

Análise das Cartas para a Ouvidoria do MDS: Evidências qualitativas de 30 cartas da população escritas entre 2010 e 2012.



Colagem presente na carta de Sandra para a Ouvidoria – SP, 2010.

Maria Cristina Abreu Martins de Lima
MDS/SAGI/DFD
Setembro de 2013

1. Introdução

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome têm recebido cartas e e-mails da população desde a sua criação em 2004. A ouvidoria do MDS recebe essas correspondências, encaminha as demandas às secretarias ou aos órgãos competentes, e responde aos remetentes com orientações sobre as solicitações feitas.

As cartas da população para a Ouvidoria do MDS são percebidas como fonte valiosa de informação para o MDS. Um dos esforços para organizar e entender a manifestação da população por meio de cartas e mensagens de e-mails foi a criação do Sistema de Análise de Correspondência da População para a Ouvidoria (OUVIC), criado pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI). Entre os anos de 2010 e 2012 foram recebidas mais de 8.500 cartas da população, das quais mais de 700 estão registradas nesse sistema.

Este texto apresenta a análise qualitativa de 30 cartas extraídas do OUVIC. Corresponde a menos de 3% do total recebido no período, e não considera as informações quantitativas que a ferramenta oferece. Desta forma, o objetivo desse trabalho é mais exploratório em relação à abordagem qualitativa para um conjunto aleatório de cartas.

Este estudo qualitativo se justifica pela reflexão que proporciona sobre como as pessoas que escrevem estão instrumentalizadas para lidar com a questão social que as aflige, qual linguagem frequentemente utilizam, quais são seus argumentos, interesses, e necessidades.

2. Análise Estruturada de Texto - Evidências qualitativas

a. Metodologia

As cartas foram extraídas num intervalo regular de registro no sistema OUVIC. Depois foi avaliado se o conjunto extraído parecia representativo no tempo em que foram escritas e geograficamente, tendo sido feitas algumas poucas substituições.

O conjunto que segue pareceu apresentar uma diversidade interessante de situações e riqueza de informações. O quadro a seguir oferece uma visualização rápida do conjunto de cartas extraído para análise qualitativa.

Quadro 1 – Cartas do estudo qualitativo

Nº da carta	Local e data de postagem	Assunto principal – resumo
01	Abaetetuba – PA,	Lavadeira, mãe de família, quer recuperar Bolsa

	10/08/2011	Família cancelado
02	João Câmara – RN, 08/08/2012	Doméstica informal tem dificuldades para recuperar o Bolsa Família bloqueado
03	Salvador – BA, 30/04/2010	Ex-aposentado busca oportunidade de emprego e capacitação
04	Vazante – MG, 26/04/2010	Mulher quilombola solicita apoio para trabalho de conscientização da comunidade
05	Jacinto – MG, 19/10/2010	Casal com filhos, sem trabalho, pede para recuperar benefício cancelado do Bolsa Família
06	Jardim da Conquista – SP, 09/12/2010	Artista cooperada busca apoio para projeto social e ambiental com madeira
07	Itapeva – SP, 18/06/12	Idosa pensionista busca oportunidade de realização e pede apoio para publicar suas histórias.
08	Ceilândia – DF, 18/10/12	Idosa com filho deficiente pede para recuperar o Bolsa Família.
09	Tenente Ananias – RN, 30/11/11	Reclamação por problemas no cadastro único que não consegue resolver.
10	Viamão – RS, 19/07/11	Mãe solteira faz pedido para recuperar o Bolsa Família e com isso ter a chance de voltar a estudar
11	São Paulo – SP, 03/02/12	Mãe solteira com seis filhos pequenos reclama do valor baixo do benefício que recebe.
12	Uberaba – MG, 25/10/12	Casal pede apoio para ação de caridade que realiza há muitos anos
13	Tocos de Moji – MG, 26/06/10	Pedido para recuperação do BF e denúncia de cadastramento politizado
14	Perimbe – SP, 05/11/10	Reclamação por bloqueio de benefício vinculado ao cartão do Bolsa Família
15	Recife – PE, 29/03/10	Esposa com marido doente agradece resposta a uma carta anteriormente enviada e pede ajuda para roupas e material escolar
16	Santo André – PB, 20/12/11	Depoimento que solicita apoio à ASA e ao programa Cisternas.
17	Irajuba – BA, 20/07/11	Mãe solteira e filha passando fome na zona rural pedem acesso ao Bolsa Família.
18	Caxias – MA, 23/01/12	Mãe carente com filha autista busca apoio para a associação de autistas da qual é fundadora.
19	Várzea de Palma – MG, 11/04/2012	Avó com netos e com problemas de saúde pede ajuda para conseguir documentos do filho falecido
20	Grão Mogol – MG, 18/04/2012	Mãe de dois filhos e doente relata dificuldades com o Cadastro Único para reaver o Bolsa Família cancelado.
21	Antônio Dias – MG, 05/03/2012	Mãe de criança pequena não entende o porquê não tem direito ao Bolsa Família
22	Fortaleza – CE, 24/01/2012	Mãe pede para incluir os filhos no Bolsa Família e reclama de problemas recorrentes no recebimento do benefício
23	Recife – PE,	Mulher doente pede bolsa família e diz que já se

	02/04/2012	inscreveu várias vezes
24	Aracati – CE, 06/01/2012	Diabético pede ajuda do Fome Zero para comer e diz que ação social lhe foi negada
25	laçu – BA, 24/05/2012	Recepcionista reclama de falta de informação sobre o Bolsa Família cancelado
26	Jaboatão dos Guararapes – PE, 27/01/2012	Faxineira pede oportunidade de estágio para o filho e desbloqueio do Bolsa Família
27	Passos – MG, 03/09/2012	Idosa não consegue obter benefício de assistência social após ir ao CRAS, INSS, assistência social do município
28	Mogi das Cruzes – SP, 16/02/2012	Amiga pede cadeira de rodas para deficiente física com dificuldades progressivas.
29	Belo Horizonte – MG, 21/12/2011	Líder comunitária pede acesso a políticas sociais: saúde, educação, creche e saneamento básico.
30	Ituverava – SP, 30/11/2011	Avó que é doméstica e cria três netos pede para receber o Bolsa Família

Para o trabalho de análise e interpretação do material textual utilizou-se a técnica de Análise Estruturada de Textos¹. Pelo tamanho do conjunto de cartas essa análise foi realizada de forma direta, sem auxílios de softwares que existem no mercado, e que são adequados para um volume mais expressivo de textos.

A metodologia da Análise Estruturada de Textos se inicia pela leitura das cartas com identificação de temas recorrentes e codificação dos dados textuais, buscando recortes mais significativos em relação aos temas identificados.

Sobre esse material, já com diversos destaques feitos, é feita uma interpretação das categorias analíticas encontradas. Em linhas gerais, o trabalho interpretativo é uma identificação de formas e significados textuais associados às maneiras particulares de representar, de interagir e de identificar-se em práticas sociais específicas.

A definição dos eixos temáticos para a análise seguiu uma abordagem “mais flexível” reorganizando os temas conforme iam se apresentando de forma consolidada na leitura das correspondências.

O respeito pela fala dos sujeitos e seus saberes cotidianos com base nas experiências sociais vividas exigiu a postura de manter ao máximo a linha de pensamento original das cartas, e revelar, dentro do possível, a integridade dos argumentos, sem correções, a fim de evitar interferências nas mensagens dos remetentes.

b. Resultados

¹ RESENDE, Viviane. Análise de discurso crítica: análise estruturada de textos. Material disponibilizado para o curso de capacitação para equipe da SAGI/MDS, 2013.

Estrutura das cartas

As cartas foram escritas de forma espontânea, para destinatários variados nos quais se depositam esperanças, por vezes desesperadas, de encaminhamento das demandas e soluções para um futuro melhor. O estilo utilizado foi sempre narrativo e pessoal.

Em geral, as cartas foram destinadas à presidente Dilma Rousseff, mas também ao presidente Lula da Silva (as de 2010), à ministra Tereza Campello e outras autoridades. Em sua maioria a estrutura das cartas inicia pelo relato de histórias e dramas familiares e conclui com um pedido de ajuda.

(...) com dez anos perdi minha mãe, ela morreu, com catorse ano perdi o meu pai ele também morreu quando a mamãe morreu eu fiquei cuidando dos meus irmãos que era três menor que eu se eu sofri até os catorse, depois o papai morreu foi muito pior, ficamos separados e escravo de quem pegou nós para cuidar.

(...) Imagine a pessoa dar conta de uma casa e uma criança com apenas 50 reais por semana é orrível, principalmente ver sua filha precisar ou pedir uma coisa e você não puder dar, é muito triste, doi muito, para uma mãe.

(...) faça alguma coisa por mim.

Só me resta esta carta e é a última esperança.

O tom das cartas é respeitoso, por vezes buscando a proximidade e por vezes buscando alcançar a linguagem mais formal possível em consideração ao destinatário, pessoa que ocupa lugar de poder e respeitabilidade. O lugar de quem se expressa é o do pequeno, ignorante, do que fez algo errado, mas também, ao mesmo tempo, do lutador, daquele que tem fé na vida e na solução dos problemas sociais. Algumas cartas revelavam a importância do reconhecimento alcançado por uma resposta recebida a uma carta anteriormente enviada.

Foi muito gratificante para mim receber resposta de minha carta que a qual muito me alegrou.

Por ser mulher, ingenua, e ignorante trabalhei e não tive oportunidade de ter uma vida melhor. Infelizmente minha contribuição foi pouco com o Governo. Este foi o meu erro. (...) caso não dê certo fico agradecida de ter lido essa simples carta.

Tenho certeza que à senhora, vai nos ajudar pois a nossa Esperança está, na Prezidenta Dilma que é uma guerreira como nós mulheres da comunidade Dandara (...) Desculpe-me pelos Erros, pois não tenho estudo como muitos de nós.

São comuns as referências a Deus e aos valores cristãos nas cartas.

(...)Bom, eu vou entregar isso nas mãos de Deus e de vocês, si puderem mi ajudar eu vou ficar muito feliz. Muito obrigada!

Pelo amor de Deus mi ajudem sei que Deus vai dar em dobro à vocês . porque eu realmente estou necessitada.

Eixos temáticos identificados

- **Pedidos de ajuda para superar situação de necessidade**

Esse é o tema mais frequente. Na maioria das vezes essa ajuda solicitada é um benefício de renda, Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada. Nos casos em que a pessoa pode trabalhar, o benefício de renda é entendido como complementação importante das rendas do trabalho. A situação de doença ou presença de pessoa com necessidades especiais na família parece fragilizar ainda mais a situação social e intensificar o discurso de pedido de ajuda. Mas há também pedidos de apoio diversos. Algumas pessoas escrevem para pedir apoio para iniciativas de ação social que desenvolvem para ajudar outras pessoas necessitadas. Outros pedidos são para viabilização de projetos de realização pessoal variados, em geral obstaculizados pela falta de recursos ou crédito, como adquirir casa, publicar livro, financiar estudos do filho, etc.

- **Reclamação por dificuldades com o recebimento de benefícios ou serviços**

A insatisfação mais recorrente é com o processo do Cadastramento Único. Algumas pessoas não conseguem o benefício do Bolsa Família ou o seu desbloqueio por dificuldades no cadastramento e reclamam que a assistência social do município não é capaz de resolver o seu problema.

- **Expressão de apoio político**

Boa parte das cartas expressa apoio político e confiança no perfil social do governo. São comuns as referências à questão de gênero com esperanças de um governo melhor pela presidente ser mulher.

Análises

Os trechos de carta transcritos a seguir são recortes que buscam investigar os significados dos discursos (representação/discursos particulares; identificação/estilos; interação/negociação em relações sociais) nos temas encontrados.

O discurso de ajuda merecida pela situação de necessidade é uma constante nas cartas. A principal ajuda requerida é pelo benefício de renda do Programa Bolsa Família.

Desculpa-me por incomodá-la mas não tenho outra opção. Criei 7 filhos hoje vivo com minha filha de 33 anos que é especial, ela tem lesão cerebral, irreversível. (...) Eu recebia CR\$ 130 reais do GDF mais infelizmente cortaram meu benefício, eu acho muito injusto Presidente Dilma, pois era com esse dinheiro que eu comprava comida.(...) Sei que a Sra. Tem outras coisas para resolver , mesmo assim eu te peço me ajude.

Oi, querida e Senhora 1ª Pres. Dilma Rouseff! (...) meu bolsa família foi bloqueado desde julho. Tenho 3 filhos, todos estudam em dia (...) a gente se alimenta e veste as crianças com este bolsa-fam. (...) Eu acho que é de direito meu o bolsa-fam. ser desbloqueado. (...) Temos fome, me envie boas notícias.

O meu desespero maior, é que esse benefício era o auxílio dos meus filhos e até mesmo meu, pois me ajudava e muito (...) sou desempregada trabalho como lavadeira de roupas para o meu sustento e de meus filhos e lhe peço até pelo amor de Deus, que retorne meu benefício, pois aqui em minha cidade já recorri pela Assistência Social de meu Município e nada foi resolvido.

As cartas são redigidas em busca de se alcançar um favor. Esse parece ser o padrão nas interações sociais. São raras as menções a direitos, quando essas menções ocorrem estão vinculadas aos casos em que há algum sentimento de injustiça envolvido.

Venho através desta, pedir e fazer uma denúncia a vocês, sobre o Bolsa Família na cidade de Tocos do Moji. Aqui recebem as pessoas que a prefeitura quer que receba (...) porque quem votou no prefeito tem direito a tudo, quem não votou perde os direitos.

Já procurei a Assistência Social, o Cras, O INSS, o advogado, a Cema para me ajudar, mas infelizmente não consegui ter o benefício (o BPC) (...) Tenho 73 anos. A minha vida foi trabalhar e cuidar dos filhos. (...) Gostaria de ter o mínimo para Eu mesma cuidar de mim, por isto, por meio desta, venho lhe pedir humildemente uma Ajuda. Talvez eu tenha direito em alguma coisa ou talvez não. Mas peço leia com carinho olhe por outras idosas como Eu que por Ironia do Destino, Nasci pobre mas com vontade e alegria de viver. Só que sem o básico é impossível manter a tal qualidade de vida.

Samuel está muito triste, ele fala que ele estuda (...) não é justo que o cartão fique bloqueado (...) eu estou pedindo um favor pelas crianças que fala mãe me tiraro o bolsa família agora não preciso mais estudar (...) estava pensando em fazer faculdade. Está desanimado.

Fui na assistência social e eles me disseram que eu não tenho esse direito. Porque eu não tenho esse direito? (...) Não dá para entender muito bem isso.

Os projetos de vida que são interrompidos ou impedidos de serem alcançados por um contexto de fragilidade social ou falta de crédito também aparecem nos textos de forma expressiva e se constituem em demandas por apoio socioassistencial.

Tenho 23 anos tenho uma filha de 2 anos, moro na zona rural trabalho em casa de frarinha para ganhar 50 reais por semana e não tenho nenhuma

outra renda (...) estou lhe pedindo ajuda pois estou precisando muito dessa renda até mesmo para mi poder voltar a estudar tive que deixar meus estudos, já no 2º ano do ensino médio. Porque tive que trabalhar para dar conta da minha filha, porque ela vem em 1º lugar na minha vida.

É com amor e muito carinho que venho através desta carta para fazer dois desabafo (...) estou me tratando em Jau de um câncer. Tenho medo de morrer sem conseguir por em pratica por falta de dinheiro. (...) Eu queria uma ajuda da senhora como presidente (...)sou beneficiada pelo governo federal e recebo um salario mínimo (...) fais mais de quinze anos que eu tento publicar os meus contos e não consigo. Sou ceme analfabeta e não tive oportunidade de estudar. Tive só um ano de escola caminhando muito longe é com muita força de vontade que escrevo até hoje (...)

Em algumas cartas fica evidente a dificuldade em conseguir empregos ou trabalhos regulares para garantir renda para a família. As razões podem ser desde vulnerabilidades pessoais, especialmente doenças, até isolamento e falta de desenvolvimento da região. O benefício de renda é entendido como uma complementação importante das rendas do trabalho.

Fui aposentado por 13 anos, por invalides (...) família são 8 pessoas, atualmente todos desempregado. Voltei a trabalhar por conta própria de vigia (...) a empresa de segurança ASCOP para me demitir essa mesma o fez (...) até essa data não encontro emprego de vigia nem a vulso, nem carteira assinada, motivo tenho 56 anos de idade, em janeiro de 2008 o INSS cancelou meu benefício (...) pesso a vocês para mandar urgente algumas cesta básica ou conseguir algum emprego de vigia aqui em Salvador ou em qualquer lugar pra completar meu curso de vigilante está vencido, as empresas somente contrata com o curso em dia, feito reciclagem, valor, reciclagem (...) não tenho condições.

Moro em Jacinto MG no Vale do Jequitinhonha uma cidade muito sofrida onde são péssima as oportunidades de arrumar um trabalho (...) e o meu esposo não tem serviço fixo, faz alguns bicos quando acha pois a Região em que moramos são muito difício na parte de Empregos.

Algumas pessoas parecem fazer questão de participar da solução dos problemas sociais de seus semelhantes e se mobilizam para a ação fraternal com a mesma lógica sustentada pela moral e pela ajuda devida aos mais necessitados já descrita anteriormente.

Vimos pela presente solicitar a V. Excelência a gentileza de se for possível isentar ou cobrar uma tarifa menor que a do PAC do Correio, de roupas usadas e calçados usados destinados ao pessoal pobre do Maranhão(...) Não queremos consertar o Brasil, mas pretendemos continuar fazendo o trabalho do beija-flor, porque se cada um fizesse um pouco, temos certeza que não estaríamos nesta situação.

(...) porém Sra. Presidenta está difícil arcar com um projeto tão necessário como o projeto conal - associação de amigos dos autistas do maranhão (...) Já consegui a lei municipal, a lei estadual, minimamente nenhum convênio.

Trabalho com voluntários e com pouco recurso da população (...) por favor me oriente como faço para obter recursos federais? Como também a lei federal?

(...)moro na zona rural e venho por meio destas poucas linhas lhes dizer a importância da ASA Brasil na minha família, e na minha vida. (...) que é a cisterna do P1 + 2 destinada a produção. Após esse recebimento da implementação a nossa vida mudou, porque passamos a ter consciência do quanto o reservatório era importante para a nossa sobrevivência. Hoje produzimos hortaliça para o consumo familiar e vendemos o excedente. Quero pedir-lhe que dê continuidade ao apoio a ASA Brasil, porque só assim outras famílias poderão ter acesso ao processo de formação e implementação proporcionado pela ASA ao longo desses anos.

Considerando que ausências percebidas nas cartas também se constituem em material de análise, nota-se que seja pedindo Bolsa Família ou solicitando a recuperação de benefício cancelado, não se discutem os critérios para recebê-los. Talvez essa informação nem seja considerada como determinante para a concessão. Outra ausência significativa nas cartas é de alguma referência ao trabalho da assistência social do município no apoio efetivo ao acesso a direitos.

(...)só fazem, aguarde já fazem 2 anos e 4 meses no aguardo

Já procurei a assistência social, o CRAS, o INSS, o advogado, pessoas mais acena para me ajudar, mas infelizmente não consegui ter o benefício.

Fui à lotérica da minha cidade e o saldo só dá insuficiente. Fui na secretaria de assistência social da minha cidade e olharam no programa e me disseram que os meus dados estão atualizados mais o benefício foi cancelado

As vezes meu alimento é café com farinha, pois aqui em Arati a ação social me negarão

(...) espero que vocês vai receber essa carta e resolver porque aqui onde moro não resolve, já cansei de ir lá.

O fundo social se transformou num inferno fizeram uma panela entre os funcionário (...) Esse salão que eu me referi prédio, fiquemos lá por quase trinta anos ele entrou como prefeito e nos desapropriou são sete anos de agonia agente corre atrás ele dis que já fas, mas fica só na converça. (...) mas estamos despresados. Nossa 3ª idade chama O Grupo da 3ª idade de Itapeva. Presidente Dilma o que a Senhora acha estou certa ou errada.

Boa parte das cartas expressa apoio político ao governo. Nas cartas de 2011 e 2012 esse apoio está fortemente ligado à questão de gênero.

Dilma! Eu acredito em seu governo.

Excelentíssima Sr^a presidenta Dilma Rousseff. É com muita satisfação que lhe escrevo, estou muito alegre por ter uma mulher no comando da nossa nação preocupada com a causa das pessoas com deficiência, o meu grande solho é conhecê-la pessoalmente.

(...) pois queríamos uma mulher no poder, porque há anos éramos em segundo plano. Hoje é com muito orgulho que temos a senhora nossa prezidenta. (...) No grupo que eu coordeno somos cento e dez famílias (...) nós sonhamos com um posto médico para atender as nossas famílias, crexe, saneamento básico, nós aqui vivimos improvisando tudo.

Em resumo, foi possível perceber o estilo narrativo e afetivo, fortemente apoiado em valores cristãos; o padrão de interação social como busca de alcançar um favor na relação com autoridades; o discurso predominante de ajuda merecida por uma situação de necessidade; e demandas diversas - sendo a principal o pedido para acesso ou recuperação de benefício de renda, Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada, mas também demandas por apoio para realização de projetos pessoais e por participação na solução dos problemas sociais de semelhantes.

Interpretação

Quais são as práticas sociais envolvidas no ato de escrever uma carta para a ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Social?

São conhecidos os avanços da política social no Brasil nos últimos anos. Esses avanços foram expressivos especialmente na área de Assistência Social, tanto em termos de números de benefícios concedidos e acréscimo em seus valores, quanto em termos de serviços socioassistenciais disponíveis para a população.

No entanto, parece haver um caminho de mudança semiótica, cultural, ainda a ser percorrido para introduzir benefícios e serviços socioassistenciais na perspectiva de direito de seguridade social no Brasil. Em que pese o passo fundamental dessa mudança já estar expressamente garantida nas leis e normas da assistência, parece haver a necessidade de que essas mesmas orientações sejam mais bem absorvidas pela sociedade, rompendo com padrões de assistencialismo e filantropia ainda presentes no sistema.

Isso passa, evidentemente, pelo diálogo entre atores relevantes, e pelo reconhecimento da legitimidade do pensamento social de cada um, em especial, daqueles que são o público alvo da política, já que se pretende considerá-los sujeitos do seu próprio desenvolvimento. Desta forma, é imperioso reconhecer que aquele que escreve para a ouvidoria do MDS busca afirmar-se perante autoridades como ator apto a fundamentar por meio de sua escrita, suas ações, intenções, desejos e necessidades.

O exercício de análise qualitativa das cartas da ouvidoria é um desafio de reflexão crítica em relação às práticas sociais reveladas nessa comunicação, ou seja, são postas em foco as maneiras recorrentes da relação entre aqueles mais necessitados com

trabalhadores do SUAS e autoridades, maneiras pelas quais se age ou reage num determinado tempo recente e contexto social de necessidades não satisfeitas.

Essa relação, revelada nesse pequeno conjunto de 30 cartas, ainda se dá predominantemente em bases assistencialistas. Não existe nas cartas argumentação sobre uma obrigação do Estado, ou das autoridades, ou dos trabalhadores do SUAS, em prover serviço ou benefício, mas uma situação de carência cujo o atendimento pode ou não ser alcançado como uma benemerência. Muitas vezes nem se alcança a compreensão do direito. As pessoas parecem se sentir mais seguras utilizando argumentos religiosos ou afetivos para sustentar suas demandas.

Em geral, a assistência social é procurada para solucionar um problema com o benefício de renda. As cartas relatam a sua incapacidade de resolver o problema naqueles casos específicos, e nunca foram além em termos de relatar encaminhamentos para acesso a outros serviços socioassistenciais ou ação de defesa de direitos.

Em que pese à limitação das inferências desse estudo pelo pequeno número de cartas analisado, a impressão que resulta dessa leitura é de distanciamento. Se a política de assistência social avançou como direito do cidadão e dever do Estado nos últimos anos parece ainda estar longe de fazer compreender sua lógica normativa e operacional pela população. Esta parece compreendê-la como ajuda, e ainda não encontrou o caminho para apoiar-se na assistência social como uma parceira importante no acesso a direitos, seja nesses termos, ou nos termos de uma aliada importante para a conquista de uma vida melhor.

O distanciamento verificado dá a medida do desafio do diálogo entre os trabalhadores e autoridades do SUAS e a população nesses anos de afirmação da assistência social como política de seguridade. Para fazer-se entender, seja no âmbito dos serviços socioassistenciais, ou mesmo nas correspondências do MDS, é preciso investir na construção de algumas frases com o objetivo da argumentação didática sobre a perspectiva mais recente da política.

A escolha dos termos deve mostrar que houve escuta do discurso mais comumente proferido pela população, e que ele se justifica historicamente, pois sabe-se que o direito nem sempre está tão acessível como deveria, e que a população precisa fazer-se sujeito político, protagonista na conquista de direitos sociais. Reconhecer que existe lógica e validade na forma de interpretação encontrada é o ponto de partida.

Porém, não se pode abrir mão do contraditório e, em absoluto, abandonar o desafio de fazer com que sejam informados os pontos essenciais para a afirmação dos direitos socioassistenciais, como a explicação compreensível das regras de acesso ao benefício de renda do programa Bolsa Família por exemplo, e de que forma as equipes da assistência social podem apoiar famílias e comunidades nessa afirmação e conquista.

Em síntese, é preciso aproximar referenciais e construir um código semântico comum, de forma respeitosa. Identificar usuários que tenham alcançado a compreensão da

perspectiva dos direitos socioassistenciais no SUAS e solicitar que eles auxiliem nessa tradução pode ser uma boa estratégia, assim como realizar grupos focais com usuários para testar algumas dessas construções sugeridas e sua compreensão.

“A linguagem é uma instituição social na qual é possível articular as experiências de sofrimento e que implica a existência da comunidade de falantes e agentes que se reconhecem reciprocamente. A dignidade tem a ver com a inclusão em tal comunidade de comunicação e reconhecimento.”

Filósofo italiano Salvatore Veca, citado por Walquíria Rego e Alessandro Pinzani em **Vozes do Bolsa Família. Autonomia, dinheiro e cidadania**. Unesp, 2013.

“Temos uma visão muito distante das diferentes pobrezaas que existem no Brasil”
Ministra Tereza Campello, Fórum Social Temático – Porto Alegre, 2014.

3. Bibliografia

INSTITUTO PICHON-RIVIÈRE DE SÃO PAULO. O processo educativo segundo Paulo Freire e Pichon-Rivière. Petrópolis, Editora Vozes, 1991.

LIMA, Maria Cristina Abreu Martins de. Em busca do diálogo e da convivência das diferenças: representações sociais dos direitos do cidadão elaboradas por pessoas que atuam em organizações de defesa de direitos em Ceilândia – DF. Tese de mestrado do Departamento de Serviço Social da UnB, mimeo, 2001.

REGO, Walquiria Leão e REGO, Alessandro Pinzani. Vozes do Bolsa Família: autonomia, dinheiro e cidadania. São Paulo – SP: Editora Unesp, 2013.

RESENDE, Viviane. Análise de discurso crítica: análise estruturada de textos. Curso de capacitação para equipe da SAGI/MDS, 2013.