

El Centro de Referencia de Asistencia Social (Cras) como objetivación de la Política Nacional de Asistencia Social en Brasil*

Liliana Espinosa Hurtado**

*Estudiante de doctorado del programa Estudios Pos-graduados en Servicio Social
Pontificia Universidad Católica de São Paulo, Brasil*

Resumen

En este artículo se abordan los Centros de Referencia de Asistencia Social como espacios del ejercicio profesional en los que una multiplicidad de variables, como los intereses, las vivencias, las experiencias, los significados y las distintas expresiones en lo cotidiano influyen, según los contextos, en la intervención profesional, especialmente en lo referente a la diversidad cultural y a la percepción que las trabajadoras y los trabajadores sociales tienen de esta.

Palabras clave: trabajo social, práctica profesional, política social, política nacional de asistencia social, centros de referencia, diversidad cultural.

...

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Espinosa Hurtado, Liliana. 2013. "El centro de referencia de asistencia social (Cras) como objetivación de la Política Nacional de Asistencia Social en Brasil". *Revista Trabajo Social* 15: 105-123. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.

Recibido: 16 de abril del 2013. **Aceptado:** 31 de julio del 2013.

* El presente artículo condensa las reflexiones realizadas en la disertación de maestría "Expresiones de la diversidad cultural en la práctica profesional de los trabajadores sociales: el caso del Cras de Parelheiros (São Paulo)" (Hurtado 2011).

** lilianaeh@gmail.com

The Social Assistance Reference Center (Cras) as a Materialization of the National Social Assistance Policy in Brazil

Abstract

The article discusses Social Assistance Reference Centers as spaces for professional practice in which a multiplicity of variables such as the interests, experiences, meanings, and different expressions of everyday life that have an influence on professional intervention, depending on the contexts, especially with respect to cultural diversity and to social workers' perception of the latter.

Keywords: social work, professional practice, social policy, national social assistance policy, reference centers, cultural diversity.

O Centro de Referência de Assistência Social (Cras) como objetivação da Política Nacional de Assistência Social no Brasil

Resumo

Neste artigo, abordam-se os Centros de Referência de Assistência Social como espaços do exercício profissional nos quais uma multiplicidade de variáveis como são os interesses, as vivências, as experiências, os significados e as distintas expressões no cotidiano que, segundo os contextos, influem na intervenção profissional, especialmente no que se refere à diversidade cultural e à percepção que as trabalhadoras e os trabalhadores sociais têm desta.

Palavras-chave: trabalho social, prática profissional, política social, política nacional de assistência social, centros de referência, diversidade cultural.

Introducción

La disertación en la que se fundamenta este artículo constituyó un desafío por cuanto se propuso discutir la práctica profesional alrededor de algunos cuestionamientos, como: ¿Cuál es el Norte que guía nuestras acciones? ¿A qué lógicas estamos respondiendo? ¿De qué forma reaccionamos a los nuevos contextos? ¿Nuestra relación es cada vez más próxima a los sujetos con los que trabajamos? ¿Cuál es nuestra percepción frente a estos sujetos diversos que nos interpelan? ¿Qué tipos de influencias tienen los contextos en nuestra práctica profesional? Entre muchas otras, estas son preguntas de múltiples respuestas e interpretaciones, por lo que

Es de suma importancia impulsar investigaciones y proyectos que favorezcan el conocimiento del modo de vida y de trabajo —y de sus correspondientes expresiones culturales— de los segmentos poblacionales atendidos, creando un acervo de datos sobre las expresiones de la cuestión social en los diferentes espacios ocupacionales del trabajador social. El conocimiento riguroso de los procesos sociales y de vivencia [de] los individuos sociales podrá alimentar acciones innovadoras, capaces de propiciar el atendimento a las efectivas necesidades sociales de los segmentos “subalternizados” (Iamamoto 2006, 188).

En procura de este objetivo, se optó por una investigación de tipo cualitativo, ya que “ella trabaja con el universo de significados, motivos, aspiraciones, creencias, valores y actitudes, lo que corresponde a un espacio más profundo de relaciones, de los procesos y de los fenómenos” (Souza 2002, 22). Así mismo, los estudios que tienen un abordaje de las problemáticas desde una perspectiva cualitativa pueden

Describir la complejidad de determinado problema y la interacción de ciertas variables, comprender y clasificar los procesos dinámicos vividos por grupos sociales, contribuir en el proceso de cambio de cierto grupo y posibilitar, en un mayor nivel de profundidad, el entendimiento de las particularidades del comportamiento de los individuos. (Diehl y Carvalho 2004, 52)

La elección de la investigación cualitativa se fundamenta en el hecho de que permite conocer cómo

es la vivencia de las personas, sus experiencias y los significados que ellas mismas les dan. De este modo, es posible trabajar con lo real en movimiento, en busca de los significados, de las interpretaciones de los sujetos y de sus historias. Esas particularidades hacen que en la investigación cualitativa se tenga un contacto directo con el sujeto de investigación, sustentado en la oralidad, con lo cual se privilegian los hechos más próximos de los sujetos (Martinelli 1999).

Al valerse de la oralidad para entablar una relación más próxima con el sujeto, para reconocerlo y con él, su singularidad, su modo de vida y, por lo tanto, su experiencia social, en este tipo de investigación no se trabaja con suposiciones, pero sí se busca desvendar los significados que él atribuye a la realidad: “Ese es fundamentalmente el motivo por el cual se privilegia la narrativa oral” (Martinelli 1999, 23). Esta elección supone, por lo mismo, una posición política en relación con la realidad investigada y con los sujetos que la componen; se procede con la consciencia de estar trabajando con sujetos políticos, y esto exige profundizar en cuestiones que van más allá de la apariencia, ya que “no hay ninguna investigación cualitativa que se haga a distancia de una opción política. En ese sentido, ella está plena de intencionalidades, busca objetivos explícitamente definidos” (1999, 26).

A lo largo de la investigación se produjeron cambios importantes que respondieron al contexto y a las circunstancias en que fue hecha. Terminamos, así, evidenciando que la investigación fue un *estudio de caso* que buscó recolectar y registrar, de forma concisa, informaciones y datos de un objeto y situación determinados, sobre los que se elaboró “un informe ordenado y crítico de una experiencia, [que permitieron] evaluarla analíticamente, objetivando el tomar decisiones al respecto [...] o proponer una acción transformadora” (Chizzotti 1991, 102). El objeto de esta investigación, como unidad significativa del todo, “es considerado también como marco de referencia de complejas condiciones socioculturales que envuelven una situación y retrata tanto una realidad como revela la multiplicidad de aspectos globales, presentes en una situación dada” (1991, 102).

La investigación tuvo como objetivo conocer las expresiones de la diversidad cultural en el cotidiano de la práctica profesional de los trabajadores sociales en el Cras¹ Parelheiros. Se pensó, así, en un objetivo general que diera cuenta del propósito principal de esta investigación: analizar la percepción de los trabajadores sociales en el Cras Parelheiros en relación con la diversidad cultural presente en su práctica profesional.

Para concretar este propósito, se establecieron algunos objetivos específicos que direccionaron la investigación: 1) analizar cómo los trabajadores y las trabajadoras sociales perciben la diversidad cultural presente en su práctica profesional; 2) problematizar las influencias que los contextos tienen en la práctica profesional; 3) evidenciar la importancia de la cuestión cultural para la profesión, y 4) situar la interculturalidad como una posibilidad de realización de una práctica que contemple la diversidad cultural.

Con respecto al proceso de investigación cabe señalar que, en un primer momento, se llevó a cabo una aproximación bibliográfica de los textos fundamentales de la temática, con el fin de localizar conceptualmente el debate y verificar la producción alrededor de este. Dicho ejercicio se constituyó en una dinámica constante que acrecentó contenidos hasta el final de la disertación. Posteriormente se realizó el trabajo de campo, que tenía como fin último la recolección de información; estos datos se complementaron con los análisis previos, permitiendo el avance hacia la consecución de los objetivos.

Se partió de una delimitación espacio-temporal que permitió aprehender una realidad más puntual. Es así que se percibe “el *campo de investigación* como el recorte que el investigador hace en términos de espacio, representando una realidad empírica a ser estudiada a partir de las concepciones teóricas que fundamentan el objeto de investigación” (Souza 2002, 53).

No se puede perder de vista que ese trabajo de campo está condicionado históricamente, lo que permite al investigador, además de reflexionar y analizar

la situación que es de su interés, ver la relación entre esta y la sociedad, con las condiciones sociohistóricas y las estructuras de poder implicadas en el proceso.

Fueron fundamentales, además del espacio y del tiempo escogidos para la realización de la investigación, los sujetos políticos que interactúan en ellos, que reproducen y crean relaciones con significados específicos, que viven los procesos sociales de forma particular. La relación entre los sujetos de estudio y su realidad circundante se analizó a partir de los relatos de los sujetos.

Para desarrollar el trabajo de campo se escogió un Cras, por ser uno de los espacios de mayor inserción de trabajadores y de trabajadoras sociales, en materia de asistencia social, en Brasil. La elección del Cras para la investigación estuvo mediada por la intención de encontrar elementos —en este caso, entrevistas— que permitieran ser analizados posteriormente; debía ser un Cras que expresara en sí mismo la diversidad cultural, que lidiase explícitamente con ella. Por esta razón se escogió el Cras localizado en Parelheiros, municipio de São Paulo.

Al privilegiar el método cualitativo, se seleccionaron, como técnicas de recolección de la información, la observación sistemática y la entrevista, las cuales permitieron aprehender los procesos presentes en el Cras en relación con el trabajo realizado por las trabajadoras y los trabajadores sociales.

En el momento de la investigación laboraban en el Cras seis trabajadores sociales: un coordinador y cinco mujeres, con el cargo de técnicas. Las cinco técnicas desarrollaban su trabajo de forma alterna, es decir, cada día cambiaban sus funciones en dichos locales de trabajo: dos de ellas atendían a los usuarios para demandas específicas, como era el caso de inclusión en varios de los proyectos del Cras; otras dos realizaban atención personalizada, como seguimiento de casos, remisión a otras entidades de la red socioasistencial, solución de problemas con los programas en los que ya estuvieran participando, entre otros; y una de ellas se desplazaba a puntos estratégicos en el territorio donde había población que difícilmente podía acceder al Cras.

De esta forma, se determinó hacer varias observaciones sistemáticas durante la mitad de la jornada de

1 Centro de Referencia de Asistencia Social —en adelante, Cras—.

trabajo de las profesionales, realizando anotaciones en relación con: 1) el espacio de atención (condiciones de infraestructura); 2) la atención de las trabajadoras sociales a los usuarios; 3) las principales solicitudes de estos, y 4) los inconvenientes generados en dicho proceso. Se observó, en este primer momento, a cuatro de las trabajadoras sociales (la quinta se encontraba en campo y el coordinador estaba llevando a cabo otras actividades).

Estas observaciones sistemáticas generaron múltiples cuestionamientos y proporcionaron a la disertación elementos importantes de análisis, teniendo presente que:

[...] una práctica solo se torna un saber sistemático si es observada y registrada detalladamente. Registrándola de modo organizado y sistemático, podemos percibir ángulos y dimensiones que no habíamos percibido en el momento en que los hechos estaban ocurriendo y llegar a una observación más completa de la realidad. (Marsiglia 2009, 385)

Para el caso de las entrevistas, se escogieron a los cuatro trabajadores y trabajadoras sociales² que llevaban mayor tiempo y tenían mayor experiencia de trabajo en el Cras, con el fin de contar con diferentes percepciones de esos movimientos sociohistóricos específicos. Las entrevistas se llevaron a cabo de forma individual y en el sitio de trabajo, posteriormente se hizo la transcripción de forma integral y se realizaron pequeños cambios de estilo, sin alterar la autenticidad de las entrevistas.

Teniendo en cuenta que para la disertación era fundamental la percepción y la forma como los trabajadores y las trabajadoras sociales se relacionaban con la diversidad cultural en sus espacios de práctica profesional, las entrevistas fueron de carácter reflexivo. Así, los relatos de los cuatro profesionales del Cras entrevistados siguieron esa línea de análisis.

Con base en las entrevistas y en los ejes que las guiaban (percepción de la diversidad cultural; for-

mas de lidiar con esa diversidad por parte de los sujetos y del Cras; influencias del territorio en la práctica profesional; preparación para trabajar con esa diversidad cultural; el papel de la red socioasistencial), al momento de analizar la información se evidenciaron unos núcleos temáticos o categorías de análisis que englobaron las respuestas de los sujetos de la investigación: uno de los núcleos se caracterizó por cuestiones que hacían referencia a conceptos, pero que tenían que ver con la práctica profesional y la percepción de los trabajadores y de las trabajadoras sociales sobre la diversidad cultural; otro de los núcleos temáticos estuvo encaminado en el análisis del territorio y sus implicaciones en la actuación del Cras; y un tercer núcleo evidenció algunas de las expresiones en torno al referente social y al condicionamiento que supone en la práctica profesional.

Para tener un cuadro general de la construcción de las particularidades de los Cras, en el presente artículo se hace una aproximación a la Política Nacional de Asistencia Social —en adelante, PNAS—, a su origen, progresos y cambios, así como un análisis del Cras en cuanto espacio de materialización de la política pública. También se reflexiona sobre el Cras de Parelheiros, tomando como referente las entrevistas con los trabajadores y las trabajadoras sociales sobre la cuestión de la diversidad cultural de ese lugar y sus dinámicas.

Se parte así del presupuesto de que aquello que se presenta al investigador no es la totalidad de la realidad, que lo cotidiano contiene interpretaciones latentes y sentidos dados sobre las relaciones; por ende, la función de quien investiga es develar esas apariencias tenidas como ciertas y únicas y, junto con los sujetos, construir nuevas formas de ver e interpretar el mundo.

El Cras de Parelheiros como materialización de la PNAS en un contexto culturalmente diverso: percepciones y desafíos

Localizada en la zona sur de São Paulo, la subalcaldía de Parelheiros está compuesta por los distritos de Marsilac y Parelheiros, teniendo esta última un área de 350 km² y abarcando casi el 25% de los 1.507

2 Alexandre Gomes, coordinador del Cras; Sonia Regina Batista de Andrade Patente, Gerlani Bento da Silva Falcão e Irene Pereira de Magalhães, que trabajan como técnicas del Cras. Los sujetos de la investigación decidieron no modificar sus nombres originales.

km² del municipio, con varias nacientes de agua que alimentan las represas Billings y Guarapiranga, responsables por el 30% de todo el abastecimiento de la región metropolitana. Del total del área de la región, el 24% lo constituye el municipio, con una ocupación urbana de 2,5% y una población que se encuentra localizada en lugares alejados de 7,7%. La mayor parte del área corresponde a las reservas ambientales de Mata Atlántica (en ella se localiza el Área de Protección Ambiental [APA] de Capivari-Minos).

En la región, la mayor parte de las carreteras no están pavimentadas y muchas de las casas en la zona rural están construidas con materiales rudimentarios. Proliferan las construcciones ilegales y pervive una fuerte problemática ambiental, intensificada por la incursión de seres humanos en territorios habitados por diferentes especies de animales, lo que conlleva que estos se vean obligados a cambiar de hábitat.

Para entender las dinámicas propias del lugar es preciso conocer la historia de la región, atravesada por procesos de colonización que determinaron tanto al territorio como a la población que en este momento la habita.

Por la propia colonización, por la forma en que se dio, en el inicio, con la llegada de los alemanes, eso al final de 1800, cuando ellos llegaron aquí, huyendo de la Primera Guerra, entrando en la segunda, ellos traen mucho de su cultura, ahí usted tienen la colonia alemana [...]. Ellos llegaron a través de la carretera de hierro; quienes [la] construyeron fueron los ingleses y los italianos, que eran aliados [...]. A partir de esa colonia alemana, traen toda la cultura que tenían allá en Alemania, la traen para la región, y una de las cosas que traen son las corridas de caballos, entonces ellos salen de la colonia y se desplazan para la avenida, un flujo más próximo de esta carretera que va hasta Embu-Guaçu, y ahí es que ellos traen las corridas de caballos, que llamaban de “parelhas” y a partir de las “parelhas” de las corridas de caballos, surge el nombre de “Parelheiros”. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011)

Tras la llegada de los alemanes, un flujo de nordestinos empezó a ocupar vehementemente el centro de São Paulo para trabajar en las grandes obras, y

se instalaron en las periferias, donde encontraron un espacio para vivir y para trabajar como cuidanderos de las fincas de los alemanes.

Con el tiempo, esas familias que trabajan en las fincas pierden el empleo porque los alemanes más antiguos acaban falleciendo, los hijos no quieren continuar en la región, van para los grandes centros, el cuidandero toma posesión de algunas [propiedades] y las va vendiendo, y esa población comienza a venir. Entonces usted tiene la migración de las personas del centro más para la periferia, pero en la situación del norte, del nordeste, entonces comienza a venir otra cultura para esta región, y los terrenos aquí son prácticamente invadidos al principio; entonces era muy fácil conseguir un terreno en la época. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011)

Dos aldeas, que hasta el momento permanecían en el territorio —específicamente en Marcilac—, también hicieron parte del proceso histórico que determinó las dinámicas del lugar.

La población indígena del litoral hace este proceso de migración del litoral para el centro de la grande (sic) ciudad para vender artesanías. Entonces, ellos suben por la sierra, y cuando bajan a la región de Parelheiros, ellos tienen campamentos donde pasan la noche, entonces viajan todo el día y a la noche llegaban (sic) a Parelheiros, aquí dormían en la finca de un japonés, y al día siguiente seguían hasta Santo Amaro, donde vendían sus artesanías. Allí, donde es el terminal de Santo Amaro, era una selva cerrada y usted tiene el río Piñeros, entonces, ¿qué es lo que ellos hacían? Se quedaban hasta quince días o veinte [...] en la selva, en las casas construidas por ellos; estaba el río que les servía para la pesca, para el baño y vendían artesanías en la ciudad de Santo Amaro, que hoy es el distrito; en la época era ciudad [...]. Con el tiempo, esa población indígena viene y monta su villa, su pequeña villa en este espacio cedido por ese señor japonés, que él les ofreció para que ellos se quedaran en su casa y comienzan así las aldeas, y después de la muerte de ese japonés, él deja eso en un documento, que aquella tierra era para los guaraníes, ahí usted tiene las aldeas. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011)

Por el relato de Gomes, es posible deducir que a la región también llegó la colonia japonesa, con lo que se acrecentaron las particularidades de la población. Alemanes, nordestinos, japoneses e indígenas constituyen la población hasta hoy, lo que genera una visión específica y diversa de Parelheiros.

Al pensar estas dinámicas de reconfiguración de las poblaciones, concordamos con la concepción que Marilena Chaui presenta de cultura, entendiéndola como

[...] una práctica social que instituye un campo de símbolos y signos, de valores, comportamientos y prácticas, añadiendo, sin embargo, que existen campos culturales diferenciados en el interior de la sociedad como resultado de la división social de clases y de la pluralidad de grupos y movimientos sociales. (2006, 135)

A su vez, esta puede ser entendida como “un campo específico de *creación*: creación de la imaginación, de la sensibilidad y de [la] inteligencia que se imprime en obras de arte y obras de pensamientos, cuando buscan exceder críticamente lo establecido” (2006, 135).

La cultura, vista entonces como una construcción social que puede ser modificada, como un conjunto de procesos sociales mutables en los que se evidencia la experiencia social que la circunscribe, requiere en su análisis de la comprensión de su singularidad y de la relación que establece con la dinámica social más amplia, es decir, de los modos en que “los procesos sociales crean significaciones y cómo estas interfieren en la propia historia [...] como todo un modo de vida” (Khoury 2000, 117).

Así mismo, Chaui (2006) señala que el paso del estado natural a la cultura como modo de vida implica atribuir de sentido a las cosas y a los otros individuos con los cuales los sujetos se relacionan. Desde sus núcleos de socialización más íntimos, donde aprenden la forma de ser en el mundo y cuál es su lugar dentro de este, hasta su inserción en las diferentes instituciones sociales (escuela, iglesia, trabajo), los individuos van formando una serie de valores, de posicionamientos por comparación —en la diferencia y en la igualdad—, que los definen dentro de la sociedad.

Los sujetos que viven, crean y recrean esa cultura dotan, continuamente, de diferentes sentidos a las formas de pensar, actuar y de posicionarse en relación con los otros; de este modo, la diversidad cultural adquiere materialidad y se expresa en el día a día.

La diversidad cultural influye, indefectiblemente, en las trayectorias de vida de los sujetos, en sus vivencias, en los modos de apropiación de los espacios y en el sentido que le dan a sus prácticas. Las construcciones culturales, como terreno plétórico de significaciones, están impregnadas de negociaciones, mediadas por los intereses particulares, entre los diferentes sujetos políticos, que generan sentido de pertenencia y separación (Khoury 2000), y que asumen al *otro* para constituirse como individuos, sea en la igualdad, en la diferencia. Dichos intercambios perennes de la cultura, rica en matices, la explicitan y particularizan en el tránsito de las relaciones sociales.

La cultura, al estar circunscrita a los procesos históricos y ser reconstruida por ellos, se constituye de vivencias particulares, de formas de ser y pensar consolidadas o desmitificadas —según el momento social del cual se esté hablando—. Esa diversidad característica de cada momento hace parte a su vez de la totalidad cultural histórica, y el modo en que se vivencia entrelaza las experiencias tanto micro como macro, manifestándose en “necesidades, valores, comportamientos, formas de vivir y trabajar, perspectivas pasadas y futuras bastante diferenciadas” (Khoury 2000, 128); es así que explorar el significado de esos elementos posibilita comprender las transformaciones e interpretaciones propias de esa diversidad, y la “apropiación y sentido dado a los procesos, pensar las experiencias a partir de la cultura, implica evidenciar y profundizar las relaciones que las impregnan” (2000, 134). No es solo lo evidente de las diversidades sociales lo que nos dará fundamentos para el análisis; es lo profundo en ellas, las tramas en las cuales se sustentan, sus posibilidades y límites en las esferas de la vida lo que sustenta la reflexión de esta investigación.

Una de las formas de materialización de la Política Nacional de Asistencia Social son los Centros de Referencia de Asistencia Social – Cras. Entendidos como la unidad pública municipal, de base territorial,

se localizan en las áreas de mayores índices de vulnerabilidad y riesgo social; por lo mismo, están destinados a prestar servicios socioasistenciales en su territorio de influencia, y a desarrollar programas y proyectos de protección social básica a las familias³.

[...] el Cras es la unidad público-estatal de referencia del Suas que, por la oferta de servicios, beneficios y actividades socioasistenciales, materializa derechos a la protección social de asistencia social, como deber del Estado. (Yazbek, Mestriner, Chiachio *et al.* 2010, 151)

Localizados en territorios de mayor vulnerabilidad social, los Cras constituyen la puerta de entrada de los servicios de protección social básica; “su importancia en la construcción del Suas reside en su centralidad en cada territorio, en la medida en que procesa y hace efectivos [los] derechos de la asistencia social” (Consejo Regional de Servicio Social-São Paulo 2009, 18). En lo referente a su trabajo con las familias, busca “garantizar derechos y adquisiciones relacionados a la autonomía y al fortalecimiento de la ciudadanía de los usuarios, por el desarrollo de sus capacidades y de las condiciones objetivas al hacer frente a las necesidades sociales de existencia” (Yazbek *et al.* 2010, 151). Al trasluz de estos principios se entrevé un cambio en la concepción que se tiene de los usuarios de la política: ellos no son apenas receptores de los beneficios y servicios; por el contrario, son agentes de cambio capaces de adquirir los elementos necesarios para alterar las condiciones que los afectan.

La localización en los territorios les permite a los Cras una aproximación real a las problemáticas de sus usuarios, así como la promoción de acciones encaminadas a la defensa, protección y prevención, que se sustentan en la información recogida al momento de planear las actividades y de elaborar los planes y proyectos. De este modo, los Cras forman parte de la red socioasistencial: trabajan a partir de ella y con ella, realizando la referencia y contrarreferencia del usuario, dependiendo de la demanda, para que “los servicios estén conectados y sus operadores construyan entre sí protocolos de acción y pactos de compromisos por los resultados a alcanzar” (2010, 153).

3 Ley 8.742 de 1993. Incluida por la Ley 12.435 de 2011.

Así pues, el trabajo es desarrollado en conjunto con los usuarios —definidos, por la Secretaría Municipal de Asistencia y Desarrollo Social, como aquellos individuos y familias en situación de vulnerabilidad y riesgo personal, que habitan en el territorio de alcance de los Cras— y con la red socioasistencial, en un proceso que dé respuestas integrales a las problemáticas con el fin de restablecer los derechos violados y evitar que las consecuencias de las situaciones de riesgo y la vulnerabilidad social se profundicen.

Puntualmente, la actuación de los trabajadores y de las trabajadoras sociales en el Cras se realiza a partir de las competencias específicas establecidas por el Consejo Federal de Servicio Social, ligadas a las siguientes *dimensiones*:

- Una dimensión donde se atiendan las necesidades básicas y se promueva el acceso a los derechos, así como a los bienes y equipamientos públicos, en un abordaje individual, familiar y grupal.
- Una dimensión de intervención colectiva, junto a movimientos sociales, que fortalezca la clase trabajadora.
- Una dimensión de intervención profesional, con una fuerte participación en espacios democráticos y de control social, que promueva la defensa de los derechos de los usuarios.
- Una dimensión que viabilice la gestión, la planeación y la ejecución de bienes y servicios a favor de los ciudadanos.
- Una dimensión expresada en la producción de estudios e investigaciones que evidencien la realidad de los usuarios y que ayude en la formulación, implementación y seguimiento de la política de asistencia social.
- Una dimensión pedagógica-interpretativa que socialice informaciones en el campo de los derechos, la legislación, entre otros, para los sujetos y actores políticos (Consejo Federal de Servicio Social 2009).

Estas dimensiones ganan concreción en acciones y procedimientos específicos que hacen de ellas una realidad. Las principales son:

- Planear, organizar y administrar el acompañamiento de los recursos presupuestales, los beneficios y servicios socioasistenciales en los Centros de Referencia de Asistencia Social (Cras) y en el Centro de Referencia Especializado de Asistencia Social (Creas).
- Realizar estudios sistemáticos con los equipos de los Cras y Creas en el análisis de la realidad coyuntural y en la planeación colectiva de las acciones, lo que supone asegurar espacios de reunión y reflexión en el ámbito de los equipos multiprofesionales.
- Organizar los procedimientos y realizar atendimientos individuales o colectivos en los Cras.
- Ejercer funciones de dirección o coordinación en los Cras, Creas y Secretarías de Asistencia Social (Consejo Federal de Servicio Social 2009).

El trabajo desarrollado en los Cras, de fundamental importancia para la política, es un reflejo de sus avances, de su direccionalidad, de las posibilidades de la práctica profesional, del esfuerzo de las políticas para enfrentar los condicionamientos de los contextos, para cambiar la percepción histórica de la asistencia social y para promover procesos sociales continuados que mejoren la calidad de vida de los usuarios.

Proveer la asistencia social de una unidad estatal estratégicamente instalada en el ambiente de vivienda, de lucha cotidiana y vivencia de las poblaciones en situaciones de vulnerabilidad social significa ir más allá de la construcción de una referencia territorial, aunque esto sea una cuestión de fundamental importancia. Se trata de marcar un cambio paradigmático de la política de asistencia social, considerando que el Cras, más allá de [ser] una sigla emblemática, está cargado de sentidos y revela intencionalidades del nuevo diseño institucional de la asistencia social. (Yazbek *et al.* 2010, 156)

En este sentido, el cambio generado en la asistencia social, con repercusión directa en el cotidiano de los usuarios, es agenciado por los trabajadores y las trabajadoras sociales, ya que ejecutan dicha política promoviendo el acceso a derechos fundamentales. De igual forma, se resalta que:



Miguel Ángel Baldomero Rocha
¡Hola papito!
Arauca, Colombia, 2013

El protagonismo de los trabajadores sociales brasileños en este vasto campo de las políticas públicas viene siendo fundamental. En el caso de la política de asistencia social, son mayoritariamente los trabajadores sociales los que están implementando el Suas en todas las regiones del país, en zonas urbanas y rurales, en las metrópolis y en los pequeños municipios, junto a la diversidad de grupos poblacionales y [de] comunidades tradicionales (como los quilombolas, indígenas o riberiñas), enfrentando inúmeros desafíos derivados del trabajo precario en los Centros de Referencia de Asistencia Social (Cras), muchos de los cuales son implantados sin las condiciones adecuadas para un trabajo cualificado con los usuarios. (Yazbek, Martinelli y Raichelis 2008, 27)

Pues bien, al analizar la relación del Cras con la diversidad cultural que se expresa en el territorio es

posible estudiar varios elementos. En primer lugar, se debe saber que el Centro de Parelheiros en estos momentos se encuentra localizado en el centro de la ciudad, en consonancia con uno de sus objetivos: mantener la cercanía con la población, con su espacio, con su vida cotidiana, así como con sus problemas y posibilidades de resolución.

El mayor número de la población está aquí, aquí es el centro nervioso de Parelheiros y Marsilac, entonces, la población accede mucho. El mayor número de personas que están en el Programa de Transferencia de Renta está también aquí, en este gran centro. Entonces cuando uno piensa en la localización, piensa exactamente en eso, en esa concentración de personas, de beneficiarios, en lo que el Cras, colocado aquí, va a ofrecer para el distrito como un todo. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011)

Al situarse en la región y mapear la población y el territorio, se evidenció esa diversidad sobre la cual se cuestiona constantemente; por lo mismo, las reflexiones han girado en torno a cómo atender, para que el trabajo del Cras responda y sea asertivo con respecto a las demandas de la población.

Al comienzo, aun antes de venir para acá, yo ya percibía esa preocupación del equipo que ya estaba en el Cras; y este equipo de trabajo, ahora, [...] va madurando cada vez [más, conforme] vamos discutiendo más la política, [...] [conociendo mejor] el territorio [y respetando] [...] la cultura del otro; veo eso muy fuerte con la población indígena. Entonces, nosotros tenemos una política de asistencia social, pero no vamos a imponerla a esta población con las cosas que nosotros creemos correctas. Entonces, en las reuniones que tenemos con los líderes, por ejemplo, la discusión es siempre esa: ¿qué es lo que ustedes pretenden?, ¿qué es lo que quieren del Trabajo Social? y qué es lo que nosotros podemos ofrecer. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011)

Realizar una reflexión constante del ejercicio profesional de los trabajadores y de las trabajadoras sociales en los Cras es fundamental para poder adaptar la política a las necesidades y demandas de los usuarios. Es prioritario discutir la política, sus alcances y posibilidades, en los que dichos usuarios estén con-

templados como sujetos de derechos y no solo como beneficiarios.

Para una aproximación al universo de los usuarios de los servicios de la asistencia social, es fundamental, por tanto, que se considere la diversidad interna de las clases subalternas, sus límites, fragilidades y su fuerza como constitutivos de su propia condición de clase.

El rescate del significado de lo que piensan y de la experiencia cotidiana que viven los subalternos, la cuestión de la moral, de la cultura y de la constitución de un universo simbólico, marcado por el signo de la exclusión, [...] [se configuran] como condición para superar [los] análisis idealizados de esas clases, particularmente cuando se presentan como usuarios de la asistencia social pública. Conocer los elementos críticos e históricos presentes en el cotidiano de ese caminar, en el plano real y en el plano simbólico, es una forma de aproximación al proceso de consolidación/ruptura de la propia subalternidad. (Yazbek 1993, 70)

Se hace evidente la articulación que debe existir entre la política social y, en este caso, los Cras, la población y sus demandas. Al condensarse en el territorio una amplia diversidad cultural que se expresa en el cotidiano de los usuarios de la política, es importante reflexionar sobre las implicaciones que la política social tiene, en diferentes ámbitos, sobre la vida de las personas.

Esto porque las políticas sociales, y particularmente la asistencia social, [...] interfieren en los procesos relacionados con la reproducción social de la vida, desarrollando su acción en situaciones sociales que afectan las condiciones de vida de la población en general y, sobre todo, de los sectores más pobres de la sociedad, objetivando interferir en esas condiciones bajo múltiples enfoques. Pueden producir resultados concretos en las condiciones materiales, sociales y culturales de la vida de los usuarios; en su acceso y usufructo de las políticas sociales, [de los] programas, servicios, recursos y bienes; en sus comportamientos, valores; en su modo de vivir y de pensar; en sus formas de lucha y de participación democrática; en su organización; en sus prácticas de resistencia. (Yazbek 2009, 113)

Este resulta ser, pues, el modo de pensar cuando se pone la política al servicio de la población y no la población al servicio de la política; la última es la que debe ajustarse conforme las necesidades y requerimientos de la primera, y la que, efectivamente, puede ser analizada y trabajada con los grupos.

Nosotros tenemos que discutir nuestras acciones, ver lo que ellos nos traen, buscar, en la medida de lo posible, atender la necesidad, pero siempre con esa discusión, sentándonos y discutiendo con la comunidad. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011)

Gracias a este grado de consciencia, los y las profesionales buscan promover —previa discusión con la comunidad— procesos que generen nuevas posibilidades en sus condiciones de vida. Para ello, es preciso partir de lo propio y necesario para ellos; entender, por ejemplo, que las costumbres de los indígenas que buscan algunos de los servicios del Cras son diferentes de las del resto de la población, y que, pese a ello, la política social debe incluir y responder a estas necesidades. Así mismo, es preciso articular las políticas y los programas, a fin de realizar una atención más integral y asertiva a las demandas de los diferentes sujetos; en este sentido, es fundamental el papel de los trabajadores y de las trabajadoras sociales como agentes y mediadores en este espacio.

Realizar un trabajo contextualizado, indagar a la población, reformular estrategias para enfrentar la cuestión social, implica reflexiones concisas explicitadas en la práctica; analizar, entonces, nuestro campo de trabajo supone analizar a los sujetos políticos que lo constituyen, sus deseos y ansias, sus formas de interpretar la vida.

Tenemos una inmensa parcela de la población con gran diversidad de características e intereses [...]. Es importante recordar que esta diversidad, que debe ser considerada [...] [en el] momento de analizar, no se sitúa como un esbozo del concepto de clase social, sino que antes debe concretarlo.

Hay, por lo tanto, una vinculación entre la constitución de la individualidad, de la subjetividad y [de] la experiencia histórica y cultural de los individuos. Experiencia que envuelve sentimientos, valores, cons-

ciencias, y que transita por el imaginario y por las representaciones. (Yazbek 1993, 73)

El desafío reside en ver esos nuevos contextos, esas nuevas realidades y entenderlas, de tal forma que se pueda “descifrar la realidad y construir propuestas de trabajo creativas y capaces de preservar y efectuar derechos, a partir de demandas emergentes en el cotidiano” (Iamamoto 2007, 20).

Cada profesional asume su práctica de forma particular, aunque teniendo como base el proyecto ético-político de la profesión y los valores que lo sustentan. Las concepciones sobre las diferentes situaciones que deben enfrentar, transversales a la cuestión social, son de vital importancia al momento de pensar los procesos de lucha, de diseño y elaboración de los planes, y las actividades con los grupos sociales. En este sentido, los trabajadores y las trabajadoras sociales aprovechan las demandas de dichos grupos y las transforman en propuestas de acción, que sobrepasan los requerimientos inmediatos y burocráticos que el mercado de trabajo demanda del profesional. Así, pensamos que es necesario establecer salidas en conjunto con los sujetos políticos, creando procesos y dándoles continuidad para “ir más allá de las rutinas institucionales y así aprehender el movimiento de la realidad para detectar tendencias y posibilidades en ella presentes, plausibles de ser impulsadas por el profesional” (Iamamoto 2007, 20), porque es en esa misma realidad que el profesional puede aprender a movilizarse; partiendo de ella es que podrá saber los alcances y límites de su acción, ya que “las posibilidades están dadas en la realidad, pero no son automáticamente transformadas en alternativas profesionales. Cabe a los profesionales apropiarse de esas posibilidades y, como sujetos, desenvolverlas transformándolas en proyectos y frentes de trabajo” (2007, 20).

Ahora bien, otra de las cuestiones analizadas con los trabajadores y las trabajadoras sociales del Cras de Parelheiros fue su concepción de diversidad cultural; por ser un componente de nuestra sociedad, es de suma importancia reflexionar en torno a lo que, como profesionales, percibimos y entendemos de la cuestión.

[...] la diversidad cultural es lo que observo en mi trabajo. Nosotros tenemos las culturas específicas de

aquí, que son las aldeas; la cuestión rural, que es lo que yo trabajo, que tiene esa cultura rural, de cultivar las conversaciones, de puertas abiertas, todas las personas te conocen, todo el mundo sabe quién es quién, dónde vive, [qué es] lo que está haciendo, entonces eso es una cosa interesante [...]. La forma en que las personas traen cosas de su territorio, las personas de Minas, del nordeste, personas que buscan el Cras, que vienen de otras regiones, y que tienen *su forma de ser, su forma de vivir*.

Yo creo que nuestra acción necesita conocer estas cosas para no hacer juicios de valor muchas veces de una familia, de una persona, con relación a esto [...] uno no puede ir para un determinado lugar, que ha guardado sus referencias culturales, enraizadas, e ir allá y hablar o hacer un juicio de valor, o uno va a hacer un trabajo y sale hablando una serie de cosas, que aquello es su visión, sin conocer *cómo es que ellos viven, por qué ellos son así, de dónde viene esto, cuál es su historia*. (Entrevista a Sonia Batista 2011) [cursivas de la autora]

La forma como los sujetos producen y reproducen sus prácticas, formas de ser y estar en el mundo, de interactuar y percibir la realidad, todo eso es para mí la expresión de la diversidad cultural. (Entrevista a Gerlane Bento 2011)

Este posicionamiento de los profesionales frente a la realidad diversa responde a actividades pensadas y conscientes; asumir como opción el reconocimiento positivo de la diversidad cultural implica también responder al proyecto ético-político que guía la profesión y con el cual, entre otras cosas, se buscó repensar la asistencia social, posicionándola como uno de los focos de sus investigaciones (Yazbek 2009).

Los Cras, como puerta de entrada a la Política Nacional de Asistencia Social – PNAS, se constituyen en espacios que pueden ser aprovechados por los trabajadores y las trabajadoras sociales, en la medida en que permiten establecer un trato directo con los sujetos políticos, con sus demandas y con su realidad, de ahí que sea necesario

[...] buscar elementos para la inteligibilidad de la realidad, [...] abrir dimensiones no explicitadas de esa

crisis y de las actuales perplejidades del pensamiento y de la acción, buscando entender las lógicas del capitalismo contemporáneo y las dimensiones éticas, políticas, culturales, de una sociedad en cambio acelerado. (Yazbek 2009, 124)

Los trabajadores y las trabajadoras sociales están así llamados a desarrollar habilidades analíticas que posibiliten una aprehensión de la realidad de los usuarios y de la sociedad en la que viven. Es aprender a contextualizar histórica y espacialmente las dinámicas de estos sujetos, para que la política responda de forma más acertada a las necesidades de los mismos: “[...] así como necesitamos saber leer las coyunturas, necesitamos saber leer también el cotidiano, pues es donde la historia se hace, ahí es donde nuestra práctica se realiza” (Martinelli 2006, 15).

Al trabajar con los sujetos que tienen toda esa diversidad cultural explícita en sus vidas, somos interpelados de forma particular, lidiar con eso es una cuestión importante en la práctica profesional.

Yo percibo mucho eso, ese respeto con la diversidad que usted tiene, con la cultural, con lo que usted cree, algunas veces hay choques [...]. *Nosotros tenemos que tener una mirada diferenciada, creo que en todos los trabajos que nosotros hacemos*, pero principalmente en una región como esta que nos provoca todo el tiempo. Nosotros no podemos dar el mismo peso y la misma medida para todos los que nos buscan, por ejemplo, cuando va a hablar de equidad, hay que ver eso, no puedo tratar el indígena como yo trato un “juruá”, que es el “blanco”, no se puede, *mi conversación tiene que ser diferenciada, mi mirada tiene que ser diferenciada*, el trabajar con ancianos de esta región es diferente a trabajar con ancianos de la región de Santo Amaro, ellos tienen otra historia, otra realidad. (Entrevista a Alexandre Gomes 2011) [cursivas de la autora]

Aprehender tanto los sujetos, sus prácticas particulares, sus costumbres y formas de ver la vida, así como los territorios en los que viven, es fundamental para un entendimiento mayor de estas poblaciones, de sus demandas y de sus potencialidades.

Es una región con características culturales muy rural[es], ellos usan estufa a leña, tienen un vocabulario

que voy descubriendo poco a poco lo que quiere decir, entonces así usted va apropiándose un poco del vocabulario, y eso es muy importante cuando usted está en el territorio [...]. Usted ve hace cuánto tiempo que yo trabajo en esta región y solo ahora que estoy allá en el territorio es que estoy deslumbrándome con tantas cosas, *apropiándome de aquel espacio, del vocabulario, del día a día de ellos*, [...] y yo creo que eso es una cosa muy importante, como profesional, es el respeto a sus culturas, a su individualidad, [a] su forma de vivir. *Conocer* el porqué de aquello que existe, cuál es la cultura que hizo esto llegar allí, *cómo* viven aquellas familias en aquel local, *qué* cosas están haciendo para que aquello mejore o no, o por qué no [...] existen muchas cosas por detrás que nuestros ojos no ven y que *aquellas personas saben muy bien*. No podemos comenzar un trabajo y llegar allá y decir “vamos a hacer”, no, nosotros vamos allá, vamos a *conocer*, a saber, a *oír*, *crear ese vínculo*, llevar las cosas que podamos y dejar que ellos se sientan bien con nosotros, y hoy yo veo que eso es un buen proceso, porque usted ya puede ver la relación de ellos con el Cras, ellos vienen aquí, nos llaman allá. (Entrevista a Sonia Batista 2011) [cursivas de la autora]

Esta “mirada diferenciada” así como esa apropiación de las condiciones de vida de los sujetos por parte de los profesionales nos hace pensar en posibilidades de trabajo en ese escenario que respeten la dinámica social de estas poblaciones. Así mismo, da cuenta de los desafíos que la práctica profesional nos impone día a día, así como de las posibilidades para hacerles frente. Vemos pues que “para el Trabajo Social, la discusión de cultura se torna también de extrema importancia, en la medida en que comprendemos la cultura como elemento fundante de la profesión y que impregna su trayectoria” (Moljo, Moura, Ferreira *et al.* 2012, 153). Esta discusión resulta fundamental, ya que “nos permite comprender las clases con las cuales trabajamos, su modo de ser, su reproducción en la vida cotidiana, la satisfacción o no de las necesidades sociales, y nos permite analizar los procesos de alienación, además de las posibilidades de superación” (2012, 153).

Los profesionales del Cras de Parelheiros tienen un fuerte interés por rescatar esa diversidad y contemplarla en su práctica profesional, en el trato con el otro, por realizar una acción igualmente diferenciada. Pero una preocupación presente en las entrevistas es la preparación para enfrentar esa cuestión social cargada de nuevos y diferentes sentidos, para posicionarse frente a la diversidad cultural con la cual trabajan.

Yo creo que necesitamos esmerarnos. Yo, a pesar de mi experiencia, tengo dificultad, porque tiene que ver con su postura, pero no puede ser solo eso, usted necesita conocer más, esforzarse más, y yo creo que en el Cras, por todo el trabajo, no tenemos muchas posibilidades de profundizar determinadas cosas [...]. Esto acaba siendo una cosa que individualmente usted acaba buscando por la necesidad que [le] obliga a hacer eso. (Entrevista a Sonia Batista 2011)

Fue evidente cómo los trabajadores y las trabajadoras sociales se amoldan a las situaciones, buscando información y cualificación. Sin embargo, estos procesos se dan siempre de forma individual, producto del interés personal y profesional, lo que deviene en la pauperización de los procesos de trabajo porque, entonces, la capacitación integral de los y las profesionales no constituye una preocupación de la institución; el conocimiento básico y fragmentado con el cual respondan puntualmente a las demandas de la institución, y no en todos los casos a las de los usuarios, es lo prioritario en este tipo de lógica.

El trabajo realizado por el Cras, al hacer efectivas las relaciones con otras entidades e instituciones, proporciona respuestas más integrales y contextualizadas a las necesidades y situaciones de vulnerabilidad y riesgo de los sujetos presentes en el territorio. De esta forma, la Política Nacional de Asistencia Social trajo consigo un marco de acción fuerte para la construcción de los Cras, introduciendo cambios necesarios y promoviendo canales amplios de discusión y trabajo en red con las comunidades, con nuevas perspectivas que están permitiendo diseñar, formular y materializar programas y proyectos contextualizados, en los cuales los propios sujetos son contemplados, así como la diversidad de las regiones, como componentes de

vital importancia en el momento de analizar o poner en práctica la propia política. Reconocemos, por ende, sus avances y conquistas, y resaltamos la organización que la sociedad ha realizado, la “instauración (aunque contradictoria) de formas innovadoras de gestión y control de políticas direccionadas a la realización de derechos de sus usuarios” (Yazbek 2009, 112). Este enfoque de derechos nos permite evidenciar la materialización de la asistencia como forma de enfrentamiento de la cuestión social, en el marco de la PNAS.

Yo creo que esa cosa de la Política Nacional, esa visión que nosotros tenemos, que la población tenga [de] lo que es real de la asistencia social, yo creo que con la implantación de los Cras se fortaleció mucho, de un Sistema Único de Asistencia, entonces usted puede hablar eso hoy con propiedad, está ahí y es ley; posibilita que el profesional que está realmente envuelto con todas estas cuestiones tenga una seguridad, le da propiedad y usted logra hacer ese trabajo con la población, trabajar con ellos los derechos, la cuestión de la seguridad, eso es muy importante para nosotros, y hace también [...] que tengamos conocimiento de las cuestiones que usted puede trabajar y, por eso digo, el trabajo en el territorio es muy rico porque es en ese momento que usted trabaja esas cuestiones, y ahí eso va envolviendo todo, las cuestiones de la diversidad, de género, de etnia, todo lo que estamos viendo en nuestro trabajo se refleja en esos campos mayores. Creo que la Política Nacional de Asistencia Social, el Suas, es maravilloso, quien está en el área se enamora, es todo lo que nosotros quisimos, yo hasta me emociono, es algo muy bueno. (Entrevista a Sonia Batista 2011)

La Política Nacional de Asistencia Social: marco de intervención profesional

El contexto en el cual se desarrollan las políticas sociales en Brasil tiene características particulares que han condicionado su credibilidad y objetivación. Así, el diseño, formulación y ejecución —sobre todo esta última— se han obstaculizado debido a las lógicas que se desenvuelven en los gobiernos, los intereses que median la posibilidad del Estado de garantizar derechos, de mejorar la vida de los ciudadanos, de cumplir con su papel. Al situarse la polí-

tica social entre diferentes lógicas y al ser entendida como “producto de la relación dialécticamente contradictoria entre estructura e historia” (Pereira 2011, 165), es decir, por estar constituida entre relaciones antagónicas, es simultáneamente positiva y negativa, es dialécticamente contradictoria en ese sentido, al beneficiar diferentes intereses y actores.

De ahí que sea prioritario enfatizar en la perspectiva que hace efectivos los derechos y que busca mejores condiciones de vida para los sujetos, ya que “mediante la política social es que derechos sociales se concretizan y necesidades humanas (léase sociales) son atendidas en la perspectiva de la ciudadanía ampliada” (Pereira 2011, 165).

Las políticas sociales, históricamente, han estado en un segundo plano dentro de las prioridades de los gobiernos, ya que estos, más interesados en el mercado y en las políticas económicas, han subordinado las políticas sociales a otros condicionantes, sin ocupar un lugar verdaderamente relevante en los proyectos institucionales.

En el caso de la asistencia social en Brasil, su origen y desarrollo histórico hicieron que su materialización como política social fuera aún más difícil y demorada, ya que

[...] apoyada por décadas en la matriz del favor, del clientelismo, del apadrinamiento y del mando, que configuró un patrón arcaico de relaciones enraizado en la cultura política brasileña, esta área de intervención del Estado se caracterizó históricamente como *no política*, renegada como secundaria y marginal en el conjunto de las políticas públicas. (Couto, Yazbek y Raichelis 2010, 33)

De esta forma, algunas de las acciones propuestas y ejecutadas por el Estado intentan compensar muchas de las faltas que, en el área social, históricamente se afincaron en la sociedad brasileña, constituyéndose, muchas veces, como respuestas paliativas y focalizadas. Al concretarse y alcanzar mayores niveles de visibilidad, dicha política pasó a ser estratégica para el Estado y necesaria para muchos sujetos políticos.

La asistencia se ha constituido como el instrumento privilegiado del Estado para enfrentar la cuestión social, bajo la apariencia de acción compensatoria de

las desigualdades sociales. Para esto instituye políticas y crea organismos responsables por la prestación de servicios destinados a los trabajadores identificados como pobres, carentes y desamparados. (Oliveira, Bonetti, Yazbek *et al.* 2008, 27-28)

Una lectura rasa de la asistencia puede ser aquella que se entienda en términos de populismo y benevolencia frente a la atención de las necesidades de reproducción de la población; en este caso estaríamos hablando más en un sentido de *asistencialismo*, frente a lo cual es necesario posicionarnos desde otro punto, ya que “la superación de esta aprehensión mecánica pasa por el significado histórico de lo asistencial como forma de enfrentamiento de la cuestión social en el caso brasileño” (2008, 29). Sin dejar de lado el carácter paliativo que muchas veces está presente en la asistencia, es necesario evidenciarla también como política gubernamental, con significados específicos ligados a su desarrollo histórico y social. Es posible así analizar y encontrar en la asistencia, como práctica gubernamental, un espacio de construcción de nuevas formas de ciudadanía (Oliveira, Bonetti, Yazbek *et al.* 2008).

No desconocemos el proceso contradictorio presente en la asistencia, por el contrario, al ser conscientes de él, los trabajadores y las trabajadoras sociales podemos reflexionar sobre nuestra práctica buscando disminuir o evitar sus efectos negativos: “La asistencia, como mecanismo presente en las políticas sociales, se revela, al mismo tiempo, como exclusión e inclusión a los bienes y servicios prestados directa e indirectamente por el Estado” (2008, 30).

En este sentido, se ha buscado enriquecer la práctica profesional, mejorando la atención, haciendo efectivos los derechos, contextualizando los sujetos y sus problemáticas, y construyendo referencias interpretativas de la realidad, prácticas con las que se busca reflexionar y superar esquemas de asistencialismo y de inmediatez que afectan el ejercicio profesional.

La nobleza de nuestro acto profesional está en acoger aquella persona por entero, en conocer su historia, en saber cómo llegó a esta situación y cómo es posible construir con ella formas de [...] [superar] su situación. Si reducimos nuestra práctica a una respuesta

urgente de una cuestión apremiante, retiramos de ella toda la grandeza, pues dejamos de considerar, en este sujeto, su dignidad humana. (Martinelli 2006, 12)

Un punto de partida para el cambio en la concepción de la asistencia social fue su incorporación al Sistema de Seguridad Social Brasileño en la Constitución Federal de 1988, en donde fue reconocida como política pública de protección social no contributiva. Sin embargo, el artículo constitucional que instituyó la asistencia social como política de seguridad social se reglamentó solo hasta 1993, con la aprobación de la Ley Orgánica de la Asistencia Social (Loas), que estableció los objetivos, principios y directrices para su formulación y efectividad, y contempló dos espacios: el de la Seguridad Social y el de la Protección Social Pública, lo que implicó una mayor cobertura para el usuario en la salud, en el sistema pensional y en la asistencia social, así como la materialización de beneficios y servicios para la población y la lucha por hacer efectivos los derechos. La asistencia social pasó así, de la visión “asistencialista” a su reconocimiento como política social.

La institucionalización de la asistencia social, en este contexto, promovió un cambio evidente en el papel de la sociedad en cuanto a la gestión, formulación y ejecución de las políticas asistenciales, así como permitió una fuerte participación en la negociación y en el debate sobre la ciudadanía y la democracia (Couto, Yazbek y Raichelis *et al.* 2010).

La Política Nacional de Asistencia Social, aprobada por la resolución 145 del 15 de octubre del 2004, del Consejo Nacional de Asistencia Social (CNAS), esclarece las directrices para la efectividad de la asistencia social como deber del Estado y como derecho del ciudadano. Esta política instituyó el Sistema Único de Asistencia Social (Suas), aprobado en 2005 y definido por la Norma Operacional Básica (NOB) como “[...] un sistema público no contributivo, descentralizado y participativo, que tiene por función la gestión del contenido específico de la asistencia social en el campo de la protección social brasileña” (Ministerio de Desarrollo Social y Combate al Hambre de Brasil 2005, 86). Así, el Suas

[e]stá dirigido a la articulación en todo el territorio nacional de las responsabilidades, vínculos y jerarquía, del sistema de servicios, beneficios y acciones de la asistencia social, de carácter permanente o eventual, ejecutados y promovidos por personas jurídicas de derecho público bajo el criterio de universalidad y de acción en red jerarquizada y en articulación con iniciativas de la sociedad civil. (2005, 86)

Como un gran marco en la atención a la población y un cambio sobresaliente en la historia de la política social brasileña, la Política Nacional de Asistencia Social da un énfasis a la atención de los individuos, a sus familia y a sus condiciones de vida, tanto individuales como grupales; de esta forma, sus objetivos generales se refieren a:

Proveer servicios, programas, proyectos y beneficios de protección social básica o especial para familias, individuos y grupos que de él necesiten; contribuir con la inclusión y la equidad de los usuarios y grupos específicos, ampliando el acceso a los bienes y servicios socioasistenciales básicos y especiales, en áreas urbanas y rurales; asegurar que las acciones en el ámbito de la asistencia social tengan centralidad en la familia y que garanticen la convivencia familiar y comunitaria. (Ministerio de Desarrollo Social y Combate al Hambre de Brasil 2005, 34)

En esa perspectiva, la PNAS busca promover aquellos factores que la hagan más efectiva en la realidad de la sociedad brasileña. Para esto, la política amplía sus perspectivas y presenta, como un cambio importante, la dimensión de la *intersectorialidad*, ya que considera que este es “ciertamente el camino necesario para enfrentar situaciones generadas por condiciones multicausales” (Couto, Yazbek, Raichelis *et al.* 2010, 39), las cuales interpelan al Estado y exigen de él una intervención más integral. La PNAS está sustentada en la importancia de la articulación entre las políticas públicas “por medio del desarrollo de acciones conjuntas destinadas a la protección social básica o especial y al enfrentamiento de las desigualdades en las distintas áreas” (2010, 39).

Esa intersectorialidad busca situar al “usuario” como sujeto de derechos que desarrolla su vida en

diferentes esferas y que, por ello, puede enfrentarse a problemáticas que lo afecten de forma específica, pero con consecuencias en la integralidad de su experiencia y vivencia. La política se propone luchar contra la fragmentación, para así diseñar, formular y hacer efectivos servicios integrados con redes sociales articuladas que respondan a las demandas de la población. Es así que los usuarios de esta política serán aquellos ciudadanos y grupos que puedan estar en situación de riesgo de vulnerabilidad, lo que genera una perspectiva que no focaliza la situación de esos usuarios; “se trata de una concepción multidimensional de la pobreza, que no se reduce a las privaciones materiales, alcanzando diferentes planos y dimensiones de la vida del ciudadano” (2010, 40).

Ahora bien, del otro lado de la cuestión se encuentran otros sujetos políticos que influyen directamente en la Política Nacional de Asistencia Social: los trabajadores y las trabajadoras sociales.

En la división sociotécnica del trabajo, el trabajador social ha sido demandado como uno de los agentes “privilegiados” por las instituciones administradas directamente por el Estado, o por él subvencionadas, para hacer efectiva la asistencia. El carácter histórico de su actividad profesional en cualquier institución está dirigido prioritariamente a la materialización de la asistencia. (Oliveira, Bonetti, Yazbek *et al.* 2008, 23)

La práctica del trabajador y de la trabajadora social en este espacio, en consonancia con los movimientos sociales y sus reivindicaciones, así como con la búsqueda de estrategias teórico-prácticas que contribuyan a la organización de esas fuerzas, permite una comprensión de las diferencias presentes en dichos movimientos y segmentos sociales para que, así, los programas y estrategias gubernamentales adoptadas “se comprometan y hagan efectivo el resarcimiento de la deuda social con los trabajadores, y que también avancen en el proceso de fortalecimiento y constitución de su ciudadanía, haciendo valer sus derechos políticos y sociales” (2008, 25). De esta manera, se hace evidente la relación intrínseca entre los trabajadores y las trabajadoras sociales con las políticas sociales, en la que, entre otras cosas, se aproximan estas a la población y se configura, así pues, como una actividad

que le permite a los trabajadores y a los trabajadores sociales tanto articular y fortalecer uno de sus espacios de práctica profesional como responder a parte de las demandas de la población: “No podemos olvidar que las políticas sociales se vienen constituyendo históricamente en mediaciones fundamentales para el ejercicio profesional del trabajador social” (Yazbek 2009, 108).

Así pues, es posible ver cómo la asistencia social, en cuanto política social, expresa de forma clara un avance en el proceso de hacer efectivos muchos de los derechos de la población. Cabe resaltar cómo el proceso histórico, en constante cambio, es resultado de la movilización de sectores sociales y de las trabajadoras y los trabajadores sociales, con lo que, una vez más, se reconoce políticamente la acción profesional como espacio de lucha, ya que “las políticas sociales son más que condiciones de reproducción de las condiciones de vida del trabajador: son formas de realización de derechos sociales y, consecuentemente, de la ciudadanía” (Oliveira *et al.* 2008, 35). Las diferentes formas de trabajar con estas políticas requieren de un profesional atento a los tiempos y espacios, y por supuesto, a los sujetos políticos inmersos en ellos, en los que la búsqueda de la igualdad en derechos no afecte la diversidad presente en los territorios.

Tener en consideración el papel de la asistencia social en un territorio de diversidad cultural puede ayudarnos a ir por un camino que supere el análisis sobre la eficiencia y eficacia de las políticas sociales en la resolución de problemas, que nos permita unir esfuerzos para ver y cuestionar las posibilidades de justicia social y equidad que se pueden alcanzar con ellas.

Al ser las políticas sociales una forma de respuesta frente a las múltiples expresiones de la cuestión social, son hombres y mujeres los y las que, como sujetos históricos, producen y reproducen sus vidas en estos contextos; en este sentido, es necesario realizar nuestros análisis como profesionales en estos espacios, teniendo en cuenta que dichos procesos de producción y reproducción refieren, entre otras cosas, las condiciones de vida y de cultura de estos grupos, lo que debe ser analizado de forma particular en su relación con la estructura.

No es posible analizar una política social, como la de asistencia social, y asumir que los actores implicados solo se dividen en Estado y clase trabajadora, beneficiarios y usuarios, porque dentro de esos sujetos hay diferencias que las mismas políticas ya contemplan (como edad, género, etnia, opción sexual, etc.), pero que muchas veces son usadas para focalizarlas. En vez de esto, se deben asumir estas diferencias como elementos de análisis que permitan a los y a las profesionales que trabajan con ellas —en este caso, los trabajadores y trabajadoras sociales— realizar una práctica profesional atenta a los cambios de los sujetos políticos, a sus demandas y formas de reivindicación, teniendo en cuenta la cultura como asunto de suma importancia, ya que permea múltiples aspectos y ámbitos de la vida de las personas.

Rescatar las posibilidades existentes en el ejercicio profesional de la Política Nacional de Asistencia Social promoverá espacios de discusión y proposición que permitirán seguir trabajando en pro de las poblaciones, en garantizar derechos, en fortalecer los procesos y las alternativas para enfrentar la cuestión social, lo que hace de las políticas sociales un campo fértil para la acción profesional.

Consideraciones finales

La cultura, como uno de los vectores de la vida de los sujetos, posibilita escenarios de acción, adaptación, cambio o rupturas con las formas de vida impuestas o adquiridas, de interpretaciones acerca de lo “propio” y lo “diferente”, y de significaciones atribuidas al entorno y sus elementos, donde se construyen y reconfiguran diferentes formas de ser en el tiempo y espacio. Estos escenarios, de manera constante, interpelan a las trabajadoras y a los trabajadores sociales y condicionan su ejercicio profesional.

Este artículo permitió evidenciar la importancia de esta esfera, analizando cómo los trabajadores y las trabajadoras sociales del Cras de Parelheiros “culturan” su práctica profesional, diversificando los enfoques, y cómo, partiendo de su narrativa, aparecen los sujetos contemplados desde sus diferencias. La valoración de la experiencia de la práctica profesional y de la experiencia social de los sujetos también fue

un elemento sobresaliente que evidenció una postura ético-política de los entrevistados y una aprehensión de la realidad en sus múltiples manifestaciones.

Al hacer una lectura compleja de la realidad, se pretende politizar y resignificar la acción profesional en espacios diversos, con el fin de reconocer la importancia que las políticas tienen en la vida de las personas, como espacios de discusión, socialización y organización, que fortalecen la construcción de una ciudadanía abierta a las diferencias y a la diversidad cultural relacionada con la migración y la población indígena. En este sentido, los Cras son espacios que instigan al debate profesional y académico sobre los proyectos de apertura frente a estas expresiones de la diferencia cultural.

Reafirmamos que considerar la dimensión cultural es esencial para el análisis de la profesión y de las políticas, ya que contribuye a la comprensión de la realidad y de los sujetos con los cuales interactúa el Trabajo Social, y con ello, guía nuestra acción hacia la construcción conjunta de nuevas propuestas de sociedad.

Referencias bibliográficas

- Chauí, Marilena. 2006. *Cidadania cultural. O direito à cultura*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo.
- Chizzotti, Antonio. 1991. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Editora Cortez.
- Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. 2009. “Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social”. *Série: Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais* 1: 10-25. Brasília: CFESS.
- Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo – CRESS-SP. 2009. “A atuação do assistente social no Cras, Centro de Referência de Assistência Social”. *Cadernos CRESS-SP* 4: 86. São Paulo: CRESS-SP.
- Couto, Berenice Rojas, Maria Carmelita Yazbek y Raquel Rachelis. 2010. “A Política Nacional de Assistência Social e o Suas: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos”. *O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento*, 32-65. São Paulo: Editora Cortez.
- Diehl, Astor Antônio y Denise Carvalho. 2004. *Pesquisa em ciências sociais aplicadas, métodos e técnicas*. São Paulo: Pearson.
- Hurtado, Liliana Espinosa. 2011. “Expressões da diversidade cultural na prática profissional dos assistentes sociais: o caso do Cras de Parelheiros (SP)”. (Tesis de Maestría. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).
- Iamamoto, Marilda. 2006. “As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo”. *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional*, 161-196. Ana Elizabete Mota (org.). São Paulo: Editora Cortez.
- Iamamoto, Marilda. 2007. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Editora Cortez.
- Khoury, Yara. 2000. “Muitas memórias, outras histórias: cultura e o sujeito na história”. *Muitas memórias, outras histórias*, 116-138. Dea Ribeiro Fenelon, Laura Antunes Maciel, Paulo Roberto de Almeida y Yara Khoury (orgs.). São Paulo: Olho d'Água.
- Marsiglia, Regina Maria. 2009. “Orientações básicas para a pesquisa”. *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional*, 383-398. Ana Elizabete Mota (org.). São Paulo: Cortez.
- Martinelli, Maria Lúcia. 1999. “O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social”. *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*, 19-29. Serie núcleo de pesquisa 1. Maria Lúcia Martinelli (org.). São Paulo: Editora Veras.
- Martinelli, Maria Lúcia. 2006. “Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional”. *Revista Emancipação* 1: 9-23. Ponta Grossa (PR): Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEP.
- Martinelli, Maria Lúcia. 2009. “Sentido e direcionalidade da ação profissional: projeto ético-político em Serviço Social”. *A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento*. Vol. 1, 149-158. Myriam Veras Baptista y Odária Battini (orgs.). São Paulo: Veras.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome do Brasil. 2005. *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Norma operacional básica – NOB / Suas*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome do Brasil.
- Moljo, Carina Berta, Priscilla Alves Moura de Souza, Raquel Ferreira Timoteo et al. 2012. “Serviço Social, projeto ético-político e cultura: as intersecções na intervenção do assistente social que trabalha na implementação da política de assistência social”. *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*, 149-179. Cláudia Mônica dos Santos, Sheila Backx y Yolanda Guerra (orgs.). Juiz de Fora: Editora UFJF.

- Oliveira Sposati, Aldaiza de, Dilsea Adeodata Bonetti, Maria Carmelita Yazbek *et al.* 2008. *A assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise*. São Paulo: Editora Cortez.
- Pereira, Potyara. 2011. *Política social: temas e questões*. São Paulo: Editora Cortez.
- Souza Minayo, Maria Cecília de. 2002. *Pesquisa social – Teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Yazbek, Maria Carmelita. 1993. *Classes subalternas e assistência social*. São Paulo: Editora Cortez.
- Yazbek, Maria Carmelita. 2009. “O Serviço Social e a construção dos direitos sociais”. *A prática profissional do assistente social :teoria, ação, construção de conhecimento*. Vol. 1, 107-127. Myriam Veras Baptista y Odária Battini (orgs). São Paulo: Veras.
- Yazbek, Maria Carmelita, Maria Lúcia Martinelli y Raquel Raichelis. 2008. “O Serviço Social brasileiro em movimento: fortalecendo a profissão na defesa de direitos”. *Serviço Social e Sociedade*, 5-32. São Paulo: Editora Cortez.
- Yazbek, Maria Carmelita, Maria Luíza Mestriner, Neiri B. Chiachio *et al.* 2010. “O sistema único de assistência social

em São Paulo e Minas Gerais: desafios e perspectivas de uma realidade em movimento”. *O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento*, 138-204. São Paulo: Editora Cortez.

Documentos jurídicos

- Presidência da República. Casa Civil. Congresso Nacional. 7 de diciembre de 1993. Lei 8.742. “Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências”. www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm (15 de marzo del 2011).

Entrevistas

- Alexandre Gomes. Coordinador del Cras de Parelheiros. 20 de junio del 2011.
- Gerlane Bento. Técnica del Cras de Parelheiros. 21 de junio del 2011.
- Irene Pereira. Técnica del Cras de Parelheiros. 27 de junio del 2011.
- Sonia Batista. Técnica del Cras de Parelheiros. 28 de junio del 2011.