistente social, começou passar mal pelo quantitativo de atendimentos designados a ela e pela falta de condições de conseguir realizá-los no prazo estipulado. Essa servidora não pegou atestado, mas outros colegas chegam a procurar por médicos psiquiatras. Por isso, o sistema Cloud auxilia a gestão e demais chefias na visualização do quantitativo de atendimentos e a

quantidade de servidores. E, da mesma forma, ajuda na regulação de vagas entre o serviço de abordagem e o Centro POP com as unidades de acolhimento.

### 3.5 O Centro POP: um espaço de encaminhamento

Introduzindo a fala sobre o Centro POP, apresentarei um pouco de como é esse espaço público do lado de fora, já proporcionando ao leitor visualizar a descrição feita a seguir.

Figura 2 – Entrada do Centro POP



Fonte: Campo Grande, 2023.

O Centro POP não é um lugar agradável e está longe de ser acolhedor. É uma casa de luxo, ou ao menos era logo que foi alugada por volta de 2018. Na entrada há uma placa grande com identificação, que permite a qualquer pessoa que passe em frente saber que lá é o Centro POP. Tem duas entradas, uma rampa de acesso e um portão pequeno, que em 2022 a entrada para o atendimento. Ao adentrar o prédio, a primeira pessoa que se encontra é um guarda municipal, que fica fazendo constantemente a segurança do local. A primeira porta é da equipe técnica, mas essa não é a entrada principal, ficando entreaberta. A entrada para iniciar o atendimento fica indo pela lateral; é preciso fazer uma volta para acessar esse serviço, chegando

até uma varanda disposta com cadeiras longarinas e bancos, dando acesso aos educadores que estão na recepção e fazem a triagem. Nesse espaço há mesas e cadeiras para que os visitantes fiquem sentados enquanto são triados. Entrando um pouco mais, tem uma porta de correr que dá acesso a um degrau onde fica a sala da equipe técnica, que realiza o atendimento e fará a acolhida. Outro acesso à sala dos técnicos é uma porta de correr que fica na lateral e pode ser usada para entrada dos servidores sem passar pela recepção.

A sala da equipe técnica tem mesas, computador, cadeira e armários e comporta a equipe e o administrativo, que auxilia a equipe técnica fazendo o preenchimento do sistema, que é o banco de dados, e atendendo ao telefone. Lá os usuários são recebidos sem qualquer privacidade ou segurança para os servidores. Em uma reunião que participei neste local, lembro-me de ter perguntado se os técnicos se sentiam intimidados ou com medo de atender ali. Na época, responderam que não sentiam que eles conseguiam ter um bom relacionamento com os usuários para acolhida, e dali mesmo já imprimiam os encaminhamentos que julgavam necessários.

Os técnicos, assistentes sociais, psicólogos, advogados e o coordenador esclarecem que nesse momento de aprendizado entre eles, de estudo<sup>6</sup> e estudo de caso<sup>7</sup>, mesmo que em uma tarde apenas durante a semana, [...]. Não sei dizer se esse momento continua acontecendo, pois não ouvi comentários a respeito, mas fazia parte de uma rotina; inclusive, quando os atendidos iam à SAS, eles comentavam do cinema e até elogiavam o fato de terem esse momento para eles.

Figura 3 – Sala de atendimento no Centro POP

---

<sup>6</sup> Momento reservado no qual os servidores deixam de realizar o atendimento e começam a estudar legislações, publicações e documentos que possam contribuir no trabalho desenvolvido.

<sup>7</sup> É quando a equipe técnica (assistentes sociais, psicólogos e advogados) se reúne para estudar a situação de um determinado usuário. Esse momento pode ser apenas entre os funcionários do local ou com outros funcionários de outras secretarias, dependendo da complexidade do que será discutido para melhor decisão quanto ao destino do usuário.



Fonte: da autora.

Os móveis são sucateados. O prédio está destruído pelos próprios usuários, não oferecendo qualquer condição digna de trabalho. Os profissionais levam água para beber e a local conta com banheiro químico para atender à população. A alimentação começa com café da manhã, almoço e lanche à tarde. Todos podem ficar ali durante o dia e depois subir para o acolhimento se a vaga tiver sido regulada; caso não tenham solicitado esse serviço, os usuários podem se alimentar, fazer uso da máquina para lavar suas roupas, tomar banho e ir embora.

Saindo, tem uma varanda que dá acesso aos banheiros; apenas um deles funciona desde 2023— quando não está interditado —, que é de uso dos usuários. Ao fundo, estão a cozinha e o refeitório. Durante o dia, se alguém entrar na unidade, vai se deparar com pessoas sentadas no chão: uns esperando atendimento, outros apenas passando o dia ali. “Nem todos querem atendimento”; sempre que converso com alguém da equipe técnica, ouço isso. Em uma das vezes que estive no Centro POP, ouvi uma educadora dizer: “eles têm tudo e não querem”; em seguida, outra educadora disse: “ali se faz o que pode, o máximo que podemos. Nem sempre querem ser ajudados”. Os educadores são as pessoas que, no cotidiano, estão muito próximos aos assistidos. No início do atendimento, são os primeiros a ter contato com o usuário e, por isso, têm uma visão própria de todo o cenário ali apresentado.

Diferente dos assistentes sociais e psicólogos, o advogado trabalha no local, mas tem contato somente quando solicitado pelo usuário.



Outro documento exclusivo da equipe técnica é conhecido como Plano Individual de Atendimento (PIA). Esse documento é extenso: contém detalhes pessoais como os citados anteriormente e informações pessoais que serão preenchidas no decorrer dos atendimentos que serão realizados. Ainda, possuem acordos ou combinados que serão pactuados com o usuário, ou seja, dentro desse atendimento algumas solicitações feitas precisam da contrapartida da pessoa que pede e de quem a encaminhar. Esses acordos são trabalhados ao longo do tempo.

Esse documento é inicialmente preenchido na acolhida. Ele é um instrumento que direciona o que o usuário deseja e o que o técnico dentro da Política de Assistência Social pode oferecer para ele, incluindo os encaminhamentos que foram feitos para a saúde, educação, habitação, mercado de trabalho ou expedição de documentos. Esse é o chamado documento padrão, que seria o instrumento estabelecido pelo órgão gestor dentro da legalidade para o trabalho, sendo importante seu uso.

Quanto à regulação de vagas, o Centro POP não é acolhimento para pernoite ou permanência no modelo moradia. Ele serve de local de atendimento ou passagem para outro destino, tendo diariamente usuários que, ao adentrar o local, caso desejem o acolhimento, precisam passar pela triagem e aguardar para que a equipe psicossocial faça a regulação de vaga; isso significa verificar via grupo de *WhatsApp* quais locais de acolhimento, tanto governamentais como não governamentais, têm vaga para o assistido e se não existe nenhuma vigência para então ser encaminhado. Por isso, o Centro POP não tem domínio para determinar onde esse ou aquele usuário será acolhido e sim pedir que a unidade de acolhida diga se há vaga e quantas são para então poder efetuar essa solicitação.

Por exemplo, a coordenação (desde o ano de 2023) que está no Centro POP tem uma forte influência e aceitação dos servidores e usuários, mesmo com muitas situações acontecendo, como condições insuficientes para o atendimento ao usuário. O espaço usado desde 2018, por se tratar de uma casa, estruturalmente não atende por completo as necessidades dos usuários, que acabam ficando amontoados pelo chão. Esse espaço é pequeno para a permanência deles no local e a segurança é insuficiente para o quantitativo de usuários que o frequentam diariamente (mesmo tendo a presença da Guarda Civil Metropolitana). Outro fator considerável é a espera por atendimento; como os usuários chegam cedo, passam pela triagem e então esperam pela acolhida, nem todos estão dispostos a aguardar sua vez e acabando indo até a secretaria buscar atendimento, dizendo que não foram atendidos quando, na verdade, estão na listagem de acolhida daquele dia.

A festa junina do Centro POP foi a primeira vez que usuários e servidores confraternizaram juntos. A impressão vista por quem estava de fora era como se a festa fosse dos servidores e usuários; todos estavam felizes e bem entrosados, e o clima de tensão percebido algumas vezes não estava presente. Os assistidos fizeram o acolhimento recepcionando quem estava chegando. Certamente foi um momento diferente, visto por todos com aprovação que estava nos olhares e alegria que contagiava.

Naquele dia, fiz algumas observações: a entrada estava decorada; todos pareciam felizes e agiam assim. Os educadores sociais que fazem a triagem me mostraram um mural que fizeram para os usuários que chegam ao Centro POP; fica na parede, em cima da mesa onde está o telefone para poderem ligar para os familiares. Segundo a educadora que conversei comigo, isso torna o ambiente um pouco familiar; demonstra a possibilidade de ligar para família mesmo estando em situação de rua. Esse simples ato, totalmente fora do rito burocrático, exprime um sentimento acolhedor que os educadores demonstram na triagem, no desempenho de suas funções.

Em dias de festa, como na festa junina, todos se misturaram, sentando-se nos fundos com uma roda, e começaram a cantar. O resto da tarde foi assim. Naquele momento, não sabia dizer quem era o cantor, se usuário ou servidor.

### **3.6 UAIFA I e II: espaços de acolhimento**

As unidades de acolhimento, denominadas no município de Campo Grande como Unidades de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias (UAIFAs), são espaços criados conforme a política nacional de assistência social, para ofertar o serviço de acolhimento a pessoas em situação de rua, migrantes e pessoas que estão momentaneamente em condições de vulnerabilidade social e precisam de lugar para ficar de forma temporária. Até o ano de 2024, Campo Grande conta com duas unidades: uma localizada no Jardim Veraneio e outra no bairro Tijuca, locais longe da região central. São gerenciadas pelo município, junto de mais duas que são cofinanciadas – ou seja, são instituições da sociedade civil que recebem recurso governamental para ofertar esse acolhimento.

Figura 4 – UAIFA I



Fonte: A Crítica, 2023.

Figura 5 – UAIFA II



Fonte: Google Maps.

Uma pessoa que os usuários em situação de rua e migrantes respeitam – e muito – é a coordenadora da UAIFA I, Madalena, que inclusive foi uma das interlocutoras ouvidas na entrevista por vivenciar o antes, o durante e o depois da pandemia. Ela costuma falar o que pensa; na entrevista, mesmo sabendo que estava sendo gravada, não demonstrou nenhuma

intimidação em responder às perguntas. Madalena é assistente social e trabalha há muitos anos na secretaria. Eu não a conhecia, pois é do acolhimento da Alta Complexidade. Seu tempo nesse serviço e a experiência com os usuários atendidos permitem que se expresse com total segurança. Tanto a chefia como usuários a respeitam, ao ponto de os usuários a chamarem de “mãezona”.

Na UAIFA I, onde é coordenadora, dificilmente consegue vaga na quantidade solicitada pelo Centro POP durante o dia. Por exemplo, se pedem 20 vagas, são concedidas entre 12 e 15 e nada mais, apesar de ser um local espaçoso. Em uma das conversas informais na gerência, ficamos sabendo por Judas, funcionário do local, que, apesar de ter dito que não tinha vaga, havia algumas reservadas. Esse servidor é um funcionário de nível médio que faz a triagem; ele que diz se tem vagas na UAIFA, o antigo Cetremi. De forma aleatória, em contato telefônico, ficamos sabendo na gerência que tinham umas cinco vagas que estavam reservadas para o período noturno. Disseram que: “quando o serviço de abordagem inicia o trabalho à noite, ele acaba precisando providenciar vagas, por exemplo, quando na abordagem noturna encontram migrantes com crianças. Não pode deixar na rua, pois é certeza que terá violação, então, como precaução do período noturno, o que não é possível realizar esse mesmo tipo de atendimento com possibilidade de acolhimento em uma organização não governamental”.

Depois desse dia, tanto nós, na gerência, como a própria coordenadora do Centro POP, Fátima, ficamos a observar a disposição das vagas e questionar o fluxo dessa regulação, a fim de conferir se a devolutiva dada pelo grupo de *WhatsApp* é correspondente ao quantitativo de vagas disponíveis – mesmo sabendo que, apesar de o Centro POP ser responsável pela regulação de vagas, não tem o controle de quantas vagas estão disponíveis em cada unidade de acolhimento governamental ou não governamental.

Esse fato ficou mais evidente tempos depois, quando recebemos a ligação na secretaria da servidora Estela, assistente social designada para trabalhar na rodoviária. Até esse dia, não sabíamos que havia uma profissional de nível superior na rodoviária, pois o que tínhamos conhecimento é de que havia uma profissional de nível médio que ficava ali no guichê<sup>8</sup> da prefeitura para dar informações apenas. Bom, essa servidora responde diretamente à coordenação da UAIFA I e nesse dia nos ligou dizendo que havia chegado à cidade uma família com duas crianças pequenas, uma de dois e outra de três anos. Eram migrantes nacionais que vieram para cidade em busca de melhores oportunidades no mercado de trabalho. Chegando

---

<sup>8</sup> Uma sala onde fica um servidor da prefeitura para dar informação e direcionar pessoas que necessitem de algum serviço emergencial de assistência social.

sem nenhum tipo de auxílio ou recurso para se hospedar, estavam aqui para tentar a vida em total vulnerabilidade social e risco eminente.

Aquele dia foi bem difícil por muitos fatores: um deles é que quem regula as vagas fechava às 17h e já eram 16h30min, não havendo tempo hábil para locomover os migrantes e fazer a acolhida – considerando que estavam na rodoviária, que fica na saída para São Paulo, distante da região central onde está localizado o Centro POP. Para pedir algum acolhimento, não haveria possibilidade, conforme o previsto, pois estavam chegando à noite e teriam de dormir na rua, o que seria, de fato, uma violação de direitos. Outro fator é que se fossem dormir na própria rodoviária, no outro dia teriam de fazer o deslocamento até a unidade Centro POP, passar pela triagem, aguardar até serem atendidos pela equipe técnica e só então teriam a possibilidade de serem acolhidos, o que levaria muito tempo. Além disso, o serviço de abordagem, que poderia fazer o transporte – sendo essa ação uma condução irregular, mas necessária, por ter crianças – estava em ações externas, inviabilizando que chegassem a tempo antes da troca de plantão, que é por volta de 17h até as 18h30min. Esse tipo de acontecimento movimenta toda a equipe técnica, e fez com que ficássemos em tratativa por quase uma hora até conseguirmos um local para aquela família pernoitar: ficariam na rodoviária até a troca de plantão do SEAS, que seria por volta de 18h30min, e depois disso seriam conduzidos para a UAIFA I, que faria o acolhimento da família. Apesar de todo esse trabalho, a resposta final veio da gerente de alta complexidade, que precisou intervir para garantir esse atendimento. Samira falou o seguinte: “pode deixar que eu falo com a Madalena”. E, minuto depois, o usuário foi atendido. Comentamos entre nós: “olha, não valem nada. Preciso a Samira ligar para conseguir a vaga”.

Nesses serviços, existe uma regra no regimento interno<sup>9</sup> das unidades do Centro POP e das Unidades de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias I e II que é a das vigências (impedimento do acesso ao serviço por condutas inaceitáveis, como briga, agressão, assassinato, roubo, agressão verbal contra outro usuário ou servidor público). Esse termo foi criado quando o regimento interno foi construído, para estabelecer limites e regras quanto a agressões verbais ou físicas cometidas contra funcionários, brigas entre os próprios moradores de rua ou até desacato quando não há agressão em si, mas ocorrem as ameaças. Esse documento foi publicado no Diário Oficial do município para respeitar a convivência dos servidores e usuários no bom andamento do serviço.

---

<sup>9</sup> Documento que regulamenta e organiza todo o funcionamento interno das unidades, estabelecendo a ação profissional de cada servidor desde os serviços gerais até o coordenador, dispondo também sobre em que condições o usuário poderá acessar o serviço ou se estará impedido.

Nos acolhimentos, além dessas condições, existe outra que também pode ser usada para vigência: ela estabelece que quando algum migrante ou pessoa em situação de rua deixa a UAIFA por conta própria, pedindo o desligamento, ou chega atrasado, existe um horário limite para voltar que se aplica àqueles que saem para trabalhar durante o dia, para realizar tratamento de saúde (como consulta médica) ou para resolver questões de documentos.

Em algumas conversas técnicas da gerência de média complexidade, observamos que algumas pessoas que chegavam até nós pedindo acolhimento e atendimentos no Centro POP estavam “vigentes”. Essas informações, obtidas por contato telefônico ou *WhatsApp*, traziam a impossibilidade de qualquer intervenção nossa para com o usuário. A vigência é bem questionada na gerência, principalmente quando a solicitação se trata de acolhimento em UAIFA, o que deixa o usuário permanecendo na rua.

Em 2023 aconteceu a primeira capacitação com a Polícia Federal sobre todo o processo de documentação de imigrantes, refugiados para os países do MERCOSUL e demais acordos do Brasil com outros países. Interessante pontuar que essa capacitação só ocorreu nesse ano muito depois de todo trabalho realizado na secretaria com os migrantes, quando grande parte dos envolvidos trabalha diariamente com essa demanda. Percebemos que o Centro POP, local que praticamente recebe todos os migrantes que necessitam de assistência social, teve apenas dois servidores participando – dentre eles está Jaciara, psicóloga com vínculo contratual e que por hábito não se manifesta sobre insatisfações ou questionamentos. Tal comportamento de não se envolver é bem comum entre profissionais contratados, que em sua maioria evitam posicionamentos.

Esse momento de aprendizado aconteceu somente pela intervenção de Madalena, coordenadora da UAIFA I, que articulou com a Polícia Federal para que pudesse ser repassado esse passo a passo a todos os profissionais que trabalham com migrantes. Recordo-me que o convite foi repassado por comunicação interna para todos os setores que porventura tivessem interesse. A condução foi feita por uma policial responsável pela capacitação, que passou a explicar sobre as formas de entradas legais de migrantes e refugiados, dizendo como proceder em cada situação específica de migração e busca por refúgio. No intervalo, pude observar as técnicas participantes; vi que todas eram de nível superior, sendo psicólogas ou assistentes sociais do Centro POP e CREAS e as coordenadoras da UAIFA I e UAIFA II. Nas conversas, ouvi as técnicas do CREAS dizerem que, assim como eu, não tiveram esse tipo de capacitação e que não saberiam como proceder em um CREAS.

Durante uma conversa, Madalena disse que foi a primeira a buscar esse tipo de entendimento de como regularizar e auxiliar na documentação do migrante, algo que acabou aprendendo sozinha e ensinando para as técnicas. Com Madalena trabalha a assistente social da UAIFA I, Glauce servidora contratada que sempre renova seu contrato permanecendo entre o Centro Pop e as UAIFAS na alta complexidade, esteve em contato com os migrantes na pandemia e confirmou que era, sim, difícil. Falou: “como era difícil. Sofri muito; não tinha orientação”.

As servidoras que participaram dessa capacitação deixaram muito claro que “as informações de como proceder e até reconhecer qual é o documento correto na legalização migrante no Brasil, era difícil já que não tinham nenhum conhecimento, não sabendo como proceder no dia a dia com os encaminhamentos e atendimentos”. Percebi, nessas falas, que conhecer essa parte burocrática é um universo de informações complexas.

Estiveram nesta capacitação as técnicas do Centro de Atendimento de Direitos Humanos de MS (CADH). Elas disseram que, assim como na pandemia, as fronteiras fecharam, e não tiveram muito que fazer. Somente depois o fluxo de migrantes aumentou muito. Falaram que a maioria das pessoas que atenderam vinha do Haiti e não da Venezuela; somente depois que passaram a receber os venezuelanos em maior número, permanecendo até agora em 2023.

Aproveitando o momento, depois da capacitação com os vários profissionais, comecei a conversar com Jaciara. Perto da saída tinham umas cadeiras, e ficamos esperando para ir embora. Nesse momento, ouvir algumas falas dela: “então eles têm que estar acolhidos, e é o acolhimento que faz o agendamento para eles”. Perguntei: vamos supor que ele chegue lá no Centro POP; como vocês fazem?

Jaciara: Sem documentação, você fala? Encaminha para a Casa da Cidadania.

Eu: Mas como você faz a acolhida, você entende o que eles falam?

Jaciara: Não, a gente põe um tradutor, se for o caso. Mas a maioria a gente vai dando um jeito.

Eu: Mas o que você acha disso? Bom, ruim?

Jaciara: É... bom, bom não, porque às vezes a gente não consegue entender eles [*sic*], né, para fazer uma coisa mais elaborada, mais certinho, entendeu?

Eu: Mas você não chegou a fazer encaminhamento errado por conta disso?

Jaciara: Não, porque eu, por exemplo, agendei umas duas vezes para o CADH, mas nunca deu errado. Assim, nunca recebi retorno que “não é assim”, “não funciona assim”, entendeu?

Eu: Você nem chegou a fazer isso?

Jaciara: No caso do acolhimento, eles devem ter um pouco mais de retorno assim, “não, isso aqui está errado”, “isso aqui está certo”, porque lá eles têm que agilizar mesmo. Agora ficou bem entendido assim, pelo que achei. É que não é Receita Federal e Polícia Federal.

Eu: É, eu também não sabia.

Jaciara: É.

Eu: Entendi.

Interessante mencionar que essa tarde de capacitação com a Polícia Federal, explicando o passo a passo de entrada no País – assim como cada acordo existente entre países sobre o recebimento de migrantes e refugiados – e a cobrança ou não de taxas da documentação estabelecida em cada tratado existente, foi exemplificada na prática naquele dia. Até 2023 muitos migrantes passaram pelos serviços da secretaria, e até então não tínhamos a menor informação de como conduzir uma situação como essa; certo ou errado, o que se tinha era o apoio das técnicas do CADH, que compartilhavam seus contatos pessoais para poder auxiliar os servidores do município no decorrer do processo.

### **3.7 Ações de Assistência Social: o caso da Ação Pop Rua Jud**

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou a Resolução n.º 425/2021, que previa essa ação. Primeiramente, o Tribunal Regional Federal da 3ª Região fez a Ação Pop Jud em São Paulo, e ela foi estendida para o estado de Mato Grosso do Sul.

Por isso, em fevereiro de 2023, tivemos a Ação Pop Jud. Foi um evento programado para três dias – com mais dois de acréscimo – que reunia o poder Judiciário federal, Defensoria Pública, Ministério Público, Saúde, Funsat, Assistência Social, Sejus, INSS, Guarda Municipal, Exército, Subsecretaria dos Direitos Humanos, Receita Federal entre outros.

Figura 6 – Início da Ação Pop Jud na UAIFA I





Fonte: da autora.

O público-alvo para esse evento eram pessoas em situação de rua, migrantes e, no último dia, a população das imediações que precisasse fazer o Registro Geral e cadastro único, dessa forma podendo acionar o serviço. Profissionais de todos os órgãos citados estiveram trabalhando juntos para auxiliar na execução de serviços como: obtenção da segunda via da certidão de nascimento; registro geral; cadastro único; carteira de trabalho; regularização ou perícia do Ministério Público quanto ao Benefício de Prestação Continuada (BPC); processos judiciais que estavam parados na instância federal; atualização vacinal de Covid-19 e gripe N1H3; testagem rápida de Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), Aids e tuberculose; além de consulta com médico psiquiatra e encaminhamento para mercado de trabalho.

O Exército fornecia água e comida e auxiliava na organização do local, enquanto a Guarda Municipal que fazia o direcionamento para a primeira barraca, que era da Secretaria Municipal de Assistência Social (Figura 5); nela era feita a triagem com o indivíduo e o encaminhamento para outra barraca onde seria atendimento naquilo que estava solicitando. A

Guarda ainda cuidou nestes dias da entrada, fazendo revista para evitar que pessoas armadas ou portando algum objeto cortante pudessem entrar.

Da gerência, estavam presentes como assistentes sociais eu e Verusca; Solange e Claudia eram as psicólogas; Luane e Henrique, advogados; o administrativo e gerentes da média e alta complexidade, a superintendente e o pessoal da Proteção Social Básica, que trabalha no cadastro único para fazer o cadastro daqueles que não têm ou necessitavam de atualização dos dados pessoais, pois o Número de Inscrição Social (NIS) gerado pelo CadÚnico concede ao usuário – se estiver dentro do critério de renda estabelecido pelo Governo Federal – o direito de receber benefícios socioassistenciais, como Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, auxílio moradia, isenção em concurso público e acesso a instituições que ofertam serviços assistenciais à comunidade. Para isso, sua atualização deve ser feita a cada dois anos, caso contrário o benefício é bloqueado e, caso permaneça desatualizado, cancelado.

A equipe do CRAS Guanandi também participou, por ser o CRAS mais próximo da secretaria e receber muitos migrantes. O centro é referenciado pelo trabalho desenvolvido e chegou a receber o prêmio “Mariluce Bittar”, que a Secretaria de Assistência Social do Estado entrega a projetos realizados no âmbito da assistência social com grande relevância ou inovação – concedendo ainda uma quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) aos vencedores. No município, o CRAS Guanandi recebeu reconhecimento profissional no “Boas Práticas”, evento organizado anualmente em que servidores da assistência com trabalhos em destaque e ações inéditas recebem como prêmio a publicação no “caderno de boas práticas” e apresentam para os demais servidores da secretaria o trabalho que fizeram. A localização do CRAS com a secretaria permite que passem a receber muitas pessoas em situação de rua que nós, na gerência e Centro POP, encaminhamos para inserção nos serviços socioassistenciais. Por isso, naquele dia, quase toda a equipe técnica desse local estava presente, sendo ela composta pela assistente social, a psicóloga e a coordenadora.

Estiveram na Ação Pop Rua Jud os servidores; do Centro POP e toda a equipe técnica, assim como do Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS). As técnicas da UAIFA I e II (que são os acolhimentos institucionais) estavam presentes como apoio no evento, apenas a equipe técnica da UAIFA I, que já estava lá pelo fato desse local ser onde trabalham.

Na chegada, os servidores estavam identificados com uniforme do evento, e os que não eram da secretaria do município utilizavam crachá do órgão que representavam. Os usuários, antes de adentrarem o portão, formavam uma fila para passar pela GCM, apresentando os documentos que tivessem e passando por uma rápida vistoria em seus pertences. Somente

depois que formavam uma fila em direção à barraca que estávamos – a primeira, localizada bem próximo à entrada – é que tinha início a triagem, de onde seguiam com os encaminhamentos. Lá havia advogados para consultar os processos e verificar se existiam pendências para poder encaminhar direto para o Judiciário ali instalado, e os demais servidores administrativos, assistentes sociais e psicólogos faziam o restante do serviço da triagem, verificando documentos regularizados ou em falta e possíveis encaminhamentos para outros serviços disponíveis. Ali, distribuímos também a senha do almoço e água; somente depois disso os usuários seguiam para as barracas dos outros serviços.

Durante o horário de trabalho, mal conseguimos conversar ou fazer alguma avaliação do evento. A fila era imensa e havia pessoas com várias demandas. Nos pequenos intervalos, víamos a nostalgia das chefias pelo grande evento; ficavam somente nas fotos e marcando presença, mas *atender* e *ajudar* não faziam parte do repertório. O foco era aparecer na mídia. Ouvi isso dos colegas de trabalho que estavam ali conosco na mesma barraca.

Nesse dia, conversei com a Nadine, assistente social do SEAS. Nunca tinha a ouvido falar sobre como era estar ali ou sobre o trabalho que ela fazia. Ela disse que gosta de estar ali, mas que a falta de recurso, como um carro em boas condições de uso e gasolina, dificulta o trabalho.

Por esse motivo, na Ação Pop Jud, ouvi Solange e Luane falarem o seguinte: “olham para nós e nem querem ficar com a gente, como se nós não trabalhássemos lá na gerência”. Na hora do almoço, ficávamos todos juntos entre nós, da gestão, e poucos servidores se aproximavam de nós. Embora comêssemos a mesma refeição servida tanto a usuários como servidores e ficássemos na mesma fila, independentemente de quem fosse, havia – mesmo que simbolicamente – um tratamento diferente conosco.

Em um dos três dias, na hora do almoço, conheci Ester, com quem já havia conversado por telefone algumas vezes e visto bem pouco. Antes, ela trabalhava na UAIFA II. Conversei um pouco com ela e a ouvi dizer como era trabalhar ali; disse que auxiliava o coordenador da unidade, mas que não ficaria muito tempo, pelo salário que ganhava. Apesar de assessorar informalmente o coordenador, não recebia nada a mais por isso; era técnica administrativa contratada. Esses contratos são temporários: valem por até dois anos, e o salário é baixo. Além disso, a exigência para a seleção é rigorosa, sendo necessário enviar cursos na área da assistência social para pontuar, além de ter formação profissional da pessoa. Tempos depois, essa servidora saiu e deixou a Secretaria de Assistência Social.

Como o fluxo de pessoas que passaram pelos serviços era imenso – cerca de três mil –, os instrumentais para triagem acabavam rápido, então me pediram para ir à sala das técnicas da UAIFA I pegar umas impressões. Foi a primeira vez que entrei lá depois da reforma que fizeram na unidade. Logo na entrada, há uma recepcionista que fica em um balcão de frente para quem entra. À frente ficavam cadeiras longarinas, para as pessoas que ficam sentadas aguardando a equipe técnica.

A sala da equipe técnica fica atrás de onde ficam as pessoas; os usuários não veem as técnicas, mas elas conseguem vê-los. Entrando nessa sala, as técnicas não conversaram comigo. Eu bem que tentei, mas não falaram nada. Passei para pegar mais fichas de triagem; elas me disseram onde estava e continuaram conversando como se eu não estivesse ali. Perguntei se iriam para as barracas ficar conosco, os demais trabalhadores, e disseram que não; que ficariam na sala com ar-condicionado e, se tivesse atendimentos para fazer com os acolhidos que estivessem na UAIFA I, sairiam para fazê-lo.

Ao retornar, avistei do outro lado do corredor uma fila interna de pessoas. Resolvi perguntar o que era e disseram que estavam esperando para serem vacinadas. Vi ainda em uma sala ao lado, separada, a comunicação da secretaria, com três profissionais. A sala era espaçosa e com ar-condicionado, e mais ao lado, em uma sala um pouco menor, mas com ar-condicionado congelando, estava o médico. Durante todo o evento, percebendo que esses profissionais não se misturavam com os demais, acabei os vendo muito pouco.

Para perícia médica do INSS, os peritos ficaram na carreta para realizar avaliação e conceder ou não os benefícios, desenrolando vários processos.

A carreta do Ministério Público contava com um promotor de justiça, que também ficava na carreta, e vários assessores – não consegui saber quantos, afinal, o único que se identificava para nós assim que chegava era o promotor de justiça, avisando que, se precisássemos, poderíamos contar com ele. Com isso, surgiram comentários como: “eles não se misturam”. Essas conversas ocorrem sempre em grupos grandes, como forma de inferiorização dos profissionais da assistência, desvalorizando o trabalho feito por nós.

A parte boa de um evento como esse para os servidores, além das conversas nos intervalos, “é poder usufruir de uma vacina”. Ouvi essa fala de uma funcionária na fila de vacinação.

No segundo dia, bem perto da hora do almoço, chegou uma família de venezuelanos com crianças e adolescentes; tinham uns cinco filhos em “escadinha” até a adolescente. Precisavam de tudo. Tinham apenas o visto de autorização para estar no País e precisavam fazer

os demais documentos para acessar os serviços da assistência social, saúde, educação e habitação. Não tinham lugar para ficar; ficaram ali até o final da tarde aguardando vaga para acolhimento. Apesar de esse ocorrido ter sido citado em uma ação, situações como essa acontecem muito, principalmente envolvendo crianças. E nem sempre existe a vaga, o que gera angústia no servidor, que sabe que deixar na rua uma mulher com criança é violação de direitos e risco certo de um estupro. Por isso que, ao ver aquela família naquelas condições, foi feita uma articulação para que tivessem um lugar para ficar, mesmo que temporariamente.

Um fato interessante ocorreu com a assistente social Verusca, que, por ter em sua atribuição profissional a designação de fazer parecer social e laudo social para a concessão de benefício, foi chamada para contribuir na perícia judicial fornecendo o laudo social. Ela foi durante as tardes daqueles dias. Interessante a chamarem sem solicitação, pois existe um cadastro feito no poder Judiciário para os peritos judiciais aguardarem solicitação. Outro fato interessante é que havia a possibilidade de não receber nada pelo trabalho realizado; inclusive, Verusca falou: “bom, vou lá fazer esse trabalho. Espero mesmo receber por isso, pois já trabalhei aqui fazendo acolhida dos usuários, e isso cansa. Não é fácil assim”. Essa fala no grupo trouxe revolta de alguns colegas, que achavam um absurdo desenvolverem esse trabalho sem remuneração alguma, visto que o poder Judiciário e demais órgãos da previdência contam com assistentes sociais efetivas para realizar esse serviço.

### **3.8 A precariedade do trabalho no atendimento e no acolhimento**

#### 3.8.1 Demandas complexas, remunerações insuficientes e condições precárias

Este tópico se inicia oportunizando ao leitor um pouco do cotidiano existente na atuação profissional. Contém demandas e situações reais vividas e ouvidas por colegas de profissão que se veem constantemente na execução dessa política pública.

Na gerência, existe um comentário entre os servidores que sexta-feira é dia de acontecer situações difíceis de se resolver, e em uma dessas sextas-feiras, em 2022, chegou até nós uma adolescente de 16 anos. Era final de tarde; a adolescente se chamava Tabita e é filha de Lion, uma usuária que vive em situação de rua com suas duas filhas e o companheiro. Não sei dizer há quanto tempo essa situação ocorre pois acompanhei em 2022 e sei que já acontecia, de ela pedir acolhimento. Como se trata de uma adolescente, precisava ir para a UAICA, tendo obrigatoriamente de ser acolhida pelo Conselho Tutelar – órgão autônomo responsável por

aplicar medida protetiva as crianças e adolescentes que estão em situação de risco, conforme preconiza o Estatuto da Criança e Adolescente (ECA), Lei n.º 8069/90. Por isso, precisei entrar em contato com a conselheira tutelar para alinhar essa demanda e garantir, enquanto assistente social, o direito da jovem. Enquanto isso, Maria que trabalha na recepção, ficou conversando com a adolescente e veio, momentos depois, nos contar que a garota tinha feito denúncias sobre o atendimento no Centro POP, e Maria disse para a adolescente ir denunciar na ouvidoria.

Em observações dessa família junto às demandas por ela trazida na secretaria, assim como reclamações e denúncias na ouvidoria, ouvi da colega que “*ela estava usando o sistema*”, visto que, como tem 16 anos, vai para os acolhimentos de crianças e adolescentes, ficando uns dias instalados ali fazendo higiene e se alimentando; depois, sai para rua para se prostituir e pede acolhimento novamente; fica uns dias e volta para rua. Esse ciclo é percebido pelo grupo de servidores nas conversas via *WhatsApp* e na própria secretaria pelos técnicos que estão ali e percebem essa movimentação.

Houve todo um trabalho junto à assistente social Nadine do serviço de abordagem que acolheu, fez o encaminhamento e a articulação para a Defensoria Pública dar continuidade ao atendimento, que foi agendado para as 13h, na Defensoria Pública. Mesmo conseguindo esse horário de última hora, a adolescente não foi. Neste dia, nós (eu e a Nadine) conversamos sobre o quanto é frustrante essa situação, por envolver uma enorme articulação com a rede e não dar em nada.

Dentro desse contexto, tomamos conhecimento pela mídia, em 2023, de situações de assassinato de um usuário em frente ao Centro POP ou nas proximidades, o que trouxe questionamentos entre a equipe técnica: se essas pessoas chegaram a pedir acolhimento e, ainda, se tiveram seus pedidos atendidos. Nos dias seguintes de sabermos pela mídia que um usuário havia sido assassinado em frente ao Centro POP, presenciei questionamentos da gerência e da coordenação sobre as circunstâncias em que isso aconteceu. Observei que os servidores ali estavam amedrontados, por não saberem quem teria cometido aquele crime e se a pessoa estava entre os assistidos.

Atentando-nos às condições de trabalho dos servidores, percebemos falta de segurança e desvalorização salarial, pois hoje um educador social precisa ter Ensino Médio completo e experiência profissional na área para trabalhar uma jornada de 40 horas diárias ou jornada de 12 x 36 horas, recebendo mensalmente R\$ 1.320,00 para trabalhar no Centro POP ou no Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS).

Quanto aos profissionais de nível superior, a desvalorização salarial dos concursados vem desde o ano de 2015, quando não houve mais reajuste dos salários. Os contratados, além da exigência de qualificação na área da assistência social, recebem um salário menor que os efetivos. Por exemplo, um psicólogo contratado recebe cerca de R\$ 2.600,00, enquanto um psicólogo concursado recebe R\$ 2067,30 + abono de R\$ 752,83. Embora esses processos sejam de psicólogos, no município valem para assistentes sociais e advogados também. Mesmo assim, durante a etnografia, pude observar que os profissionais que são subordinados a esta coordenação solicitam a saída tanto quanto nas gestões anteriores.

Inclusive, quando o plano de cargos e carreiras foi assinado pela primeira vez, em 2022, Maria falou o seguinte: “vocês pensaram somente em vocês e se esqueceram de nós, mas deixa... eu vou reclamar agora”; e continuou: “eu dou meu jeito. Nas coisas, quando chega alguém, eu converso, ofereço um chá, e isso acalma eles. Peço para os motoristas, que são meus amigos, me ajudarem. Às vezes preciso que transportem algum morador de rua ou migrante, principalmente quando tem crianças eu não consigo não fazer nada. [...] olha, o que ganho com isso”.

Interessada em conhecê-la melhor, busquei em conversa informal para tomar chá com ela. Pude ouvir um pouco de sua história, e Maria me contou que os filhos são policiais e que eles viajam muito. Como é viúva, ela tem uma arma de fogo no carro. “Como fico sozinha em casa, tomei essa precaução para não ser assaltada, pois onde moro é um bairro perigoso, localizado na periferia da cidade”, justificou.

Existem algumas atitudes da Maria, muito próprias, que fogem totalmente da conduta proposta pela política de assistência social, gerando nos usuários – como os migrantes, pessoas em situação de rua ou demais públicos da assistência – um carinho por ela. Por exemplo: eles a chamam de “mãe”, ouvem-na falar e tomam chás juntos. Ela sempre tem no porta-malas do carro roupa, sapato e comida para doar. Não sei como consegue, mas se chegar alguém próximo ao horário do almoço, ela providencia a refeição, oferece bolachas etc. “Eles querem conversar, só isso. E eu quero escutar eles, saber da história. Dou conselho; eu falo porque sei que posso fazer isso”, conta Maria.

No ano de 2021, chegaram oito haitianos jogadores de futebol que haviam sido despejados de um dia para outro do local onde estavam morando, o que só conseguimos entender através da Maria. “É que eles estavam aqui jogando futebol por uma empresa e foram dormir; quando acordaram, não tinha mais empresa”. Foi comentado entre os que estavam presentes na sala que o auxílio dela foi muito importante na compreensão do que tinha ocorrido

e no encaminhamento feito posteriormente. No outro dia, chegaram venezuelanos, depois bolivianos e colombianos, todos falando espanhol ou dialetos do espanhol. Descobri isso depois, já que ela ficou um bom tempo interpretando para nós. Temos a Solange psicóloga, que também fala e entende espanhol, mas raramente estava quando precisávamos.

Outra questão é quando chegam pessoas em situação de rua e falam para Maria que desejam passagem para ir embora e/ou acolhimento nas unidades. Por não conhecerem a política de assistência social, não entendem que o serviço de abordagem não é “Uber” (palavra dita nos corredores por colegas quando precisam fazer algum transporte que não está tipificado). Isso gera muitas situações desconfortáveis, pois já a viram entregar coisas escondidas dos demais servidores para os usuários em situação de rua e migrantes. Para os demais, ela somente orienta ou nos chama para atender. No final, todos sabem, mas não falam com ela; afinal, respeitam sua idade e seu tempo de secretaria. Tem morador em situação de rua que vai lá só conversar com ela; se ela não está, vai embora e volta outro dia. Essa percepção é vista quando ela sai de férias: o número de solicitações na gestão diminui muito.

Até mesmo esses encaminhamentos já geraram conflito entre nós, da equipe técnica, na gestão. Presenciei um episódio no início do dia: estava chegando e, ao passar pela recepção, avistei um usuário querendo atendimento. Maria me chamou para regular a vaga para o usuário, o que seria – na compreensão dela – algo simples; entretanto, teria de conter triagem, acolhida e depois encaminhamento. Por isso, cheguei a explicar sobre esse procedimento, que é responsabilidade do Centro POP. Ela não concordou e chamou outra servidora, que foi lá e fez o encaminhamento, gerando uma confusão entre quem fez o encaminhamento e eu, que não tinha feito. Episódios como esse trazem conflito entre os próprios colegas. Observei em outros momentos isso acontecer, visto que não seria errado realizar esse encaminhamento, até mesmo porque é atribuição da política de assistência pedir que a população se dirija às unidades designadas para esse trabalho.

### 3.8.2 Agressões verbais e físicas

Para adentrar o tópico proposto, é preciso mencionar que a gerência de média complexidade conta em 2023 com a quinta pessoa à frente desse serviço. Não poderei dizer quais motivos resultaram em tantas trocas; contudo, esta pesquisadora esteve presente em todas essas mudanças.



Falarei, dentre as gerentes, de uma que esteve na média complexidade, Laodiceia, hoje aposentada. Na época, era uma coordenadora que foi promovida a gerente, sendo assistente social de carreira e tendo passado por vários serviços dentro da Secretaria Municipal de Assistência Social. Por isso, adquiriu muito conhecimento ao longo dos anos e articulações políticas que a trouxeram para assumir a gerência. Nunca havia trabalhado com ela, somente conhecia a fama de ter uma personalidade forte – além das histórias contadas pelos colegas de que ela jogava seu sapato nos técnicos através da janela de sua sala quando era coordenadora do CREAS, o que obviamente não cabia neste novo local. Ouvi duas profissionais dizerem em uma conversa informal, de final de expediente, que quem sobreviveu à Laodiceia passaria por qualquer coisa; na verdade, mesmo quando saíram muitos profissionais, a maior parte mencionava histórias vividas com ela com carinho, embora nenhuma atitude tenha sido tomada pela gestão sobre esses fatos.

Certa vez, a gerente disse: “todo usuário do Centro POP que vier à Secretaria Municipal de Assistência Social, na gerência de média complexidade, será atendido. Será aberto um livro ata<sup>10</sup> e registrado tudo o que disserem”. Nesse instante, foi aberto pelos servidores ali o livro ata, e passou-se a registrar toda demanda vinda do Centro POP. Abro aqui um parêntese: essa conduta permaneceu durante todo o tempo que ela esteve como gerente.

Continuou falando: “Vou cobrar depois das coordenadoras do Centro POP resolutividade sobre essas situações”. Vale ressaltar que naquela época a unidade contava com duas coordenadoras, o que não é previsto na Tipificação Socioassistencial; todavia, uma era a coordenadora concursada de nível superior e outra de nível médio, nomeada como coordenadora adjunta no Centro POP. Por todo o tempo que esteve lá, pessoas em situação de rua a procuravam para fazer suas reclamações: denúncias, descontentamento por não terem suas solicitações atendidas, falta de vaga no acolhimento, demora no atendimento, negativa de contratação em vaga de emprego após a entrevista, brigas ou desavenças com outros usuários que os impedem de ir ao Centro POP e desentendimento com servidores.

Tempos depois, as duas coordenadoras que estavam na direção do Centro POP saíram também. A rotina de registrar as reclamações dos usuários no livro ata nunca mais aconteceu. Embora os usuários em situação de rua ou migrantes continuem indo à secretaria, o quantitativo de reclamações diminuiu consideravelmente. Quem procura atualmente por atendimento são, em sua maioria, pessoas atrás de acolhimento ou tratamento de saúde, migrantes junto de suas

---

<sup>10</sup> Caderno preto comprado em livrarias que serve em órgãos públicos para fazer relato de uma reunião, formalizando assim um determinado fato.

famílias e aqueles imigrantes já estabelecidos no município ou acolhidos, que precisam fazer o CadÚnico com o NIS a fim de ter direito aos benefícios socioassistenciais.

Esse fato trouxe comentários entre os servidores. Essas falas eram reclamações ou seriam formas de empoderar essas pessoas sem analisar, de fato, a relevância e o teor da denúncia? Muitos questionamentos surgiram sobre qual motivo a gerente teria para ouvir essas pessoas sem entender a real importância dessas reclamações, que poderiam, sim, ter fundamento ou estar relacionadas à frustração de uma negativa vinda de alguém ou serviço público.

Essa resposta veio somente algum tempo depois, quando percebemos que na gestão os usuários que se sentem de alguma forma incompreendidos ou não atendidos naquilo que pedem vão até o órgão gestor reclamar. Por isso, no ano de 2022 foi inaugurada a ouvidoria da SAS, setor criado exclusivamente para colher denúncias, reclamações, solicitações e elogios. Conta com um ouvidor que, após recebimento, faz o repasse para o setor responsável dentro da secretaria, que pode abrir um processo de sindicância ou pedir esclarecimentos ao setor responsável pelo atendimento.

Essa atitude do passado gerou pensamentos que certamente seriam revistos e repensados pelo conhecimento adquirido e mudança de valores. Por exemplo: fazíamos a triagem, a acolhida e até o encaminhamento totalmente fora do padrão<sup>11</sup> do que deveria ser. Naquele tempo, o saber estava muito distante da realidade social vivenciada frequentemente na sala da gerência. Em momentos de descontração, fazemos reflexões sobre esse fato ocorrido.

Houve um dia na SAS, acredito que no ano de 2018, em que chegaram três homens, todos em situação de rua e vindos do Centro POP, onde não tinham tido resolução da solicitação feita. Não me recordo de seus nomes, mas lembro bem que todos tinham profissões: um era chefe Michelin, outro era caminhoneiro e terceiro era cabeleireiro. Estavam alterados, falando alto, decididos a conversar com a gerência para registrar suas queixas sobre o atendimento que receberam. Nessa época, os usuários já sabiam dessa rotina e a utilizavam sempre que achavam necessário. Adentram a sala sem bater ou pedir licença; chegaram falando que nós, servidores, que estávamos trabalhando tínhamos a obrigação de atender o que pediam. Lembro bem dessas palavras ditas pelo caminhoneiro: “Eu vim aqui reclamar. Lá não conseguiram um emprego para mim, e é obrigação de vocês conseguir”, afirmou. As servidoras que estavam na sala

---

<sup>11</sup> Conduta de como atender essas pessoas e em qual local, segundo a Tipificação Socioassistencial que direciona para o Centro Pop. O que não acontece dentro desse contexto está fora do padrão.

olharam uma para a outra, perplexas; afinal, era como se fossem obrigadas a garantir que na entrevista houvesse a contratação imediata do usuário encaminhado.

Naquele minuto, o sentimento de raiva nos invadiu, e pensamos: “Temos que fazer o que esses homens adultos querem?”. Minha frustração como servidora vinha do sentimento de desrespeito e desvalorização enquanto profissional, fazendo naquele instante a seguinte reflexão: se esses homens fossem adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, em meio aberto, sofreriam preconceito da sociedade por estarem nessa situação e receberiam ainda negativas em entrevistas de emprego ao falarem que cumprem determinação judicial; isso os deixaria em desvantagem em relação aos demais adolescentes, e aí até entenderia, se esse fosse o caso. Mas esses homens não se enquadravam nesse perfil. Essa reflexão surge na época da maior experiência profissional que tive desde a graduação, que foi com adolescentes em conflito com a lei no serviço de medida socioeducativa em meio aberto de liberdade assistida e prestação de serviços à comunidade, executada dentro dos CREAS.

Em diálogos internos, falamos em lidar com a responsabilidade das demandas externas das demais políticas públicas que não querem o usuário para si e, por isso, sobrecarregam os serviços, buscando meios para não realizar o atendimento e devolver o caso à assistência social. Isso se soma ao desrespeito dos próprios colegas de profissão, que algumas vezes usam palavras depreciativas para expressar sua insatisfação com o serviço público.

Nessas conversas informais que temos às vezes entre nós, ou quando nos deparamos com colegas de trabalho, discutimos sobre como pode uma família de migrantes ser atendida ali, com crianças pequenas ou mulheres grávidas. Relembro uma intercorrência ocorrida em 2022, quando recebemos uma ligação vinda da coordenação solicitando auxílio, pois havia uma mulher gestante de aproximadamente cinco meses junto a famílias de migrantes com crianças. O local estava lotado naquele dia, com isso houve uma briga entre duas pessoas vivendo em situação de rua que eram atendidas. A gestante, ao ver todo aquele movimento, começou a passar mal. Foi necessário chamar o Corpo de Bombeiros e SAMU, e o contato conosco na secretaria era no intuito de auxiliar para que o socorro chegasse rápido. No fim do dia, ficamos sabendo que a coordenadora precisou de orientação dos médicos pelo telefone para auxiliar a gestante até que chegassem, pois ela estava tendo contrações.

Fatos como esse são comuns nas sextas-feiras, em que usuários de diversos locais, ao buscarem pelos serviços da secretaria e terem a negativa do atendimento, chegam a ficar alterados, principalmente se tiverem algum transtorno mental, o que leva a surtos e necessidade de intervenção dos bombeiros ou SAMU.

Certa vez, no ano de 2021, uma senhora esteve nesta situação, quando a Proteção Social Básica estava em reforma e todos os serviços e profissionais que trabalhavam nesse setor precisaram ser alocados nos espaços dentro dos outros setores; um deles foi à recepção da Proteção Especial. Os administrativos que fazem o cadastro único passaram a dividir o mesmo espaço que o administrativo que fica na nossa recepção, e nesse dia apareceu uma mulher que buscava regularizar seu cadastro único. Lembro-me de ouvi-la chorar e falar alto. Naquele instante, começamos a conversar na sala ao lado. Fiquei me perguntando se ela tinha filhos ou estava em tamanha situação de vulnerabilidade. Os dois psicólogos – uma mulher e um homem que, na época dos fatos, trabalhavam comigo – falaram que se tratava de uma pessoa com transtorno mental. Minutos depois desse comentário, a senhora jogou a mesa no administrativo, precisando de intervenção de quem estava ali perto para evitar que os servidores fossem agredidos. O Corpo de Bombeiros chegou em poucos minutos e fez a contenção. O interessante nessa situação toda foi que a senhora ficou bem calma quando uma assistente social que trabalha na secretaria e conhecia sua condição se aproximou e começou a conversar com ela.

Um dia, chegou ao bloco da Proteção Social Especial um senhor alto e idoso que aparentava estar fraco e debilitado. Estávamos no ano de 2022. Assim que entrou na recepção, ele iniciou a fala agressivamente: “Vocês, mulheres, têm que apanhar mesmo”. Mesmo vendo que o idoso estava descompensado, sentimos medo, pois ele vinha para cima de nós. Em seguida, por conta do tom de voz do idoso, chamamos outro colega, de nome Tomé, que é psicólogo. Ele nos livrou de várias ameaças e possíveis agressões – isso não é algo isolado; aconteceu em 2023 e assim como “ele” nos ajudou também, outros colegas que trabalham no mesmo setor que nós já nos auxiliáramos. No final do expediente, Solange disse: “Machista. Só porque é homem, quer intimidar. Queria ver se fôssemos homens”. Essa não foi a primeira e nem a última vez que fui tratada assim. Já houve outros episódios nesse mesmo contexto. Faço com esse episódio uma reflexão, que nem em anos atendendo adolescentes e jovens em conflito com a lei, entrando em bocas de fumo, atendendo alguns com arma branca ou revólver, senti tanto medo.

Assim, em outro contexto, um usuário (sob efeito de álcool) esteve na secretaria pedindo acolhimento. Sabendo da existência desse documento (o encaminhamento) e da negativa da secretaria em realizar essa regulação sem passar pelo Centro POP, a superintendente – uma mulher – foi tentar explicar e quase foi agredida. Zebedeu, que trabalha conosco, interveio para evitar uma agressão. Nessa hora, ouvi o comentário da Solange: “É capaz de a gente morrer aqui”; e Zebedeu questionar: “Tem algo que nos impede de ter um bafômetro?”. Era um final

de tarde, estávamos em nossa sala na secretaria, que fica bem próximo da recepção: a superintendente, a gerente da alta complexidade, as duas coordenadoras das unidades de acolhimento e o coordenador do serviço de abordagem, além de nós, da gerência de média complexidade, uma assistente social e dois psicólogos – sem a presença de um guarda. Esse fato traz a reflexão de que, embora seja uma secretaria composta em sua maioria por mulheres, a presença masculina é, em alguns casos, vista como auxílio e proteção; é a percepção de profissionais mulheres que ali trabalham e já perderam as contas de tantas vezes que situações assim aconteceram.

Pretendo discorrer agora, sobre um fato que ficou evidenciado durante todo esse tempo na secretaria. Uma mulher, usuária que vive em situação de rua conhecida como Naomi, vinha constantemente na secretaria. Tinha vínculo conosco, assistentes sociais, psicólogos, coordenadores e com a gerente da média complexidade. Meu vínculo era pequeno, pois sempre que ela vinha conversar, não estava na secretaria. Como Naomi é dependente de substância psicoativa, precisou ser internada. Naquele tempo, estava grávida; teve a criança e perdeu a guarda no hospital mesmo, sendo separada do recém-nascido. Passados alguns dias, ela apareceu na secretaria, e Eva a psicóloga falou da criança, para ver como ela estava. Instantaneamente, Naomi se transformou: ficou irritada, falou “não quero saber” e logo saiu. Solange demonstrou angústia: “Isso é algo que sentimos vendo o sofrimento de uma mãe que é usuária e não pode ficar com seu filho”. Essa usuária ficou internada para desintoxicação e, durante esse tempo, recebeu visitas e cuidados, como pequenos mimos das técnicas. Solange foi a que mais esteve no hospital; Madalena, coordenadora da UAIFA I, estabeleceu um vínculo com a assistida junto de Cláudia psicóloga e Eva. Um dia, perguntei para a gerente porque a Solange comprava bolachas e bolos para levar na sua visita, ela disse: “Coitada da Naomi, olha como vive por culpa desse sistema capitalista, que acabou a deixando ficar assim. Falta de políticas públicas; eu me compadeço”. É válido ressaltar que esses atos são totalmente independentes da normatização do serviço.

Tempos depois, Naomi apareceu na secretaria. Estava muito alterada, gritando na Proteção Social Básica; ouvíamos da nossa sala. Ficamos sabendo pela Cláudia que ela recebia o Bolsa Família, mas que o benefício tinha sido bloqueado. Como estava morando com outro usuário e não tinha condições de pagar o aluguel que estava vencido, ela chegou transtornada na Proteção Especial, que fica quase em frente à Proteção Básica. Lembro-me de olhar para ela e tentar um diálogo. Da porta mesmo, Naomi olhou e chegou a ficar de frente comigo; parecia que não estava me vendo. Logo atrás de mim estava Cláudia. Ela pareceu ter transpassado nós

duas; saiu e, não sei como, deu um soco na janela da sala da superintendente, que estava em reunião com as gerentes da média e alta complexidade. Os estilhaços do vidro machucaram todas lá dentro, que saíram sem entender o que estava acontecendo. Depois desse dia, nunca mais vimos Naomi. Solange comentou: “Me sinto tão impotente em não saber dela, de ver o que aconteceu com ela. A última notícia que tive, ela estava presa”. Na secretaria, onde está a Proteção Social Especial, não tem guarda municipal ou agente patrimonial – existindo a presença de um agente patrimonial apenas na Proteção Social Básica.

Nesse período, presenciamos servidores alterados nas reuniões de rede que tratam do quantitativo de vagas – problemas que geram desgaste por ser preciso aceitar um número acima do possível, superlotando os espaços, inviabilizando as mínimas condições de trabalho do servidor público e gerando estresse entre os usuários. O ciclo resulta em atitudes ríspidas por parte dos servidores para com os usuários e dos próprios usuários com os servidores.

Percebemos que os técnicos que trabalham no serviço direto, em contato com o público que vive em situação de rua, nos olhavam como se quisessem nos ver trabalhando – como se isso não acontecesse conosco por estarmos na gestão. Existe uma certa rixa entre os servidores que trabalham nas unidades de atendimento, serviço de abordagem, acolhimentos e aqueles que trabalham na gerência, como se não trabalhássemos. Já ouvi muitas vezes palavras ofensivas como: “Coloca ela para fazer; afinal, ganha muito, então que faça”. Por exemplo, para Solange foi dito o seguinte: “A culpa é dela, sim. Ela não sabe que não temos telefone, carro, não temos condições de trabalho e fica dizendo que não fizemos nosso trabalho”. Esses comentários acontecem com qualquer um que saia da “ponta”, termo usado entre os servidores para quem está na linha de frente trabalhando com a população, chegando a dizer que servidores da gestão ganham muito bem.

Lembro do dia que ofenderam Solange, no ano de 2022. Ela tinha voltado recentemente da Defensoria Pública; ficou cedida por dois anos e retornava para secretaria após uma licença maternidade. Nesse dia, aconteceu uma reunião com as equipes técnicas da média complexidade no auditório, e no meio da reunião os técnicos começaram a ofendê-la. A respeito dessa ocorrência, nada foi feito pela chefia: nenhuma palavra de apoio ou advertência. A única que se posicionou a favor foi Luane advogada, que nem trabalha mais conosco.

Nas conversas na sala, sem nenhuma pauta, surgem assuntos como bullying com um colega ou outro, seja pelo salário ou por posição acima dos outros. Isso vem em conversas que aparentam não ter muita importância, mas geram pequenas intrigas nos demais que ouvem que esse ou aquele colega é privilegiado; intrigas que, disparadas, promovem um clima de

supervalorização de um ou outro profissional existente ali. Da mesma forma, a fala de um concursado para um contratado; ou aquele que assumiu o concurso estando na assessoria, sem ter conhecimento do trabalho no campo; e ainda os que, por questões políticas, são nomeados sem ter qualquer conhecimento de como funciona a política de assistência.

Isso foi bem notório na etnografia feita no Centro POP, por haver um profissional que se apresentou no dia da entrevista como alguém que sabia mais do serviço do que a própria coordenadora. Tentando responder às perguntas, parecia buscar a melhor resposta, o que, por outro lado, percebi nos olhares dos demais colegas que poderiam ter falado algo diferente, contudo não ficaram à vontade. Esse servidor acabou tendo privilégios que outros na mesma posição não teriam, em razão de questões de cunho político que não são viáveis de se discutir. Todavia, a situação motiva brincadeiras como: “Fulana é rica ou fulana resolve tudo, ela faz uma ligação e tudo dá certo” ou ainda “somente se tal pessoa ligar é que a vaga para o migrante surge. Caso fosse uma pessoa mortal, nada aconteceria” – palavras ditas por técnicos.

Essas conversas surgiram entre os servidores que trabalharam na Ação Pop Jud: “Olha, a gente come a mesma comida dos usuários porque somos a cara da assistência, e elas [chefia] vão almoçar fora”. Tem outra frase muito usada ainda que diz: “Todos são importantes”. Ela foi dita por uma servidora de alto escalão durante um evento, e tinham técnicos que fazem o trabalho duro na ponta – atendendo pessoas, acolhendo e triando – que não foram lembrados. No final, ela disse: “Porque todos somos importantes”, e a partir daí, quem esteve no evento se lembra.

Logo após a pandemia, na sala da assessoria, ouvimos um barulho vindo da recepção. Era Itamar, um jovem com deficiência física vinculado profissionalmente ao Programa de Inclusão ao Mercado de Trabalho (PRINT) e que estava vindo para a Proteção Social Especial, sendo este o último lugar para trabalhar, por falta de adaptação à dinâmica do serviço. Caso não fosse aceito pela gerente, seria exonerado – palavras ouvidas por Eva quando ele chegou. Itamar exerce função de administrativo e à noite faz faculdade de Educação Física, por isso sai mais cedo para fazer estágio. No antigo setor onde estava lotado, a chefia não aceitava que saísse antes do fim do expediente, por isso a mudança.

Naquele dia, ele estava trabalhando na recepção, pois Maria, por algum motivo que não lembro, tinha ido embora. Foi quando ouvimos um barulho de conversa alta e saímos da sala para entender o que estava acontecendo. Nesse instante, avistei na recepção uns cinco homens em situação de rua totalmente alterados, levantando-se e falando alto. Sem que precisasse chamar por ajuda, chegaram até nós alguns motoristas do transporte que viram quando o grupo

chegou, pois entraram pelo estacionamento, e acabaram indo verificar se estava tudo bem após perceberem que havia algo estranho. Situações como essa sempre ocorrem nas sextas-feiras.

### 3.8.3 Incertezas e improvisações

Na secretaria, a improvisação acontece na recepção. Quem chega de manhã bem cedo vai ver na mesa de Maria duas garrafas: uma de café e outra de chá, que vêm acompanhadas dos nomes “chá da bruxa, chá normal, chá de doente”. Até servidores de outros locais da secretaria param para conversar com ela. As primeiras palavras são: “Calma. Senta e toma um chá”. Já vi várias vezes pessoas chegando lá alteradas e ela conseguindo acalmar a situação.

Essa empatia traz preocupações com a segurança de Maria, pois tem pessoas que procuram por atendimento e são envolvidas com o tráfico de drogas; outros possuem transtorno mental ou são usuários de drogas. Mesmo sabendo disso, ela consegue ter empatia e conversar com todos, que inclusive já ameaçaram outros servidores da secretaria e agrediram funcionários no Centro POP.

Sua atribuição diária é receber a população que vem na recepção da Proteção Social Especial da secretaria pedir orientação, atendimento ou vaga para acolhimento de idosos e pessoas em situação de rua. Até quem não seria público da assistência e chega no bloco da Proteção Especial recebe algum tipo de orientação. A função é preencher uma ficha, que se trata de um documento do sistema Cloud instalado para ela no computador. Ele serve para quantificar o número de pessoas que passam por lá e pegar o nome e o documento dos usuários, para que os técnicos que ficam dentro da sala possam entrar em contato com os profissionais que os atendem no Centro POP e UAIFA e saber de sua situação, inclusive via grupo de *WhatsApp* e se passou por esses locais e foi atendido, uma informação que não tem na gerência.

E em um desses dias das férias do Pedro, Nadine, que estava respondendo pelo serviço de abordagem, tinha ido embora. Bem próximo do final do expediente surgiu uma exceção; recebemos a ligação de um empresário que estava com uma senhora que havia sido deixada em frente à sua empresa, um centro esportivo. Historiou que os próprios familiares a deixaram para ficar sob os cuidados do irmão, que é seu funcionário, e no decorrer do dia acabou passando mal e indo parar no hospital, e ficou internado. Deixando a senhora ali em um lugar desconhecido e sem qualquer responsabilidade de quem estava lá.

Naquele dia havia outra assistente social do SEAS que ficaria até o final do expediente, Jossara, que tem vínculo empregatício por contrato, tendo passado por quase todos os serviços



da secretaria até chegar à abordagem social. Ela passou a nos orientar sobre a acolhida e o passo a passo para fazer uma recondução, dizendo: “Primeiro você precisa confirmar a história e verificar se o que disseram procede, então liga para a família e vê em quais condições essa senhora foi deixada, se realmente é idosa ou não, e qual motivo fez com que levassem ela para esse irmão”. Jossara ficou um bom tempo no telefone ali na sala conversando – ora com o empresário, ora com a família – até ter a compreensão de toda a história, contada somente depois. Disse para acionar o SEAS para fazer a recondução, falando “agora pode chamar o SEAS. A família não queria, não, mas daí eu mencionei que iria denunciar por abandono de incapaz. Onde já se viu? Essa senhora, além de ser idosa, tem deficiência; não pode ficar na rua”. Antes de ir falar com os educadores, disse que iria junto, mesmo passando do seu horário de trabalho, mas não falaria com a equipe de abordagem, pois já tinha tentado, sem sucesso, naquele dia.

Outro tipo de improvisação foi observado no dia da etnografia no Centro POP. Os usuários estavam no cinema que foi adaptado nos fundos da unidade. Esses momentos acontecem nas quintas-feiras, proporcionado aos usuários um tempo de descontração, e episódios de agressão ou estresse entre eles ou com servidores não acontecem, pois o foco está no lazer que acontece ali. Dessa forma, todos os migrantes e pessoas em situação de rua podem interagir e descansar, ficando sob os cuidados dos educadores. Contudo, essa atividade não está proposta no caderno de orientações técnicas de atendimento à pessoa em situação de rua; trata-se de uma ação criada pelos servidores.

Uma incerteza que atinge a todos os servidores e foi percebida durante as entrevistas é a troca de chefia. Ela traz mudanças tanto no comportamento dos usuários como dos servidores. Esse impacto é percebido nos RMA, que são relatórios mensais de atendimentos, encaminhados mensalmente para o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome informando o número de usuários atendidos nos serviços dentro da assistência social, uma vez que o aporte de recursos destinado ao município é calculado pelo quantitativo de usuários atendidos. Na gerência de média complexidade, esse impacto reflete na solicitação de mudança de unidades que os servidores fazem; ou seja, dependendo do coordenador, alguns profissionais motivam a mudança de unidade, o que às vezes é comunicado à gerência, e em algumas outras, passam direto pela gerência de recursos humanos, vindo apenas o comunicado dessa alteração no quadro de recursos humanos, defasando o atendimento técnico à população.

Para seguir com o relato descrito a seguir, é importante apresentar Gilda, mulher trans que vive em situação de rua.

Pretendo aqui descrever um pouco a história dela para chegar ao quanto o atendimento repercutiu em sua vida e dos servidores também. Ela mora com seu companheiro na rua e às vezes fica no acolhimento institucional. Possui família que a receberia muito bem, porém não aceita seu companheiro. Sempre vai à secretaria; inclusive, houve uma época em que a gerente Eva brincava com ela dizendo: “Você é praticamente funcionária da SAS”. Era como se fosse mesmo uma trabalhadora da assistência: chegava cedo todos os dias de manhã, no horário do início dos trabalhos, e à tarde, no início também. Ficava olhando quem entrava e dizia coisas como “olha, você está atrasada” ou “porque não veio trabalhar ontem?”. Tomava café conosco de manhã e à tarde, e quando chegava doação de roupas femininas, os próprios técnicos separavam vestidos para ela, pois só usava vestido.

Porém, as idas dela na sala de gerência se tornaram muito frequentes a ponto de Eva, em um determinado momento, pedir que esperasse lá fora para que pudéssemos concluir uma reunião técnica. Gilda pediu desculpas e sumiu. Passados alguns dias, Maria chegou na nossa sala e contou que Gilda havia tentado suicídio. Ao ser questionada sobre isso, ela disse que a única coisa boa para ela era ir à nossa sala, e como não podia mais, não via sentido. Pelo fato de a gestão não ser lugar de atendimento, não tínhamos qualquer informação do prontuário<sup>12</sup> sobre a depressão e o transtorno que Gilda tinha, fazendo com que tivesse intolerância à frustração.

Nesse dia, nós ficamos chateadas pelo ocorrido, pensando que de certa forma éramos responsáveis pela atitude cometida. Por outro lado, havia a incerteza, pois não podíamos saber do real quadro de saúde, visto que seu referenciamento é no Centro POP, então ficamos sem acesso a qualquer informação detalhada dos usuários que procuram a gerência.

Esse fato descrito a seguir teve a incerteza de gestores que desconhecem o serviço e a improvisação em fazer algo pontual na fala. Em uma reunião entre os serviços que atendem pessoas em situação de rua e migrantes – Centro POP, UAIFA I e II –, reunindo profissionais da supervisão técnica<sup>13</sup> da média e alta complexidade, foi discutida a organização de um evento que propunha qualificar servidores e a rede de atendimento. Foi ressaltado que no Estado, a maioria dos gestores não apresenta domínio de fala sobre o assunto; “se valem de suas próprias palavras soltas, sem noção alguma do que de fato estão falando”. Outro mencionou: “Fica óbvio que ninguém pode falar”. Percebe-se uma espécie de descontentamento de servidores que se

---

<sup>12</sup> Documento normativo que contém toda informação e história de vida do usuário. É preenchido normalmente quando o usuário passa de uma acolhida para um acompanhamento.

<sup>13</sup> Grupo de profissionais designados para atuar na capacitação técnica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Resolução n.º 06, de 13 de abril de 2016.

capacitam, mas não estão na chefia. Vale ressaltar que em grande parte dos eventos como esse quem faz a fala da chefia são os servidores que conhecem o serviço; só é diferente quando a chefia também tem conhecimento do serviço.

Nessas observações feitas, é importante mencionar uma em especial, que retrata a realidade vivida pelos servidores da assistência social. Uma família de migrantes internacional chegou ao município de Campo Grande pedindo acolhimento institucional, sendo direcionada da rodoviária para a Secretaria de Assistência Social. Após a triagem e o acolhimento pelo serviço de abordagem, conseguiram vaga na UAIFA II. Dias depois, essa família desistiu do acolhimento, deixando o local por conta própria e passando a estar vigente, não podendo retornar. A família buscou novamente a secretaria sob a alegação de que as condições estruturais e o fato de estarem acolhidos com pessoas que usam drogas não favoreciam a permanência naquele local, inviabilizando nova vaga momentaneamente. Exigiam um local melhor, mas por terem deixado por vontade própria o acolhimento oferecido, agora precisavam aceitar a negativa recebida. Entretanto, eles não aceitaram e buscaram a imprensa local para denunciar o não atendimento dentro do que pediam, quando, na verdade, foram eles que deixaram de ficar no local ofertado, afirmando à mídia que não havia sido feito nenhum trabalho de acolhimento ou oferta de serviços de assistência. Comportamentos como esse geram frustração nos servidores, que, apesar de conhecerem a realidade vivida nas unidades, precisam improvisar, pois se veem cobrados pela repercussão do atendimento realizado.

É uma situação recorrente entre a população que está em situação de rua e os migrantes, havendo reclamações sobre o serviço, incertezas de que haveria mais vagas para acolhê-los se o local destinado aos migrantes fosse separado. Por vezes, ouvi reclamações recorrentes dos usuários quanto a essa realidade, precisando em algumas ocasiões do auxílio dos técnicos do sexo masculino no ato de dizer que não podemos fazer nada a respeito, caso o usuário tivesse o pedido por vaga negado após procurar o Centro POP. “Nós, servidores, deveríamos ter segurança. Dessa forma, podemos acabar apanhando”; “Esse usuário tem transtorno. Se surtar, me quebra”; palavras como essas são ouvidas constantemente em momentos de perigo.

Outra situação interessante é que às vezes recebemos usuários dizendo que foram nas unidades de regulação de vaga ou acolhimento institucional e não foram atendidos. Inclusive retornam dizendo que foram mandados de volta para a secretaria; dessa forma, a relação estabelecida pela fala dos servidores e dos usuários nunca será, de fato, conhecida do que realmente aconteceu.

Em um ciclo de debates construído para o Serviço de Proteção e Atendimento a Pessoas

e Indivíduos e suas Famílias (PAEFI) e demais servidores que atuam na assistência social, diretamente ligados à Proteção Social Especial de Média Complexidade, teve a oportunidade de rememorar com mais detalhes a etnografia feita no CRAS Guanandi. A temática a ser estudada se tratava de migrantes e refugiados. Entre os palestrantes estavam a professora Luciane Pinho, apresentando seu trabalho com os migrantes, e o psicólogo Zebedeu, que trabalha na gerência de média complexidade atualmente, mas na pandemia estava no CRAS Guanandi.

Zebedeu fez a apresentação da colega assistente social Laura, que trabalhou no CRAS Guanandi e, por questões de saúde, acabou não podendo comparecer. Enfim, exibiu o trabalho realizado no recebimento de migrantes; não que os demais CRAS não recebessem, contudo, por receberem e entenderem a necessidade de informar sobre o que acontece nesse equipamento para conhecimento dos migrantes, decidiram traduzir um dos instrumentais que são entregues às pessoas que procuram os serviços ali ofertados. Ele pontuou que a decisão da tradução dos instrumentais foi tomada em conjunto pela equipe técnica, que se sensibilizou com a dificuldade dos migrantes em compreender o que a unidade oferece. Levantando o que seria importante para prosseguir com a tradução dos documentos, para o idioma espanhol, inglês e francês, buscando suprir a necessidade de informar o que acontece no CRAS, e como pode ajudar essas famílias, que segundo eles eram em sua maioria venezuelanos e haitianos.

Figura 7– Equipe do CRAS Guanandi fazendo roda de conversa com migrantes



Fonte: da autora.

“O trabalho iniciou com roda de conversas nas escolas em frente ao CRAS, porque o prédio está condenado, afundando, sem nenhuma estrutura para receber ninguém – tanto que alguns serviços não estão acontecendo lá. Bom, depois disso, traduzimos o material explicativo do CRAS em espanhol, mas, claro, com erros. Então a tia da Catherine (psicóloga servidora municipal), que é professora de espanhol, corrigiu os erros ortográficos, traduzindo para o francês, tendo a cooperação de outra professora conhecida da Catherine, que traduziu e fez as correções”. (Fala do Zebedeu).

Concluiu a apresentação dizendo que a pessoa envolvida que teve a ideia e ajudou na execução, estando por trás de todo trabalho, eram Catherine e Laura. Entretanto, Catherine não gosta de falar em público, e Laura foi escolhida entre os técnicos para fazer a apresentação, sendo a equipe técnica bem maior do que a que foi apresentada.

Promoveram depois a apresentação do serviço realizado no CRAS para a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, no curso de Português ofertado para os venezuelanos, que só aconteceu pela parceria em explicar a essa população o que é um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS).

Esse trabalho rendeu reconhecimento para a Secretaria Municipal de Assistência Social, através dos profissionais do CRAS que participaram do congresso brasileiro intitulado “Psicologia, ciência e profissão”, do Conselho Federal de Psicologia. Lá eles mostraram como fizeram o atendimento aos migrantes no CRAS Guanandi junto da coordenadora, recebendo prêmio e resultando em um grupo de estudo de profissionais que trabalham com migrantes em outros locais do Brasil. Os pesquisadores vieram conhecer o CRAS e permanecem em estudo até os dias atuais.

Posteriormente, concorreram e ganharam o prêmio estadual conhecido como “Mariluce Bittar” e o “Boas Práticas no SUAS”, do município de Campo Grande. Zebedeu encerrou a fala dizendo assim: “Enfim, pelo menos tivemos o reconhecimento profissional, já que dinheiro mesmo não vem”.

Os participantes do ciclo de palestras eram técnicos que atualmente têm ou tiveram em algum momento contato com os migrantes. São servidores dos CRAS, CREAS, Centro POP e UAIFAs. Nos intervalos, ouvia-se a unanimidade sobre a falta de estrutura e de condições de trabalho; sobre o carro sem condições de uso, motoristas, valorização financeira e, por fim, despreparo desses profissionais que fazem a acolhida sem que haja a mínima capacitação ao adentrar a unidade.

“Essa capacitação deveria ser pelo menos custeada pela secretaria, mas nem isso a gente consegue. Tive que comprar do bolso para dar lanche para os técnicos”, disse a gerente. Desde que estou na Secretaria de Assistência Social, situações como essas são constantes. Dificilmente em um evento tem *coffee break* e palestrantes custeados pela secretaria, normalmente os lanches são divididos entre os servidores que organizam ou a chefia se responsabiliza por tudo e os palestrantes são voluntários. A capacitação ocorreu por entendimento do apoio técnico, que percebeu a necessidade de aprimorar seus conhecimentos. Por fim, hoje ainda não existe um fluxo protocolizado para realização da triagem, acolhida e atendimento aos migrantes, que deixam de estar nos acolhimentos institucionais que utilizam os demais serviços ofertados nos equipamentos da secretaria, ficando seu atendimento destinado ao critério de cada profissional.

#### 3.8.4 A frustração e o desânimo cotidiano

A frustração e o desânimo atravessam o cotidiano dos servidores aqui retratados. Por exemplo: um dia, chegando do almoço, vi a técnica de referência do SEAS Nadine dizendo ao usuário Jean: “Você não sabe onde fica o CAPS? Há tanto tempo aqui e você não sabe? Fizemos tudo que podíamos por você”. Outra colega comentou depois entre os servidores: “Se você está traficando, então se vira; para de usar a assistência social para se esconder”.

Esse usuário tem envolvimento com o tráfico e sempre que está sofrendo ameaças acaba buscando a assistência para sair dessa situação. Não pode ir ao Centro POP por ameaça dos usuários, por isso, sempre busca a gerência. Passado aquele momento, encontrei a Nadine em outra sala, onde ficam os administrativos da média complexidade e a impressora. Ela me olhou, dizendo: “Poxa, ele usa a assistência social para se esconder. Já viajou três vezes de graça, até para Florianópolis, e eu nem consigo viajar. Ainda diz que não sabe onde fica o CAPS; logo ele”. O semblante era de decepção e irritação pela fala do usuário. Apesar do servidor da assistência social não poder expor seu pensamento próprio, em algumas ocasiões como desabafo esses apontamentos são colocados como sinal de descontentamento com a política pública e as condições de trabalho do servidor.

Percebi sua frustração com o serviço público. Muitas vezes nos corredores falamos sobre isso; citamos exemplos de atendimentos em que surge a agressão por parte do usuário ou preconceito. Nesse caso, a intenção era justificar para mim sua fala de desaprovação em relação à pergunta do usuário, existindo uma posição hierárquica mais simbólica do que real, por todos ali serem técnicos. Com isso, observo que os espaços físicos na secretaria fazem separação

física e hierárquica, embora isso não exista entre nós, técnicos, de forma oficial, mas subjetivamente é notório, por exemplo quando há um servidor que trabalha assessorando a gerência e outro servidor que atua apenas como técnico, mesmo a remuneração sendo igual, existe uma separação pela posição.

Em conversas com colegas de trabalho em que o tema a ser tratado eram atitudes que deslegitimam o papel da assistência, alguns nomes foram lembrados, por gerarem em suas ações grandes problemas para alguns que trabalham ali. Essa interferência em desacordo com a política de assistência social gera frustração em quem tenta agir conforme a tipificação, trazendo para o servidor rispidez por parte de usuários que, por algum motivo, não conseguem obter a solicitação feita quando na presença dessas pessoas. Por exemplo, a doação de roupas e sapatos é feita no Centro POP e nos acolhimentos, assim como alimentação, e na secretaria os servidores dão a negativa dessas solicitações, o que repercute na alteração de comportamento de quem recebe essa resposta – no caso, o usuário que recebe o não do servidor, ou seja, de nós, que estamos ali na gerência de média complexidade.

A própria Maria já admitiu, dizendo: “Olha, sei que vocês fazem diferente, mas eu quero ajudá-los”. Inclusive, ela já foi vista por colegas escondendo roupas ou doações de alimento para que não vissemos, chamando essas pessoas para acompanhá-la no carro às escondidas. Por outro lado, ajudou muito depois da pandemia, pois sabe falar espanhol e entende bem a língua. Na pandemia, estava no transporte como chefe e depois veio para a gerência ficar na recepção. Com a chegada de venezuelanos, notamos sua facilidade com o idioma espanhol, principalmente quando chegam ao País e falam tão rápido que a própria advogada que trabalha conosco e é fluente em espanhol tem dificuldade para compreender. Ao ser perguntada sobre essa facilidade, contou: “Fui criada perto das cataratas, então sempre que podia, ia para o lado lá na Argentina. Fiz isso tantas vezes que aprendi o idioma”.

Após presenciar sua forma de trabalho nada convencional, percebi que com ela os usuários têm respeito; ninguém briga ou ameaça. Houve um dia que fiquei com pena do usuário, pois ele estava bem alterado, falando alto, e vindo em nossa direção como se fosse nos agredir. Quando vimos, ela tinha se levantado e ido em direção a ele, ordenando que se sentasse e ficasse quieto, e o usuário realmente se sentou e ficou quieto, aguardando sua vez. Naquele instante, eu olhei e avistei uma faca de serra, dessas de fazer as refeições, escondida em uma abertura na frente do computador velho de Maria. Nesse espaço, ela esconde coisas como a faca e as frutas que leva. Fiquei pensando o que fez uma senhora de cabelo branco ser assim; como se tornou ágil e prevenida?

Durante a etnografia e as visitas realizadas no Centro POP, observei que dentro de todo esse contexto existem servidores que gostam de estar nesse local. Esse fato faz sentido se observarmos que as migrações ocorrem pouco nessa unidade, sendo a maior motivação de mudança oportunidades em outros processos seletivos com salários melhores. Conversando informalmente com Jaciara, uma psicóloga que inclusive já trabalhou comigo há alguns anos, perguntei como ela se sentia trabalhando nesse lugar e se não tinha vontade de voltar a trabalhar em um CREAS, por exemplo, com medidas socioeducativas que já havia trabalhado, ou outro lugar, visto que seu processo seletivo estava perto de vencer. Jaciara respondeu assim: “Eu gosto de trabalhar no POP. Prefiro lá que trabalhar nas medidas socioeducativas”.

Na secretaria, presenciei uma situação ao chegar para trabalhar. Tinha uma pessoa pedindo atendimento, e Maria me chamou para atendê-la. Por estar em situação de rua, informei que não era ali o lugar de atendimento, que ela tinha de ir para o Centro POP. Maria, por sua vez, chamou a Cláudia, que disse que faria, sim, o acolhimento e encaminhamento. Fez uma breve acolhida e articulou tudo que o usuário precisava por ali mesmo; aquilo não foi um breve encaminhamento e sim uma acolhida.

No outro dia, vieram mais usuários pedindo vaga. Cláudia não estava, então Maria chamou a Solange, que fez o que ela pediu, mas voltou à sala falando o seguinte: “Poxa vida, ela sabe que o atendimento não é aqui e faz isso. Dessa forma, passa por cima do trabalho do Centro POP”.

No restante da semana, quem saiu para atender foi o Zebedeu. Ele, por ser homem e ter alta estatura, acaba sendo bem mais respeitado pelos usuários, com exceção, é claro, de Maria. Esses fatos são conversados em reuniões da gerência com a coordenadora do Centro POP. Ela é assistente social efetiva e tenta realizar o trabalho como está previsto em todos os cadernos de orientação e leis que fundamentam a existência desse serviço. Ocorre que ações desviantes do que está proposto tiram a autonomia dos profissionais de onde o atendimento deve mesmo acontecer. Essas falas são conversadas com superintendentes, mas a situação permanece.

Certo dia, observando as falas aleatórias na sala, percebi que Pedro, que é coordenador do serviço de abordagem e já coordenou o Centro POP e a UAIFA II, tem demonstrado desânimo em suas palavras: “Gostaria de fazer o real serviço de verdade, apesar de aceitar o desafio”. Ele complementou dizendo que continua por conta do salário, mas que não consegue trabalhar; tem de ficar atendendo a solicitações da chefia, o que algumas vezes sai do que realmente é o serviço.



Com ele, trabalha a assistente social Nadine, servidora contratada que, na ausência do coordenador, como nas férias, responde pelo serviço sem ter qualquer nomeação feita em diário oficial.

Na secretaria isso é muito comum: quando um superior está de férias, as pessoas que assumem esse lugar temporariamente não têm seus nomes publicados no Diogrande (diário oficial de Campo Grande). O que acontece é elas ganham dias de folga para tirar depois, em acordo interno com a chefia, ou horas extras recebidas por ficar além do horário, mas não recebem o mesmo salário de um coordenador naquele mês.

Em um dia típico na secretaria adentrou uma pessoa em situação de rua, recepcionada pela Maria, trazendo a seguinte descrição para nós na gerência: “Vocês que são grandes que atendam o ‘Pop rua’<sup>14</sup>. Precisa da intervenção da assistência”. Zebedeu foi fazer o que seria, naquele momento, a triagem, perguntando se tinha ido ao Centro POP e informando que os atendimentos são realizados nesse local, onde passaria pela triagem, acolhida e seria encaminhado. No caso desse usuário, teria uma vaga em acolhimento institucional, que era a solicitação apresentada. Mas esse não era um usuário qualquer; era alguém que conhecia a assistência e, por ter desavenças com muitas pessoas, disse que não podia descer no Centro POP. Foi então que chamamos o Tomé, lotado na alta complexidade, mas que trabalha com esse serviço para auxiliar no atendimento. Nesse instante, começa a discussão de que poderia ter resolutividade ali, naquele lugar impróprio para regular o serviço. Todavia, Pedro discorreu: “Quem levaria, o SEAS novamente? Porque sobraria para ele fazer o serviço, não é?”.

Esse dia foi repleto de demandas de recondução familiar, vindas de várias pessoas com família no município e que estão vivendo na rua. Por isso, havia um desgaste nítido nos servidores que geraram a discussão. Pedro falou que o SEAS só leva se tiver técnico de referência com eles – não me recordo se tinha ou não –, “afinal, o usuário sempre tem problemas com os demais usuários e sempre recorre à secretaria para pedir vaga de acolhimento; depois evade, some por um tempo e retorna”. Faço aqui um breve desabafo: é frustrante não poder, de fato, exercer o que a política pública dispõe sobre o atendimento à população em situação de rua. Penso que se houvesse o trabalho em interface com as demais políticas e que fossem atendidas pessoas que realmente buscam o serviço na intenção de sair das condições em que se encontram – ou mesmo que não queiram, mas consigam acessar sem interferência da gestão –, poderia haver maior satisfação em exercer de fato a política de assistência social.

---

<sup>14</sup> Nome coloquial usado para se referir à população em situação de rua, entretanto é um termo depreciativo que os técnicos de nível superior não usam.

### 3.8.5 A precária integração entre os ofícios da assistência social

Situações que precisam de uma decisão são as que acontecem nos piores horários de trabalho, como exemplo a seguir; certa vez, chegou na secretaria uma pessoa para acolhimento perto do horário de saída, aproximadamente às 17h10min. Estávamos quase fechando quando a gerente me orientou a pedir ao Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) para conduzir o usuário com vaga regulada para a Unidade de Acolhimento Institucional para Adultos e Família (UAIFA) II, que fica distante da região central da cidade. Sua locomoção não poderia ser feita pelo Centro POP por já estar fechado (horário de funcionamento das 7h até as 17h, de segunda a sexta-feira), restando naquele momento apenas os SEAS, que funciona 24 horas.

Como obtive a orientação da gerente, entrei em contato com o coordenador do SEAS e solicitei ao Pedro que enviasse o SEAS para fazer o transporte. Precisei ligar várias vezes, sem obter resposta, até que alguém atendeu dizendo: “Não sou Uber, isso é assistencialismo; você, como assistente social, deveria saber disso”. Como colega de profissão e conhecendo a realidade, acabei sentindo essa resposta, um tanto grosseira, e reagi informando que se tratava de uma ordem da chefia e não um favor pessoal.

No outro dia, o coordenador pediu desculpas. Disse: “Estou cansado de trabalhar tentando fazer o trabalho do SEAS dentro do que a assistência social estabelece na Tipificação. Enquanto isso, me vejo sendo engolido pelo assistencialismo”. Percebo que esse sentimento se mistura com o de profissionais do Serviço Social, por terem em sua formação todo o contexto histórico de não voltar ao assistencialismo feito no passado pelas primeiras-damas e depois primeiras assistentes sociais.

Antes de prosseguir, destaco uma breve explicação sobre o termo assistencialismo. Segundo Potrich (2021, p. 11-12 *apud* Sposati, 204, p. 4), “Fazer assistência social é, geralmente, confundido com assistencialismo e voluntarismo”.

Por historicamente a profissão do assistente social ser muitas vezes praticado pelo “primeiro-damismo”, e essas primeiras damas terem exercido o assistencialismo no passado em todos os períodos que estiveram na direção do serviço social, essa prática ficou vinculada a profissão, hoje os assistentes sociais buscam desvincular seu papel profissional dessa conduta, que foge não apenas do exercício profissional, mas do fazer profissional enquanto política de assistência social. Por isso, para um assistente social ser comparado no exercício de suas

funções como assistencialista, gera desconforto pelo desejo de separar essa visão do que realmente a profissão se embasa, que são os métodos teóricos conceituados e construídos de um saber voltado para o fortalecimento de pessoas para que possam ter minimamente condições de viver socialmente sem dependência do Estado.

Isso remonta às palavras de Bourdieu *et al.* (2008, p. 227) ao relatarem fatos ocorridos em sua etnografia, percebendo a deslegitimação do funcionário público em suas ações:

O trabalhador ou assistente social só pode dar o que tem: a confiança e a esperança mínima para tentar encontrar uma solução. Deve lutar, sem tréguas, em duas frentes de batalha: por um lado, contra aqueles a quem deseja dar assistência e que, muitas vezes, estão desmoralizados demais para tomar nas mãos seus próprios interesses e, por uma razão ainda mais forte, os da coletividade; por outro, contra administrações e funcionários divididos e confinados em universos separados – a tal ponto que, como se vê perfeitamente no caso a aplicação do RMI, não são os mesmos serviços e funcionários que estão encarregados de pagar os beneficiários e garantir sua inserção no mercado do trabalho.

No ano de 2023, aconteceu uma ação organizada pela Defensoria Pública e Secretaria Municipal de Assistência Social, com o intuito de ofertar diversos serviços no âmbito jurídico e alguns serviços socioassistenciais, como a emissão de documentos e inserção no cadastro único. Estava presente Tomé, psicólogo efetivo que trabalha na alta complexidade e tem um perfil questionador. Ele participou dessa ação por desenvolver a construção do fluxo no atendimento à população em situação de rua e migrantes junto ao psicólogo Zebedeu, que trabalha na média complexidade. A ação foi voltada para o trabalho da Defensoria Pública, por isso a maioria das demandas que surgiram na triagem se tratava de questões judiciais que precisavam de auxílio da defensoria ou solicitação de passagem. Observei que os servidores que estavam nesta ação há cerca de dois dias já tinham estabelecido uma relação amistosa entre si; conversavam abertamente, pontuando seus posicionamentos sobre aquele trabalho e indagando, por exemplo, a questão da água no Centro POP para os usuários e a água para os servidores, destacando que ficavam separadas. Como não estive nessa ação desde o início, não conhecia o local que seria encaminhado, somente compreendi do que estavam falando quando Solange levantou da mesa, pegou a água e deu ao usuário. Ouvi alguns comentários: “Por que a assistência não faz mais?”.

A aproximação de Tomé, psicólogo atuante nos acolhimentos, com Zebedeu, também psicólogo que, apesar de não participar da entrevista feita na etnografia, trouxe muitas percepções por ambos estarem trabalhando com a equipe técnica do Centro POP e UAIFAs; nas conversas informais que tive na sala da gerência, pude perceber seu posicionamento e a

frustração diante da realidade percebida. “Poxa, a assistência paga mal e ainda cobra”. Essa atuação foi construída em conjunto, diante da designação que tiveram para construção do fluxo de atendimento para população em situação de rua e migrante. Por serem de complexidades diferentes, com normativas distintas, há necessidade de uma aproximação no atendimento que perpassa as duas gerências, o que se torna um desafio da gestão pela personalidade do servidor que expressa seus pensamentos sobre a atuação da atual gestão.

Enfim, dessas produções, o que restou foi apenas a desaprovação dos técnicos em não verem a efetivação de seu trabalho. Foram dias de serviços, conversas e observações para não avançar. E então ouvi reclamações: “Eu não ganhei nada para isso e ainda não aceitam a minha intervenção. Estou desanimado. Veja, o jeito vai ser passar em outro concurso e sair daqui”. Esse descontentamento é comum entre os servidores pela falta de incentivo em estar ali, tanto que quem estava na sala acabou concordando somente abaixando a cabeça.

Em situações que é necessário a presença dos educadores, tendo contado toda a história e dizendo que a assistente social iria junto. Uma educadora que sempre vai à sala da gerência me respondeu assim: “Agora, eu não vou. Eu não ganho hora extra. Se quiser, pede para esperar o pessoal do noturno; não vamos atender”. Havia umas cinco pessoas com ela na sala de descanso, que tem camas para os trabalhadores do noturno e ninguém se mexeu. Esses servidores do SEAS rodam de carro pela cidade o dia todo; são de nível médio e recebem menos de dois salários mínimos. Mesmo recorrendo à superintendente Lia naquele dia para pedir a eles que fizessem essa recondução, não a fizeram.

Figura 8 – Equipe do Serviço Especializado de Abordagem Social



Fonte: Campo Grande, Prefeitura, 2023

Em momentos de desabafo, ouço essa fala repetida pela minha gerente, que eles, os educadores, ganham muito mal para trabalhar no sol, na chuva e no frio com usuários de todos os jeitos; tanto que durante a pandemia de Covid-19 foram os primeiros a pegar a doença, eles e os motoristas – um inclusive era esposo de uma técnica administrativa que conheço e foi um dos primeiros a vir a óbito na secretaria.

Na pandemia, foram abertos acolhimentos nas escolas municipais Nazira Anache, Antônio Lopes Lins, Maria Regina V. Galvão, Padre Tomaz Ghirardelli e Plínio Barbosa Martins, além daquelas que já existiam, que são as UAIFA I e II e o Centro DIA – que oferta atendimento a pessoas com deficiência, mas fechou, tornando-se acolhimento para pessoas idosas que vivem em situação de rua. O Centro de Processamento de Alimentos (CECAPRO) também se tornou acolhimento. Das entidades não governamentais, contamos com Cedami, Casa Resgate e Casa São Francisco de Assis; essas tinham a equipe técnica própria, correspondente à capacidade de recebimento de pessoas.

Contudo, no município, os serviços são distribuídos respeitando o público e a faixa etária, como: crianças, adolescentes, idosos e gestantes. Por isso, o serviço de Medidas Socioeducativas recebeu suspensão determinada pelo juiz, deixando esses técnicos do CREAS sem essa atribuição e os realocando para esse atendimento. Restou apenas um técnico na unidade, caso houvesse alguma demanda. Os demais técnicos dos CREAS tiveram que migrar

para outros locais, causando reclamações e resistência de alguns em ter que estar, neste momento, na linha de frente. Mas todo esse processo movimentou as equipes técnicas do CREAS, começando quando Bárbara, que na época da pandemia estava como gerente na média complexidade, recebeu uma ligação que dizia haver a necessidade de profissionais para auxiliar nos acolhimentos e que não existia a possibilidade de contratar nenhum profissional naquele momento. Lembro-me de um decreto do Governo Federal limitando contratações e liberando compra de insumos, materiais de prevenção e medicamentos.

Apesar dessa escassez profissional, havia pessoas que podiam fazer esse serviço diante do que dispõe o código de ética dos assistentes sociais, cuja obrigação é atuar em calamidades públicas, e os psicólogos, como profissionais de saúde. No entanto, essa relação não seria simples. Bárbara iniciou me perguntando – dentro das especificações, legislações, cadernos de orientações, códigos de ética, leis municipais e outras normativas da política de assistência social dos serviços existentes dentro do CREAS – se havia impedimento legal para que eles pudessem ser remanejados.

Posteriormente ao levantamento documental, respondi que não havia encontrado nenhum impedimento; o que conhecia de lei reforçava a possibilidade de lotar esse profissional temporariamente em outro local. E assim aconteceu: a gerente na época pediu para fazer essa comunicação interna, um documento elaborado dentro dos padrões burocráticos de um setor informando aos demais subordinados de uma decisão ou solicitação, possibilitando o remanejamento de servidores correspondentes à necessidade existente.

Mesmo documentado e respaldado, lembro-me do quão difícil foi essa aceitação por parte dos técnicos. Muitos disseram, em reunião na secretaria depois, que foram obrigados; outros, na época mesmo, se dirigiram à gerente e se negaram a ir às escolas. Embora possa parecer normal, esse reordenamento gerou transtornos e revolta entre aqueles que tiveram de migrar para outra unidade e realizar o acolhimento.

Depois de um tempo, durante uma reunião de reordenamento do serviço de medidas socioeducativas, uma assistente social se posicionou dizendo que a coordenação a obrigou, não permitindo que escolhessem entre si quem iria ou não para os acolhimentos. precisando que ficasse na unidade pelo menos um profissional para atendimento e os demais teriam que ir para, atender esse público em situação de rua ou migrante.

Sobre estar no acolhimento, outra assistente social, de nome Hadassa, me disse assim: “Em atendimento com o usuário, estava com medo de pegar Covid. Ele me disse ‘não tenha medo, não. Ninguém quer chegar perto da gente, então você não vai pegar Covid’”. Ela

continuou: “Nós tínhamos muito medo de pegar Covid, pois não tinha jeito de não ir. Ainda bem que acabou”.

Outra disse o seguinte: “Eu nunca peguei, nem sintomas tive, mas morro de medo de pegar Covid, e lá no acolhimento não tinha jeito, tinha que atender de tudo, tanto migrante como usuário. Tinha pouco migrante e muito morador de rua. Imagina o medo de pegar algo”.

Essas falas despertaram a curiosidade em entender como essa convivência dos servidores dos CREAS nas escolas ocorreu nos acolhimentos, por isso resolvi perguntar ao atual coordenador do SEAS, que na época estava coordenando a UAIFA II e foi quem recebeu esses profissionais. “Olha, elas nem ficaram. Teve uma que foi um dia e não ficou mais. Disse assim: ‘aqui não fico’”, afirmou o coordenador, que continuou: “Os migrantes ficaram todos na Madalena [UAIFA I], e os outros locais ficaram com o restante da população em situação de rua. Por isso, ela sabe mais sobre documentação de migrantes e legalização no País”.

Entre uma conversa e outra, Madalena comentou: “Cuidar do acolhimento dos migrantes foi difícil. Você nem imagina o que tive que fazer para atender eles. Queria uma comida diferente lá da cultura deles, e tinha que ficar fazendo as coisas de acordo com essa cultura. Quem falava o espanhol era só eu, que fiz pela Escola de Governo do município, a EGOV<sup>15</sup>, e uma funcionária que trabalhava comigo; ela ficava no administrativo e me ajudava um pouco. As famílias iam com seus filhos e até cachorro, e tinha que me adequar a eles”.

Retornando à rotina na secretaria, recebemos um migrante idoso, oriundo da cidade de São Paulo, que vive em situação de rua e solicitava vaga no acolhimento. Ao entrar em contato com o Centro POP, fomos informados que estava vigente e que, por estar nessa condição, a vaga não saiu de imediato. Quem estava comigo na recepção acabou ouvindo toda a insatisfação do usuário pela negativa da vaga. No primeiro contato telefônico, não foi passado a nós qual era o motivo da vigência, ficando para nossa imaginação que provavelmente o senhor teria descumprido alguma condicionalidade do regulamento interno da unidade. Posteriormente, fomos informados que o idoso estava em uma comunidade terapêutica e saiu, abandonando o tratamento. Contudo, por ser uma pessoa idosa, acabou sendo acolhido.

Experimentei aqui descrever alguns relatos vividos e ouvidos de colegas quanto ao funcionalismo público, retratando como a insegurança dos agentes estatais no ato de suas funções é refletida na falta de recursos, tanto humanos como materiais. É uma condição que permeia o trabalho social.

---

<sup>15</sup> Escola que oferta alguns cursos para servidores, dentre eles o de espanhol básico.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se inicia com uma proposta reflexiva de uma situação que teve início na pandemia de Covid-19, vivenciando a acolhida realizada com os migrantes e pessoas em situação de rua, com a intenção de observar antropologicamente alguns ofícios realizados dentro do Estado que até então não tinham sido vistos tão minuciosamente. Ao começar a pesquisa, o foco era compreender a acolhida e suas representações, realizadas por servidores públicos que atuam no Estado.

Contudo, a pesquisa etnográfica promoveu uma percepção ainda não vista e não percebida das condições de trabalho do agente estatal. Apresentou aspectos importantes a considerar, como a precariedade no trabalho da assistência social, algo muito parecido com a leitura feita por Pierre Bourdieu ao escrever sobre a demissão do Estado, quando relata a etnografia na área social com agentes estatais. Tal abordagem é totalmente relevante e real no mundo atual. O contexto estatal por Bourdieu *et al.* (2008) revigora o olhar para esse servidor, desnudado, desfavorecido e deslegitimado em suas ações, muitas vezes esquecido, sem voz, vivendo em condições desiguais vistas pela antropologia, em que prevalece a disparidade salarial.

Trouxe ainda o olhar para o trabalho com o migrante, discorrendo sobre as formas de atendimento, suas leis e regulamentos estatais de como fazer esse trabalho, junto ao atendimento a pessoa em situação de rua que são atendidos nos mesmos espaços estatais, pelos mesmos profissionais. Somado a essa questão, aborda como funciona a acolhida e visualiza os locais que ela acontece.

As análises descritas no primeiro capítulo, oriundas da teoria antropológica do Estado, têm a intenção de mensurar o que é o Estado, como ele se configura e quem são esses agentes que nele atuam. E mais: compreender o trabalho realizado, perguntas levadas a provocação do leitor e do pesquisador, despertando a curiosidade em se descobrir nesse ambiente de trabalho e ter um olhar apurado sobre fatos que até o momento passariam despercebidos. Esse capítulo trata um pouco da história dessa pesquisadora a que estuda o próprio local de trabalho e, ao conviver com seus colegas de trabalho, se viu na possibilidade de pesquisar essas condições humanas.

Já o segundo capítulo buscou responder os questionamentos levantados no primeiro, ou ao menos entender as condições em que os servidores do Estado são colocados. Situações que foram percebidas inicialmente nas entrevistas e outras na observação participante, muitas delas



nos desabafos ou conversas com colegas que desempenham as mesmas funções na triagem e acolhida, nas unidades que recebem o público migrante e a população em situação de rua. Inicia-se com apresentação do campo, suas formas, composição e atores envolvidos, pontuando algumas das ações regulamentadas e outras nem tanto, trazendo para o conhecimento geral como realmente funciona esse espaço de trabalho. São explicadas questões como vínculos empregatícios, remunerações e posições hierárquicas que movimentam a existência deste serviço. Após essas apresentações, chega-se na etnografia em si, com observações dos próprios agentes estatais; como eles veem essa política pública e como se percebem dentro desse trabalho.

Nesse espaço de tempo, foram trazidas histórias reais de pessoas que, mesmo sem condições estruturais, realizam um trabalho de excelência com os usuários que chegam em busca dos serviços. São servidores que estão há muito tempo na política de assistência e outros que entraram recentemente na secretária. Cada um traz expectativas enquanto servidores, falam das angústias que muitas vezes têm, por desejarem um resultado melhor para o usuário, contudo, esbarram na burocracia estatal; na recusa da rede de atendimento, que joga o usuário de um lado para outro. Foi percebido dentro dessas relações de trabalho que muitos se valem do imprevisível; inclusive, boa parte dos servidores atua dessa forma, com demandas inexistentes que surgem ou aumentam repentinamente e outras que já são demandas de trabalho, mas surgem com problemas inéditos, difíceis de solucionar, e que, por fim, esgotam o trabalhador.

Outro fator é que muitas dessas falas e observação tidas jamais haviam sido percebidas ou questionadas, sendo um repertório que já existia, mas não tinha espaço de fala. Um autor que descreve bem essa questão é Geertz (2008), quando fala da piscadela, uma ação aparentemente involuntária, entretanto com uma amplitude de sentidos, de grandeza extrema, na qual a intenção para o leitor é que perceba além do que é visível, instigando a curiosidade em descobrir o porquê do terceiro menino piscando, todos aparentemente ao mesmo tempo. Da mesma forma que esse exemplo textual desperta a procura por respostas, as observações tidas na etnografia também provocam essa pergunta, sobre o motivo dos olhares. Nem todos os servidores falaram na entrevista, apenas nas conversas informais, nas quais foi dito muito além do que seria esperado.

Uma das análises vem da rotina de trabalho, que esgota o funcionalismo público por ser degradante, desmotivadora para aqueles que a desenvolvem. Situação semelhante às condições descritas por Bourdieu *et al.* (2008) quanto aos agentes do Estado, seguidos das mesmas

condições ditas por outros pesquisadores, como Ferreira (2013) e Bezerra (2012), sobre agentes serem deslegitimados pelo poder público.

Segundo escreveu Vargas (2016, p. 320),

A “precariedade do trabalho”, nesse sentido, pode ser definida como resultado de um processo de desvalorização de determinadas ocupações, profissões ou grupos sociais numa dada hierarquia social o profissional, tendo como consequência níveis inferiores e (ou) insatisfatórios de retribuição material e simbólica.

Esse trecho identifica o resultado desta pesquisa, definindo sua condição atual. Situações que dificilmente seriam observadas se fossem olhadas por outra perspectiva, contudo, decorrem de circunstâncias já vivenciadas e relatadas nas etnografias feitas pelos demais antropólogos que estudaram o Estado, seu funcionamento e os agentes que ali atuam.

Um ponto importante a ser levantado historicamente e conceitualmente nesse cenário é que o trabalhador da assistência precisa seguir os protocolos a ele determinados, tanto na triagem como acolhida, o que leva à problematização de como ele se insere nesse parâmetro a ele estabelecido. Com isso, surgem ações desviantes cujo impacto sequer é percebido por muitos dos que foram ouvidos; agem na certeza de que o desvio é para o bem do usuário, sem olhar o reflexo que essa atitude gera na condução legal do serviço e no próprio colega de trabalho. Tais ações não seriam continuadas se houvesse as mínimas condições para esse trabalho na execução de suas funções.

Nesta análise, algumas observações ficaram em destaque, como o impacto emocional dessa forma de trabalho, que tem gerado pessoas insatisfeitas com o salário, vínculos empregatícios frágeis e instáveis e falta de segurança para os funcionários – situações apresentadas que se misturam com as interpretações antropológicas do primeiro capítulo, mostrando servidores vivendo na precariedade de suas funções, prostrados a essa condição. É o que bem contextualizaram Bourdieu *et al.* (2008) quando falam da mão direita que não quer ou não vê o que faz a mão esquerda. Essa citação descreve bem as percepções obtidas nesta dissertação.

Por isso que no transcorrer da pesquisa vieram preocupações acerca de como contextualizar o resultado da dissertação, como explicar sem alfinetar e como não esperar intervenções de uma condição tão peculiar (Bourdieu *et al.*, 2008). Logicamente que tais sentimentos permaneceram em todo o tempo de pesquisa, vendo as inúmeras situações que vieram à tona; inclusive, muitos entrevistados pediram para que não fossem divulgados seus nomes ou local de trabalho, receosos por falar algo que vinha sendo mantido em sigilo. Isso

ficou claro na contextualização que Bourdieu (2007) faz do poder simbólico, no qual o indivíduo depende da intervenção dessas relações de poder equiparadas.

Diante disto, Vargas (2016, p. 322) diz que “a satisfação no trabalho é um dos principais sintomas dessa integração profissional, expressão do reconhecimento material e simbólico obtido pelo trabalhador”. Portanto, a precariedade não pode ser medida a indicadores estatísticos, mas sim a subjetividade do trabalhador; ou seja, quanto mais valorizado, mais reconhecimento ele tem de valor para si, e quanto mais incertezas, inseguranças e falta de condições, mais ele se frustra e adocece.

Por isso que a análise da pesquisa seguiu com o conhecimento de quem é esse Estado, como ele se forma, partindo para as observações da subjetividade do trabalhador, desse agente estatal que está em muitos lugares, que se apresenta e representa todos os dias, promovendo a garantia de outros, enquanto se esquece de que ele é um ser afetado pelo sistema burocrático, legalizado e estável, criado para enquadrar e embutir a ideia de um Estado que deveria funcionar.

Outro ponto importante levantado é que, dos entrevistados, nenhum disse ter tido qualquer tipo de capacitação para atendimento ao público migrante internacional que buscou a assistência social; vieram a ter uma capacitação apenas recentemente, em uma única tarde, algo que não abrangeu todos aqueles que atendem esse público.

Por último, foram observados dois pontos relevantes para o desfecho desta dissertação: o primeiro é que os entrevistados não falaram sobre o espaço físico precário, como no Centro POP e nas unidades de acolhimento, mesmo sendo locais difíceis de se estar, com escassez ou falta de estrutura, algo visto na etnografia por esta pesquisadora, mas não dito pelos entrevistados. Em segundo lugar: o foco esteve nas condições de trabalho enquanto garantia para uma boa acolhida. Todos falaram das dificuldades, das enormes demandas, das improvisações diárias, das agressões vinda dos próprios colegas, das inseguranças e dos medos – como o caso do usuário que tentou agredir a técnica por estar sobre efeito de drogas ou da usuária que ficou descontrolada e quebrou a vidraça, situações de grande estresse e risco físico para todos os que estavam presentes na hora. Contudo, no desenrolar desta pesquisa, mesmo nessas condições insalubres e de periculosidade, não foram percebidos posicionamentos de negação em acolher; pelo contrário, o trabalhador deseja realizar seu trabalho, mas em condições dignas.

A análise, no entanto, reflete em qual espaço de direito está o agente estatal; aponta sinais de que estamos vivendo em um Estado precário, com falta de tudo, cenário que reflete naquele que minimamente precisaria de um pouco mais para fazer muito em suas funções.

Bourdieu não apenas viveu em sua vida essa proximidade como estruturou alguns pontos de observação em suas pesquisas (Bourdieu *et al.*, 2008), e assim seguimos com os demais antropólogos descrevendo experiências únicas, obtidas nas observações participantes que fizeram. Um exemplo que se assemelhou muito aqui foi o de Ferreira (2013), que fala justamente da demanda, uma situação muito próxima trazida para a demanda da assistência, e Bezerra (2012), ao descrever a migração para uma cidade e o conseqüente aumento de tudo, inclusive da insegurança dos trabalhadores. São perfis vistos nas análises, pois o medo e a insegurança são sentidos quando não se sabe, por exemplo, se o agressor está ou não entre aqueles que serão atendidos ou quando o salário recebido é menor do que o necessário para viver um mês inteiro.

São detalhes sentidos e vistos ao longo de uma etnografia; detalhes estes que jamais seriam percebidos por esta pesquisadora se não houvesse um momento de despertar, que foi a pandemia de Covid-19. Como bem escreveram Lanza *et al.* (2021), a pandemia realmente desnudou aquilo que já estava posto e aumentou ainda mais as desigualdades sociais.

Por fim, o que se pode concluir é que a precariedade do agente estatal não limita sua atuação profissional ao realizar a acolhida. Ela o instiga a buscar inovações diariamente; no entanto, seu desempenho tem o acréscimo de sentimentos de desvalorização profissional e falta de reconhecimento, seguidos de pedidos de desligamento ou troca de setor. Foi algo comum em todas as observações feitas, assim como a expressão de que tais apontamentos levantados continuarão a existir.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, L., Góis, GBD, Freitas, GAD, & Sousa, MGDOS (2020). Serviço social e pesquisa científica: uma relação vital para a formação profissional. *Revista Katálysis*, 23, 81-89.

BEZERRA, Marcos Otávio. Pertencimento local, políticas de município e gestão de trânsito em duas áreas de agronegócio. *Revista de Antropologia*, p. 609-655, 2012.

BEZERRA, Marcos Otávio; BOURDIEU, Pierre. *Sobre o Estado*. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

BOURDIEU, Pierre. “*Sobre o poder simbólico*”. In: O poder simbólico. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil. 2007.

BOURDIEU, Pierre. Editora Bertrand Brasil. 1989.

BOURDIEU, Pierre; Accardo, A.; Balazs, G.; Beaud, S.; Bourdieu, E.; Bourgois, P.; Broccolichi, S.; Champagne, P.; Christin, R.; Faguer, J. P.; Garcia, S.; Lenoir, R.; Oeuvarard, F.; Pialoux, M.; Pinto, L.; Sayad, A.; Soulié, C.; Wacquant, L. *A miséria do mundo*. Trad. Mateus S. Soares Azevedo *et al.* 2008.

BRASIL, Assistência Social. Norma Operacional Básica–NOB/SUAS. Brasília, DF: MDS, 2005.

CAMPO GRANDE, Prefeitura. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/>. Acesso em: 10 abr. 2024.

CHARTIER, Roger. *Pierre Bourdieu e a história*. Topoi (Rio de Janeiro), v. 3, p. 139-182, 2002.

DADALTO, Maria Cristina; PEREIRA PAVESI, Patricia. Entre a etnografia e a história oral: uma proposta empírica etnobiográfica. *Revista del CESLA*. International Latin American Studies Review, n. 22, p. 227-246, 2018.

DE OLIVEIRA, Roberto Cardoso. O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir, escrever. *Revista de antropologia*, p. 13-37, 1996.

DIOGRANDE n. 7.181, processo seletivo: Disponível em: [https://arq.pciconcursos.com.br/prefeitura-de-campo-grande-ms-abre-novo-processo-seletivo-para-psicologo/1624310/2b63a5e29c/edital\\_de\\_abertura\\_n\\_16\\_2023.pdf](https://arq.pciconcursos.com.br/prefeitura-de-campo-grande-ms-abre-novo-processo-seletivo-para-psicologo/1624310/2b63a5e29c/edital_de_abertura_n_16_2023.pdf) Acesso em: 14 abr. 2024.

ERIKSEN, Thomas Hylland; NIELSEN, Finn Sivert. *História da antropologia*. Editora Vozes Limitada, 2019.

FERREIRA, Leticia Carvalho de M. Pesquisar e participar da formulação de uma causa pública: notas etnográficas sobre o desaparecimento de pessoas no Brasil. *Campos-Revista de Antropologia*, v. 14, n. 1/2, p. 195-216, 2013.

GEERTZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. 1ª edição. 13 reimpr. Rio de Janeiro: LTC, p. 323, 2008.

LANZA, Líria Maria Bettiol, FAQUIN Evelyn Secco, ROMIZI, Francesco. *A mobilidade humana internacional: entre direitos ideais e políticas reais*. São Carlos: Pedro & João Editores, 2021. 359 p.

LIMA, Antônio Carlos de Souza. Sobre tutela e participação: povos indígenas e formas de governo no Brasil, séculos XX/XXI. *Maná*, v. 21, p. 425-457, 2015.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Orientações técnicas: Centro de referência especializado para população em situação de rua – Centro POP*. Brasília: MDS, 2011. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_centro\\_pop.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_centro_pop.pdf). Acesso em: 10 mar. 2024.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação nacional de serviços socioassistenciais*. Brasília: MDS, 2014.

Mutirão de atendimento especial para pessoas sem situação de rua será realizado na UAIFA I. *A Crítica*, 2023. Disponível em: [acrítica.net/editoriais/geral/com-mais-de-20-serviços-mutirao-de-atendimento-especial-para-pessoas-e/652220/](http://acrítica.net/editoriais/geral/com-mais-de-20-serviços-mutirao-de-atendimento-especial-para-pessoas-e/652220/). Acesso em: 10 mar. 2024.

PCIconcurso, Processo seletivo para psicólogo Campo Grande, MS. Disponível em: <https://www.pciconcursos.com.br/noticias/prefeitura-de-campo-grande-ms-abre-novo-processo-seletivo-para-psicologo>. Acessado em: 10 maio 2024.

PEIRANO, Mariza. *De que serve um documento? Política no Brasil: visões de antropólogos*, v. 1, p. 25-50, 2006.

PERIN, Vanessa. Um campo de refugiados sem cercas: etnografia de um aparato de governo de populações refugiadas. *Horizontes Antropológicos*, v.20, n.41 p. 289-317, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/j/ha/a/CSGvTX4pYVXQbGv6Zhj86Ng/>. Acesso em: 18 abril 2023.

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

Prefeitura Municipal de Campo Grande, Concurso psicólogo: Disponível em: <https://prefeg-repositorio.campogrande.ms.gov.br/wp-cdn/uploads/sites/37/2017/01/20160122154558.pdf>. Acesso em: 10 maio 2024.

Prefeitura Municipal de Campo Grande, Diogrande n. 6.989, quarta-feira, 22 de março 2023. Disponível em: [https://diogrande.campogrande.ms.gov.br/download\\_edicao/eyJjb2RpZ29kaWEiOiI4NTY0In0%3D.pdf](https://diogrande.campogrande.ms.gov.br/download_edicao/eyJjb2RpZ29kaWEiOiI4NTY0In0%3D.pdf). Acesso em: 10 maio 2024.

Prefeitura Municipal de Campo Grande, Diogrande n. 6.546, sexta-feira, 11 de fevereiro 2022. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/sas/estrutura-organizacional/>. Acesso em: 12 setembro 2024.

RODRIGUES CASTILHO, Sergio Ricardo; SOUZA LIMA, Antônio Carlos de; COSTA TEIXEIRA, Carla. Antropologia das práticas de poder: reflexões etnográficas entre burocratas, elites e corporações. Contracapa, 2017.

ROSA, Tiago Barros. O poder em Bourdieu e Foucault: considerações sobre o poder simbólico e o poder disciplinar. *Revista Sem Aspás*, p. 3-12, 2017.

SERAFIM, Amanda Gonçalves *et al.* “*ABRAÇOS DO VELHO*”: ROBERTO CARDOSO DE OLIVEIRA E A CONSTRUÇÃO DE UM PROJETO DE ANTROPOLOGIA. 2021. Tese de Doutorado. Dissertação de Mestrado, Unicamp, Campinas, SP, Brasil.

SILVA, José Alexandre; CERRI, Luis Fernando. Norbert Elias e Pierre Bourdieu: biografia, conceitos e influências na pesquisa educacional. *Revista Linhas*, v. 14, n. 26, p. 171-198, 2013.

SOCIAL, Assistência. Norma Operacional Básica-NOB/SUAS/RH, DF: MDS, 2011. Disponível em: <https://aplicações.mds.gov.br/snas/documentos/LIVRO%20NOB-RH%20SUAS%20Anotada%20e%20Comentada.pdf>. Acesso em: 17 março, 2024.

SOUZA, F.B. *O processo de acolhimento aos refugiados no Estado de Mato Grosso do Sul: contradições de uma política em construção na voz de seus atores*, 2020, p. 169 a 178, Tese (doutorado em psicologia) Universidade Católica Dom Bosco, 2020.

SPRANDEL, Marcia Anita. Algumas observações sobre fronteiras e migrações. *Ciência e Cultura*, v. 65, n. 1, p. 24-26, 2013.

TEIXEIRA, Carla Costa; LOBO, Andréa; ABREU, Luiz Eduardo. Etnografias das instituições, práticas de poder e dinâmicas estatais / organização de. – Brasília: ABA Publicações, 2019.

THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto. Pierre Bourdieu: a teoria na prática. *Revista de Administração Pública*, v. 40, p. 27-53, 2006.

QUIJOUX, Maxime. Reprodução, Habitus Campo: como Bourdieu pensa o trabalho? Tradução de Maurício Rombaldi. *Política & Trabalho: Revista de Ciências Sociais*, nº 54, p. 220-236, janeiro/junho de 2021. ISSN 1517-5901. Disponível em: [periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/politicaetrabalho/article/view/60155/34321](http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/politicaetrabalho/article/view/60155/34321). Acesso em: 12 abril, 2023.

VARGAS, Francisco Beckenkamp. Trabalho, emprego, precariedade: dimensões conceituais em debate. *Caderno CrH*, 2016, 29.77: 313-331.

WACQUANT, Loïc. Seguindo Pierre Bourdieu no campo. *Revista de Sociologia e Política*, p. 13-29, 2006.