

Universidade Aberta

Maria Gabriela Soares de Morais Monteiro

**Encontros e desencontros de grupos sociais
no feminino: o caso das técnicas da área
social e as respectivas utentes**

Dissertação de Mestrado em Estudos sobre as Mulheres

Orientadora: Professora Doutora Conceição Nogueira

Lisboa 2007
Universidade Aberta

**Encontros e desencontros de grupos sociais no
feminino: o caso das técnicas da área social e as
respectivas utentes**

Maria Gabriela Soares de Moraes Monteiro

Lisboa 2007

Agradecimentos

À Professora Doutora Conceição Nogueira pela disponibilidade e simpatia afectuosa que sempre demonstrou;

A todas as professoras do Mestrado em Estudos sobre as Mulheres, em especial à Professora Doutora Teresa Joaquim, pelo estímulo intelectual que foram para mim;

A todos os colegas do Mestrado pelo apoio e companhia carinhosa;

A todas as colegas e à coordenadora do serviço OFIP da SCML, pelo interesse que demonstraram por este trabalho e pelo apoio afectuoso;

A todas as assistentes sociais cujo trabalho é tão difícil e pouco reconhecido socialmente, sobretudo às que aceitaram ser entrevistadas;

A todas as utentes que aceitaram colaborar neste estudo de modo tão espontâneo;

A todas as mulheres, sobretudo as que vivem em situação de pobreza;

À minha família que, para além do carinho imenso, me ajudou objectivamente neste trabalho: ao Fernando, muito em especial, pelas suas revisões exigentes e tão oportunas, aos meus filhos Jaime e Gil pelo apoio, sobretudo a nível informático;

Às minhas irmãs, sobretudo à Cecília, pelos comentários e sugestões preciosos;

Ao meu pai pelo seu carinho inestimável;

À minha mãe que continua presente dentro de mim, dando-me força para acreditar que é sempre possível aprender cada vez mais.

Resumo

Encontros e desencontros de grupos sociais no feminino: o caso das técnicas da área social e as respectivas utentes

Esta dissertação pretende estudar alguns aspectos do relacionamento entre dois grupos de mulheres que diariamente se encontram no âmbito de uma grande instituição de solidariedade social: a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Um dos grupos de mulheres é constituído pelas assistentes sociais que trabalham no serviço designado por Atendimento Social. O outro grupo é constituído por mulheres utentes que procuram auxílio para resolver problemas concretos das suas vidas, que envolvem frequentemente, ajuda financeira.

As classes sociais destes dois grupos de mulheres são diferentes. As assistentes sociais provêm da chamada classe média e as utentes da chamada classe trabalhadora ou popular. A presente pesquisa pretende averiguar até que ponto esta pertença diferenciada de classe interfere na ajuda que é solicitada e prestada, estudando algumas expectativas e representações presentes nos dois grupos. Parte-se, por outro lado, da hipótese que a categoria social mulher a que os dois grupos pertencem, implicará algumas cumplicidades a nível das funções inerentes ao cuidar. De facto, essas funções são desempenhadas na sociedade portuguesa, essencialmente pelas mulheres, independentemente da classe social.

Uma vez que as mulheres utentes estão normalmente em situação de pobreza, é dado um largo espaço à reflexão desta problemática, tentando perspectivá-la numa óptica feminina.

A abordagem metodológica é de índole qualitativa e a pesquisa incide sobre um pequeno número de mulheres, seis em cada grupo. A recolha de dados foi realizada através de entrevistas semi-estruturadas. Os dados foram tratados através da análise de conteúdo das entrevistas.

Parte-se do princípio que as pesquisas no campo social podem ter subjacentes determinadas opções teóricas. Esta pesquisa tem subjacente uma

contestação à discriminação estrutural a que as mulheres estão sujeitas, com especial incidência as mulheres que vivem na pobreza.

Abstract

Convergence and diverge of feminine groups: The case of social workers and the women they help

This research intends to study some aspects that can be found in two different groups of women when they meet and communicate daily, in a big institution of social solidarity, the Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. One of the groups is composed by female social workers, who work in that institution in a service called Atendimento Social. The other group is composed by women, users of that service, who ask for help to cope with the real problems in their lives which are mostly economic ones.

The social classes of these two groups of women are different: the social workers are from the so called middle class and the women they help from the so called working class. This research aims to study how social class interferes with the assistance one group demands and the other provides, by studying some expectations and representations that the two groups have. On the other hand, being *woman* a social category shared by the two groups, the study considers the hypothesis that some complicities can happen, considering the way the functions that *care* implies is accomplished. Indeed, those functions are accomplished, in the Portuguese society, mostly by women, no matter the social class they belong.

Considering that these women, users of Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, often live in poverty, a large reflection about this theme is made, trying to understand the specific way women live it.

The methodological approach is a qualitative one and the research was carried out by interviewing six participants of both groups. The data was collected through semi-structured interviews and analyzed through the content analysis technique.

It was assumed that social research can imply some theoretical options. This research has as theoretical background the structural discrimination that women suffer, especially those who live in poverty.

Índice

| | |
|---|----|
| Índice | 9 |
| Índice de Quadros | 12 |
| Introdução..... | 15 |
| Parte I – Enquadramento teórico | 23 |
| Capítulo I – Classes Sociais | 23 |
| I.1 – Classes sociais – algumas perspectivas teóricas | 23 |
| I.2 - Classes sociais e Género..... | 26 |
| I.3 - A classe social na perspectiva da relação e da experiência subjectiva . | 28 |
| I.4 - Classes sociais/género em Portugal: desigualdade | 31 |
| Capítulo II – Pobreza..... | 43 |
| II.1 - Conceitos e medições da Pobreza. Panorama geral no mundo e em Portugal..... | 43 |
| II.2 - Pobreza e Exclusão | 47 |
| II.3 - A Pobreza no feminino, no mundo..... | 49 |
| II.4 - A Pobreza no feminino em Portugal | 52 |
| II.5 - Modos de vida na Pobreza..... | 57 |
| II.6 - Modos de vida na pobreza no feminino? | 60 |
| II.7 - Representações da pobreza | 63 |
| Capítulo III - Justiça social | 64 |
| Capítulo IV – Cuidar | 70 |
| IV.1 – Perspectivas teóricas | 70 |
| IV.2 - Cuidar como prática – Quem cuida, de quem, de quê e quando: a realidade portuguesa | 74 |
| Capítulo V– O Estado Providência..... | 85 |
| V.1 – Estado Providência e cidadania..... | 85 |
| V.2 – O Estado Providência e a Segurança Social em Portugal | 85 |
| V.3 – O Serviço Social em Portugal | 88 |
| Parte II – Estudo empírico..... | 89 |
| Capítulo VI – Metodologia da Pesquisa | 89 |
| VI.1 – Objectivos e questões a que o estudo pretende responder | 89 |

| | |
|--|-----|
| VI.2 - Motivação e implicação pessoal e profissional no estudo..... | 90 |
| VI.3 - Opções metodológicas | 92 |
| VI.4 - A população | 93 |
| VI.4.1 – A amostra | 93 |
| VI.4.2 – Critérios de elegibilidade | 94 |
| VI.5 – Preocupações éticas..... | 95 |
| VI.6 – Instrumento de recolha de dados | 97 |
| VI.6.1 – A entrevista..... | 97 |
| VI.6.2 – A fase exploratória e as entrevistas definitivas | 98 |
| VI.7 – Tratamento dos dados | 101 |
| VI.8 – Validação do tratamento dos dados | 104 |
| VI.9 – Limitações do estudo | 105 |
| Capítulo VII - Enquadramento do estudo..... | 106 |
| VII.1 - Breve historial da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa..... | 106 |
| VII.2 - Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa..... | 107 |
| VII.3 - A Acção Social da SCML..... | 107 |
| VII.4 - O Atendimento Social | 108 |
| Capítulo VIII – Caracterização dos dois grupos de mulheres..... | 109 |
| VIII.1 - Caracterização das 6 assistentes sociais entrevistadas | 110 |
| VIII.2 - Caracterização das 6 utentes entrevistadas | 111 |
| VIII.3 - Análise Comparativa dos dois quadros de caracterização | 113 |
| Capítulo IX - Análise das Entrevistas..... | 115 |
| IX.1 – Caracterização geral das utentes feita pelas assistentes sociais/ Expectativas e representações gerais das utentes para com as assistentes sociais; vivências das utentes (Categoria I) | 115 |
| IX.2 - Representações/expectativas e vivências das assistentes sociais sobre as utentes na relação de ajuda/Representações expectativas e vivências das utentes nessa relação (Categoria II) | 126 |
| IX.3 – A verdade e a mentira/A justiça e a injustiça na relação de ajuda (Categoria III) | 146 |
| IX.4 – A Misericórdia e a assistente social como profissional, sujeita às regras da Instituição (Categoria IV) | 151 |

| | |
|---|-----|
| IX.5 – Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado, conjugadas ou não com o género (Categoria V)..... | 156 |
| IX.6 – Representações sobre a classe social - desigualdade e a pobreza, conjugadas ou não com o género (Categoria VI) | 162 |
| IX. 7 – Representações sobre o futuro (Categoria VII) | 170 |
| Considerações Finais..... | 177 |
| Bibliografia..... | 183 |
| ANEXOS..... | 199 |
| Anexo 1 Ficha de caracterização das Utentes..... | 200 |
| Anexo 2 Guião de entrevista à utente | 201 |
| Anexo 3 Ficha de Caracterização das A.S..... | 203 |
| Anexo 4 Guião de Entrevista – A.S. | 204 |
| Anexo 5 Quadro Categorical Utentes | 206 |
| Anexo 6 Quadro Categorical A.S. | 207 |
| Anexo 7 Quadro Categorical Comparativo | 208 |

Índice de Quadros

| | |
|--|-----|
| Quadro 1 - Estrutura de emprego por grupo profissional e sexo em 2003. Fonte: Adaptado de Eurostat, Labour Force Survey, 2003..... | 36 |
| Quadro 2 - Mulheres que nunca realizam tarefas domésticas rotineiras, ou as realizam sempre ou com frequência, segundo o escalão de rendimento mensal líquido. Fonte: Quadro adaptado de Perista, 2002, p.457..... | 76 |
| Quadro 3 - Mulheres que nunca realizam tarefas domésticas rotineiras, ou as realizam sempre ou com frequência, segundo o nível de instrução. Fonte: Quadro adaptado de Perista, 2002, p.458..... | 76 |
| Quadro 4 - Caracterização das 6 assistentes sociais entrevistadas..... | 110 |
| Quadro 5 - Caracterização das 6 utentes entrevistadas. RSI – sigla que significa Rendimento Social de Inserção..... | 112 |
| Quadro 6 – Quadro de frequências e testemunhos <i>Necessidade de escuta, de compreensão e de reconhecimento</i> . a.s. – abreviatura de assistente social; ut. – abreviatura de utente..... | 116 |
| Quadro 7 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Necessidade de amor e carinho</i> | 117 |
| Quadro 8 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Mulheres em sofrimento/ com experiências de vida muito difíceis</i> | 118 |
| Quadro 9 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Sós porque sem cônjuge ou companheiro, ou com companheiro problemático (com problemas de comportamento, desempregado, toxicodependente)</i> | 119 |
| Quadro 10 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Sós porque sem estrutura familiar de apoio ou rede de amigos ou outra rede de suporte</i> | 120 |
| Quadro 11 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Com filhos</i> | 120 |
| Quadro 12 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Com poucas ou nenhuma habilitações</i> | 121 |
| Quadro 13 - Quadro de frequências e testemunhos <i>No desemprego ou com um emprego precário e mal pago, ou emprego na economia paralela</i> | 121 |
| Quadro 14 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Vitimização</i> . a.s. – abreviatura de assistente social; ut. – abreviatura de utente. | 127 |

| | |
|--|-----|
| Quadro 15 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Revolta para com a vida e sentimento de injustiça.</i> | 127 |
| Quadro 16 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Reivindicativas. Má educação.</i> | 128 |
| Quadro 17 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Pouca disponibilidade para escutar as assistentes sociais e pouca permeabilidade à intervenção...</i> | 128 |
| Quadro 18 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Desestruturação e desorganização.</i> | 129 |
| Quadro 19 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Não saber como gerir os recursos e viver no imediato.</i> | 129 |
| Quadro 20 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Pretensão de ajuda imediata para um problema pontual, normalmente de ordem financeira.</i> | 132 |
| Quadro 21 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Não perspectivação da rotura com o ciclo da pobreza e dependência dos serviços.</i> | 133 |
| Quadro 22 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Desmotivação para o trabalho.</i> | 134 |
| Quadro 23 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Assumem ser, por vezes, as causadoras das dificuldades porque estão a passar.</i> | 134 |
| Quadro 24 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Capacidade de luta e determinação.</i> | 135 |
| Quadro 25 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Consciência que está nas mãos delas alterar a situação.</i> | 135 |
| Quadro 26 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Cumprimento dos horários estipulados.</i> | 136 |
| Quadro 27 - Quadro de frequências e testemunhos <i>A nova pobreza.</i> | 136 |
| Quadro 28 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Desinteresse, pouca abertura por parte das a.s.</i> | 137 |
| Quadro 29 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Recusa de ajuda para situação dramática pontual /Insensibilidade ao desespero.</i> | 137 |
| Quadro 30 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Falta de educação das a.s.</i> | 137 |

| | |
|--|-----|
| Quadro 31 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Quem e quando a a.s. deve ajudar.</i> | 138 |
| Quadro 32 - Quadro de frequências e testemunhos <i>A mentira na comunicação.</i> | 147 |
| Quadro 33 - Quadro de frequências e testemunhos <i>A mentira pelo aspecto físico.</i> | 148 |
| Quadro 34 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Mentira e visitas domiciliárias.</i> | 149 |
| Quadro 35 - Quadro de frequências e testemunhos <i>O Atendimento.</i> | 152 |
| Quadro 36 - Quadro de frequências e testemunhos <i>A burocracia/tempo para estar com as utentes.</i> | 153 |
| Quadro 37 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Em geral.</i> | 157 |
| Quadro 38 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Na relação de ajuda.</i> | 158 |
| Quadro 39 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Classe social – Desigualdade.</i> | 163 |
| Quadro 40 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Causas da pobreza: pobreza por factores sociais.</i> | 164 |
| Quadro 41 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Causas da pobreza: pobreza por factores individuais.</i> | 165 |
| Quadro 42 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Pobreza e género.</i> | 166 |
| Quadro 43 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Futuro da utente.</i> | 171 |
| Quadro 44 - Quadro de frequências e testemunhos <i>Vivências profissionais gerais, das a.s. ou no quadro da instituição, relacionadas com o futuro enquanto profissionais. Futuro da profissão de a.s.</i> | 174 |

Introdução

Os feminismos, ao longo da sua história, têm-se centrado nas várias formas de dominação que as mulheres foram sofrendo, e sofrem, como consequência do modelo patriarcal que tem informado o relacionamento entre mulheres e homens e, globalmente, a organização das sociedades. Porém os movimentos feministas foram e são, normalmente, protagonizados por mulheres das classes médias e altas, direccionando muitas vezes as respectivas lutas como se todas as mulheres sofressem, do mesmo modo e pelos mesmos motivos, os vários tipos de opressão. Citando Suelly Gomes Costa:

“Nesse sentido, vale remarcar que, nas diferentes formações sociais do planeta, as desigualdades entre as próprias mulheres, em especial, têm sido pouco avaliadas pelos feminismos no que concerne, inclusive, a conteúdos de pautas de lutas. Marcos, tantas vezes imprecisos, escondem a gravidade das condições de miséria e de fome das mulheres e suas famílias, uma grande parte da humanidade e da população brasileira, testemunhada cotidianamente, por outras mulheres mergulhadas no conforto de suas próprias vidas” (Costa, Suelly, 2004, p.24)

Uma das principais formas de opressão que atinge as mulheres mais desfavorecidas é de facto a que advém da pobreza, flagelo mundial, que atinge mais as mulheres do que os homens, mostrando que também neste fenómeno há desigualdades de género. Por outro lado e paradoxalmente, muitas mulheres puderam e podem intervir na vida pública, ter profissões absorventes, exercer uma cidadania plena, porque outras mulheres de classes sociais menos favorecidas, lhes asseguram o quotidiano doméstico, cuidando dos filhos, dos idosos dependentes e do lar (Costa, 2004). Eis que são outras mulheres, as que não puderam ainda emancipar-se, por défice de recursos vários, a permitir que as mais favorecidas o façam. Citando Maria José Magalhães:

“Não chega falar da autonomia das mulheres. É necessário ver a dessincronia da opressão, ou dito de outra maneira, ver como a autonomização e o poder de algumas mulheres pode assentar na opressão de outras, negras ou pobres, empregadas domésticas, imigrantes, lésbicas, com deficiência. É, portanto, necessário olhar para a forma como as feministas agem em solidariedade, ou sororidade, com as mulheres que sofrem ou estão socialmente em desvantagem.” (Magalhães, 2003, p.193)

Claro que o que está em causa não é, de modo algum, a culpabilização das que foram e vão conseguindo o exercício de uma cidadania plena, mas reflectir sobre a vida das que ainda o não conseguiram, em grande parte porque as sociedades se organizam como se só ao género feminino coubessem as tarefas, pouco valorizadas, inerentes ao cuidar.

Como se procurará mais adiante evidenciar, também na sociedade portuguesa as mulheres pertencem a grupos mais ou menos favorecidos e desfavorecidos, no respeitante à posse de recursos materiais, sociais, escolares e culturais. Normalmente esses grupos vivem em espaços sociais e mesmo geográficos relativamente distintos e raramente se relacionam. Talvez exista comunicação no contexto doméstico quando os grupos favorecidos de mulheres se relacionam com as respectivas empregadas domésticas, ou mulheres-a-dias e vice-versa ou mesmo noutras situações fora do lar, em contexto laboral empresarial hierarquizado.

Existe todavia uma situação em que o encontro de grupos diferentes de mulheres é inevitável e necessário, concretamente quando elementos de um grupo de mulheres desfavorecidas, quase sempre em situação de pobreza, pede auxílio a outro grupo, num quadro institucional, para a ultrapassagem de problemas, sobretudo de cariz económico. Referimo-nos à acção social, área de actuação largamente protagonizada por mulheres. Não só são, maioritariamente, mulheres que prestam apoio social, são também elas que o solicitam.

Alguma reflexão sobre as práticas profissionais que são exercidas na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), durante a já longa carreira como assistente social, foi a grande motivação para este projecto. Há diariamente dezenas de “actos de ajuda” entre mulheres, na instituição referida,

e dificilmente há tempo para parar e pensar nos fenómenos que ali estão em presença. De algum modo, nos dois campos, mulheres que ajudam e mulheres que são ajudadas, desconhecem-se nalgumas das vertentes, eventualmente cruciais, para o que está em causa, ou seja uma ajuda realmente eficaz.

A moralização dos comportamentos de utentes e assistentes sociais, tenderá por vezes, de parte a parte, a prevalecer sobre a compreensão dos fenómenos implícitos naquele tipo de comunicação. Haverá portanto algum “ruído”, no sentido de falhas na comunicação que seja eficaz para a ajuda. Uma vertente deste estudo pretende detectar precisamente se há “ruído” e, a existir, onde e como se manifestam algumas das suas componentes.

Esta investigação tem como objectivo o estudo de algumas representações sociais e valores considerados pertinentes, presentes nas mulheres protagonistas de acções de apoio social. Essas mulheres são pois, por um lado, algumas assistentes sociais de uma grande instituição de apoio social da cidade de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, e por outro lado algumas mulheres que solicitam apoio. Importa referir que, no quadro da instituição onde este estudo irá ser realizado, a SCML, são as mulheres que recorrem maioritariamente aos vários serviços, numa percentagem de cerca de 80% (média em relação a todos os serviços, excluindo os que são dedicados à população sem abrigo) (SCML, 2004, a). São também mulheres, a esmagadora maioria das assistentes sociais na SCML, não existindo ao momento nenhuma contabilidade rigorosa dessa percentagem.

O problema de base desta investigação é, assim, a eventual dissonância ou concordância nas representações sociais e valores mais relevantes, presentes numa relação de ajuda, entre técnicas e mulheres utentes. Essa dissonância poderá eventualmente advir da pertença a classes sociais diferentes por parte dos dois grupos de mulheres. A prática social demonstra que as assistentes sociais são, de um modo geral, oriundas da chamada classe média, enquanto que as mulheres que solicitam ajuda são operárias ou trabalhadoras dos serviços, muitas vezes na situação de desemprego ou com empregos precários, pouco ou nada qualificadas e

raramente ultrapassando o 9ºano de escolaridade. Por outro lado, e embora de classes sociais diferentes, assistentes sociais e utentes, assumem quase sempre funções de “cuidadoras” na família e no lar. É aliás, muitas vezes, por não terem os recursos necessários para assumirem essas funções, que muitas mulheres procuram ajuda junto da Misericórdia.

A relação de ajuda estabelece-se no quadro de uma instituição que tem objectivos, normas, recursos e, em suma, uma cultura própria. As assistentes sociais são profissionais investidas pela instituição, com o poder de melhorar a vida de um outro grupo de mulheres, as utentes, sobretudo mas não só, do ponto de vista sócio-económico e segundo os critérios da instituição. Às assistentes sociais é, pois, implicitamente pedido que façam uma correcta interpretação da cultura institucional, no exercício das suas funções, e que, sobretudo, distribuam com racionalidade, e segundo certos critérios, os recursos que são disponibilizados. Os recursos são de vária ordem, desde subsídios (e até certo montante a técnica tem autonomia para os atribuir), até vagas em creches e jardins de infância ou apoio domiciliário para idosos. As assistentes sociais da Misericórdia podem também intervir na atribuição do Rendimento Social de Inserção.

Os interesses dos dois grupos são por vezes antagónicos. As mulheres em situação de pobreza ou vivenciando necessidades de vária ordem, querem auxílio, por vezes imediato, para si mas sobretudo para as famílias pelas quais se sentem responsáveis. A instituição, através das assistentes sociais, exige muitas vezes tempo para que as situações sejam bem compreendidas e avaliadas antes da prestação do hipotético auxílio. Muitas vezes os recursos não chegam para satisfazer as necessidades crescentes, numa sociedade em crise económica. Por vezes a burocracia dificulta e atrasa a ajuda a prestar. Há igualmente que proceder à verificação das necessidades que as mulheres verbalizam e, a existirem essas necessidades, de que modo afectam a vida das mulheres que pedem ajuda. As mulheres utentes são assim de algum modo avaliadas, por parte das técnicas, tendo que provar com documentação a validade das afirmações que fazem e das necessidades para as quais pedem auxílio. É claro que nem tudo é susceptível de ser provado com documentos

objectivos e é normalmente grande a margem em que são os “argumentos” das utentes que permitem ir traçando um diagnóstico da situação de carência. É nesta margem que fica, necessariamente, ao critério das assistentes sociais, que se jogam as representações e valores, objecto deste estudo.

Os dois grupos de mulheres serão separados pelo poder que o grupo das assistentes sociais detém, pelas funções que exerce, sobre o outro grupo que pede ajuda e que tem que provar que necessita dela. As desigualdades surgem, de igual modo, pela posse diferenciada de capital cultural, social, económico e simbólico. Um grupo pertence a uma classe social dominante e o outro a uma classe dominada. Por outro lado, trata-se de grupos de mulheres. É relevante ou não que os grupos sejam constituídos por pessoas do mesmo género, e a sê-lo, em que situações e porquê? Será que, apesar de se encontrarem em situação desigual, tendo um grupo poder sobre o outro, pela classe social e pelo poder de ajudar (ou não), o facto de pertencerem ao género feminino, cria alguma ponte? E a existirem pontes, quais são, como se expressam, têm alguma constância na sua hipotética existência?

Uma das hipóteses iniciais é, como já foi referido, a de que um ponto de encontro importante entre os dois grupos, residam nalgumas dimensões implícitas no *cuidar*. Um grupo, o das assistentes sociais, cuida dos outros por inerência da profissão, mas os dois grupos cuidam porque pertencem à categoria social mulher, com todo o peso histórico que o *cuidar* tem nessa categoria social e com o que isso pressupõe ainda de divisão genderizada do trabalho na sociedade, seja no sector público, seja no privado.

Este estudo toma em consideração que o relacionamento entre os dois grupos será caracterizado e condicionado, em grande parte, pela situação concreta de carácter institucional que provoca o encontro. De qualquer modo, serão as vivências em relação ao *cuidar* suficientemente fortes para criar cumplicidades entre mulheres, por outro lado tão diferentes? Essas vivências criarão pontes que ultrapassem ou pelo menos amenizem o eventual “ruído” comunicacional acima mencionado?

Resumir-se-ão, assim as duas perguntas base de partida:

1ª – A diferença de classe social entre mulheres que prestam apoio social profissional (assistentes sociais) e mulheres que solicitam ajuda, será causadora de dissonâncias relevantes na comunicação entre os dois tipos de mulheres?

2ª – As funções relativas ao *cuidar*, assumidas pelas duas categorias de mulheres explicitadas (assistentes sociais e utentes), criarão consonâncias fortes, importantes na relação de ajuda?

Porquê realizar um estudo implicando uma micro-realidade e um micro-espço (usando uma terminologia de Elísio Estanque, 2004) tão específico? Será relevante estudar um universo tão particular, tão situado histórica e institucionalmente? Aquelas mulheres pobres que são utentes da Misericórdia terão algo em comum com as mulheres pobres do país? As Assistentes Sociais da Misericórdia que se esforçam por minimizar as várias dificuldades que afligem estas mulheres, serão como as outras Assistentes Sociais e algumas das suas atitudes e comportamentos como os das outras mulheres portuguesas da classe média? Haverá talvez aspectos comuns e outros muito específicos da realidade que enquadraram esta investigação. Talvez seja possível contribuir para a reflexão sobre alguns deles.

Há poucos estudos conhecidos de carácter qualitativo, que tentem aprofundar os fenómenos implicados na ajuda social. Essa ajuda é no entanto sempre prestada por pessoas, pertencendo naturalmente a uma determinada classe social, veiculando os valores dessa classe e muitas vezes pondo pouco em causa esses valores de tão “naturais” que são. Citando Augusto Santos Silva: “A propensão para o etnocentrismo constitui, ao nível do senso comum, um factor de identificação do grupo, do «nós», um vector de legitimação de dominação, um instrumento decisivo da luta simbólica entre os grupos” (Santos Silva, 2003, p.47).

Ao nível da educação existem estudos sobre estas questões, por exemplo, citando Basil Bernstein:

“Isto pode significar que o professor tem de ser capaz de compreender o dialecto da criança, em vez de procurar deliberadamente transformá-lo. Muito

do contexto das nossas escolas é inconscientemente tirado de aspectos do mundo simbólico da burguesia e assim, quando a criança entra na escola, está a entrar num sistema simbólico que não lhe fornece uma ligação com a vida que tem lá fora.” (Bernstein, in Sérgio Grácio e Stephen Stoer, 1982 p.30).

As mulheres que pedem ajuda são maioritariamente da chamada classe trabalhadora, com representações sociais e valores diferentes dos da chamada classe média. Será então interessante averiguar se estas afirmações de Bernstein serão eventualmente extrapoláveis para o domínio do apoio social. Também Bourdieu, ao estudar as questões relacionadas com o poder e as classes sociais afirma: “As diferentes classes e fracções de classe estão empenhadas numa luta simbólica específica para impor a definição do mundo social em maior conformidade com os seus interesses” (Bourdieu, in Sérgio Grácio e Stephen Stoer, 1982 p.104). Esta “luta simbólica” pode ter consequências importantes pois há, nas questões do apoio social, como na situação de educação acima referidas, uma parte mais “fraca”, a (utente e o aluno), que está, pelo menos em parte, dependente da mais “forte”. O sucesso escolar e o sucesso do apoio social estão em parte dependentes da capacidade de limitar o possivelmente inevitável etnocentrismo, dos agentes educativos e dos/as agentes de apoio social.

Espera-se poder contribuir com esta investigação, mesmo de modo modesto, para a construção do que Elísio Estanque apelidou de “...*ciência-cidadã*, que não se limite a identificar exclusões e desigualdades, mas que contribua para descobrir os caminhos possíveis da inclusão e da justiça social”. (Estanque, 2004, p.19)

O estudo empírico norteou-se por determinadas orientações teóricas e metodológicas que se descrevem brevemente:

Capítulo I – *Classes Sociais*: apresentam-se algumas perspectivas teóricas sem pretender de modo algum estudar exaustivamente um assunto tão vasto e por vezes polémico. Considerando que esta dissertação incide sobre alguns aspectos da relação entre mulheres, perspectivou-se a classe no sentido da

sua relação com o género feminino. Reflectiu-se também sobre o modo como a classe social pode ser vivida ao nível subjectivo. Por fim, apresenta-se uma análise da classe social na óptica das desigualdades sociais que esse conceito pressupõe, dando relêvo à realidade portuguesa;

Capítulo II – *Pobreza*: foi dada muita importância ao fenómeno da pobreza porque ele informa a vida pessoal de um dos grupos de mulheres, as utentes, e está presente na vida profissional do outro grupo, as assistentes sociais. Começa-se pela definição e modos de medição da pobreza para, em seguida, traçar um panorama da pobreza no mundo e em especial em Portugal. Seguidamente, analisa-se o conceito de exclusão, próximo mas distinto, do conceito de pobreza. Pela especificidade que a pobreza no feminino possui, é dado espaço a esta temática, em geral e em Portugal. Analisam-se também os modos de vida na pobreza em geral, assim como alguns modos de vida na pobreza típicos das mulheres. O capítulo termina com as representações sociais da pobreza.

Capítulo III – *Justiça Social*: a justiça social é analisada sobretudo segundo o pensamento de Nancy Fraser (2002) e sobretudo de Iris Young (1999). Apresenta-se uma síntese das várias formas de opressão que Young detecta como estando na base da injustiça social.

Capítulo IV – *Cuidar*: este conceito é definido teoricamente num primeiro tempo, para de seguida se proceder à análise das manifestações do *cuidar* nas práticas sociais portuguesas. As referências teóricas foram, sobretudo, o *Inquérito à Ocupação do Tempo, 1999* (Perista, 2002) e também o estudo de Sara Falcão Casaca *Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género – A reconfiguração da desigualdade nos novos sectores dos serviços*, de 2005.

Capítulo V – *O Estado Providência*: aborda-se brevemente o conceito e o modo como o Estado Providência se organiza em Portugal. De seguida, apresenta-se o serviço social, por ser uma profissão que muitas vezes consubstancia o rosto profissional dos serviços que o Estado Providência disponibiliza.

CapítuloVI – *Metodologia da pesquisa*: apresentam-se os objectivos do estudo, a motivação subjacente à sua realização, as opções metodológicas, as preocupações éticas, os instrumentos de recolha de dados e a técnica usada para os tratar. Termina-se com as limitações que foram sentidas na realização deste estudo.

Capítulo VII – *Enquadramento do estudo*: traça-se um breve historial da SCML, referem-se os estatutos, a área da Acção Social e, dentro desta, o Atendimento Social.

Capítulo VIII - *Caracterização dos dois grupos de mulheres*: apresentam-se, comparam-se e analisam-se os dados caracterizadores dos dois grupos estudados.

CapítuloIX – *Análise das entrevistas*: são apresentados os testemunhos das assistentes sociais e das utentes, organizados em várias categorias de análise. Sempre que foi possível, para além dos quadros duplos contendo lado a lado os testemunhos dos dois grupos, apresenta-se também a frequência de ocorrência desses mesmos testemunhos. No final da apresentação dos testemunhos relativos a cada categoria, faz-se a interpretação dos dados.

As considerações finais procuram realçar o que de mais importante se poderá concluir deste estudo.

Parte I – Enquadramento teórico

Capítulo I – Classes Sociais

1.1 – Classes sociais – algumas perspectivas teóricas

Segundo Rosemary Crompton, até aos anos 70 do século xx, os estudos sobre as classes sociais equivaliam na realidade a estudos sobre o emprego, sobretudo da população masculina, porque a óptica desses estudos era familiar e cabia normalmente ao homem ser o ganha-pão (Crompton, 97). A realidade nos vários países ocidentais rapidamente tornou evidente que uma classificação das classes baseada na situação sócio-profissional masculina não dava conta do emprego feminino crescente, a meio tempo ou tempo completo, para além de descurar por completo o trabalho efectuado no lar pelas mulheres

(*ibidem*). Não só as mulheres solteiras passaram com frequência a inserir-se no mercado de trabalho, como aumentou muito o número de mulheres casadas que, mesmo com filhos, iniciavam ou não interrompiam a respectiva carreira (Hartmann, 2001). Erikson (1984), citado por Hartmann, tenta de algum modo resolver a questão definindo a classe social através de um “modelo de dominância” ou seja considerando para a classificação, o indivíduo da família que está melhor colocado no mercado de trabalho, pelo tipo de emprego e pela situação laboral (Hartmann, 2001, p.683).

Se as classificações baseadas na situação sócio-profissional têm a enorme vantagem de classificar do ponto de vista sócio-económico as sociedades e visualizar globalmente algumas desigualdades estruturais, podem no entanto permitir leituras, por vezes enganadoras. Por exemplo, uma dificuldade presente nas classificações que têm a lógica sócio-profissional, é que elas não dão conta, nem das desigualdades dentro da mesma família (se a abordagem for familiar), nem das múltiplas desigualdades dentro das mesmas categorias (intracategoriais). Não é por exemplo irrelevante que, numa mesma categoria profissional, um trabalhador tenha um contrato efectivo ou um contrato a prazo de apenas 6 meses, arriscando este último, rapidamente, o desemprego (Fitoussi e Rosanvallon, 1997). De facto, a precariedade da força de trabalho que tradicionalmente era apanágio da classe operária, hoje estende-se a outros sectores do mercado, nomeadamente o dos serviços (Estanque, 2004). Por outro lado, a flexibilização actual do mercado de emprego acompanha a expansão do ensino e um diploma universitário não é automaticamente, e cada vez menos, garantia de “(...) se ocupar um lugar na «classe média»“ (Estanque, Mendes 98, p.183).

Relativamente às classes sociais e sobre a questão da importância a dar às categorias sócio-profissionais o sociólogo francês, Bourdieu, escreve:

“...en effet, les individus rassemblés dans une classe qui est construite sous un rapport particulier mais particulièrement déterminant apportent toujours avec eux, outre les propriétés pertinentes qui sont au principe de leur classement, des propriétés secondaires qui sont ainsi introduites en contrebande dans le modèle explicatif” (Bourdieu, 1979, p.113).

Bourdieu refere, na sua teoria, vários tipos de *capitais*: económico, cultural (nele englobando o escolar), social e simbólico (Bourdieu, 79, 2001) que podem ser constitutivos de classes. Essas classes não se definem apenas pelo volume de capital mas também pela estrutura desse capital e pela evolução no tempo dessas duas dimensões (Bourdieu, 2001). As classes, para Bourdieu, são no entanto teóricas “(...) determinadas, em teoria, e se assim se pode dizer, no papel, pela delimitação de um conjunto homogéneo – relativamente – de agentes ocupando uma posição idêntica no espaço social” (Bourdieu 2001, p.15). São classes de posições num espaço social, espaço que Bourdieu define do seguinte modo: “(...) estrutura de posições diferenciadas, definidas, em cada caso, pelo lugar que ocupam na distribuição de uma espécie particular de capital.” (*idem*, p.15).

O conceito de *habitus* está intimamente ligado, para este sociólogo, à questão de classe e de espaço social. Os *habitus* são disposições interiorizadas, oriundas do processo de socialização que se traduzem em gostos e comportamentos dos agentes que ocupam as várias posições no espaço social, “(...) são princípios geradores de práticas distintas e distintivas” (Bourdieu, 2001, p. 9). Este modelo de Bourdieu, permite pois conceber as classes como recortes de posições e respectivos *habitus*, tão homogéneas quanto possível, ocupadas no espaço social. Opiniões, práticas culturais, de consumo, condições de vida material, podem assim unir os agentes englobados nas referidas posições (Bourdieu, 2001, p.16).

Este autor refere também que “O espaço social está construído de tal maneira que os agentes ou os grupos se distribuem nele em função da sua posição nas distribuições estatísticas segundo os dois princípios de diferenciação que, nas sociedades mais avançadas, “(...) são, sem qualquer dúvida, os mais eficientes, o capital económico e o capital cultural.” (Bourdieu, 2001, p.7). Nesta linha de pensamento são pois, nos estudos estatísticos, as classificações segundo as habilitações e as profissões, que continuam a espelhar algumas das diferenciações sociais fundamentais nas sociedades, pelo menos nas ocidentais.

1.2 - Classes sociais e Género

Algumas sociólogas, numa perspectiva feminista, contestam as tradicionais classificações de estratificação social que, ao ter normalmente uma lógica familiar, considerando que é o homem o ganha-pão, pressupõem que todas as mulheres vivam em famílias, o que não é verdade e que as mulheres casadas não tenham recursos de rendimentos e de educação (entre outros), próprios, que lhe possibilitem um lugar, por sua conta, numa qualquer classificação social. Esta é, por exemplo a perspectiva de Joan Acker (2002). Esta autora contesta também que o trabalho a tempo inteiro, das mulheres dona de casa e mães, nunca seja considerado como critério para o posicionamento social (*idem*).

Nesta linha de pensamento Sylvia Walby propõe que maridos e donas de casa sejam considerados classes, o que não é o mesmo que dizer homens e mulheres. Não está em causa o género mas a divisão do trabalho. As donas de casa têm um trabalho comum, árduo, e não é por não ser remunerado que não deverá ter o estatuto de trabalho. As tarefas inerentes a este trabalho produzido no lar, variam no tempo e consoante as condições materiais do agregado familiar, mas o tipo de relação que a dona de casa mantém com o “empregador”, o marido, é uma troca desigual, dá o seu trabalho e, em troca, é sustentada. Uma recusa a que execute este trabalho pode ser motivo de divórcio e com algum humor a autora diz que é mais difícil neste caso mudar de patrão (o marido) do que para qualquer outro trabalhador salariado (Walby, 2002).

Sylvia Walby considera ainda que as mulheres que trabalham fora de casa: “ (...) have a dual class position. Many women are engaged in two distinct sets of relations of production, (...). Sometimes this dual class location will be contradictory, sometimes in harmony (...) (Walby, 2002, p.95). As mulheres, algumas pelo menos, ocuparão pois, no espaço social, lugares que podem ter a haver com o seu género. Mais precisamente, ao produzirem trabalho não pago no espaço doméstico, e simultaneamente, ao trabalharem fora de casa tendo uma profissão, duplicam a sua *classe de posições* no espaço social.

Essas classes duplas podem ou não ser contraditórias e não dependerão pois, apenas, da posse de capital económico e cultural.

Por outro lado, a divisão sexual do trabalho, a nível doméstico, reaparece no mercado de trabalho. É curioso ver como empregos implicando a preparação e o serviço de refeições, as limpezas e os cuidados pessoais são executados normalmente por mulheres, tendo assim um estatuto baixo na sociedade e implicando por isso remunerações baixas. (Hartmann, 2001). Aliás “Larga parte da débil classe média portuguesa é bastante feminizada e isso também se deve à maior presença de mulheres em sectores como o ensino, a saúde e os serviços sociais, os quais, segundo os velhos critérios de divisão sexual do trabalho, são tradicionalmente considerados «femininos»” (Estanque, 2004, p.8)

Por outro lado, nas posições de autoridade do mundo laboral, o género parece importar bastante, no sentido dessas posições serem sobretudo atribuídas aos homens. Em estudos efectuados em vários países de cultura ocidental “(...) verificou-se um fosso de autoridade significativo decorrente da diferença sexual, mesmo controlando estatisticamente todo um conjunto de atributos pessoais e de características relacionadas com o emprego” (Wright, 1997, p.14)

Para além dos problemas que levantam às classificações teóricas, esta questão do cruzamento da classe social e do género é também importante, se consideramos as consequências que elas podem ter na vida das mulheres numa óptica de cidadania. Rosemary Crompton, referindo-se ao pensamento de Pateman escreve: “Muitos dos direitos e dos benefícios inerentes ao estatuto de “cidadão”, por exemplo, são apanágio exclusivo dos cidadãos empregados, e não propriamente direitos universais” (Crompton, 1997, p.35). Muitas mulheres, ao interromperem e condicionarem a sua actividade como trabalhadoras, por causa das funções inerentes à maternidade e à manutenção da casa, vêm diminuídas as suas opções e direitos como cidadãs (Crompton, 97).

1.3 - A classe social na perspectiva da relação e da experiência subjectiva

O conceito de classe social é importante porque “Cada classe social desenvolve, na verdade, um sistema específico de tradução da realidade social, através do qual a realidade infinita disponível é filtrada – segundo critérios de significação produzidos pelo grupo -, objectivada, interiorizada e transmutada em realidade” (Vieira, 1993, p.13). Assim a classe, como conceito, não deverá só referir-se a uma classificação abstracta de grupos de pessoas segundo certos critérios, normalmente economicistas. É também importante estudar o modo como as pessoas implicadas nessas classificações, num certo momento histórico, as sentem e as traduzem em vivências.

Skeggs, foi uma das investigadoras que estudou o lado relacional e subjectivo das classes sociais, como se pode verificar nesta citação: “Class struggle... is also about the positioning, judgements and relations that are entered into a daily and personal basis (Skeggs, 2004, p.173). Luta, neste sentido, não deverá ser interpretada como a luta formal, organizada e de carácter político (no sentido público), mas como micro lutas diárias e competições, não só no relacionamento com os outros, mas também para a obtenção de certos bens (Sayer, 2005, p.96).

A posição de Skeggs é que as classes são estruturais, pré-existem e assim, cada um de nós ao nascer, preenche um lugar num espaço social. Todavia, a acção de cada um contribui para reproduzir ou reformular esse lugar (Skeggs, 1997). Esta investigadora realizou um estudo no qual a *respeitabilidade* era central para as distinções subjectivas de classe nas mulheres. Referindo-se a estudos de Strathern (1992) menciona como a *respeitabilidade* engloba a noção de autoridade moral, e como é considerado que só alguns grupos a têm naturalmente – as classes médias e superiores – necessitando as classes trabalhadoras de constante controlo quanto a essa questão (Skeggs, 2002). Há igualmente a tendência, nas classes médias, para só tratar como indivíduos os da sua classe. As pessoas das classes trabalhadoras são um colectivo, classificadas moralmente em conjunto. Contrapondo-se às “massas”, às pessoas que não são classe média, Skeggs

escreve: “«Individuals» were the respectable, the moral, the worthy, the English, the White and the non-working class, who could sit in judgment of others” (*idem*, p.3).

No estudo que realizou Skeggs constata que as mulheres da classe trabalhadora têm constantemente consciência do julgamento dos outros sejam eles outros reais ou imaginários (*idem*). Esses outros definem-nas não só como diferentes mas também como inferiores e inadequadas (*idem*). Estas mulheres situam-se sempre em referência a alguma coisa que não têm: “(...) be it money, knowledge or space” (*idem*, p. 91). Um dos paradoxos sentidos pelas mulheres das classes trabalhadoras, quando se relacionam com as classes médias, é o duplo movimento de se sentirem invisíveis e simultaneamente debaixo de uma espécie de escrutínio (*idem*).

A classe média, salienta Skeggs, quando avalia a classe trabalhadora, não está a avaliar atributos “essenciais” das pessoas dessa classe, mas está a relacionar-se e a dar respostas aos atributos avaliados a partir de uma posição de poder e está, simultaneamente, a reforçar esse poder: “Attributing negative value to the working- class is a mechanism for attributing value to the middle-class self...” (Skeggs, 2004, p.118).

As classes são assim consideradas por alguns autores, entre eles Frow, citado por Skeggs, como uma série de relações, não algo de adquirido mas sim um processo que comporta avaliações e classificações morais (Skeggs, 2004).

As relações entre classes diferentes desencadeiam emoções fortes nas mulheres das classes populares que Skeggs estudou: inveja, humilhação, medo, vergonha, ressentimento (*idem*). Sobre a vergonha, Andrew Sayer, outro investigador que estudou os aspectos relacionais e emocionais envolvidos na classe social, refere que a vergonha pode, no contexto de desigualdade de classes, reportar-se ao sentimento de falha na obtenção de uma aparência valorizada – boas roupas nas mulheres por exemplo – de ter uma conduta aceitável, de desempenhar bem uma tarefa. Essa emoção pode nem sequer ter uma base real e ser o produto de: “internalisation of other’ contempt for one’ identity” (Sayer, 2005, p. 153). Outra investigadora, Brigitte Bréban, escreve também sobre a vergonha das pessoas em situação de pobreza, vergonha que

nasce na estranheza do olhar dos outros: “Si la misère n’est pas un état honteux elle peut le devenir lorsque un certain regard exprimant la pitié, la repulsion, le rejet, la compassion, se trouve posé sur elle” (Bréban, 1984 p.116). Essa vergonha sentida, que pode levar à baixa auto estima permanente, consome as energias que seriam tão necessárias para sair da pobreza.

No estudo de Skeggs as mulheres das classes trabalhadoras desejam ascender às classes médias e fazem-no investindo no corpo, na educação dos filhos, nas casas, tentando em suma, aumentar os vários capitais em relação às quais se sentem deficitárias. Para elas é uma luta constante (Skeggs, 2004) porque sentem muita dificuldade em encontrar algo de positivo associado à sua classe (*idem*). Em contraponto, as mulheres da classe média podem por exemplo permitir-se, se o quiserem, construir uma aparência considerada não respeitável, mas nunca sofrerão humilhação, nem sentirão vergonha por causa disso porque estarão sempre seguras da sua posição social e do seu capital cultural e simbólico (*idem*). Elas sabem que o excesso e a artificialidade, serão provavelmente considerados “avant-garde”, porque se pressupõe que, na sua classe, o excesso estará sempre controlado (*idem*, p.105). De facto, a construção da aparência física é importante para as mulheres, permite a sua categorização e mesmo a sua avaliação moral (*idem*). Muitas vezes as mulheres das classes trabalhadoras são consideradas pouco modernas, sem gosto, cometendo excessos (*idem*). Esses excessos, no vestuário, no calçado, nos penteados, são associados pela classe média, a pouca temperança e equilíbrio de carácter. Já na classe média a aparência esperada, menos vistosa, é associada a modéstia e a razoabilidade (*idem*). Skeggs refere-se a estudos de Yvonne Tasker (1993), sobre filmes que ainda na actualidade tem sucesso, como “Pretty Woman” ou “My Fair Lady”, onde a aparência e o modo de se exprimir de mulheres da classe operária têm que ser abandonados em detrimento dos próprios da classe média, esses sim erigidos em padrão único e valorizado (Skeggs, 2004, p. 99). Jogam-se portanto nestes filmes várias concepções de feminilidade, sendo a típica da classe operária sempre desvalorizada.

É certo que fazer classificações das pessoas relativas à moralidade e responsabilidade, interpretando aparências e comportamentos, é expor-se a ser igualmente classificado sobre isso, mas a classe média está protegida pois tem um capital cultural e simbólico reconhecido como norma (Skeggs, 2004).

Andrew Sayer refere que, diariamente, todos nós somos muito sensíveis às diferenciações classistas que se manifestam hoje em dia, por vezes, de formas extremamente subtis. Todos temos o que apelidou de “antena de classe”, embora, a um nível consciente e discursivo, seja muito difícil admitir a existência a importância dessa “antena” (Sayer, 2005, p.93). Diariamente, por exemplo numa entrevista para emprego, o empregador é normalmente sensível, usando de modo não consciente essa “antena de classe”, ao modo de falar, à aparência, aos pequenos gestos e comportamentos do/a candidato/a. E isso condicionará provavelmente a sua escolha favorecendo o candidato/a mais próximo de si próprio (*idem*).

Skeggs interroga-se sobre as classes trabalhadoras: “If they are represented as beyond governance, how can they be contained? One way, of course, already identified, is to turn them into an identifiable “social problem” in order to literally contain and control” (*idem*, p. 104).

1.4 - Classes sociais/género em Portugal: desigualdades

A questão controversa e complexa das classes sociais interessa sobretudo para chamar a atenção para a diferenciação, portadora de desigualdades, existentes nas sociedades. Citando Rosemary Crompton:

“Grey, meticulous and patiently documentary research may produce insightful historical and ethnographic descriptions, but its advocates tend to ignore the fact that the purpose of social research, particularly in the area of class and stratification, is not merely to describe but also to explain social and economic inequalities” (Crompton and Scott, (2005, p. 194).

Pretender que hoje as sociedades ocidentais se encaminhem para uma enorme classe média e negar a existência de classes é, citando Bourdieu: “(...)

em última análise, negar a existência de diferenças e de princípios de diferenciação” (Bourdieu, 2001, p. 12).

Em Portugal foram muitas as alterações na composição das classes sociais nas últimas décadas. Karin Wall que coordenou um estudo intitulado: “Famílias em Portugal, percursos, interações, redes sociais”, ao referir-se à recomposição da estrutura de classes sociais, recentemente, em Portugal, escreve:

“De forma resumida podemos falar de cinco movimentos principais: o declínio acentuado das fracções de classe ligadas à agricultura, ...; o peso ainda elevado do operariado industrial...; o forte crescimento dos empregados executantes de escritórios, comércio e serviços; a permanência...dos trabalhadores independentes; um crescimento dos empresários e dirigentes, assim como das fracções de classe dos profissionais científicos e de enquadramento, categorias que mais contribuíram para o aumento global das classes médias” (Wall, Karin (2005, pp. 37, 38).

Entrada das Mulheres na vida activa

Para além da evolução global acima apontada, importa detalhar a continuação da entrada progressiva mas massiva das mulheres portuguesas na vida activa. Essas alterações iniciaram-se a partir dos anos 50, com a entrada progressiva de trabalhadoras no sector dos serviços. Citando Maria Manuel Vieira: “(...) a partir dos finais dos anos 50, importantes alterações estavam a decorrer ao nível da estrutura da população activa, particularmente no tocante à população feminina, no sentido da sua crescente terciarização” (Vieira, 1993, p.50)

Há, no nosso país uma alta taxa de emprego feminino, que tem vindo, aliás, a crescer desde 1974, ano em que era de 34% (INE, Inquérito Permanente ao Emprego, *cit.* Perista, 1991, p.15), para passar a 40,5% em 1990 (INE, Inquérito ao Emprego, 1998 2ºTrimestre, *cit. ibidem*) e de 45,1% em 2001 (INE, Censos, 2001). De facto, segundo as estatísticas do INE, em 1998 num total de 4843,8 empregados, 2694,4 eram homens e 2149,4 eram mulheres; para 2004, num total de 5122,8 trabalhadores empregados, 2784,2 eram homens e 2338,6 mulheres (INE, Estatísticas do Emprego, 2006).

Em relação ao desemprego, as estatísticas dizem-nos que continua superior nas mulheres. Em 90 era de 6,7% para as mulheres e de 3% para os homens (INE, Inquérito ao Emprego, 2º Trimestre de 90). No 2º Trimestre de 2006, 16 anos depois, essa percentagem subiu muito, sendo agora de 8,3% para as mulheres e de 6,4% para os homens (INE, Estatísticas do Emprego, 2006). No cômputo geral verifica-se portanto que o número de mulheres aptas a trabalhar se aproxima ao dos homens.

Em Portugal, a taxa de actividade alta das mulheres, motivada talvez, num primeiro tempo, pela necessidade de “completar” o salário do marido, parece ter-se transformado, rapidamente e pelo menos para algumas, num facto normal, num direito, num factor de autonomia, num meio de menor vulnerabilidade se houver divórcio, separação ou viuvez. Esse salário continua muitas vezes a “completar” o do marido, não só porque é normalmente inferior, como veremos mais adiante, mas também porque é difícil a sobrevivência económica de uma família, em Portugal, só com um salário. Por outro lado aumentaram muito as famílias monoparentais no feminino constituindo 85% dos 11,5% de famílias assim caracterizadas (INE, Censos 2001). Nestas famílias existe uma alta taxa de emprego. Se considerarmos as famílias monoparentais com pelo menos um filho de menos de 20 anos a cargo, verificamos que 72,5% das mães e 78,5% dos pais trabalham e que essa percentagem é de 68,7% para as mulheres em conjugalidade com filhos e de 90,7% dos homens em conjugalidade com filhos (Wall, 2003).

Elísio Estanque refere que se tem dado pouca visibilidade à mobilidade social das mulheres e afirma: “(...) as transformações mais notáveis da estrutura socioprofissional em Portugal estão associadas à crescente feminização da população activa, a qual se inscreve também na terciarização da economia (...)” (Estanque e Mendes, 1998, p.190).

Elísio Estanque refere ainda: “Mas, o que surpreende em todos os estudos referidos atrás é a invisibilidade analítica dos efeitos da diferença sexual na mobilidade social. A utilização da família como unidade de análise “(...)”, esconde as trajectórias individuais, sobretudo as das mulheres.” (*ibidem*). No estudo que realizaram, estes autores chegaram à conclusão que o factor

escolarização era essencial para a mobilidade social feminina, “independentemente da família de origem”, o mesmo não se passando com a mobilidade masculina (*idem*, 1998, p.192).

Sectores de actividade feminina

Ao longo dos anos tem existido bastante constância no tipo de sectores e profissões onde as mulheres estão mais representadas, ou seja, continuam a exercer funções sobretudo nos serviços administrativos, e nos serviços pessoais e domésticos. Em 2001, 37,8% das mulheres trabalhava em “Outros, Actividades de Serviços” (INE, Censos, 2001). De modo mais preciso, nesse ano, 18,5% estavam no sector de trabalho não qualificado (INE, Portugal Social, 91-2001). Sendo sectores de actividade pouco qualificados, implicam por vezes precariedade de emprego e remunerações mais baixas que as dos homens. São empregos sem exigência de habilitações escolares e normalmente considerados “femininos”: cuidados pessoais em casa d’outrem, limpezas, serviços não qualificados de hotelaria.

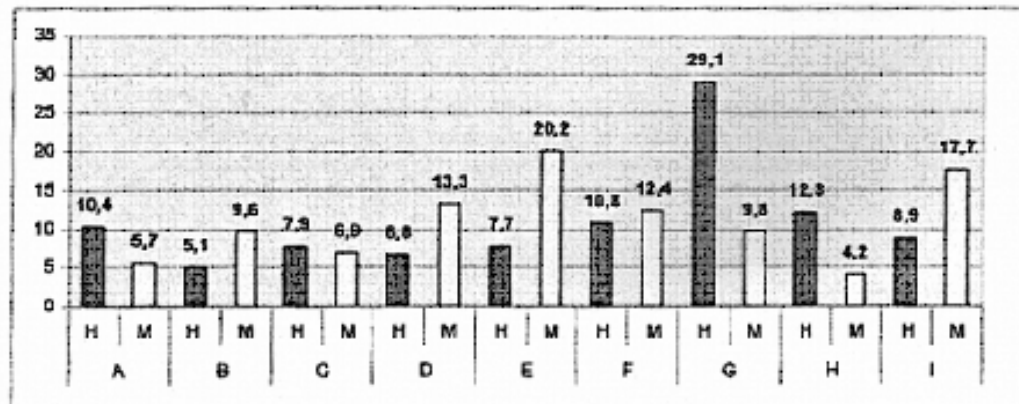
Lina Coelho, sobre a entrada de muitas mulheres, sobretudo para ao sector menos qualificado dos serviços, escreve: “ O que os valores para Portugal traduzem é, por um lado, um forte reforço do emprego das mulheres em actividades pouco exigentes em termos de qualificações e, por isso mesmo, tradicionalmente remuneradas com salários baixos e associadas a precariedade, informalidade e garantia reduzida de direitos sociais (...)” (Coelho, 2004, p.6). Esta autora refere também a importância das desigualdades entre as mulheres, para se compreender algumas das dinâmicas económicas da sociedade portuguesa. Num extremo estão as licenciadas ascendendo a cargos bem remunerados e, no outro, as pouco escolarizadas, que executam muitas vezes trabalho doméstico em casa destas, ou tarefas pouco qualificadas em restaurantes e hotéis. Citando de novo Lina Coelho:

“Encontramos pois aqui um processo de causalidade cumulativa segundo o qual o aumento do emprego das mulheres cria emprego para outras mulheres, em maior proporção do que noutros países da OCDE. A condição para que tal aconteça são, contudo, níveis de

desigualdade (também entre mulheres) que se situam entre os maiores do mundo desenvolvido” (*idem*, p.2)

Profissões por Sexo

Em seguida transcreve-se um gráfico do Eurostat que permite a visualização da estrutura de emprego por grupo profissional e sexo, referente a 2003. Nele pode-se verificar que as mulheres são cerca de metade dos homens nos altos cargos de gestão e direcção, seja no sector público ou no sector privado da economia (A). No entanto, nas profissões intelectuais e científicas superam em mais de 4 pontos os homens (B). No sector técnico intermédio homens e mulheres estão praticamente representados de igual modo (C). Nos cargos administrativos as mulheres são o dobro dos homens (D). No pessoal dos serviços e vendedores há quase o triplo de mulheres (E). Os trabalhadores qualificados da agricultura e pescas são um pouco mais de mulheres do que homens (F). Os operários, artífices e trabalhadores similares (G), e os Operadores de instalações máquinas e trabalhadores de montagem (H) do sexo masculino são cerca do triplo das mulheres. Os trabalhadores não qualificados, do sexo feminino, são o dobro dos homens, em todos os sectores da economia (I).



- A - Membros de corpos legislativos, quadros dirigentes da função pública, directores e dirigentes de empresas
 B - Profissões intelectuais e científicas
 C - Técnicos/as e profissionais de nível intermédio
 D - Pessoal administrativo e similares
 E - Pessoal dos serviços e vendedores/as
 F - Trabalhadores/as qualificados da agricultura e das pescas
 G - Operários/as, artífices e trabalhadores/as similares
 H - Operadores/as de instalações, máquinas e trabalhadores/as de montagem
 I - Trabalhadores/as não qualificados da agricultura, indústria, comércio e serviços

Quadro 1 - Estrutura de emprego por grupo profissional e sexo em 2003. Fonte: Adaptado de Eurostat, Labour Force Survey, 2003

Trabalho Parcial no feminino

Sobre o trabalho a tempo parcial, segundo dados do Eurostat, relativos a 2002, constata-se que quanto menor é o nível de habilitações maior é, em Portugal, a percentagem desse tipo de trabalho (Eurostat, *Labour Force Survey*, 2002). Será provável que o trabalho efectuado por mulheres desfavorecidas, normalmente a tempo parcial, efectuado nas inúmeras empresas de limpeza do país, tenha bastante a ver com a essa tendência. Os horários deste tipo de trabalho são quase sempre das 6h às 9 horas da manhã e/ou das 18h às 21horas, antes e após a actividade normal das empresas. Estas mulheres inserir-se-ão certamente na percentagem de 32% de mulheres trabalhadoras não qualificadas (contra 17,5% na União Europeia a 15) que trabalham a tempo parcial (Eurostat, *Labour Force Survey*, 2002). Este tipo de emprego permitirá a algumas mulheres que o efectuam a permanência durante o dia no lar, cuidando dele e da família. Pouco provável é, no entanto, que estes empregos, com estes horários, reflectam uma real escolha das mulheres

(o trabalho de serviço social a nível profissional corrobora esta opinião). Tratar-se-á sim, daquilo que o mercado de emprego tem disponível para mulheres com poucas ou nenhuma habilitações.

Trabalho das mulheres no sector informal da economia

A experiência profissional na área social, demonstra a existência de um outro tipo de trabalho, sem relação contratual, comum nas mulheres das classes mais desfavorecidas portuguesas. O trabalho doméstico em casa d'outrem, o trabalho feito no próprio domicílio (cuidado de crianças, costura, passagem a ferro, trabalhos culinários, etc.), são exemplos correntes de formas de trabalho remunerado, mas não declarado (não implicando portanto protecção social). Esse tipo de trabalho, que pode ser o único ou pode completar o emprego formal, não implica qualquer vínculo laboral, com todas as consequências de não recebimento das prestações sociais em caso de doença, acidente e mais tarde reforma (Bruto da Costa 1998). Essas actividades laborais adicionais aumentam um pouco os rendimentos familiares, por vezes são essenciais à sobrevivência, mas diminuem obviamente, por vezes bastante, o tempo disponível das mulheres para investir em si próprias e para a família.

Desigualdades/discriminações

A desigualdade social é um conceito que: "(...) remete, assim, para as diferenças socialmente condicionadas no acesso a recursos" (Casaca, 2005, p.211). Os recursos que mais parecem determinar as desigualdades, globalmente consideradas, nos vários estudos, são os referentes à escolaridade e aos rendimentos que lhes estão associados, mas essas desigualdades entrecruzam-se com o factor género.

Para uma abordagem mais geral das desigualdades de rendimentos em Portugal, importa referir os leques salariais muito alargados que se verificam entre nós, com um salário mínimo de 385,90 euros (valores de 2006, D.L. 238/2005 de 31 Dez. 2005), mas também salários de vários milhares de euros

por mês. Poder-se-á concluir que esse enorme leque salarial, indicará uma deficiente distribuição dos recursos monetários em Portugal.

Globalmente, em 1990, as mulheres ganhavam 76,5% da remuneração média de base dos homens (Perista, 1991, p.21). Em 2000 a remuneração média mensal de base era de 667 euros para os homens e de 524,52 euros para as mulheres ou dito de outro modo, a remuneração média mensal de base das mulheres representava 77,5% da auferida pelos homens. Conclui-se que em 10 anos a aproximação entre salários de homens e mulheres foi diminuta. Se considerarmos o ganho médio mensal (que inclui todos os subsídios regulares e as horas extraordinárias), a diferença é maior, ou seja o ganho é de 821,04 euros para os homens e de 605,93 euros para as mulheres (INE, Emprego, Salários e Condições de Trabalho, 2001).

Outra discriminação de que as mulheres são vítimas no mundo laboral, tem a ver com a gravidez e a maternidade. A experiência profissional em acção social mostra que, por exemplo, as mulheres com filhos pequenos têm muito mais dificuldades em obter emprego, e que a gravidez é muitas vezes pretexto, ainda que não explicitado, para a não renovação de contratos por parte dos empregadores.

A escolaridade

A escolaridade e a formação influenciam muito, em Portugal, os rendimentos das famílias. A título indicativo, importa referir a seguinte conclusão do INE: “Em 2000, as receitas médias líquidas anuais dos agregados cujo representante detém o ensino superior são cerca de 5,2 vezes superiores às dos agregados cujo representante não possui qualquer grau” (INE, Portugal Social, 2001).

Em 2001, 78,2% dos trabalhadores portugueses não ultrapassava a escolaridade obrigatória. A taxa de analfabetismo continuava elevada no país e superior nas mulheres. Em 91 a taxa de analfabetismo era de 7,7% para homens e de 14,1% para as mulheres, em 2001 essa taxa era de 6,3% para os homens e de 11,5% para as mulheres. É no Alentejo e na Madeira, justamente duas das Regiões mais pobres, que o analfabetismo feminino é superior (INE,

Censos, 2001). De igual modo, nesta década de referência, subiu em 18,2% nos homens e 19,7% nas mulheres, o número de pessoas com qualificação académica (nível de ensino concluído) (INE, Censos 2001).

Globalmente as taxas de escolarização feminina têm vindo a crescer sendo superiores às masculinas, nos graus de ensino secundário, bacharelato e licenciatura. Por exemplo, em 2001, para cada 100 mulheres, com 21 ou mais anos com o ensino superior completo, havia 72 homens. (INE, Censos, 2001, Destaque) . Em 2004, 27% das mulheres, contra 23,5% dos homens, dos 25 aos 64 anos, tinham pelo menos o 12ºano (Eurostat: *LFS* 2004).

Entre as mulheres verificam-se ainda grandes diferenças na escolaridade, reflectindo as diferenciações de classe mas também de faixa etária. Em 2001, das mulheres que completaram algum grau de ensino, cerca de 1% completara um mestrado ou doutoramento, 10% uma licenciatura, 1% um grau de ensino médio, 15% o ensino secundário, 18% o 3º e 2ª ciclos e 37% o 1º ciclo correspondendo à antiga instrução primária. (INE, Censos 2001).

Verifica-se também em Portugal, a existência de um número crescente de mulheres acedendo a postos de carácter técnico-científicos, com grande visibilidade social. Esse facto permite que esse grupo constitua o que curiosamente Virgínia Ferreira chamou de «mulheres-alibi», ou seja mulheres que fundamentam as dúvidas sobre a existência de desigualdades de género (Ferreira, 1998, p.208).

Preferências no feminino, por áreas de ensino

As mulheres preferem, ao escolher as áreas de ensino ao nível do secundário, as humanidades, o sector económico/social e as artes. Os homens preferem a área científico-natural (INE, *Perfil Género*). Ao nível do ensino superior citamos conclusões do INE: “Na população feminina predominam os cursos superiores na área da «Formação de professores e ciências da educação» com 18,2%, «Letras e ciências religiosas» com 15,2% e «Saúde» com 14,8%”. Nos «Serviços sociais» a relação homem/mulher foi de 7 para

100, confirmando a fortíssima feminização das profissões na área do trabalho social (INE, Censos 2001, Destaque).

Ao nível da formação profissional não superior, as jovens continuam a preferir áreas referentes aos serviços pessoais e à comunidade, assim como serviços administrativos, tradicionalmente menos remunerados.

As áreas escolhidas pelas mulheres conduzem por vezes a profissões que são menos remuneradas no mercado de trabalho e assim, embora com níveis globais de escolaridade superiores, as mulheres acedem a empregos menos bem pagos, perpetuando-se alguma distinção entre emprego para homens e para mulheres, sendo os últimos menos remunerados. Aliás, nos mesmos sectores de actividade, devido à discriminação multifacetada e estrutural a que as mulheres estão sujeitas, nomeadamente as referentes às posições de autoridade (questão já referida no capítulo sobre as classes sociais (Wright, 1997) e evidenciada no quadro “Estrutura do Emprego por Grupo Profissional e Sexo, em 2003” do Eurostat), elas têm mais dificuldade em aceder, com a mesma escolaridade, às mesmas categorias profissionais do que os homens. Por outro lado, a convicção generalizada de que cabe às mulheres ocupar-se, quase em exclusivo, do lar e da família, leva a interrupções na carreira laboral, limitando em consequência, as possibilidades de ascensão a níveis hierárquicos superiores. Isso explicará, em grande parte, as diferenças de remuneração entre mulheres e homens que acima foi detalhada, mesmo dentro da mesma categoria profissional.

Abandono escolar

Se homens e mulheres portugueses estão mais escolarizados do que há uns anos, existe um fenómeno que continua alarmante na sociedade portuguesa, referente ao abandono escolar. Por exemplo, entre os 18 e os 24 anos, em 2003, Portugal tinha uma taxa de abandono escolar precoce de 41,1%, contra uma média de 15,9% na União Europeia a 25 (INE, seg. Fonte do Eurostat, 2004). As mulheres, em 2005 tinham uma taxa de abandono de 30,1% contra 46,7% dos homens, para os vários graus de ensino (INE “Taxa de abandono escolar precoce”, 2006). É na passagem do 2º para o 3º ciclo que

se verifica o maior abandono, querendo isto dizer que são muitas e muitos os que não terminam o ensino obrigatório (*idem*). Todavia, se as mulheres abandonam menos o ensino do que os homens, isso não parece reflectir-se, em melhores oportunidades no mercado de trabalho.

Desigualdades entre mulheres num estudo português

Na sua recente investigação “Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género – A reconfiguração da desigualdade nos novos sectores dos serviços”, Sara Falcão Casaca evidencia, de modo preciso, as diferenças em várias facetas da vida quotidiana experimentadas por mulheres de vários extractos socioeconómicos. Este estudo foi realizado junto de 105 mulheres e de 82 homens trabalhando nos *novos sectores dos serviços*, ou seja “ (...) no segmento dos novos formatos comerciais e no sector TIC” (Casaca, 2005, p.213).

Das mulheres inquiridas, 52% trabalhavam “ (...) no sector do novo comércio e 37% no sector da informação e comunicação” (*ibidem*). As profissões das mulheres estudadas distribuíam-se do seguinte modo: 35% operadoras de caixa em super ou hipermercado, 16% operadoras de *call centres*, 16% empregadas de balcão no comércio, 13% quadros superiores e 8% profissões técnicas e científicas. Outras profissões, como administrativas, supervisoras de loja, trabalhadoras de limpeza e empregadas de mesa estiveram também representadas no estudo mas em menor número (*ibidem*).

A autora partiu da hipótese que haveria, nos *novos sectores dos serviços*, mulheres que pertenceriam ao “ (...) segmento *luminoso* da nova economia (mulheres que integram os segmentos intensivos em tecnologia e conhecimento) e as que trabalham no sector da distribuição/comércio retalhista e em *call centres* – grupo que pertenceria ao segmento *sombrio*” (Casaca, 2005, p. 493). Estes dois grupos estariam em pólos opostos quanto a remuneração e a condições de emprego (*ibidem*).

Uma das diferenciações entre as mulheres pertencentes a estes dois grupos do sector *sombrio*, as operadoras de *call centre* e operadoras de super e hipermercado, manifesta-se do seguinte modo: as primeiras, possuindo

muitas vezes qualificações universitárias, esperam que a sua situação seja transitória e as segundas esperam sobretudo que a sua situação laboral não seja precária (*idem*, p. 507). De facto o estudo verificou alguma possibilidade de mobilidade de mulheres do segmento *sombrio* para o segmento *luminoso*. A autora refere: “(...) em algumas situações, à precariedade contratual, aos baixos salários e ao exercício de tarefas pouco qualificadas em início da vida activa, sucederam-se oportunidades “luminosas” de emprego, mas tal constatação não nos autoriza a concluir que este é o padrão” (*idem*, p.610).

Deste estudo cita-se um longo parágrafo que resume os vários factores que intervêm nas desigualdades entre mulheres, segundo a mesma investigadora:

“(...) encontra-se validada a hipótese segundo a qual as diferenças entre as mulheres resultam de um processo cumulativo de atributos, recursos e experiências que enformam as suas trajectórias laborais/profissionais e familiares. De entre os principais factores que explicam a heterogeneidade de posições individuais no espaço laboral e profissional, contam-se a posição social da família de origem, a nacionalidade e origem étnica, as qualificações habilitacionais e profissionais, a idade, a situação familiar (situação face à conjugalidade, número de filhos/as e respectivas idades, papéis de género na relação de casal) e as atitudes e aspirações individuais” (*op. cit.*, p. 635).

As desigualdades são um fenómeno multifacetado e complexo, seja as existentes entre mulheres e homens seja as existentes entre mulheres ou as que existem entre os cidadãos/ãs em geral. A superação dessas mesmas desigualdades é também complexa e exige acção a vários níveis. Citando Virgínia Ferreira:

“Neste quadro, não podemos esperar que a superação das desigualdades se produza exclusivamente ao nível da micro-política e das interacções entre mulheres e homens, já que a sociedade se estrutura em torno do princípio da desigualdade ao nível do funcionamento das instituições e da organização da vida social e política” (Ferreira, 98/99, p. 218)

Capítulo II – Pobreza

II.1 - Conceitos e medições da Pobreza. Panorama geral no mundo e em Portugal

As Nações Unidas têm activamente alertado, sobretudo os países mais desenvolvidos, para a questão da pobreza e da fome. Há iniciativas, dirigidas em especial ao cidadão comum, como a “Marcha contra a Fome” promovida pelo “Programa Alimentar contra a Fome” (WFP), a “Pobreza Zero” e até um Dia Internacional da Erradicação da Pobreza” a 17 de Outubro.

A pobreza tem vindo a ser definida de várias maneiras. Nos finais do séc. XIX e inícios do séc. XX, Charles Booth e Seebohm Rowntree, definiam pobreza como a falta de dinheiro para satisfazer as necessidades físicas básicas (Lister, 2004 pp.20,21). Em 1984 a Comissão Europeia definia a pobreza como a limitação de recursos materiais, culturais e sociais, atingindo pessoas, famílias e grupos de pessoas, excluindo-os do modo de vida considerado minimamente aceitável, no estado membro em que vivessem. (*idem*, p.21). Ou seja, embora a segunda definição já aponte para outro tipo de recursos que não só os materiais, não é explicitada a importância que a falta desses recursos tem na participação plena na sociedade, assim como aspectos mais subjectivos como a dignidade das pessoas em situação de pobreza.

Em 1995 as Nações Unidas definiam pobreza absoluta como a privação de bens essenciais à vida, como a água potável, alimentos, saúde, segurança, educação, informação e ainda a privação de acesso a serviços sociais (*idem*). A pobreza é relacionada, na Conferência de Copenhaga, não só com a falta de recursos, mas também com a falta de controlo sobre esses recursos, quer sejam terra, aptidões, conhecimento, capital e relações sociais (Agreements of The World, Summit for Social Development, Copenhagen 1995). Estas definições mais abrangentes de pobreza alertando para a questão da falta de controlo sobre os recursos, relacionam, conseqüentemente a pobreza com a questão da posição de classe e alertam para a multidimensionalidade do fenómeno (Capucha, 2005).

O fenómeno da pobreza é de facto multifacetado, mas na perspectiva mais óbvia, a que se refere aos recursos materiais, ou à falta deles, atinge os/as que estão na parte debaixo dos leques de rendimentos ou que os/as que não têm pura e simplesmente rendimentos nenhuns.

O Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas aponta para a dificuldade em obter números globais, fiáveis, em relação à pobreza no mundo, até porque cada país tem os seu próprios critérios e muitos ocultam informação (PNUD, 2004).

As Nações Unidas promoveram, em Setembro de 2000, a Cimeira do Milénio, durante a qual 147 Chefes de Estado e de Governo deram o seu acordo a um pacto que ficou conhecido com o nome de “Objectivos de Desenvolvimento do Milénio”. São oito objectivos implicando cada um deles “um compromisso específico para inverter a propagação da pobreza e da doença até 2015” (PNUD, 2003). Entre outros objectivos salientamos o de reduzir para metade, até 2015, os 800 milhões de pessoas, 15% da população mundial, que sofre cronicamente de fome e o de fazer baixar drasticamente o número de mortes de mulheres durante a gravidez ou parto (meio milhão em cada ano) (PNUD, 2003).

Na União Europeia calcula-se que existam 65 milhões de pessoas a viver com menos de 60% do rendimento médio dos respectivos países (Resolução do Parlamento Europeu, 2001). Em Portugal, seguindo o mesmo critério, haverá cerca de 2 milhões de pessoas em situação de pobreza (REAPN, 2005, cit. ACIME).

A existência da pobreza no seio das democracias, como a portuguesa, não deixa de ser preocupante porque questiona os direitos mais básicos que todos os cidadãos/ãs deveriam ter numa sociedade que se quer democrática. Citando Bruto da Costa: “Não se trata, pois, de um problema periférico da sociedade, mas de uma questão central para um conceito moderno de *democracia*.” (Bruto da Costa, 1998, p. 32).

Ainda a nível mundial, dados de 2003 da UNDP apontam para um aumento da pobreza, a nível global, associada à distribuição polarizada da riqueza (UNDP, 2004). Em Portugal o rendimento dos 20% das famílias, no

topo da pirâmide dos rendimentos é 6,5 vezes superior ao rendimento dos 20% de portugueses na parte de baixo dessa pirâmide. Esse valor, na UE15 (União Europeia dos 15), era de 4,4 (INE, Dia Internacional de Erradicação da Pobreza, 2004).

Portugal é, também, o país com maior risco de pobreza persistente (pobreza durante 2 dos 3 anos anteriores) da UE15 pois 15% da população enfrenta esse risco, contra 9% da população residente no conjunto dos outros países da União. A pobreza atinge em Portugal 20% das pessoas, já depois das transferências sociais, que diminuem em 4 pontos percentuais esse risco de pobreza. Na UE15, 15 % das pessoas são pobres, depois das transferências sociais terem diminuído em 9 pontos esse risco (INE, “Dia Internacional de Erradicação da Pobreza”, 2004). O efeito da função redistributiva do Estado é portanto muito inferior em Portugal.

Em Portugal, estar empregado, não é também, garantia de não ser pobre. Verificou-se, por exemplo, uma percentagem de 10% de *assalariados por conta de outrem*, em situação de pobreza, embora sendo a mais baixa, em comparação com outras categorias. De facto, na categoria *trabalhadores por conta própria* a percentagem de pobreza era de 30%, nos *desempregados* de 13%, nos *reformados* de 28% e noutros *economicamente inactivos* a percentagem era de 28% (Capucha (2005, p.p. 109, 110). Também Bruto da Costa alerta para a questão da pobreza entre os activos, referindo-se aos baixos salários em Portugal e para a precariedade dos trabalhadores por conta própria, muitas vezes vendedores ambulantes e detentores de pequenas oficinas (Bruto da Costa, 1998).

É muito discutido, para além do conceito de pobreza absoluta, o de pobreza relativa. Não pode haver dúvidas de que existem necessidades humanas universais que, a não serem satisfeitas, põem em causa a própria vida, e neste sentido, poder-se-á falar de pobreza absoluta. Há no entanto necessidades que, não pondo em causa a sobrevivência, poderão também ser consideradas prementes. A definição de necessidades prementes tem variado muito ao longo do tempo, do espaço, e de quem as define. É nesta diversidade que se jogam as concepções de pobreza relativa (Lister, 2004).

Sobretudo os políticos defendem a necessidade de se definir uma linha de pobreza, ou seja, definir para um certo tempo e uma certa comunidade, quem são os pobres e os não pobres.

Como já ficou explícito mais acima, a Comunidade Europeia define que é pobre quem tem um rendimento abaixo de 60% da mediana do rendimento por adulto, em cada país (INE, Dia Internacional de Erradicação da Pobreza, 2004). No entanto o Banco Mundial define que é pobre quem vive com menos de 1 dólar por dia, subindo nalguns estudos a fasquia para 2 ou mesmo 4 dólares por dia (Lister, 2004).

Há investigadores que criticam as definições muito rigorosas de linhas de pobreza. Eles defendem que essas definições são difíceis de estabelecer e que na realidade há gradações, sendo sobretudo necessário investigar outros factores que entram em linha de conta nas definições de quem é pobre, como a idade, a etnia, o género, etc. (*idem*, 2004). Por exemplo, numa família, pode acontecer que uma mãe seja pobre, porque prescinde de alguns bens essenciais para si própria, a favor dos filhos (situação muito vulgar em Portugal, que a experiência profissional em acção social identifica). Estes sim, terão o que é esperado que as crianças do meio em que vivem possuam. Nesta família existirão eventualmente gradações de pobreza, e poderemos mesmo estar perante uma mulher pobre, mãe de crianças não pobres. O contexto relacional deverá, portanto, ser sempre considerado.

A medição, segundo alguns investigadores, deverá ser feita por indivíduo, e não por família, para melhor reflectir a realidade (Perista, 1991 p.27). Citando Viguera :” Pode-se ter um rendimento familiar per capita superior ao limiar de pobreza sem ter por isso um maior acesso a dinheiro próprio, a bens de uso autónomo, a capacidade de decisão e a presença e participação pública.” (Perista, 91, p.27). Eis uma realidade dificilmente transmitida pelas estatísticas que se referem normalmente, apenas, aos rendimentos familiares.

Cada vez mais, também, se estudam as manifestações não materiais da pobreza, como a humilhação, a falta de auto-estima, a ausência de dignidade, de poder, a incapacidade de exercer os direitos de cidadania, aquilo a que Ruth Lister chamou “relational symbolic aspects of poverty” (Lister, 2004, p.7). Por

exemplo a utilização do termo “pobres” em vez de “pessoas em situação de pobreza”, tão comum nos discursos políticos e nos média, pode ser vivido como estigmatizante e humilhante para quem vive de facto essa situação, para além de poder comportar uma perspectiva caracterizadora de uma identidade e não de um estado que se deseja transitório (*idem*).

Importa referir ainda o conceito de pobreza subjectiva que “(...) traduz o modo como cada um ajuíza do grau (suficiente ou não) em que as respectivas necessidades se encontram satisfeitas” (Bruto da Costa 1984 *cit. in* Cadernos REAPN, 1995). É claro que aqui, no modo como cada um ajuíza se é pobre ou não, joga muito o meio social em que está inserido, e quanto maior for o contraste, maior é o sentimento de se ser pobre.

II.2 - Pobreza e Exclusão

Nos discursos políticos e académicos actuais, o conceito de exclusão social quase eclipsou o conceito de pobreza (Lister, 2004). Ruth Lister aponta, muito justamente, para os perigos deste conceito poder camuflar os conceitos de pobreza e de desigualdade. O conceito de exclusão pressupõe o conceito de inclusão num certo modelo de sociedade, inclusão essa que pressupõe por sua vez, normalmente, a existência de um trabalho pago (Lister 2004). Os altos níveis de desemprego na Europa e nomeadamente em Portugal - 7,4% no 3º trimestre de 2006 (INE, Estatísticas do Emprego, 2006) questionam essa concepção de inclusão, muito vulgar, por exemplo, no discurso político e entre responsáveis e técnicos da área da Acção Social. É questionável também, se ter empregos mal pagos, incertos e exercidos em condições inumanas, constituem factores de inclusão (Lister, 2004).

Está pressuposto muitas vezes na óptica inclusão/exclusão que os incluídos seriam todos iguais, contrapondo-se aos excluídos. Ora há grandes clivagens entre os incluídos. O perigo nestas concepções está em “(...) branquear a situação da pobreza que, de facto, atinge principalmente pessoas que não se encontram em situações marginais, e aceitar a ideia de que a sociedade «normal» é essencialmente boa, embora nem todos participem dela”

Capucha, 2005, p. 84). Luís Capucha sugere que, se ligue o conceito de exclusão social aos direitos de cidadania, nomeadamente direitos sociais:

(...) emprego e o trabalho, a educação e a cultura, a protecção na doença e na velhice, o consumo, a posse de uma identidade e de um estatuto social, a fruição de condições dignas de habitação e cuidados de saúde, a integração numa comunidade que satisfaça as necessidades de pertença social, entre outros “
(*idem*, p. 90)

Segundo Ruth Lister, que por seu lado menciona vários investigadores, o conceito de participação activa é preferível ao de inclusão, até porque mais ajustado à realidade das sociedades ocidentais actuais que estão longe de conseguir o pleno emprego. Este conceito, sendo mais abrangente, pode por exemplo permitir que o trabalho feminino de reprodução, ou o trabalho voluntário na comunidade, sejam considerados constitutivos de cidadania plena (Lister, 2004)).

Por outro lado, exclusão social e pobreza são dois conceitos que não andam necessariamente a par. Veja-se o caso do telemóvel, de algum modo simbólico de pertença a uma sociedade desenvolvida. Após o surgimento deste meio de comunicação, Portugal, um dos países mais pobres da Europa, tornou-se rapidamente um dos países com mais telemóveis por habitante. Ou ainda, de novo, o exemplo de uma mulher, responsável por uma família monoparental, trabalhando com um horário muito alargado a fim de poder sustentar os filhos. Ela será considerada incluída na sociedade na óptica da participação no mercado de trabalho. Poderá, no entanto, ser impedida de exercer os seus direitos sociais e de participação. Acumulará, eventualmente, um emprego informal ao emprego formal que possui (para conseguir um rendimento que satisfaça as necessidades básicas dos filhos); a esses dois empregos acrescentará, claro, e necessariamente, algumas horas de trabalho doméstico. Pouco ou nenhum tempo e energia lhe restará para ir, por exemplo, às reuniões de pais, na escola dos filhos, não participando, por isso, nas decisões a eles respeitantes. Poderá também não conseguir informar-se acerca dos programas dos partidos políticos em época de eleições, desinteressando-se completamente do assunto e não indo votar. Inclusão e

exclusão coexistem no universo desta mulher. Ela poderá não ser considerada pobre, pois o seu rendimento poderá ser superior a 60% do rendimento médio nacional. No entanto, o esforço enorme que faz para não cair na pobreza material, impede-a de exercer plenamente os direitos que tem como cidadã, e será pobre porque exerce uma cidadania diminuída.

II.3 - A Pobreza no feminino, no mundo

Desde sempre que existiram mulheres pobres, mas só nos últimos anos se começou a falar da feminização da pobreza, porque só recentemente começou a existir a preocupação e a necessidade por parte de investigadores, políticos e organismos internacionais, de a tornar visível. Para as mulheres a pobreza é sentida de modo mais premente, não só porque a vivem em número muito superior ao dos homens, mas também porque a vivem de modo mais angustiante no quotidiano. Elas raramente se responsabilizam só por elas mesmas, são elas e mais alguém, normalmente criança ou idoso.

Gro Harlem Brundtland, enquanto directora geral da Organização Mundial da Saúde, afirma: “Os problemas das mulheres estão ligados intrinsecamente à pobreza. No século XXI, a pobreza ainda tem cara de mulher. Três quartos dos milhões de pessoas mais pobres do mundo são mulheres”. Refere também que a discriminação, que as mulheres sofrem na sociedade, as funções sociais que assumem, são as causas desta representação em massa das mulheres na pobreza (Brunndtland, 2003). Esta directora lembra ainda que “Em muitos países, as mulheres não possuem nada, não herdaram nada e não ganham nada” (*idem*, 2003).

A Womenwatch estima que um bilião de pessoas no mundo, a grande maioria das quais mulheres, vivam na pobreza, muitas nos países desenvolvidos (Womenwatch, Beijing Platform, 2005).

As Nações Unidas referem que 70% dos pobres no mundo são mulheres (PNUD, 2004).

Na realidade é difícil encontrar estatísticas que detalhem a pobreza das mulheres. As Resoluções do “World Summit for Social Development”, Copenhaga, 95, recomendam o desenvolvimento e a desagregação dos indicadores de pobreza e de vulnerabilidade a essa pobreza, nomeadamente em relação ao género (*op. cit.*, ponto 29 alínea a).

A maior longevidade feminina e o aumento das famílias monoparentais nas quais, quase sempre, a responsável é do sexo feminino, são dois factores, que levaram ao aumento de viúvas e mães só um pouco por todo o mundo. Estas duas categorias de mulheres, em risco de pobreza, começaram ultimamente a ser evidenciadas e clarificadas pelos estudos e as estatísticas, sobretudo as dos países ocidentais.

O Alto Comissário para os Direitos Humanos, proclamou a “Declaração da Eliminação da Discriminação em Relação às Mulheres” na Resolução 2263 (XXII) de 7 de Novembro de 1967. Esta Declaração considera que a discriminação contra as mulheres é incompatível com a dignidade humana e o bem estar da família e da sociedade e entre os vários artigos menciona na alínea a) do artigo 6 que as mulheres têm direito a adquirir, administrar, gozar, dispor e herdar bens, incluindo os adquiridos durante o casamento (Declaration on the Elimination of Discrimination against Women, 1967).

“A World Summit for Social Development” de Copenhaga refere a necessidade de mudanças nas estruturas sociais de modo a assegurar o acesso das mulheres aos recursos produtivos, à posse de terras e ao direito a herdar bens (World Summit for Social Development, 95, artigo 26, alínea g).

No “10º Aniversário da Declaração e Plataforma da Acção de Pequim – IV Conferência Mundial das Nações Unidas sobre as Mulheres”, é colocado em 1º lugar, nas áreas de especial preocupação e objectivos estratégicos, as mulheres e a pobreza. Passamos a citar: “A - Embora a pobreza afecte as famílias no seu todo, as mulheres suportam um fardo muito superior na tentativa de gerir o consumo e a produção do seu agregado familiar em condições de escassez crescente, devido à divisão sexual das tarefas e responsabilidades familiares” (CIDM, 2005).

O PNUD, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, no seu Relatório do Desenvolvimento Humano de 2003, especifica dois índices de desenvolvimento humano que pela sua importância transcrevemos:

“O Índice de Pobreza Humana (IPH) para os países ricos, classificando-os de acordo com os níveis nacionais de pobreza, analfabetismo, desemprego e expectativa de vida. A Suécia aparece no início da lista, enquanto os Estados Unidos situa-se no fim. Esta classificação significa que a Suécia, apesar de ter um rendimento per capita inferior ao dos Estados Unidos, tem, em média, mais adultos alfabetizados e menos pessoas a viver na pobreza. Este Índice revela que, mesmo em países de rendimento médio e elevado, as desigualdades persistem.

A Medida de Participação segundo o Género (MPG), que mede a participação da mulher na cena política e económica. Os dados deste ano mostram que a discriminação da mulher persiste, mesmo em casos em que o Índice de Desenvolvimento é elevado. Mostra ainda que muitos países pobres têm melhor desempenho, por comparação com os países ricos.” (PNUD, 2003)

A Organização das Nações Unidas, Womenwatch, estima no presente momento que a pobreza das mulheres está, ainda, relacionada com a ausência de oportunidades de acesso aos recursos económicos, incluindo o crédito, a posse da terra, a herança, a falta de acesso à educação e à participação mínima nos processos de decisão. O corpo é muitas vezes o único bem que possuem e que lhes permite sobreviver. Por isso pobreza e prostituição estão intimamente associadas. Citamos a organização atrás referida: “Poverty can also force women into situations in which they are vulnerable to sexual exploitation” (Womenwatch, Beijing Platform, artigo 51).

Embora haja alguns progressos nos direitos das mulheres, em todo o mundo, a pobreza parece não diminuir e atingir novos grupos como as mães sós e as mães imigrantes. Citamos: “Migrations and consequent changes in family structures have placed additional burdens on women, especially those who provide for several dependants” (*idem*, artigo 47). E ainda: “The failure to adequately mainstream a gender perspective in all economic analyses and planning and to address the structural causes of poverty is also a contribute factor” (*idem*, artigo 47). Há que ter, portanto, cada vez mais um olhar

direccionado para as questões do género, para as causas da pobreza e também para os modos de a ultrapassar.

Para além da discriminação de género há, para as mulheres pobres, uma discriminação suplementar gerada pela diminuição dos direitos de cidadania, causada pela pobreza. Manuela Tavares faz referência ao pensamento da socióloga Joahanna Brenner quando escreve: “(...) a maioria das mulheres não tem condições para materializar os seus próprios direitos porque partem de uma base muito desfavorável e limitada, logo a partir da sua posição no mercado de trabalho. Apenas às mulheres das classes favorecidas é permitido realizar as ditas escolhas e alcançar níveis de realização pessoal” (Manuela Tavares, 2004, p.1).

II.4 - A Pobreza no feminino em Portugal

A socióloga, Heloísa Perista que estudou a pobreza na cidade de Lisboa, no feminino, cita Blanca Viguera que assinala 4 domínios onde se podem observar mecanismos que podem levar as mulheres à pobreza:

- “ i) - Na maior probabilidade que uma família com uma mulher por responsável tem de cair na pobreza;
- ii) - na maior intensidade das situações de pobreza vividas pelas mulheres, na medida em que dispõem de menos recursos e de uma menor protecção social;
- iii) - na maior responsabilidade delegada nas (e/ou assumida pelas) mulheres na gestão de recursos escassos em situação de pobreza, na substituição de meios exteriores à família por trabalho não pago (por exemplo, no cuidado de idosos e doentes) e na procura de apoio social;
- iv) – e numa forma diferente de viver e sentir as situações de pobreza, tanto no que toca às causas que se atribuem, como à sua percepção subjectiva, e às formas de as superar.” (Perista, 91, pp.13 e 14).

Os domínios acima referidos irão servir de esteio à análise sobre a pobreza das mulheres em Portugal explicitada a seguir. Não irá ser necessariamente seguida a ordem mencionada no texto de Viguera, até porque esses domínios se entrecruzam com frequência.

Tendo como referência o primeiro dos domínios citados, iremos mencionar um dos tipos de famílias em risco de pobreza, as monoparentais, em crescimento, em Portugal assim como no resto da Europa. O INE aponta, para 2001, uma taxa de 11,5% de famílias monoparentais, sendo que, desta percentagem, cerca de 85% são constituídas por núcleos de mães com filhos (INE, Censos, 2001).

Ser mãe solteira em Portugal integrou-se no processo de modernização da vida familiar, mas era já uma situação comum nos meios populares. Em 2000, no universo identificado pelo INE das mães sós, havia uma percentagem de 20% que tinham menos de 20 anos (Moura e Aboim, 2002). Na monoparentalidade portuguesa há portanto uma grande percentagem de mães muito jovens. Muitas vivem na dependência económica de familiares, e recorrem com frequência aos serviços sociais. Se o apoio familiar faltar e se nem se sequer se traduzir no apoio ao alojamento, a vulnerabilidade é enorme. O seu modo de vida foi classificado, pelo autor citado, de «dependência». Existe também o modo de vida de «sobrevivência» para algumas das mães sós. Elas trabalham em serviços pouco qualificados, têm contratos a prazo (quando têm) e estão portanto sujeitas a grande precariedade laboral. Têm, na verdade, muitas dificuldades em sobreviver, conjuntamente com os filhos, e dependem bastante, no quotidiano, da existência de equipamentos colectivos para a infância, no bairro onde vivem (*idem*, 2002).

É frequente, nas famílias monoparentais de poucos recursos, que a ruptura conjugal se deva a acontecimentos de algum dramatismo, como o desemprego por motivo de alcoolismo, a toxicodependência, ou mesmo a violência doméstica (Wall *et al.*, 2002). Esta realidade, de ausência masculina é também constatada por Laura Fonseca na investigação que realizou junto de jovens de meios populares (Fonseca, 2001). A ausência masculina devido a acontecimentos dramáticos, não se verifica só em Portugal. Brigitte Bréban escreve, referindo-se à figura do pai nas famílias mais pobres da sociedade francesa: “Celui-ci est absent ou «trop présent» par sa violence” (Bréban, 84).

As famílias unipessoais, 17% do conjunto das famílias portuguesas, são também constituídas maioritariamente por mulheres, numa percentagem de

65%. 40% desse universo, de famílias unipessoais femininas, é constituído por pessoas com 65 ou mais anos (INE, Censos, 2001). Muitas destas mulheres, mesmo as que trabalhavam no exterior, não tiveram oportunidade de descontar para a Segurança Social, porque no Portugal de então, tal não estava previsto. Resta-lhes viver assim com a pensão social cujo montante é de 30% do salário mínimo nacional, ou seja cerca de 115 euros (valores para 2006). As quantias diminutas das prestações sociais portuguesas são na verdade um factor dificultador para a saída da pobreza. Estas prestações, quer seja o Abono de Família, o Rendimento Social de Inserção, os Subsídios de Desemprego, etc. são muito inferiores aos do resto da UE15.

Para as mulheres, à precariedade laboral, junta-se uma certa instabilidade na duração do emprego. Por serem tradicionalmente as cuidadoras, por excelência, do lar e da família, alternam muitas vezes os períodos de trabalho com períodos de inactividade (aquando do nascimento de filhos, por exemplo, ou de doenças prolongadas de familiares). Com frequência não cumprem os períodos de garantia para que consigam ter direito aos benefícios da Segurança Social (subsídio de desemprego, doença ou uma melhor reforma, por exemplo) (Perista, 91). Citando esta investigadora: “Com uma maior esperança de vida do que os homens, com um passado profissional inexistente ou desfavorável, as mulheres chegam à velhice muitas vezes sós, com uma saúde precária, e dispendo de pensões com montantes irrisórios (...)” (Perista, 91, pp.25,26).

Por outro lado, por vezes é difícil para as mulheres em situação de pobreza entender a máquina burocrática que lhes permite aceder às prestações sociais. Citando Brigitte Bréban: “Pouvoir s’informer et maîtriser les procédures administratives semblent les conditions premières de l’ouverture des droits sociaux” (Bréban, 84, p.51). Também aqui, nesta busca pelos direitos às prestações, as mulheres têm um lugar de relevo pois são elas que procuram informar-se e providenciar as diligências necessárias conducentes ao respectivo recebimento. Por exemplo, em Portugal, são as mulheres que maioritariamente acedem ao Rendimento Mínimo Garantido, mesmo que

depois seja também o resto da família a beneficiar, uma vez que a lógica desta prestação é também familiar (INE – Portugal Social,1991-2001).

A experiência profissional na acção social demonstra que, no caso das famílias pobres, a necessidade de inserção, muito cedo no mercado de trabalho, ou a necessidade de ficar em casa a cuidar de irmãos, ou mesmo dos próprios filhos, provoca por vezes a interrupção precoce dos estudos das raparigas. Estas podem assim aceder, mais tarde, apenas aos trabalhos mais desqualificados, como empregadas de limpeza ou ajudantes de cozinha, com horários extensos ou jornadas de trabalho bi-partidas. Muitas trabalham apenas 2 ou 3 horas no início e no fim do dia, em casas particulares mas sobretudo em empresas de limpeza. Este horário, que pode nem sequer perfazer um meio tempo laboral, é, no entanto, a única hipótese de inserção no mercado de trabalho e para muitas a única hipótese de cuidar de crianças pequenas, aguardando que outros elementos da família cheguem a casa, para assumir esses cuidados.

Heloísa Perista resume assim a situação laboral de muitas mulheres pobres:

“Geralmente monótono, pouco criativo, com um baixo salário, e tendo como consequência, uma vez que se acumula ao encargo das tarefas domésticas, um duro prolongamento do dia ou da semana de trabalho, o exercício de uma actividade profissional é assim encarado por uma boa parte das mulheres, não como uma forma de emancipação e de independência económica, mas como uma obrigação penosa e pouco compensadora, que funciona como um meio de sobrevivência material da família” (Perista, 91,p.27).

Não será para todas as mulheres na pobreza, ou em risco de o estar, que esta afirmação seja válida, e haverá talvez, algumas, para quem o trabalho seja também uma forma de realização pessoal e de exercício da cidadania.

Há outras áreas em que a pobreza se pode manifestar, como a saúde e a habitação e a educação. Em relação à saúde das mulheres, é talvez a maternidade precoce, a questão mais preocupante em Portugal pois implica muitas vezes uma gravidez de alto risco. No sector da habitação foi feito um grande esforço, sobretudo nos anos 90, para a erradicação das barracas, que

constituía a parte mais visível da degradação da habitação, nomeadamente na cidade de Lisboa. Outras zonas existem actualmente, no entanto, mesmo no concelho de Lisboa, de habitação muito degradada. Por vezes os bairros de habitação social, que substituíram as barracas, não têm os espaços exteriores cuidados anunciando assim ao resto da cidade que se trata de uma zona de pobres. Por experiência profissional, na acção social, sabemos da existência de pessoas que não indicam a verdadeira morada quando procuram emprego, por temerem que o estigma associado aos bairros que habitam, as impeça de conseguir o trabalho que pretendem.

Sabendo que são as mulheres que procuram que a casa se torne no lar da família, com tudo o que isso implica de conforto e higiene, pode avaliar-se o esforço suplementar que uma habitação degradada implica para elas, tanto mais que não têm meios para recorrer a ajuda externa.

O tempo, ou a falta dele, é aliás uma das consequências mais importantes da discriminação de género no quotidiano, discriminação mais sentida pelas mulheres pobres. Elas estão ocupadas a lutar para sobreviver, e sobretudo fazer sobreviver a família. Sofrem a pressão psicológica de ter que gerir o orçamento familiar de modo a pagar as contas da água, da luz, da renda, etc., e também de modo a que não se passe fome e se ande vestido com a dignidade esperada no meio em que vivem. São elas aliás que preferem “passar pior” para dar o melhor ao marido e aos filhos (Lister, 2003). Citando de novo Heloísa Perista, a pobreza “É a dependência, a impossibilidade de conceber projectos, de estabelecer uma progressão de objectivos da sua própria vida, limitada cada dia à própria sobrevivência” (Perista, 91, p.39). A questão do tempo é assim central para as mulheres na pobreza. Elas tentam, dando o seu tempo, e muitas vezes pondo em risco a saúde, que o nível de gastos seja o mais baixo possível. Elas reparam as roupas da família (enquanto que as mulheres não pobres deitavam a roupa fora e comprariam novas), aproveitam ao máximo os restos das refeições anteriores, limpam sozinhas as casas (enquanto as não pobres podem recorrer a ajuda externa), etc. Elas tentam, com esse esforço, aproximar-se do nível das outras famílias (Lister, 2003). Citando ainda Ruth Lister: “Thus within a household a woman

might be poorer than a man not just in terms of income, capabilities and consumption but also in terms of time and energy left over after the process of conversion” (Lister, 2003, p.59).

II.5 - Modos de vida na Pobreza

Luís Capucha, aponta duas tradições principais no modo de estudar a pobreza e a exclusão social. De um lado a perspectiva socioeconómica procura medir a pobreza em termos globais e “tem-se revelado eficaz na medição da incidência e da intensidade da pobreza, mas apresenta muitas dificuldades para dar conta da multidimensionalidade do fenómeno” (Capucha, 2005, p. 93). Por outro lado a perspectiva culturalista centra-se no quotidiano das pessoas em situação de pobreza, nas relações que estabelecem, e incide nas múltiplas dimensões do fenómeno (*idem*, p. 96). Uma e outra comportam vantagens e desvantagens. Nomeadamente a tradição culturalista “revela dificuldades para dar conta das dimensões societais que produzem a pobreza e que enquadram os modos de vida como é vivida (...)” (*idem*, p.94), arriscando a desencadear também, ao estudar muitas vezes os aspectos considerados negativos, processos de segregação. Além disso, muitas vezes apenas se salientam “ (...) as diferenças, e não as continuidades, em relação aos outros meios sociais (Valentine, 1972, cit. Capucha 2005, p. 94), como se houvesse uma barreira entre os vários grupos sociais. Por outro lado, a tradição socioeconómica ao preocupar-se essencialmente com a medição da pobreza, sobretudo nas suas componentes mais materiais, reduz por vezes a realidade necessariamente complexa e diversificada, a médias que pouco dizem sobre a vida real das pessoas (*ibidem*).

Luís Capucha propõe a noção de “modos de vida” como “um espaço de confluência das contribuições das duas tradições” acima apontadas, Capucha 2005, p.96) e propõe a seguinte definição:

“ A noção de modos de vida pode fornecer o espaço de confluência das contribuições das duas tradições. Ela pode funcionar como elemento mediador que articula os recursos e os constrangimentos associados à ocupação de

uma determinada posição na estrutura social, globalmente definida, sublinhada pela tradição socioeconómica, e o sistema de práticas quotidianas, escolhas estratégicas feitas pelas famílias ou pelos indivíduos no contexto das disponibilidades desses recursos e das limitações impostas por esses constrangimentos propostos pela tradição culturalista (Capucha, 2005, pp. 96,97).

Capucha enumera os “modos de vida” das pessoas em situação de pobreza do seguinte modo: **Destituição** - modo de vida que quase põe em causa a existência da própria vida biológica, tais são as restrições a nível da alimentação, habitação e saúde, implicando rupturas com quase todas as principais instituições. Estas pessoas dão grande visibilidade à pobreza e assumem quase sempre uma atitude de passividade ou têm comportamentos desviantes (Capucha, 2005, pp. 216-219); a **Restrição** é típica de muitos assalariados com salários muito baixos, ou contratos muito instáveis, desempregados, sobretudo os de longa duração, famílias monoparentais, idosos pensionistas com reformas baixas, pessoas com deficiência em famílias de poucos recursos. A sobrevivência no dia a dia é a grande preocupação destes grupos que assumem por vezes atitudes de passividade, dependência e ressentimento e não acreditam que seja possível alterar o futuro (*idem*); A **Dupla Referência** consiste no modo de vida característica de muitos grupos de imigrantes em Portugal, que materialmente, estão próximos do modo de vida anterior, mas fazem consumos de carácter ostensivo e que, em relação às comunidades de origem, se sentem privilegiados. O futuro é perspectivado quase sempre como muito melhor e, embora isto só seja válido para os imigrantes da primeira geração, aspiram ao regresso, nem sempre conseguido na prática, às comunidades de origem; A **Poupança** é típica dos grupos das comunidades rurais que normalmente têm várias fontes de rendimento, desde os provenientes do cultivo da terra, muitas vezes só para consumo próprio, às remessas de familiares emigrantes, pensões de reforma para os mais idosos e por vezes salários. O investimento na emigração, nos estudos, na montagem de um pequeno negócio, permite muitas vezes a estes grupos sair da pobreza (*idem*, pp.222-224); A **Convivialidade** encontra-se com frequência nos bairros

de habitação social, barracas e bairros antigos das cidades e é normalmente muito visível porque neste modo de vida se encontram “(...) formas de sociabilidade exuberantes e estilizadas e a valorização do prazer convivial (...) (*idem*, p. 224)”. Da estratégia de vida das pessoas que assumem este modo de vida, faz muitas vezes parte a dependência dos subsídios provenientes das instituições de apoio social. Há por vezes, também, rendimentos não completamente legais ou mesmo ilegais. É frequente a exuberância nos consumos procurando-se viver ao máximo o presente, na lógica de que o futuro “a Deus pertence”. Destes modos de vida se fazem com frequência generalizações, por vezes portadoras de estereótipos e que dificultam a compreensão do fenómeno da pobreza e das formas muito diversas de vida a que induz (*idem*, pp. 224-227); O **Investimento na mobilidade** encontra-se nas pessoas empregadas, embora com salários baixos, sobretudo se estes forem regulares e nas pessoas com escolaridade um pouco superiores à média dos outros grupos. Os consumos que não proporcionem uma possibilidade de ascensão na escala social são restringidos, como os referentes ao lazer e mesmo alimentação, e privilegia-se muito a educação, sobretudo a dos filhos (*idem*, pp.227-228); A **Transitoriedade** é o modo de vida característico dos que restringem os seus consumos por estarem há pouco tempo desempregados, dos jovens das famílias com poucos rendimentos à procura do primeiro emprego, das famílias monoparentais que subitamente se viram confrontadas com a ausência do elemento da família que trabalhava, e dos idosos que tendo tido rendimentos provenientes da economia informal enfrentam a certa altura a inevitabilidade de, por ausência de descontos para a Segurança Social, passarem a ter rendimentos muito inferiores ao já auferidos. Assumem quase sempre uma posição de “pobreza envergonhada” e os seus modos de vida podem evoluir para qualquer um dos já aqui mencionados (*idem*, pp. 228-229); por fim a **Desafecção** é frequentemente um modo de vida “ (...) dos toxicodependentes, os sem-abrigo, as crianças de rua e os reclusos e os ex-reclusos” (*idem*, p. 229). Se a família de origem estiver em situação de pobreza a probabilidade aumenta de ser este o modo de vida destes grupos. São pessoas marcadas pela ruptura com as instituições e com

os valores e normas dominantes, provocando muitas vezes repulsa e medo. Desenvolvem um grande sentido crítico em relação a si próprios e aos outros e vivem esta percepção “(...) simultaneamente com revolta e com vergonha, esta última neutralizada pelo centramento no sistema de valores alternativos dos grupos de pares.” (*idem*, p.230)

II.6 - Modos de vida na pobreza no feminino?

Será que em Portugal, e de um modo mais vasto, nas outras sociedades, as mulheres na pobreza constituem um grupo com um modo de vida específico? Normalmente as investigações sobre a pobreza descaram o factor género. Todavia, alguns estudos de carácter qualitativo mencionam algumas características detectadas nas mulheres em situação de pobreza que merecem ser explicitadas.

As mulheres das classes desfavorecidas esforçam-se, é certo, para exteriormente imitar o mais possível as das outras classes. No entanto Ruth Lister refere que os estudos qualitativos sobre as famílias pobres apontam para restrições constantes, escolhas limitadas, falta constante de dinheiro, falta de espontaneidade, relações familiares negativamente atingidas: “Existing, not living” (Lister, 2004, p.54). Que impactos terá este modo de vida/sobrevivência nas mulheres em situação de pobreza, sobretudo se a pobreza for persistente?

As privações materiais podem levar a exageros de consumo quando há finalmente dinheiro. Brigitte Brébant refere que, quando há atrasos nos pagamentos das prestações sociais, a penúria pode ser grande e quando por fim chegam os pagamentos acumulados, a sensação de abundância leva com frequência a gastos desmedidos (Brébant, 1984). A própria alimentação pode, por exemplo, balançar entre privação e excesso. Quando existe algum dinheiro, as crianças poderão comer muitos bolos e chocolates e não interessará muito se no dia seguinte não houver dinheiro para o leite (Ferreira de Almeida, João *et al.*, 94).

Na verdade está aqui em causa a questão do controlo sobre o tempo, o futuro é incerto e as pessoas pobres têm a sensação de não ter qualquer controlo sobre ele. Habitadas à incerteza do que virá, aos contratos a prazo

que não são renovados, aos atrasos nos pagamentos das prestações sociais, seja o Rendimento Social de Inserção ou o Subsídio de Desemprego, aplicam-se a viver o presente. Esta não é certamente um comportamento típico só das mulheres, mas sabendo-se que são elas que, de um modo geral, fazem a gestão do lar e que se ocupam preferencialmente dos dependentes, crianças e idosos, é legítimo deduzir que este comportamento esteja presente nalgumas mulheres em situação de pobreza

É conhecida a importância que as mães têm na educação dos filhos mas as mulheres em situação de pobreza não valorizam, com frequência, a escola. A vida quotidiana está prisioneira do presente, instala-se o descrédito de que se possa antever e preparar o futuro dos filhos. Assim, com frequência, os jovens preparam, ou melhor não preparam, o futuro profissional. Eles tentam viver intensamente o presente com os símbolos de pertença à sociedade da qual se sentem excluídos (roupas de marca, telemóveis, etc.) , recorrendo por vezes para isso, à pequena delinquência. Citamos de novo Bréban: “Situés très en «dehors» les pauvres rechercheront l'accès aux biens très «en dedans» car la possession de ces objets, quel qu'en soit le mode d'acquisition (sacrifice sur les besoins vitaux, vol...) leur permet de satisfaire de manière «fictive» un désir d'intégration sociale” (*idem*, p.59)

Parece haver a indicação, nalguns estudos, que as mulheres em situação de pobreza têm mais dificuldade em partilhar com os companheiros, eles próprios aliás muito pouco disponíveis para essa partilha, as tarefas domésticas. Heloísa Perista cita Kaufmann a esse propósito: “Por outro lado, e à medida que nos aproximamos do pólo de precarização, mais famílias resistem à ameaça de referências e mesmo à simples redução da distância entre funções masculinas e femininas tradicionais” (Perista, 91, p.33). Quer isto dizer que é securisante para as mulheres pobres, que já vivem tantas inseguranças, manterem pelo menos um sector da vida em que se podem afirmar e que não muda: o de cuidadoras do lar e da família. Suelly Gomes Costa escreve: “Da inserção no mundo da casa, porém, as mulheres extraem muito de seu poder social e têm, por isso, algumas compensações” (Costa, 2004, p. 27).

Outra característica das mulheres pobres é um certo matriarcado que elas instalam no lar. Há muitas vezes a ausência do homem por alcoolismo, prisão, violência. A vitimização da mulher nestas situações acaba por lhe dar, paradoxalmente, muito poder (Bréban, 1984). As mulheres afastam os homens das decisões fundamentais no lar e unem-se muitas vezes às filhas numa relação fusional: “Les liens étroits et fusionnels entre la mère et la fille formeront ainsi une entité régissant l’éducation des enfants” (*idem* p.71). Esta situação levará a que as jovens, tendo como modelo de feminilidade, a maternidade com ausência de pai, se tornem rapidamente mães solteiras. Brigitte Bréban vai mais longe e estima que ser mãe solteira permite à jovem voltar à infância e receber, através do bébé, a afeição que lhe terá faltado em criança (*idem*, p.77). Esta investigadora afirma: “La maternité n’est peut-être que le point de passage de cet «enfant mère» à cette «mère enfant» (*idem*, p.77) Como esse desejo de ser mãe não se dirigiu propriamente àquele filho concreto, mas teve na base outras razões mais profundas, identitárias, a jovem irá renovar o desejo de ser mãe tendo de novo outro bébé: “L’enfant permet d’oublier, de rêver, de se valoriser de manière plus intime, plus personnelle, ils donnent à ces familles si souvent bafoués un statut d’être humain (...)” (*idem*,p.79).

Em Portugal, as jovens adolescentes que foram mães, tê-lo-ão sido por desconhecimento de métodos anticonceptivos, mas também como forma de terem um “projecto de vida”, à falta de outro projecto, escolar ou de formação profissional (Moura e Aboim, 2002). Porém, talvez que nesta maternidade precoce, estejam presentes os mecanismos psicológicos mencionados por Brigitte Bréban, e não se esteja apenas em presença da falta de informação sobre meios anti-conceptivos.

Haverá certamente muito mais marcas da pobreza nos comportamentos e valores das mulheres que a vivem. Faz-se sentir a necessidade de estudos qualitativos sobre a pobreza das mulheres e a desagregação da pobreza no feminino, aquando de estudos sobre a pobreza em geral.

II.7 - Representações da pobreza

Os discursos sobre as causas da pobreza têm sido diversos. É ainda comum uma concepção individualista da pobreza, que considera que é o pobre, o culpado da situação em que se encontra.

Um estudo efectuado nos países da Comunidade Europeia, *La perception de la misère en Europe* em 1997, revelou que no conjunto dos países, 25% considerava que a pobreza extrema se devia à preguiça e à má-vontade, essa percentagem subia no entanto para os 43% no Reino Unido (Paugam, 2003, p.281)

Um estudo realizado junto de responsáveis de ONG portuguesas, vocacionadas para a Acção Social, encontrou uma percentagem de 27,6% que estimava que a pobreza se devia a factores aleatórios ou de ordem pessoal (Capucha, 1996).

Muitas vezes os média, tendo, como se sabe, um impacto enorme na formação da opinião pública, ao falar das pessoas em situação de pobreza, apresentam a situação destas como sendo fruto de uma série de circunstâncias infelizes que irão passar com o tempo ou/e um bocado de sorte (Mantsios, 2003). Este autor escreve:

“The media identifies in what ways the poor are different as a consequence of deprivation, then defines those differences as the cause of poverty itself. Whether blatantly hostile or cloaked in sympathy, the message is that there is something fundamentally wrong with the victims – their hormones, psychological makeup, family environment, community, race, or some combination of these – that accounts for their plight and their failure to lift themselves out of poverty.” (Mantsios, 2003, p. 84).

Sobre esta questão Luís Capucha refere que: “ Há algumas razões para alimentar esperança” (Capucha, 2005, p.154) pois entre os jovens, segundo um estudo realizado aos que frequentavam em 1997 o ensino básico recorrente, apenas 15,3% culpavam as pessoas pela situação de pobreza em que se encontravam (*idem*, p.155).

No pólo oposto, encontra-se a perspectiva estruturalista, que considera, que é a deficiente organização das sociedades, implicando uma deficiente

distribuição de recursos, que provoca a pobreza. Esta posição é por exemplo assumida por Bruto da Costa e citamos: “Antes do mais, quando verificamos que cerca de dois milhões de portugueses (ou quinze milhões de europeus na UE) são pobres, é difícil conceber que tanta gente seja vítima da preguiça, imprevidência ou desgoverno dos que representam as respectivas famílias (Bruto da Costa, 1998, p. 39).

Uma concepção mais estruturalista não impede que se acredite e defenda que seja possível a pessoas, em situação de pobreza, poder sair dela pelo seu esforço. Será no entanto um esforço tanto mais coroadado de êxito, quando menos desigualdades existirem na distribuição de recursos dentro de uma sociedade (Lister, 2004).

Capítulo III - Justiça social

A investigadora Nancy Fraser aponta para a tendência actual e crescente de a justiça social focar os aspectos do reconhecimento social e da dignidade, ou seja os referentes ao estatuto, deixando na sombra os referentes ao direito de cada um/a a ter uma vida com aquilo que lhe é necessário do ponto de vista material, o que se relaciona com as desigualdades de classe. Dito de outro modo, as políticas de reconhecimento têm tendência, actualmente, a prevalecer sobre as da redistribuição (Fraser, 2002). Isto significa que, a justiça social “(...) já não se cinge só a questões de distribuição, abrangendo agora também questões de representação, identidade e diferença” (*idem*, p.9). Todavia Nancy Fraser aponta para o aproveitamento, sobretudo em contexto neoliberal, deste fortalecimento das reivindicações pelo reconhecimento da parte dos grupos mais subordinados das sociedades, pois permite “esquecer” a distribuição mais equitativa da riqueza material (*ibidem*).

Fraser menciona a necessidade de uma *concepção bidimensional da justiça* (*idem*, p.11). Nesta perspectiva, a redistribuição da riqueza implicaria não só uma mais justa distribuição de rendimentos, “(...) mas também a reorganização da divisão do trabalho, a transformação da estrutura da posse da propriedade e a democratização dos processos através dos quais se tomam

decisões relativas ao investimento” (*ibidem*). Na vertente do reconhecimento, a justiça social implicaria “ (...) o reconhecimento e valorização da diversidade...” (*idem*, p.12) de modo a respeitar e valorizar todos os grupos sociais, sobretudo os discriminados” (*ibidem*).

Para a conciliação destas duas dimensões de justiça, Nancy Fraser propõe o conceito de *paridade de participação*, que implicaria que todos, numa sociedade, interagissem como pares. Isso pressuporia a inexistência de: “(...) flagrantes disparidades de riqueza, rendimento e tempo de lazer que negam a alguns os meios e as oportunidades de interagir com outros como pares” (*idem*, p. 13). Na outra vertente, a do reconhecimento, todos teriam um estatuto reconhecido de intervenientes plenos, não haveria: “(...) padrões institucionalizados de valor que sistematicamente depreciam algumas categorias de pessoas e as características a elas associadas” (*ibidem*).

No pensamento desta autora é também importante, na óptica da justiça social, o problema a que chamou *problema da reificação* (*idem*, p.14). Isto significa prestar atenção aos perigos de se olhar o reconhecimento, com frequência, sobretudo numa óptica de identidade. Se a afirmação da identidade social dos grupos, sobretudo dos dominados, é importante, ela corre o risco, por si só, de atrair novos estereótipos e de esconder no seu seio outras subordinações. Nancy Fraser propõe assim a ligação do reconhecimento à questão do *estatuto social* (*idem*, p.15), deslocando a atenção da identidade, considerada em si mesma, para: “os efeitos dos padrões institucionalizados de valor cultural sobre a *posição* relativa dos actores sociais” (*idem*, p. 15). Nesta concepção de reconhecimento, são também os outros grupos sociais e o seu modo de relacionamento, que se encontram implicados.

Iris Young, outra investigadora, define justiça como “as condições institucionais que promovam o desenvolvimento pessoal e a auto-determinação dos membros de uma sociedade” (Young, 1990, p. 33, *tradução nossa*). Ela questiona o paradigma da distribuição como o único que promove a justiça. Afirma que, nas sociedades de hoje, mesmo as que se afirmam democráticas, existem grandes desigualdades entre os indivíduos e os grupos e que para se reflectir sobre a justiça tem que se entrar em linha de conta com os conceitos

de opressão e de dominação (*idem*). Young defende que é essencial que na justiça, segundo o paradigma distributivo, haja a repartição de bens materiais, mas questiona se esse paradigma se pode estender para bens de tipo relacional como poder, amor próprio, honra, etc. Defende que o paradigma distributivo se deva ficar, quando muito, pelos bens materiais, e que se olhe para a justiça como decorrendo da organização das sociedades e respectivas instituições (*idem*).

O conceito de justiça de Young implica a afirmação de que há diferenças entre os grupos e as pessoas, e que essas diferenças devem ser reconhecidas e afirmadas. Ora muitas vezes a justiça, identificada com tratamento igual, suprime as diferenças (*idem*). Young defende que o que importa, não é tratar todos de igual modo, mas sim reconhecer a existência de diferenças e levá-las a sério nas várias decisões a nível político a fim de reduzir a opressão, mesmo que seja potencial (*ibidem*).

Young considera que o paradigma da distribuição ignora que são as estruturas sociais e o contexto institucional que determinam os padrões de distribuição (*idem*). Esta concepção não impede que Young escreva: “The immediate provision of basic material goods for people now suffering severe deprivation must be a priority for any program that seeks to make the world more just.” (*idem*, p.15).

Por outro lado, estender o paradigma da distribuição a bens não materiais como amor-próprio, respeito, poder, etc., é considerar que estes bens são coisas não oriundas de processos e relações (*idem*, p. 16).

As questões relativas ao poder, numa sociedade, estão intimamente relacionadas com a justiça social (*idem*, p. 30) mas esta autora questiona que o paradigma da distribuição se aplique ao poder. Não se trata, para que uma sociedade seja mais justa, de redistribuir o poder, mas sim de concebê-lo como um conceito relacional que envolve, por sua vez, o conceito de dominação. Young define o conceito de dominação como: “(...) structural or systemic phenomena which exclude people from participating in determining their actions or the conditions of their actions” (*idem*, p. 31). Poder e dominação são pois, concebidos, como essencialmente estruturais.

Para Young a dominação chama-se opressão quando olhada pelo lado de quem a sofre. Young define-a do seguinte modo: “(...) deep injustices some groups suffer as a consequence of often unconscious assumptions and reactions of well-meaning people in ordinary interactions (...)” (*idem*, p 41). Esta opressão manifestada nas relações individuais e grupais, manifesta-se por vezes de modo inconsciente e tem um carácter iminentemente estrutural (*ibidem*).

Young analisa o que chama as cinco faces da opressão: a exploração, a marginalização, a falta de poder, o imperialismo cultural e a violência.

A exploração na sua acepção mais comum, tem a ver com a deficiente distribuição de recursos no mundo do trabalho e com a falta de controlo sobre modo como esses recursos são distribuídos. A exploração pressupõe um certo tipo de relação estrutural entre os grupos sociais, relações que Young define assim: “These relations are produced and reproduced through a systematic process in which the energies of the have-nots are continuously expended to maintain and augment the power, status and wealth of the haves.” (*idem*, p. 50).

Sobre a exploração das mulheres esta investigadora afirma que ela consiste não só na exclusão feminina das actividades com mais estatuto e que proporcionam mais riquezas, mas também no facto de a riqueza, estatuto e poder dos homens ser possível por causa do trabalho das mulheres (*idem*). De forma por vezes invisível a energia das mulheres, despendida no trabalho doméstico rotineiro, nos cuidados aos outros (não só aos filhos), nos trabalhos menos qualificados, liberta os homens para o trabalho considerado mais importante, ou criativo, e que lhes proporciona um certo estatuto (*idem*).

Young escreve também sobre o trabalho servil e subalterno, dos que servem os que estão melhor colocados na hierarquia social. Trata-se muitas vezes de trabalhadores não qualificados, que recebem ordens de muita gente, e servem normalmente profissionais com estatutos elevados. Citando: “These jobs entail a transfer of energies whereby the servers enhance the status of the served.” (*idem*, p. 52). Por exemplo, um servente da construção civil, recebe ordens de pedreiros, carpinteiros, electricistas, etc., não tem autonomia, faz o

trabalho mais duro, mas no final da obra ele fica na sombra e não recebe reconhecimento pelo trabalho efectuado. Esse reconhecimento só é obtido pelos que estão hierarquicamente acima dele (*ibidem*).

Pode resumir-se assim o conceito de exploração de Young: “The injustice of exploitation consists in social processes that bring about a transfer of energies from one group to another to produce unequal distributions, and in the way in which social institutions enable a few to accumulate while they constrain many more” (*idem*, p. 53).

A marginalização, outra forma de opressão, é considerada por Young a pior forma de injustiça porque priva várias categorias de pessoas (mães solteiras e respectivos filhos, jovens desempregados, idosos, deficientes, etc., da participação na vida social (*idem*). A marginalização pode conduzir e conduz normalmente, à pobreza material, mas também priva do direito essencial a desenvolver e exercer capacidades que sejam reconhecidas socialmente (*idem*, p. 54). As pessoas em situação de pobreza, por exemplo, dependem das políticas dos serviços sociais para sobreviverem. Sendo dependentes estão muitas vezes sujeitos à: “(...) often arbitrary and invasive authority of social service providers and other public and private administrators, who enforce rules with which the marginal must comply, and otherwise exercise power over the conditions of their lives” (*idem*, p. 54). É contestável no entanto que, para se ser cidadão/ã a parte inteira se tenha que ser autónomo. A independência e a autonomia são conceitos que valorizam a competição e o sucesso individual. São modelos tradicionais masculinos de relação, na esfera laboral, que foram erigidos em modelos universais. A dependência é mesmo considerada por algumas feministas como uma condição humana básica e normal (*idem*).

A falta de poder, outra forma de opressão, é exemplificada pela divisão do trabalho em meio laboral: os que não têm poder recebem muitas ordens e raramente as dão. Além disso têm poucas oportunidades para desenvolver e exercer as suas aptidões, têm pouca ou nenhuma autonomia no trabalho que executam, pouca ou nenhuma criatividade e capacidade de avaliação (*idem*). As classes trabalhadoras estão muitas vezes nesta situação, não lhes é

reconhecido estatuto e não têm o “sense of self” que têm os “profissionais” mencionados por Young e que corresponderão à chamada classe média (*idem*, p.57). Esta divisão em meio laboral, que corresponde muitas vezes à divisão entre trabalho “manual” e trabalho “mental”, manifesta-se para além do mundo do trabalho. Manifesta-se no espaço geográfico, uma vez que as pessoas desses grupos vivem tendencialmente em bairros diferentes, têm diferentes gostos no vestuário, alimentação, música etc. Nas relações sociais os membros dos dois grupos raramente se encontram. Para além disso, os membros do grupo dos “profissionais” esperam sempre ter direito à respeitabilidade social ou seja, esperam receber sinais de respeito dos outros e normalmente recebem-nos, o que está longe de acontecer com os “não-profissionais” (*idem*, pp.56-58). Young reporta-se à realidade social americana, mas qualquer sociedade ocidental se revê nesta descrição dos que têm e dos que não têm poder.

O imperialismo cultural é outra forma de opressão. Young define-a do seguinte modo: “Cultural imperialism involves the universalization of a dominant group’s experience and culture, and its establishment as the norm.” (*idem*, p. 59). Como são as normas dominantes que são largamente veiculadas e adoptadas, os “outros” que vivem eventualmente com outras normas, são considerados inferiores e desviantes, tornando-se mesmo invisíveis (*idem*, 59). De facto os “outros” tornam-se invisíveis porque os grupos dominantes não consideram que possam existir outras experiências culturais e sociais que não as suas. Quanto muito referem-se a elas de modo estereotipado ou marginalizante (*idem*).

A violência, a última forma de opressão que analisa, é exemplificada por Young pela violência doméstica ou pelo risco de violação ou outro tipo de violência sexual que algumas estatísticas americanas mostram que atingem um terço ou mais, de todas as mulheres americanas (*idem*). Neste caso a violência é considerada sistémica, porque é dirigida a membros do grupo mulheres, e apenas pela razão de fazerem parte daquele grupo.

Young considera que, basta que uma das formas de opressão que analisou, atinja um grupo, para que se considere que ele é oprimido (*idem*). A

título de exemplo, considera que enquanto grupo, as mulheres : (...) are subject to gender-based exploitation, powerlessness, cultural imperialism, and violence:” (*idem*, p. 64). Sem dúvida que as mulheres pobres são ainda muito mais atingidas por estas formas de opressão.

Ruth Lister, sobre as pessoas em situação de pobreza e a questão do reconhecimento defendida por Nancy Fraser, aponta para a importância destas pessoas não precisarem de reconhecimento, concebido como aceitação da afirmação da sua diferença. Elas precisam sim do reconhecimento de que são seres humanos a quem lhes devem ser reconhecidos os direitos universais e de cidadania, em suma, que lhes seja reconhecido o valor intrínseco devido aos seres humanos em geral (Lister, 2003 b).

Capítulo IV – Cuidar

IV.1 – Perspectivas teóricas

O cuidar tem sido mais conotado com o sexo feminino, seja perspectivando-o como uma prática, seja como um conjunto de valores que orientam essa prática (Lister, 2003). Essa conotação tem a ver com a divisão sexual do trabalho e parece ter alguma universalidade. Citando Ruth Lister:

“A wide range of literature from the countries of the First, Second and Third Worlds attests to the ubiquity of a sexual division of labour which, while different in its details in different contexts, is characterized by the allocation to women of the unpaid domestic tasks of housework and childcare (the tasks of reproduction), whether or not they are also engaged in paid employment (the sphere of production) (*idem*, p. 130).

Esta universalidade do cuidar acometido às mulheres, terá, segundo alguns autores, desenvolvido nelas, determinadas características de ordem moral. A mais conhecida defensora desta posição é Gilligan que teorizou na sua obra “In a different voice” a perspectiva de uma ética do cuidar de âmbito essencialmente feminino.

É hoje consensual em vários autores, dois modelos de ética, a ética da justiça e a ética do cuidar. A ética da justiça é a que “(...) atende essencialmente aos direitos, é contratualista e legalista, sobrevalorizando o dever. Nela o ideal moral a que se dá mais importância é a autonomia, sendo igualmente relevantes a imparcialidade, a objectividade e o distanciamento” (Ferreira, 1999, pp.100,101). Os princípios e valores desta ética são universais. O outro modelo é a ética do cuidar ou cuidado, na qual a atenção é deslocada para as relações humanas na óptica da interdependência, da atenção e da responsabilidade pelo outro. As relações maternas e filiais são paradigmáticas deste tipo de ética e por isso ela está conotada muitas vezes com as mulheres (*ibidem*).

Gilligan, no livro “Teoria Psicológica e Desenvolvimento da Mulher” (1997), no original “In a different voice”, defende que as mulheres têm, pelas suas experiências com os outros, que envolvem o cuidar, uma concepção de moralidade que: “ (...) reflecte a compreensão das relações sociais” (Gilligan, 1997, p.67). Ela afirma que: “(...) as actividades de cuidados com os outros (...) são actividades que tornam seguro o mundo social (...)” (*idem*, p. 75). As mulheres têm dificuldade, segundo esta autora, em emitir julgamentos absolutos, estando mais atentas, do que os homens, à complexidade das relações humanas (*idem*, p. 99).

Durante a pesquisa que efectuou Gilligan conclui: “O imperativo moral que aparece repetidamente nas entrevistas com mulheres é uma ordem para cuidar dos outros, uma responsabilidade de discernir e aliviar «os problemas reais e reconhecíveis deste mundo». Para os homens o imperativo moral aparece mais como uma ordem para respeitar os direitos dos outros (...)” (*idem*, p. 58).

As mulheres, segundo Gilligan, não põem em causa os direitos universais, mas precisam de os integrar na lógica psicológica das relações (*idem*, p. 159). O conceito de equidade é aqui importante porque, para além dos direitos gerais, as mulheres dão importância ao reconhecimento de diferenças, mesmo perante necessidades iguais (*idem*, p. 255).

Ao longo do tempo, várias críticas foram surgindo a estas perspectivas de Gilligan, as principais tendo a ver com o perigo de se associar esta ética do cuidar a uma “essência” das mulheres, tratando-as como um grupo uniforme e esquecendo que Gilligan estudou mulheres brancas e de classe média. Por outro lado algumas feministas maternalistas, associaram a ética do cuidar a uma suposta e contestável superioridade moral das mulheres (Lister, 2003).

Ruth Lister afirma a necessidade de desgenderizar as éticas. As duas concepções de ética são, segundo ela, essenciais, pois se a ética da justiça fornece os valores e os princípios universais, estes têm que ser enriquecidos e levados à prática pela ética do cuidar, que respeita e toma em consideração as imensas diferenças entre os seres humanos e os grupos que eles constituem (*idem*).

Se a ética do cuidado está mais associada às mulheres, isso deve-se não a características psicológicas inatas, mas ao facto de as mulheres, de um modo geral, desempenharem muito mais tarefas relativas ao cuidar, por causa do modo como é feita a divisão sexual do trabalho nas sociedades (*idem*). Esta autora defende a necessidade de incorporar o cuidar “Como uma expressão de cidadania (...)” (Lister, 2002, pp. 175,176), sendo necessário: “medidas e mecanismos para alterar a divisão genderizada do trabalho e para criar as condições em que mulheres e homens possam combinar trabalho remunerado com responsabilidades do cuidar” (*idem*, p. 176).

Em Portugal Maria de Lourdes Pintassilgo foi das autoras que mais valorizou a ética do cuidado. Estendeu este conceito ao modo como se deveriam encarar as políticas sociais. Passa-se a citar: “Para que a política social seja efectiva, precisamos de um sistema de valores centrado no cuidado pelos outros” (Pintassilgo, 98, p. 134).

Maria de Lourdes Pintassilgo, relacionando-o com a pobreza, descreve o cuidar como o olhar de perto os outros, um compromisso que não implica só emoção, mas sim racionalidade penetrada pela emoção. Trata-se no fundo do oposto à indiferença (*idem*, p. 136). Esta

preocupação pelos outros deve ultrapassar o domínio privado e ter consequências nas políticas implementadas ou a implementar. Nesta perspectiva define três pontos essenciais do cuidado: “Acabar com a pobreza, restringir o desperdício de recursos e promover a qualidade de vida dos outros (...)” (*idem*, p. 137) .

Pintassilgo aponta para um novo humanismo que deve presidir às democracias actuais: um humanismo que não só respeite formalmente os direitos humanos mas que os implemente numa óptica de respeito pela dignidade (*idem*).

Esta necessidade de implementação da ética do cuidar a todos os níveis, é considerada por Pintassilgo como uma oportunidade de protagonismo para as mulheres uma vez que elas sempre se regeram por essa ética. Elas podem passar: “(...) de um estatuto de subordinadas para um estatuto de dignidade plena, de seres estatisticamente invisíveis na sociedade para o reconhecimento de que são pilares – e frequentemente o eixo central – do desenvolvimento (*idem*, p. 273). Noutra obra “Os novos Feminismos” Pintassilgo escreveu que a cultura dominante, na maior parte das sociedades, tem sido: “(...) moldada unicamente por uma parte da humanidade” (Pintassilgo, 1991, p. 39). Referia-se obviamente à metade masculina.

Esta valorização do trabalho do cuidar é também defendida, nas implicações que tem no mercado de trabalho, por Jean Gardinier. Este autor defende que o trabalho doméstico é visto ainda como impeditivo do bom desempenho no emprego. As aprendizagens, difíceis por vezes, efectuadas no trabalho doméstico, são desvalorizadas e consideradas “naturais” para as mulheres. Ora as competências de facilitação da comunicação, a tolerância, entre outras, que o trabalho do cuidar proporciona, podem ser valiosas no mercado de trabalho, mas para isso é preciso que se valorize a cooperação e não a competitividade como tantas vezes acontece. Este autor defende que, na realidade, as competências adquiridas no mundo do trabalho formal são transferidas

para o âmbito doméstico e vice-versa, mas esse processo é ainda ignorado no mercado de trabalho (Gardiner,1997).

Esta interpenetração das duas esferas de trabalho é também evidenciada por Rosemary Crompton quando escreve: “ A estrutura do trabalho remunerado assenta numa estrutura complementar de trabalho não remunerado e numa divisão de trabalho que se constituiu em função da diferença sexual” (Crompton,1997, p.32).

IV.2 - Cuidar como prática – Quem cuida, de quem, de quê e quando: a realidade portuguesa

Cuidar e género

O tempo, que parece faltar ora à vida familiar e doméstica, ora à vida profissional, e que por isso tem que ser conciliado, está, como escreve Heloísa Perista “ (...) longe de ser neutro, nele residindo uma forma de quantificar, mas também de qualificar – de atribuir valor - , às actividades humanas.” (Perista, 2002, p. 447). Na questão do tempo, tal qual é percebido, há também desigualdades de género. Esta mesma autora escreve: “Com efeito, a dupla responsabilidade socialmente cometida às mulheres pelo trabalho pago e não pago induz uma forte pressão do tempo nos quotidianos femininos” (*idem*, p.468). 42% das mulheres dizem sentir-se apressadas diariamente, contra 37% dos homens (*ibidem*). Ao fim de semana “ 28% dos homens e 30% das mulheres afirmam não ter, com frequência, tempo para fazer tudo o que gostariam durante o fim de semana:” (*idem*, p. 469)

Objectivamente, sabe-se que os homens empregados trabalham em média, na respectiva actividade profissional, 9h e 11m e as mulheres 8h 04m Quanto à actividade doméstica e de cuidados à família, os homens empregados dedicam-lhe, em média, 1h38m e as mulheres, na mesma situação, 4h07m (*idem*, p.450). Estudos recentes, sendo o mais importante para Portugal o *Inquérito à Ocupação do Tempo 1999*, não deixam dúvidas sobre a grande disparidade que existe entre homens e mulheres sobre o modo como ocupam e conciliam os vários tempos, profissional e doméstico/familiar.

Desigualdades entre mulheres

Como já foi explicitado mais acima, a propósito de outras temáticas, também para as questões relativas ao cuidar as mulheres não representam um grupo homogéneo. Todavia o estudo *Inquérito à Ocupação do Tempo 1999* aponta para que, em todos os grupos sociais, sejam maioritariamente elas que executam as tarefas respeitantes ao espaço doméstico e familiar. Com efeito 94% das mulheres executam essas tarefas e só 59% dos homens o fazem (Perista, 2002, p.451). No entanto, quanto maior é a instrução e o nível de rendimentos das mulheres, menor é o tempo que dedicam às tarefas domésticas e maior o recurso a ajudas externas (Perista, 2002, p.457).

Há sectores de actividade profissional, nomeadamente no sector das TIC, nos quais as mulheres mais qualificadas, se querem progredir na carreira em paridade com os homens, são obrigadas a praticar horários por vezes extremamente longos e a ter uma disponibilidade tal que a esfera doméstica e familiar fica em segundo plano. Essas mulheres são privilegiadas sob alguns pontos de vista, mas perdem vivências afectivas e sociais que só a vida pessoal e familiar pode proporcionar (Casaca, 2005).

Baseando-nos nos dados do Inquérito citado, adaptados por vezes por Heloísa Perista, iremos tentar detectar as desigualdades entre mulheres quanto à realização de tarefas domésticas, segundo os parâmetros do rendimento mensal líquido e da escolaridade. Como já se referiu, são esses os indicadores mais significativos que apontam para a desigualdade entre as mulheres:

| | Euros | <598,55 | 598,55- 892,85 | 897,84- 1491,41 | 1496,39 ou + |
|--------------------------------|-----------------------|---------|-------------------|--------------------|-----------------|
| Preparação de refeições | Nunca | 5,9 | 5,8 | 4,2 | 4,8 |
| | Sempre/com frequência | 82,3 | 79,4 | 76,9 | 73,6 |
| Limpeza da casa | Nunca | 7,9 | 4,2 | 8,6 | 11,4 |
| | Sempre/com frequência | 82,0 | 82,3 | 73,1 | 61,1 |

| | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|------|------|------|------|
| Tratamento da roupa | Nunca | 9,7 | 7,6 | 11,2 | 14,3 |
| | Sempre/com frequência | 80,4 | 75,6 | 71,3 | 60,9 |

Quadro 2 - Mulheres que nunca realizam tarefas domésticas rotineiras, ou as realizam sempre ou com frequência, segundo o escalão de rendimento mensal líquido. Fonte: Quadro adaptado de Perista, 2002, p.457

| | | Não sabe ler e /ou escrever | Sabe ler e escrever sem grau de ensino | 1ºciclo do ensino básico | 2ºciclo do ensino básico | 3º ciclo do ensino básico | Ensino secundário | Ensino superior |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------|
| Preparação de refeições | Nunca | 10,0 | 7,0 | 3,0 | 5,6 | 4,7 | 8,0 | 5,9 |
| | Sempre/com frequência | 79,3 | 88,2 | 91,0 | 71,6 | 67,9 | 56,3 | 73,4 |
| Limpeza da casa | Nunca | 15,9 | 9,8 | 4,5 | 4,2 | 6,5 | 12,3 | 11,2 |
| | Sempre/com frequência | 72,9 | 83,0 | 89,9 | 83,3 | 68,7 | 55,4 | 48,8 |
| Tratamento da roupa | Nunca | 18,2 | 8,9 | 4,6 | 10,7 | 11,5 | 17,0 | 11,7 |
| | Sempre/com frequência | 70,6 | 84,8 | 90,0 | 74,4 | 60,4 | 50,1 | 54,0 |

Quadro 3 - Mulheres que nunca realizam tarefas domésticas rotineiras, ou as realizam sempre ou com frequência, segundo o nível de instrução. Fonte: Quadro adaptado de Perista, 2002, p.458

Pode-se verificar que, no quadro referente aos rendimentos, à medida que eles aumentam, decresce o número de mulheres que afirma realizar as tarefas mencionadas, *com frequência* ou *sempre*. Haverá aqui recurso a apoios externos, remunerados, para a realização dessas tarefas (Perista, 2002, 457). Neste quadro verifica-se uma diferença, em relação aos menores e aos maiores rendimentos, de **8,7** pontos percentuais no que diz respeito à confecção de refeições, de **21** pontos em relação à limpeza da casa, e de **19,5** em relação ao tratamento de roupas. Por outras palavras, no âmbito das tarefas domésticas, é a confecção de refeições que mais aproxima as mulheres dos vários quadrantes socioeconómicos, e é a execução de tarefas relativas à limpeza da casa, quase em igualdade com o tratamento de roupas, que mais as separa.

A conclusão a retirar do quadro das habilitações é muito semelhante à do quadro sobre os rendimentos: quanto mais escolarizadas são as mulheres, menos tempo dedicam às tarefas domésticas. Normalmente escolaridade mais elevada implica melhores remunerações e portanto haverá conexão estreita entre as duas realidades. Existirá no entanto, também, maior capacidade por parte das mulheres mais instruídas, para exigirem mais participação nas tarefas domésticas, por parte dos outros elementos da família (companheiro ou filhos crescidos). Ainda neste quadro e embora o sentido descendente não seja contínuo, verifica-se entre as mulheres nada escolarizadas, e as que fizeram o ensino superior, uma diferença de **5,9** pontos para a confecção de refeições, de **24,1** para a limpeza da casa e de **16,6** para o tratamento da roupa.

Conclui-se portanto que, quanto menos instruídas e com menos rendimentos, mais as mulheres trabalham em tarefas domésticas rotineiras e menos tempo terão para o cuidado dos filhos e de outros familiares eventualmente dependentes, e sobretudo para o cuidado ou investimento em si próprias, e para o lazer.

Apoio profissionalizado para o cuidar

O *Inquérito à Ocupação do Tempo 1999* revelou que só 14% dos agregados familiares recorre a ajuda doméstica profissionalizada (Perista, 2002, p.466). São, como seria de esperar, os agregados familiares com maiores rendimentos – os que auferem mais de 300 contos mensais que, numa percentagem de 46%, recorrem a essa ajuda. Por outro lado, só 8% dos agregados que auferem menos de 120 contos mensais, recorrem a auxílio externo (*ibidem*).

Cuidados às Crianças/desigualdades

Os cuidados às crianças são outras das actividades do foro doméstico que estão, em larga medida, a cargo das mulheres. Como assinala Heloísa Perista, mesmo nas mulheres empregadas, verifica-se que os cuidados regulares às crianças “são assegurados *sempre*, ou *com frequência* por 77%

das mulheres e por 26% dos homens empregados” (Perista, 2002, p.462). Além disso “(...) importa referir que a maioria dos homens (mais de três quartos), quando presta cuidados às crianças, o faz com a participação conjunta da cōnjuge/companheira” (*ibidem*). Isso significa que as mulheres, na prática, quase nunca se libertam dos referidos cuidados.

Todavia, de novo, aqui se insinua uma diferenciação entre as mulheres, pois à medida que crescem os rendimentos, mais hipóteses há, para as mulheres que trabalham no exterior, de recorrer a ajuda paga, empregada doméstica, creches, jardins de Infância ou Atls particulares (*idem*). Para as mulheres com menos rendimentos, e dada a insuficiência de equipamentos públicos, sobretudo para a 1ª infância, são encontradas muitas vezes outras soluções, como o recurso a amas particulares não qualificadas, ajudas familiares, etc.,

Outros estudos permitem conhecer mais pormenorizadamente os apoios às famílias para as actividades referentes ao cuidar. O artigo de Pedro Vasconcelos “Redes de apoio familiar e desigualdade social: estratégias de classe”, de 2002, baseou-se num estudo aplicado pelo INE em 1999, a uma amostra de 1776 famílias, com filhos em idade infantil ou até aos 16 anos. O autor analisa vários serviços e bens, como o apoio ao trabalho doméstico, a guarda das crianças, as ajudas financeiras, pontuais ou não, etc. Afirma a certa altura: “Assim podemos conceber as redes de apoio familiar como um sistema reprodutor da desigualdade global, pois que reprodutor das equidistâncias relativas entre posições sociais” (*op. cit.* p.511). O cruzamento de grandes ajudas pontuais, de ajudas quotidianas, a classe social dos casais receptores, o nível de escolaridade da mulher, entre outras variáveis, permitiu ao autor mencionado, traçar um panorama global do tipo de ajuda, segundo as classes sociais, e concluir: “Por sua vez, as categorias globalmente mais desqualificadas – os agregados familiares de operários industriais e de assalariados agrícolas e industriais – apresentam níveis de apoio que consubstanciam quase uma situação de exclusão e de isolamento” (*idem*, p. 541). A partilha de alojamento parece ser, associada ao apoio para as grandes

festas familiares, praticamente os únicos apoios na população da classe operária.

Uma das conclusões do artigo acima referido é: “Toda esta diferenciação social das redes de apoio salienta a marcada importância das pertenças de classe na estruturação das dádivas familiares – dá-se o que se tem; ora, como o que se tem está, de forma muito marcada, desigualmente distribuído pela população, também o que se dá o está” (*idem*, p.542).

Temos assim um panorama não muito animador dos apoios familiares em meio social desfavorecido.

Apoios às mães sós desfavorecidas

Outro estudo que permitiu identificar os apoios, desta vez especificamente às mães sós, e também compreender melhor as dinâmicas destas famílias, foi: “Mães sós e cuidados às crianças” escrito por Karin Wall, José São José e Sónia V. Correia em 2002. O estudo realizado em 2000 teve como suporte 27 entrevistas a mães sós, vivendo e trabalhando na Área Metropolitana de Lisboa e que cuidam de filhos com idades inferiores a 12 anos.

As autoras começam por chamar a atenção para a diversidade do funcionamento das famílias monoparentais considerando “os percursos familiares, as representações das mulheres, os horários de trabalho e os recursos diferenciados das famílias” (*op. cit.* pág. 634). No que respeita à conciliação do trabalho, com os cuidados às crianças, são identificados vários tipos de conciliação. Referem-se aqui os que dizem respeito às mães mais desfavorecidas: O tipo “*casulo familiar*” (*idem*, p.645) abrangendo mães com menos de 23 anos, solteiras, a viver em casa dos pais, dependentes destes financeiramente e em relação ao alojamento, embora trabalhem. O tipo “*ajustamento de horários*” (*idem*, p. 647) em que a mãe, pouco ou nada apoiada por familiares, ajusta os horários profissionais aos horários dos filhos e em que é fundamental a existência de equipamentos colectivos, sobretudo com horários alargados. A “*ausência de conciliação*” (*idem*, p. 655), que aparece igualmente nestas famílias, traduz-se pela impossibilidade de encontrar

equipamentos ou apoios familiares que respondam à necessidade de horários das mães, levando-as a descuidarem ou o trabalho, ou as crianças. De um modo ou de outro são mães em situação de stress, que têm com frequência o sentimento de estar em falta.

Pode concluir-se, que a falta de recursos materiais, se associada à ausência de apoio familiar, sobretudo alojamento, coloca as mães só em situação de enorme vulnerabilidade.

Apoio através de equipamentos

Sobretudo para as mães e pais mais carenciados, é fundamental a existência de equipamentos para a infância, públicos ou da iniciativa de Instituições privadas de solidariedade social, gratuitos ou a custos muito baixos, e com horários alargados. Infelizmente em Portugal escasseiam os equipamentos públicos, a nível de creches, jardins de infância e atls. De facto, por exemplo para Lisboa, a taxa de cobertura é de 48,5% para 5.938 crianças até aos 2 anos, sendo 23% das creches existentes de entidades com fins lucrativos (o que exclui o acesso a estas, das famílias em situação de pobreza), e 25,5% sem fins lucrativos. Quanto aos Jardins de infância sem fins lucrativos, a taxa de cobertura, já é de 76,8%, mas estão irregularmente distribuídos na cidade. Ao nível do pré-escolar a cobertura a nível das freguesias é também muito assimétrica, havendo 24 em que não há qualquer sala da rede pública. A cobertura de atls (crianças dos 6 aos 14 anos) é de 22,4% (“Carta dos Equipamentos Sociais” volume I – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2004, a)

Relativamente ao horário praticado, nas creches e jardins de infância, quase todos estes equipamentos abrem entre as 8h. e as 8h.30, sendo o encerramento de 35% às 19 horas e 24% às 18 horas, 2,8% às 20 horas, uma creche funcionando 24 horas e desconhecendo-se o horário dos restantes (*idem*). Se pensarmos que a rede de transportes em Lisboa nem sempre é eficiente e que os horários das mães em causa são muitas vezes extensos e mesmo anti-sociais, podemos concluir que efectivamente há necessidades de

guarda das crianças que ficam por cobrir e que seriam necessários horários mais abrangentes e flexíveis, pelo menos por parte dos equipamentos públicos.

Na prática social verifica-se que as famílias carenciadas recorrem com frequência a amas particulares, para completar o horário de creches e jardins de infância, o que lhes diminui o rendimento disponível, já de si pequeno.

A investigadora Sara Falcão Casaco, no seu estudo, afirma:“ (...) Portugal apresenta, no contexto europeu, a menor provisão pública de apoios à família (...) (Casaca, 2005, p. 397), e ainda, referindo-se a equipamentos para a infância: “A opção pelo sector privado é onerosa e, neste sentido, apenas passível de ser equacionada pelas famílias de maiores rendimentos” (*idem*, p.397).

Cuidados a pessoas adultas dependentes

Em relação aos *cuidados a pessoas adultas dependentes* são também as mulheres, numa percentagem de 86% que afirmaram prestar *sempre* esses cuidados (Perista, 2002, p. 463).

Cuidar no feminino e actividade profissional

Em Portugal, a actividade profissional das mulheres que já a exercem, não parece ser grandemente influenciada pelos cuidados a prestar às crianças ou aos idosos. Dados do INE revelam que, em 2001, no universo das mulheres *actualmente a trabalhar mas que anteriormente interromperam a sua actividade*, 5,8% abandonaram a actividade profissional por causa do *casamento*, 3,8%, por causa do *Nascimento de criança ou necessidade de tomar conta de criança* e 1,5% por *Necessidade de cuidar de idosos, doentes ou incapacitados* (INE, *Perfil Género, 2004*). No entanto, das mulheres que não trabalham, 33,3% alegaram que a razão desse facto se devia a *Trabalhos domésticos, cuidar das crianças ou de outras pessoas* (*idem*). Entre as mulheres que trabalham menos de 30 horas semanais, encontra-se uma percentagem de 28,6 que diz trabalhar parcialmente por causa de *Trabalhos domésticos, cuidar das crianças ou de outras pessoas* (INE, *Perfil de Género, 2004*).

Conciliação dos tempos femininos num estudo de carácter qualitativo

No estudo de Sara Falcão Casaca, já referido, e em relação à conciliação entre a actividade profissional e a familiar, ela é “(...) descrita por cerca de 46% das mulheres com relação conjugal e com filhos/as como difícil” (Casaca, 2005 p.538). Curiosamente, são as mulheres com profissões mais qualificadas que mais dizem sentir essa dificuldade, embora sejam as que contam com mais apoios, nomeadamente pagos. A autora pensa que isso se deve ao facto de serem também essas mulheres que mais se empenham na vida profissional, assumindo muitas vezes cargos de grande responsabilidade, o que se traduz em horários prolongados (*ibidem*).

Detalhando a ajuda doméstica contratada, a autora conclui que são as mulheres com pelo menos o grau de licenciatura que, numa percentagem de 79%, beneficiam dela (*op. cit.*). Verificou de igual modo que, quanto maior o vencimento e mais segura a relação contratual (a tempo inteiro e permanente), maior é a probabilidade das mulheres usufruírem de ajuda doméstica contratada. As mulheres do segmento *sombrio* “(...) com profissões menos qualificadas e remuneradas e contratualmente mais precárias são aquelas que se encontram mais sobrecarregadas – facto que, por sua vez, constrange a disponibilidade para investir na respectiva valorização profissional.” (*Idem*, p. 540). Essa situação perpetua a desigualdade entre as mulheres, numa espécie de círculo vicioso. Citando ainda esta autora: “Menos inseridas do ponto de vista laboral e profissional, as dificuldades de articulação com a vida familiar acabam assim, por limitar ainda mais as suas hipóteses de investir na empregabilidade” (Casaca, 2005, p. 641). As suas energias estão de tal modo absorvidas com a sobrevivência quotidiana, sua e da sua família, que não existe planificação do futuro.

Em relação ao modelo de relação conjugal, mais ou menos igualitário quanto aos papéis de género, a autora constatou que é no segmento *luminoso* que as mulheres mais valorizam o modelo igualitário (*idem*, p. 543) e no *sombrio* que as mulheres mais aderem aos papéis tradicionais.

O segmento *luminoso* acumula uma série de factores positivos que literalmente *iluminam* a vida das mulheres que a ele pertencem e contrastam com os factores que condicionam a vida das mulheres do segmento *sombrio*: segurança profissional, remunerações elevadas (pelo menos quando comparadas com as do segmento *sombrio*), possibilidade de mais apoio externo, pago, para as actividades domésticas e cuidados aos filhos, se os tiverem, aderência ao modelo igualitário de relação conjugal e oportunidades de continuarem a qualificarem-se académica e profissionalmente e portanto perspectivarem ainda uma cada vez melhor situação laboral (*ibidem*). No entanto há, sobretudo nos sectores altamente qualificados das TIC, dificuldades grandes para as mulheres do segmento *luminoso* em conciliar a vida doméstica/pessoal e a vida profissional. Devido à moda do “«casamento com a empresa»” (*idem*, p. 599) escondida sob o nome de horários flexíveis ou de isenção de horário, muitas mulheres chegam a trabalhar catorze horas, seis dias por semana, numa disponibilidade tão grande para a vida profissional, que pouco resta para a outras esferas da vida, sobretudo para a maternidade (*idem*). Citando Sara Falcão Casaca: “Esta questão remete para a constatação de um profundo paradoxo: mesmo aqueles/as que estão protegidos/as da precariedade de emprego, dos riscos inerentes à flexibilidade numérica e que gozam de condições de emprego “privilegiadas”, estão sujeitos/as a um modelo de gestão do tempo que parece condicionar intensamente a sua qualidade de vida.” (*idem*, p. 606). Para além disso, as mulheres com mais recursos económicos, que podem contratar serviços de apoio, têm com frequência sentimentos de culpa por permanecerem tanto tempo no local de trabalho (*idem*, p.632).

O segmento *sombrio* é também vítima da flexibilidade dos tempos de trabalho, pois, sobretudo o sector do *novo comércio*, e dos *call centres*, pratica os chamados horários anti-sociais. Estes horários englobam: “(...) a prestação de trabalho ao sábado e ao domingo, o horário por turnos fixos ou rotativos, incluindo o período de fim de tarde e noite (...)” (*idem*, p.629). Os horários dos equipamentos para a infância, os horários dos variados equipamentos e serviços públicos, por vezes os horários dos outros elementos da família, são

“clássicos” e portanto dificilmente conciliáveis com os horários anti-sociais. Algumas entidades patronais vão mesmo variando constantemente o horário ao sabor das conveniências da empresa. É assim muito difícil, para as mulheres que têm esses horários, conseguirem um padrão de organização da vida familiar, e se não tiverem apoio da família, uma vez que não têm meios para apoio remunerado, a conciliação torna-se difícilima.

Sobre a questão da flexibilidade dos horários, e da flexibilidade do emprego em geral, uma das conclusões da autora do estudo é a seguinte: “A flexibilidade de emprego e as novas temporalidades de trabalho surgem no presente estudo como realidades indissociáveis de um processo de *reconfiguração as desigualdades*, quer entre géneros, quer no interior do grupo das mulheres” (*idem*, p. 633).

Cuidar de si próprias/Lazer

No contexto da ocupação do tempo que acima ficou exposta, que tempo, restará para que as mulheres cuidem de si próprias, ou para o lazer? Com base em dados do INE, Heloísa Perista escreve que 16% das mulheres desejaria, nos tempos livres, sobretudo *Descansar, não fazer nada* e a mesma percentagem deseja o *Convívio com a família*; 15,4% valoriza os *Espectáculos, excursões e viagens* e 9,4% desejaria ocupar o tempo livre com *Trabalhos domésticos e cuidados à família* (Perista, 2002, p.470-471). Esta última opção merece desta autora, o seguinte comentário (entre outros): “(...) respostas como esta parecem denunciar a existência de sentimentos de culpabilização por parte de (pelo menos) algumas mulheres, «divididas» entre as exigências do trabalho remunerado e as responsabilidades familiares, incapazes de, nem sequer ao nível da expressão do desejado, se «atreverem» a reivindicar um tempo para si próprias” (*idem*, p.471).

Capítulo V– O Estado Providência

V.1 – Estado Providência e cidadania

A questão da existência do Estado-Providência remete para o facto de, em qualquer sociedade, existirem cidadãos/ãs, como os doentes, os idosos, certo tipo de deficientes e outro tipo de grupos, que têm em comum não poderem obter, por si próprios, recursos para prover à sua subsistência. O desemprego, que pode atingir percentagens importantes da população, é também um factor impeditivo da obtenção de recursos essenciais à sobrevivência. Estas pessoas têm, no entanto, direito à participação plena na sociedade e a serem consideradas cidadãos/ãs de pleno direito devendo ser o Estado a prover às suas necessidades (Fraser, 1995).

A cidadania comporta pois um conjunto de direitos sociais que dizem “(...) ao bem-estar económico e social, desde a segurança social até ao direito de partilhar do nível de vida segundo os padrões prevalecentes na sociedade. As instituições mais claramente relacionadas com esses direitos são o sistema educativo e o conjunto dos serviços sociais” (Marshall, Bottomore, 1992, cit Mozzicafredo, 1997, p. 180).

V.2 – O Estado Providência e a Segurança Social em Portugal

Boaventura Sousa Santos defende que o Estado português não é propriamente um Estado-Providência mas sim um *semi-Estado-providência* (Santos, 1993, p.44), pois tem, para além de outras características, um nível baixo de despesas em investimentos e consumos sociais e uma estrutura administrativa renitente em considerar “(...) que os direitos sociais são direitos dos cidadãos e não produtos da benevolência estatal” (*ibidem*). Segundo este sociólogo, o tipo de Estado providência português aproxima-se do modelo anglo-saxónico e escandinavo devido, nomeadamente, à variedade de serviços e às formas de financiamento. No entanto, a qualidade e extensão dos serviços

é muito inferior à dos países que possuem o referido modelo (*ibidem*). Por outro lado, e ainda segundo este autor, coexiste em Portugal, com o Estado-providência, o que chamou “sociedade-providência”, constituída por pequenos grupos e também por uma teia de relações de vizinhança e parentescos, que trocam entre si bens e serviços numa lógica de solidariedade e de reciprocidade (*idem*, p. 46). Esta “sociedade-providência” de algum modo compensa os grupos mais afectados pelas deficiências do Estado-providência português.

Para além do Estado-providência e da “sociedade-providência” existe o que Boaventura Sousa Santos apelidou de *sociedade civil secundária* (*idem*, pp.46, 47) constituídas por instituições privadas mas funcionando na prática como semi-públicas, que fornecem serviços sociais de vária ordem, com a supervisão e o apoio financeiro do Estado. Algumas Misericórdias inserem-se neste modelo, pelo menos em relação a alguns sectores da respectiva acção social.

A Segurança Social portuguesa está dividida em dois regimes, o contributivo e o não contributivo. O sistema contributivo pressupõe que os direitos dos cidadãos/ãs decorram em consequência das contribuições que efectuaram enquanto trabalhadores/as. O sistema não contributivo pressupõe o direito às protecções sociais, mesmo para quem não efectuou essas contribuições.

A existência de direitos sociais para quem está, ou esteve, inserido no mercado de trabalho, parece inquestionável. Todavia, esses mesmos direitos sociais, para quem não trabalha ou não trabalhou, podem levantar questões acerca de serem de facto direitos (Santos, 1993 e Fraser, 1995), uma vez que, aparentemente, se inserem noutra lógica que não a de troca. Nancy Fraser escreve, embora se refira à realidade norte-americana: “A assistência pública, ao invés, foi uma continuação da tradição caritativa «não contributiva» pelo que os respectivos beneficiários dão o aspecto de receber algo em troca de nada, em aparente violação das normas contratuais” (Fraser, 1995, p. 44).

O Rendimento Mínimo Garantido (RMG), criado em 1996, e posteriormente denominado Rendimento Social de Inserção (RSI), comporta

prestações a que se tem direito, independentemente da participação para o regime contributivo. No entanto, o recebimento da prestação, implica um contrato do/a cidadão/ã com o Estado no sentido de uma mobilização pessoal e familiar para alterar a situação que o/a fez solicitar o RSI. Esta medida veio assim ultrapassar, pelo menos formalmente, a dicotomia contributivo *versus* não contributivo.

O RSI é assim definido:

" O Rendimento Social de Inserção consiste numa prestação incluída no Subsistema de Solidariedade do Sistema Público de Segurança Social, e num Programa de Inserção, de modo a conferir às pessoas e seus agregados familiares apoios adaptados à sua situação pessoal, que contribuam para a satisfação das necessidades essenciais e favoreçam a progressiva inserção laboral, social e comunitária." (Direcção Geral da Segurança Social, 2006)

Isabel Guerra refere, a propósito destas prestações, que elas pressupõem o reconhecimento de formas de exclusão persistentes, como o desemprego estrutural e ausência de rendimentos por parte das famílias, e também que a protecção proveniente da segurança social é insuficiente. "O seu grande mérito é a ultrapassagem do tratamento sectorial das populações desfavorecidas e a recusa em abandoná-las à sua sorte" (Guerra, 1997, pp.157, 158).

Na Segurança Social portuguesa *As Prestações Garantidas* inserem-se no sistema contributivo e a *Acção Social* no sistema não contributivo. A *Acção Social* tem como objectivos, entre outros, a prevenção e a reparação das situações de carências e desigualdade económica (Direcção Geral da Segurança Social, 2006). A *Acção Social* da Segurança Social para a cidade de Lisboa, é exercida maioritariamente pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, instituição que fará assim parte da *sociedade civil secundária*, se for utilizada a terminologia de Boaventura Sousa Santos (Santos, 1993, pp.46,47).

V.3 – O Serviço Social em Portugal

As/os assistentes sociais são profissionalmente quem, muitas vezes, é porta-voz e executante das políticas sociais. Traça-se de seguida um breve retrato da profissão.

A emergência de um serviço social profissionalizado ocorre em Portugal pelos anos trinta do século XX. Nessa época, em que o trabalho assistencial era normalmente efectuado por pessoas beneméritas do sexo feminino, houve quem comesse a defender, como por exemplo, a médica Branca Rumina, que a assistência passasse a ser feita por profissionais, assistentes sociais, que orientariam as pessoas voluntárias: (Martins, 1999). Alcina Martins escreve: “Saliente-se que no início dos anos trinta a formação dos que prestam assistência é mais premente porquanto a assistência pública passa a ser precedida por um inquérito sóciofamiliar (...)” (*idem*, p. 119).

Em 1935 é criada em Portugal a primeira escola de serviço social, o Instituto de Serviço Social. Este estabelecimento de ensino, particular e feminino, foi criado pelo Patriarcado de Lisboa pois que: “No âmbito das relações Estado e Igreja, e numa partilha de poderes, coube à Igreja o exercício de actividades no campo religioso e social, concretamente a criação de escolas de serviço social (...)” (*idem*, p.231).

Tendo emergido das actividades de beneficência, normalmente a cargo das mulheres que estendiam para o domínio público a sua “vocação” de cuidadoras do lar e da família, a profissão de assistente social iniciou-se como muito feminizada. A investigadora Maria Manuel Vieira refere que, após os anos 50 do século XX, cresceu a tendência para o seguimento de estudos médio/superiores por parte das jovens das classes superiores. Elas escolhiam preferencialmente os cursos de letras, de carácter social (serviço social), ou educativo (educadora de infância) que gozavam de um respeitável estatuto social (Vieira, 1993).

Na actualidade as estatísticas revelam que para cada 100 mulheres há somente 7 homens a escolherem um curso superior na área dos

«Serviços sociais» (INE, Censos 2001, Destaque), como já foi referido neste trabalho (pp.37,38).

O serviço social é uma prática profissional que se rege, a nível de referências valorativas, pela *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Os valores básicos que regem a profissão são: “1.Vida; 2.Liberdade e Autonomia; 3. Igualdade e Não Discriminação; 4. Justiça; 5.Solidariedade; Responsabilidade Social; Evolução, Paz e Não Violência; Relações entre o Homem e a Natureza.” (Fernandes, 2004, p.142).

Na *Carta Ética* da intervenção social estão previstos quatro vertentes de valores do/a trabalhador/a social profissionalizado: 1º os valores/deveres para com os públicos, objecto-sujeito da intervenção (englobam os deveres de respeito pela dignidade do ser humano, o de cuidar da participação do sujeito-objecto da intervenção, o de defender-educar-promover a indivisibilidade dos direitos cívicos-políticos, económico-sociais e culturais, o dever de respeito mútuo, o dever da confidencialidade e do sigilo); 2º Os valores /deveres para com os colegas e outros profissionais; 3º Os valores/deveres para com as organizações – instituições e a sociedade e 4º Os valores/deveres para consigo próprio (*idem*, pp142,148).

Parte II – Estudo empírico

Capítulo VI – Metodologia da Pesquisa

VI.1 – Objectivos e questões a que o estudo pretende responder

Esta investigação pretendeu pesquisar eventuais pontos de encontro e também de desencontro, entre dois grupos de mulheres distintos, assistentes sociais exercendo funções na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) e mulheres utentes, atendidas e seguidas no quadro do Atendimento Social daquela instituição.

As diferenças que se podem constituir em pontos de desencontro advêm de várias características inerentes a cada um dos grupos. As assistentes sociais pertencem à chamada classe média, com um capital escolar e económico, entre outros, superiores aos das utentes. Por essa razão, e também por terem o poder de decidir a ajuda, constituem-se em grupo dominante (Selosse, 2001). As utentes são mulheres atingidas por várias dimensões da pobreza e que procuram auxílio, sobretudo de carácter sócio-económico junto da SCML. Por isso, e por estarem em situação de pobreza, constituem-se em grupo dominado (*ibidem*).

A pesquisa procurou averiguar também as pontes possíveis que possam existir entre estes dois grupos diferentes e que advenham da pertença comum à categoria social mulher. Uma das hipóteses é que as funções inerentes ao *cuidar* possam ser geradoras de pontes quando os dois grupos encetam uma comunicação, uma vez que as referidas funções são ainda, na actualidade e como ficou demonstrado no enquadramento teórico, transversais e comuns às várias classes sociais. No entanto, e cruzando-se com o género, estão presentes na comunicação desigualdades provenientes dos diferentes capitais económicos culturais, sociais e simbólicos que os dois grupos possuem.

A pesquisa procurou também detectar quais as representações e expectativas que aproximam e distanciam utentes e assistentes sociais, partindo da hipótese que cuidar e classe social são assim, e respectivamente, factores de encontro e desencontro entre os dois grupos.

VI.2 - Motivação e implicação pessoal e profissional no estudo

Esta investigação norteou-se, em grande parte, pelo desejo de dar alguma visibilidade às experiências de vida que a prática profissional revela serem, por vezes, muito duras, nos dois grupos de mulheres. Citando Laura Fonseca *et al* (2001): “Parece, pois, que podemos afirmar, por um lado, que uma parte significativa da experiência e das vidas das mulheres, têm ficado de fora por negligência ou negação na ciência social” (p.136).

De igual modo, os relatórios que descrevem e avaliam as práticas profissionais, e exemplo disso são os Relatórios de Actividades da SCML (SCML, 2004 a e b, 2005, a e b), caracterizam quase sempre os utentes em bloco, ou integrados na categoria *famílias*, anulando o facto de a grande maioria ser do sexo feminino, e viver de modo específico os efeitos da pobreza.

A investigadora que efectuou este estudo esteve nele implicada a vários níveis. Por um lado pertence a um dos grupos sociais, pela classe e pela profissão, o das assistentes sociais e já desempenhou as funções que aquele grupo de profissionais agora desempenha no Atendimento Social. Todavia já assumiu funções diversas junto de mulheres utentes, noutra contexto de trabalho social, nomeadamente no quadro de trabalho social comunitário, na mesma instituição. Esta foi uma ocasião privilegiada para conhecer outras facetas das mulheres utentes, pois que, a nível do trabalho comunitário, não estava previsto qualquer auxílio económico. A comunicação com as mulheres estava, assim, liberta da grande pressão que pode ser a concessão ou a recusa desse tipo de apoio. Eram as várias potencialidades culturais e sociais das utentes que se procurava despoletar e desenvolver, no sentido de elas irem encontrando soluções para os vários problemas da comunidade a que pertenciam. Esta experiência profissional permitiu pois, à autora desta investigação, um certo conhecimento de um “outro lado” das utentes, o lado que não está interessado em obter, porque isso não estava previsto, qualquer auxílio de carácter económico. Este conhecimento “outro” das utentes, permitiu, talvez, uma disponibilidade grande para ouvir as histórias e desejos destas mulheres.

Oakley, citado por Laura Fonseca *et al* (2001), refere que a identidade pessoal do/a investigador/a pode ser investida em determinadas pesquisas. No caso presente é questionável que isso tenha acontecido, mas foi certamente investida, o que se poderia caracterizar como “identidade profissional”. Outro investigador, Creswell, escreve também sobre a relação entre o/a investigador/a e o estudo que efectua, quando se realiza uma pesquisa de tipo qualitativo: “ The qualitative researcher systematically reflects

on he or she is in the inquiry and is sensitive to his or her personal biography and how it shapes the study” (Creswell, 2003, p. 182).

VI.3 - Opções metodológicas

Optou-se por uma metodologia qualitativa para a realização desta investigação. Esta opção norteou-se pela convicção que só ouvindo mulheres falar das suas vidas pessoais e profissionais, com alguma profundidade, se poderia dar um pouco de visibilidade a essas vidas, naquilo que comportam de representações e expectativas sobre a temática que se quis estudar. Hermano Carmo escreve que, quando se utilizam métodos qualitativos: “O «significado» tem grande importância – Os investigadores procuram compreender os sujeitos a partir dos «quadros de referência» desses mesmos sujeitos” (Carmo, 1998, p.180). Pretendeu-se assumir também, uma perspectiva feminista, que identifique a existência de desigualdades de género e, no caso concreto deste estudo, de desigualdades de classe. Laura Fonseca e outras investigadoras escrevem, a propósito das metodologias qualitativas no campo de estudos sobre as mulheres, que:

“(I) não se postulam noções de objectividade absoluta, (II) não se camufla a forma como o/a investigador/a está implicado/a na sua investigação, (III) não se pressupõe que o «objecto de análise» é passivo, quando este, pelo contrário, está em constante modificação em função daquele/a que o observa, e (IV) não se oculta como são importantes, para o contexto da análise, as relações que se estabelecem entre agente de investigação e a pessoa ou grupos em que é focalizada a atenção, no sentido de as ver à luz da existência de relações de poder que atravessam o próprio processo de investigação” (Fonseca *et al* (2001), p.134).

Erickson é um investigador, citado por Lessard-Hébert que estudou as metodologias qualitativas, afirmando que constituíam um “paradigma interpretativo” presente na investigação em educação (mas porque não aplicá-lo também na investigação em acção social) (Lessard-Hébert (1990, p. 47). Este paradigma pode permitir produzir conhecimentos que responderiam às seguintes necessidades:

“ – le besoin de tenir compte de l'*invisibilité de la vie quotidienne* (...) La recherche interprétative permet une distanciation (...) et explicite ce qui est implicite: «le lieu commun devient problématique»”;

- le besoin de comprendre des situations particulières au moyen d'une documentation basée sur les *details concrets de la pratique*;
- le besoin de considerer les *significations* que les événements prennent pour les gens d'un *milieu donné* (...);
- le besoin de comprendre, de façon comparative, *différents niveaux d'une même organisation sociale* (...)" (Erickson, cit Lessard-Hébert, 1990).

A presente pesquisa empírica insere-se, na opinião da sua autora, no “paradigma interpretativo”, pois que se procurou compreender as mulheres em determinadas situações práticas bem concretas; procurou-se tomar em consideração os significados diferentes que os mesmos acontecimentos podem apresentar para os dois grupos de mulheres; e procurou-se compreender, de um modo comparativo, diferentes níveis de uma certa realidade social, no caso concreto a ajuda social. A investigação, segundo o “paradigma interpretativo” e para Erickson, deverá incidir sobre o modo como se desenvolvem e mantêm os sistemas de significações e não tanto sobre os comportamentos observáveis (Lessard-Hébert, 1990, p.41).

VI.4 - A população

VI.4.1 – A amostra

A população sobre a qual incidiu este estudo foi, em relação a um dos grupos, as assistentes sociais exercendo funções no serviço de Atendimento Social da SCML, e relativamente ao outro grupo, as utentes mulheres que recorrem a esse serviço. A amostra foi de tipo não probabilístico e de casos típicos (Carmo, 1998, p.198). Hermano do Carmo define assim uma

amostragem de casos típicos: “O investigador selecciona intencionalmente alguns casos considerados comuns. (...) Esta técnica de amostragem implica que o investigador conheça bem a população em estudo de modo a seleccionar casos que considere como típicos” (*ibidem*). A autora desta investigação conhece bem, por razões profissionais, as características das assistentes sociais da SCML e das utentes, e procurou que participassem no estudo caso típicos. Neste sentido, Hermano do Carmo adverte ainda para o seguinte: “A suspeita de que um ou mais deles não são típicos vai afectar o reconhecimento da cientificidade que o estudo reveste” (*ibidem*).

VI.4.2 – Critérios de elegibilidade

Foram utilizados os seguintes critérios de elegibilidade para os dois grupos:

- Idades entre os 30 e os 50 anos
- Serem mães de pelo menos um filho com menos de 18 anos
- Não pertencerem a nenhuma minoria étnica.

Pretendeu-se estabelecer para os dois grupos, uma certa homogeneidade a nível etário e de situação em relação à maternidade. Não se pretendeu entrevistar mães utentes que fossem muito novas e que assumissem, por isso, características específicas, próximas das mães adolescentes e que constituem, por experiência profissional, um grupo à parte.

Pretendeu-se, relativamente às assistentes sociais, que a idade mínima de 30 anos permitisse assegurar a existência de algum tempo de prática profissional. A exigência de que as mulheres, nos dois grupos, fossem mães, ficou a dever-se à presunção que as questões do cuidar, no foro doméstico, estarão intimamente ligadas à maternidade.

O afastamento de mulheres provenientes de minorias étnicas ficou-se a dever à convicção de que há comportamentos e representações culturais, específicos das culturas de origem e que poderiam alterar as características de “base” das mulheres estudadas.

Introduziu-se , para as utentes, um critério suplementar e fundamental que se reportou à exigência de não serem entrevistadas nos locais onde eram atendidas pelo Atendimento Social, mas sim em local “neutro”, embora no âmbito da SCML. De facto, todas as utentes estavam, na altura das entrevistas, em processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), ou seja, seguiam um programa de formação específico para adultos, que deve conduzir à subida do nível da escolaridade. As utentes estavam em várias fases desse processo: duas encontravam-se numa fase inicial (dessas uma equacionava a hipótese de desistir), uma já tinha concluído o 9º ano, e três estavam em pleno processo.

Pretendeu-se seleccionar para as entrevistas utentes seguidas no Atendimento Social, mas que frequentavam igualmente outro serviço, com outros objectivos e afastado geograficamente. Assim procurou-se afastar a presunção, por parte das utentes, que poderiam ter, ou vir a ter, alguma vantagem ou desvantagem, a nível do Atendimento Social, pela forma como respondessem nas entrevistas.

VI.5 – Preocupações éticas

Segundo de Vaus existem quatro princípios fundamentais a respeitar em qualquer investigação social: o primeiro é garantir que a participação das pessoas envolvidas no estudo seja verdadeiramente voluntária; o segundo consiste em informar as pessoas sobre os propósitos do estudo e seus procedimentos mais gerais, sobre a identidade do/a investigadora/a, sobre o uso possível dos dados, sobre as razões porque foram seleccionadas e, ainda, que podem sempre fazer perguntas e recusarem-se a responder a algumas que as incomodem; o terceiro é o dever de se assegurar que a participação não vai acarretar nenhum prejuízo para as pessoas envolvidas; o quarto é garantir o anonimato e a confidencialidade (de Vaus, 2001, pp.83-88).

Hermano do Carmo acrescenta um outro princípio ético que diz respeito à solicitação de “(...) autorização das instituições a que pertencem os participantes para estes colaborarem no estudo” (Carmo, 1998, p.265).

As participantes no estudo foram, nos dois grupos, voluntárias, informadas sobre os objectivos da pesquisa e também sobre os procedimentos mais gerais desta. Sobre a identidade da investigadora, foi dito às utentes que ela estava a proceder a um estudo universitário, sem nunca ser dito que era assistente social de profissão, para que esse conhecimento não influenciasse as respostas. Das seis utentes entrevistadas só uma sabia, aliás, que a investigadora era funcionária da Misericórdia por já ter sido formanda da instituição, há algum tempo atrás. Não tinha tido, no entanto, nenhum contacto profissional directo, nem sabia que a profissão da investigadora era assistente social.

Por outro lado, as assistentes sociais sabiam que a investigadora era colega, embora a trabalhar num serviço de formação profissional e não no Atendimento Social. De acordo com Sharp e Green, citados por Burgess: "(...) what teachers say to researchers during a brief interview may differ from what they say to one another or even from what they puzzle about themselves" (Burgess, 1985, p.28). Apesar de tudo, acredita-se que a cumplicidade entre colegas que exercem ou já exerceram as mesmas funções, e que trabalham na mesma instituição, pode ter facilitado alguma espontaneidade por parte das assistentes sociais, durante as entrevistas.

Cumprindo o terceiro princípio de de Vaus, procurou-se que as utentes não pudessem pressupor que o tipo de respostas poderia influenciar o tipo de apoios a receber (ou não). Assim, foi-lhes sempre pedido que não falassem em nomes de assistentes sociais, mesmos naquelas que as tivessem atendido no passado.

O local das entrevistas foi, tanto quanto possível, neutro, pois decorreram num espaço não identificável com nenhuma espécie de apoio sócio económico, ou seja os serviços centralizados da SCML, bem longe geograficamente dos serviços descentralizados onde as mulheres são atendidas e auxiliadas. Em relação às assistentes sociais foi-lhes sugerida a hipótese de virem aos serviços centrais, se não quisessem que se soubesse que iriam ser entrevistadas.

Por fim assegurou-se que as utentes e as assistentes sociais entrevistadas não tivessem nenhum relacionamento directo.

Foram pedidas autorizações a nível superior para que este estudo fosse realizado. Assistentes sociais e utentes foram assim entrevistadas com o conhecimento e a autorização da administração da SCML, embora o consentimento não se tenha dirigido individualmente a cada uma das pessoas concretas.

VI.6 – Instrumento de recolha de dados

VI.6.1 – A entrevista

Optou-se pela entrevista como técnica de recolha dos dados necessários à investigação. Werner e Schoepfle, citados por Léssard-Hébert, consideram a técnica de entrevista indispensável “(...) quand il s’agit de recueillir des données valides sur les croyances, les opinions et les idées des sujets” (Léssard-Hébert, 1990, p. 155). Também Quivy considera que a entrevista é adequada quando se trata de recolher dados sobre o: “ (...) sentido que os actores dão às suas práticas e aos acontecimentos com que se vêem confrontados: os seus sistemas de valores (...)” (Quivy, 2003, p.193).

Outros meios de recolha de dados, como a observação directa, poria em causa a confidencialidade e o anonimato das pessoas envolvidas. De igual modo o inquérito por questionário seria dificilmente utilizado por pessoas muito pouco escolarizadas como são, normalmente, as utentes da SCML

Optou-se pelo tipo de entrevista semidirectiva ou semidirigida (*idem*), comportando perguntas para as quais se procurava uma resposta, mas não necessariamente pela ordem em que eram feitas, e se permitia e até encorajava, que as pessoas fossem falando livremente. Quivy aponta como vantagens deste tipo de entrevista, a profundidade que podem atingir os testemunhos e a possibilidade de tomar em consideração as referências culturais dos entrevistados, nomeadamente a linguagem que utilizam (*idem*, p.194).

VI.6.2 – A fase exploratória e as entrevistas definitivas

Foram realizadas duas entrevistas exploratórias a utentes e duas a assistentes sociais. Quivy refere que as entrevistas exploratórias têm como função abrir novas pistas de reflexão e, eventualmente, redireccionar leituras (Quivy, 2003). As entrevistas exploratórias tiveram também como objectivo, reflectir sobre a adequação do guião das entrevistas e alterá-lo para melhor o adequar à recolha dos dados pretendida. Permitiram também, em relação à análise dos dados, estabelecer um quadro provisório de categorização temática.

Acrescentaram-se, no guião que foi utilizado nas entrevistas definitivas às assistentes sociais (anexo nº4), cinco perguntas e alterou-se a formulação de uma. Considerou-se que o primeiro guião, com menos perguntas, poderia não possibilitar a recolha dos dados necessária. Por outro lado, o aprofundamento teórico foi levantando algumas questões, inicialmente não previstas.

A primeira pergunta acrescentada foram: a nº1: *Pensa que as mulheres que vêem ao Atendimento se podem tipificar? Quais as características que lhes apontaria?* que pretendeu possibilitar às técnicas responder de uma forma não necessariamente valorativa mas apenas caracterizadora. De facto, no primeiro guião a pergunta nº3: *O que mais lhe agrada normalmente numa utente? E o que eventualmente mais lhe desagrada?* induzia a que as assistentes sociais não falassem das utentes de modo neutro. No entanto a pergunta nº3 manteve-se pois pretendia-se que as assistentes sociais se sentissem à vontade para emitir julgamentos de valor sobre as mulheres que atendem.

A segunda pergunta acrescentada no guião definitivo foi a pergunta nº4: *A aparência física das utentes constitui para si algum indicador?* Pretendeu-se, com esta pergunta, perceber até que ponto há consciência de como o modo de vestir e globalmente de se apresentar fisicamente perante os outros, constitui um indicador de classe, pressupondo também, que se geram de modo mais ou menos consciente, cumplicidades entre pessoas da mesma classe (Sayer, 2005, Skeggs, 2004).

A terceira pergunta acrescentada foi a nº6: *O tempo que está com cada utente é normalmente suficiente ou insuficiente?*. Por causa da ligação íntima entre tempo e cuidar, pareceu que esta era uma pergunta essencial.

Acrescentou-se a pergunta nº7: *Nós assistentes sociais e estas mulheres que ajudamos ou tentamos ajudar, teremos alguma coisa em comum?*. Esta pergunta procurou obter respostas que de algum modo contivessem indicadores mais específicos de classe, a separar portanto os dois grupos, mas por outro lado também indicadores sobre o cuidar, que assinalassem pontos de encontro.

Por fim acrescentou-se a pergunta nº9: *Há ainda muita pobreza e desigualdade em Portugal. Por outro lado as mulheres são mais pobres do que os homens. Concorda com estas afirmações? Se sim, aponte algumas causas da pobreza, da pobreza feminina e das desigualdades*. Esta pergunta pretendia tentar averiguar a posição mais geral das técnicas sobre as questões das desigualdades e da pobreza, posições que informam o modo como actuam depois na prática.

A pergunta que foi alterada reportava-se à actividade profissional. A formulação da pergunta inicial era: *Porque escolheu a profissão de assistente social?* Verificou-se que as respostas assumiam um carácter histórico, relatando o que as motivara, quando muito novas, a escolher a profissão. Embora com interesse pensou-se que a pergunta nº10 do guião definitivo: *Que tipos de desafios a profissão lhe coloca?* permitia respostas mais relacionadas com o trabalho actual e futuro.

O guião relativo às entrevistas às utentes (anexo nº2) sofreu também alterações. Introduziu-se uma pergunta, a nº5, relativa ao tempo: *Pensa que a assistente social está normalmente tempo suficiente consigo?*, que permitisse o confronto com as respostas das assistentes sociais.

Houve alteração na formulação de três perguntas: uma pergunta sobre a mentira foi alterada, pois, em vez de *Alguma vez lhe aconteceu ocultar algumas coisas ou inventar um pouco, porque para si era importante obter ajuda?* A pergunta passou à seguinte formulação: *Acha que as pessoas mentem com frequência às assistentes sociais? Se sim, porquê?*. Verificou-se

que as utentes não iriam, por muito à vontade que estivessem durante a entrevista, admitir que mentiam e de facto não o fizeram nas entrevistas exploratórias. A questão teve que ser posta em relação à mentira dos/as outros/as. Também a pergunta nº12: *Acha que as pessoas, quando vão às A.S. modificam alguma coisa no seu aspecto, modo de vestir ou outra coisa? Conhece alguém que faça isso?* passou a referir-se aos outros e não a elas próprias como previa a pergunta inicial. De facto, as utentes entrevistadas na fase exploratória diziam sempre que não alteravam nada no seu aspecto, pretendendo, talvez, dar a imagem de alguém que é igual a si próprio independentemente das circunstâncias.

Por fim a pergunta nº18 que no guião inicial era formulada do seguinte modo: *Porque pensa que existem desigualdades na sociedade?* Passou à seguinte formulação: *Porque haverá pobreza e desigualdades na sociedade? São as mulheres mais pobres do que os homens?* Verificou-se que se não se falasse no conceito de *pobreza*, as utentes falavam preferencialmente de outro tipo de desigualdades e de modo confuso. Por outro lado, pareceu importante saber o que pensavam do cruzamento entre pobreza e género.

O guião da entrevista às utentes, com 18 questões, é comparativamente mais longo do que o das assistentes sociais com apenas 10 questões. Hermano do Carmo, sobre as diferenças culturais entre entrevistador/a e entrevistado/a refere que: “Para atingir o objectivo haverá que elaborar um conjunto de perguntas concretas (...). Se as perguntas forem objectivas as respostas serão por certo mais verdadeiras” (Carmo, 1998, p. 128). Referia-se, nesta afirmação, a imigrantes cabo-verdianos, mas pensamos que o mesmo é válido para pessoas pouco escolarizadas e pouco habituadas a um raciocínio mais abstracto.

Houve também a preocupação em situar perguntas, por vezes muito semelhantes, em diferentes momentos da entrevista. Pretendeu-se impedir, tanto quanto possível, que o discurso das entrevistadas ficasse demasiado organizado e, de algum modo “defensivo” impedindo a expressão mais autêntica de convicções e emoções. Por exemplo a pergunta nº2: *O que mais lhe desagrada numa a.s.? E o que mais lhe agrada?* é quase idêntica à

pergunta nº4 *Diga alguns defeitos que pensa que normalmente as assistentes sociais. tenham? E qualidades?*, mas formulada um pouco depois e de outro modo. Também em relação às assistentes sociais a pergunta nº2: *Quando atende uma utente, quais as expectativas que tem em relação a ela?* pode induzir a respostas semelhantes, ou talvez não, à pergunta nº3: *O que mais lhe agrada normalmente numa utente? E o que eventualmente mais lhe desagrada?*. Verificou-se que a formulação de perguntas quase idênticas, sob outro modo, permitiu que fossem dadas respostas novas ou fosse acrescentado algo, porque entretanto tinha havido tempo para alguma reflexão, mesmo se não muito consciente.

As entrevistas eram divididas em duas partes. A primeira consistia num questionário breve, preenchido pela investigadora, e que se destinou à caracterização das pessoas entrevistadas (anexo 3 para as assistentes sociais e anexo 1 para as utentes). De seguida as entrevistas semi directivas eram gravadas integralmente, com a autorização das entrevistadas e posteriormente totalmente transcritas.

As entrevistas exploratórias decorreram nos meses de Abril e Maio e as definitivas nos meses de Setembro e Outubro de 2006.

As assistentes sociais optaram por serem entrevistadas num gabinete e no serviço onde trabalham normalmente. As utentes foram entrevistadas nos serviços centralizados da SCML, como já foi referido.

As entrevistas tiveram a duração de uma hora, em média, mas uma assistente social e duas utentes ultrapassaram largamente esse tempo.

VI.7 – Tratamento dos dados

Para tratar os dados obtidos através das entrevistas, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo. Bardin define a análise de conteúdo do seguinte modo:

“Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos, e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de

conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.” (Bardin, 1977, p. 42)

. Bardin prevê três fases para a análise de conteúdo:

“1) a pré-análise;

2) a exploração do material;

3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (*idem*, p. 95)

As entrevistas exploratórias constituíram um primeiro *corpus* que permitiu, para além de reflexão sobre os dados que se tinham obtido com os guiões utilizados, a elaboração de um primeiro quadro categorial. Elaboraram-se depois guiões definitivos e procedeu-se à realização das entrevistas. Com esse novo *corpus* procedeu-se então ao tratamento dos dados e à respectiva interpretação segundo as perspectivas teóricas assumidas (*idem*, p.95-102).

A categorização foi semântica (*idem*, p.117), ou seja, no conjunto do texto de cada entrevista foi-se separando, por diferenciação, os vários segmentos de texto (“inventário”), seguidamente procedeu-se ao seu reagrupamento, segundo as categorias pré-definidas (“classificação”) (*idem*, p. 118). Bardin chamou a este procedimento a categorização por «caixas» (*idem*, p. 119), no qual se prevê um sistema de categorias pelas quais são repartidos os segmentos de texto que parecem inserir-se nas temáticas previstas. A análise feita foi por vezes “transversal” (*idem*, p. 66) isto é, tudo o que foi afirmado acerca de cada tema, mesmo se ocorreu num momento da entrevista que não seria de esperar (por se estarem a focar, pelo menos aparentemente, outras questões), foi “recortado” e inserido na categorização prevista (*idem*, p.66). A análise foi também frequencial (*ibidem*), ou seja procurou-se quantificar o número de vezes que determinado tema surgiu em utentes e assistentes sociais, sempre que ele não era específico de umas ou de outras. Partiu-se, além disso, do princípio que: “(...) a importância de uma unidade de registo aumenta com a frequência da aparição” (*idem*, p. 111). Quivy refere que as análises temáticas podem ser também de tipo avaliativo porque incidem “(...) sobre juízos formulados sobre o locutor (...)” (Quivy, 2003, p. 228), calculando-se a sua direcção. Bardin apelidou de “direcção” a óptica de cariz

qualitativo que determinadas classificações podem ter (Bardin, 1977, p.111). Nos quadros categoriais utilizados nesta investigação, foi possível, para determinadas subcategorias, determinar se tinham uma direcção positiva, negativa ou neutra (*ibidem*).

Jorge Vala refere que : “A construção de um sistema de categorias pode ser feita *a priori* ou *a posteriori*, ou ainda através da combinação destes dois processos “(Vala, 2003, p. 111). Nesta investigação estabeleceram-se categorias provisórias, na sequência da análise das entrevistas exploratórias. Foram elaboradas posteriormente outras categorizações na sequência da análise às entrevistas definitivas, embora sempre na base dos primeiros quadros. De igual modo, foram também ensaiados vários quadros categoriais até encontrar um que permitisse a comparação efectiva dos dados das entrevistas feitas aos dois grupos de mulheres.

O quadro categorial relativo às entrevistas definitivas às assistentes sociais constituiu-se com quatro categorias: **I** – *Representações sobre as utentes na prestação de ajuda*; **II** – *Vivências e representações sobre si própria na actualidade e no futuro*; **III** - *Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado conjugados ou não com o género*; **IV** – *Representações sobre classe social/desigualdades e pobreza conjugadas ou não com o género*. Cada categoria subdividiu-se em várias subcategorias e algumas delas em várias sub-subcategorias (anexo nº6).

O quadro categorial relativo às entrevistas definitivas às utentes constituiu-se igualmente com quatro categorias, sendo as três últimas iguais às do quadro relativo às assistentes sociais: **A**– *Representações sobre as assistentes sociais na relação de ajuda*; **B** – *Vivências e representações sobre si própria na actualidade e no futuro*; **C** – *Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado conjugados ou não com o género*; **D** – *Representações sobre classe social/desigualdades e pobreza conjugadas ou não com o género*. Cada categoria foi igualmente dividida em várias subcategorias e algumas delas em várias sub-subcategorias (anexo nº5).

O quadro categorial comparativo dos dois quadros, comportou mais categorias, sete no total, a fim de poder incluir as representações, expectativas e vivências comparáveis entre os dois grupos, mas também as específicas a cada um deles. Seguem-se as sete categorias que constituíram o quadro comparativo e definitivo, quadro esse que permitiu a categorização final do total dos dados obtidos nas entrevistas aos dois grupos: **I** - *Caracterização geral das utentes pelas a.s./Expectativas e representações gerais das utentes para com as a.s ; vivências das utentes*; **II** - *Representações/expectativas e vivências as a.s. sobre as utentes na relação de ajuda/ Representações, expectativas e vivências das utentes nessa relação*; **III** - *A verdade e a mentira/A justiça e a injustiça na relação de ajuda*; **IV** - *A Misericórdia e a assistente social como profissional, sujeita às regras da instituição*; **V** - *Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado conjugadas ou não com o género*; **VI** - *Representações sobre a classe social /desigualdade e a pobreza, conjugadas ou não com o género*; **VII** - *Representações sobre o futuro*. Estas categorias dividiram-se em várias subcategorias e sempre que se tratava de temáticas abordadas pelos dois grupos, procedeu-se a uma análise frequencial, ou seja registou-se o número de ocorrências. Na categoria nºII foi possível proceder a uma classificação de tipo avaliativo, e assim foram incluídas nas subcategorizações pólos positivo, negativo e neutro, para além de um pólo a que se chamou pólo do dever (anexo 7).

VI.8 – Validação do tratamento dos dados

Procurou-se que a análise de conteúdo fosse válida segundo os critérios definidos por Hermano Carmo: “Uma Análise de Conteúdo será válida, quando a descrição que se fornece sobre o conteúdo tem significado para o problema em causa e reproduz fielmente a realidade dos factos” (Carmo, 1998, p. 259). Neste caso, e por serem estudadas representações e expectativas que têm um cariz subjectivo e foram sujeitas, de algum modo, à interpretação da investigadora, só outros estudos do mesmo género poderiam comprovar as conclusões a que se foi chegando através das entrevistas efectuadas.

VI.9 – Limitações do estudo

Foram sentidos grandes limitações por se estar a estudar um conjunto de representações, expectativas e mesmo valores que estavam muitas vezes escondidos, subjacentes ao discurso, e que tiveram, como já foi referido, que ser interpretados para se constituírem em dados a analisar. Citando Jorge Vala:

“Todos sabemos, porém, que a matriz de pensamento que se manifesta na linguagem não releva apenas ou sobretudo da lógica formal mas de uma lógica que envolve convenções e símbolos, aspectos racionais e não racionais, conscientes e inconscientes. Todos estes aspectos estão organizados num código a que o analista pretende, pelo menos em parte, aceder através de um código outro. As categorias são os elementos chave do código do analista” (Vala, 2003, p. 110).

Sentiu-se uma particular dificuldade em detectar indicadores de classe nas afirmações das assistentes sociais e das utentes, de tal maneira as suas manifestações estão precisamente codificadas, para usar a terminologia de Jorge Vala e se manifestam de modos subtis e inconscientes (Sayer, 2005). A dificuldade foi igualmente sentida pelos poucos estudos teóricos que existem sobre os modos como a classe social é vivida e se manifesta, deixando a investigadora com poucos recursos para fazer a referida detecção de indicadores. Por vezes teve-se a impressão de não conseguir fazer o que Jorge Vala preconiza: “O que importa ao analista são conceitos, e a passagem dos indicadores aos conceitos é portanto uma atribuição de sentido, cuja validade importará controlar.” (Vala, 2003, p.111).

Capítulo VII - Enquadramento do estudo

VII.1 - Breve historial da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi fundada a 15 de Agosto de 1498 pela Rainha D. Leonor, tendo como primeira sede a Sé catedral. Esta primeira Misericórdia decorria directamente das atribuições da *Irmandade de Invocação a Nossa Senhora da Misericórdia*. Para além da administração do Hospital Real de Todos os Santos, a Irmandade devia apoiar os órfãos, os enjeitados e de um modo geral divulgar e praticar as 14 obras de misericórdia, sete espirituais e sete materiais. As sete *espirituais* consistiam em:

“- ensinar os simples

- dar bom conselho
- corrigir com caridade os que erram
- consolar os que sofrem
- perdoar os que nos ofendem
- sofrer as injúrias com paciência
- rezar a Deus pelos vivos e pelos mortos.

As sete obras *materiais* consistiam em:

- remir os cativos e visitar os pobres
- curar e assistir os doentes
- vestir os nus
- dar de comer a quem tem fome
- dar de beber a quem tem sede
- dar pousada aos peregrinos
- sepultar os mortos.” (site da SCML, 2006)

Dificuldades crescentes a nível financeiro levaram a que fosse atribuída à Misericórdia, em 1783, a exploração de uma Lotaria. Essa é a origem da tradição da exploração desse tipo de jogos por parte da Misericórdia de Lisboa. No início do século XX foi incrementado o trabalho assistencial, que abrangia na época os cuidados a prestar aos orfãos no âmbito da saúde e do ensino,

serviços de carácter clínico e de visitação, de assistência alimentar e de atribuição de subsídios a outras instituições de beneficência (*idem*).

Hoje a Misericórdia de Lisboa rege-se pelos estatutos aprovados em 1991 e continua a priorizar a acção social tendo como referência histórica as obras de misericórdia.

VII.2 - Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Os estatutos da SCML foram publicados em 1991 pelo Decreto-Lei nº322/91. Neles se refere que a SCML é uma pessoa colectiva de utilidade pública administrativa (SCML, 1991). Refere-se nestes estatutos que:

“ A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa prossegue humanitária e benemerentemente fins de acção social, de prestações de cuidados de saúde, de educação e cultura e de promoção da qualidade de vida, sobretudo em proveito dos mais desprotegidos, de acordo com a tradição cristã do seu compromisso originário e da sua secular actuação em prol da comunidade, devendo dar particular ênfase às obras de misericórdia a levar a cabo, nomeadamente nas seguintes áreas:

- a) Família, maternidade e infância;
- b) menores desprotegidos;
- c) pessoas idosas;
- d) situações sociais de carência grave;
- e) cuidados de saúde primários e diferenciados;
- f) cumprimento dos encargos decorrentes de doações, heranças ou legados dos seus benfeitores.” (*idem*)

A SCML é tutelada pelo governo, concretamente pelos Ministérios da Segurança Social e da Saúde que definem as orientações gerais de gestão, a fiscalização da sua actividade e a coordenação com outros organismos do Estado (*idem*).

VII.3 - A Acção Social da SCML

A acção social directa da SCML é actualmente muito diversificada e abrange vários públicos considerados especialmente vulneráveis na cidade de Lisboa.

Para a 1ª e 2ª infância e crianças em idade escolar, a Misericórdia dispõe de um serviço de adopções, de uma rede de creches, jardins de infância e de ATL's, assim como lares para as crianças privadas de meio familiar normal. Para além deste apoio através de equipamentos, as famílias com crianças e jovens em risco são objecto de um acompanhamento específico por parte de equipas de técnicos. As famílias podem também, de um modo geral, recorrer ao Atendimento Social. A descrição deste serviço será efectuada no capítulo seguinte, de modo mais detalhado. Os idosos dispõem de serviços de apoio domiciliário, de lares e também de centros de convívio. Para apoiar especificamente as minorias étnicas, os requerentes de asilo, as pessoas sem abrigo, os reclusos e os ex-reclusos e ainda as pessoas portadoras de HIV, existem projectos, serviços e equipamentos específicos. A SCML aposta também na formação escolar e profissional de jovens e adultos pouco escolarizados, tendo actualmente vários serviços, projectos e equipamentos com esse objectivo. Por fim existem, nalguns bairros da cidade, centros de trabalho social comunitário (SCML, 2005, a).

Num dos relatórios da SCML refere-se o grande objectivo que une todas as acções referidas, assim como a “arma” para o concretizar:

“O trabalho desenvolvido pela DIAS (Direcção de Acção Social), no período em revista, denota claramente a diversidade e a complementaridade de um universo de acções que propõem «romper o ciclo reprodutivo da pobreza», apostando nas pessoas, na sua responsabilização, reconhecimento e valorização das suas competências, sendo a prevenção a melhor arma deste combate” (*idem*).

VII.4 - O Atendimento Social

Este serviço procura: “(...) dar resposta a indivíduos e famílias que pela sua situação de precariedade económica, doença, disfunção ou exclusão social, não consigam por si só ultrapassar crises ou movimentar recursos em ordem à alteração do problema” (SCML, 2005 a). É um serviço que abrange as

53 freguesias da cidade de Lisboa, descentralizado, funcionando normalmente em instalações das Juntas de Freguesia ou em equipamentos da instituição, próximos das zonas habitacionais dos/as moradores/as (SCML, 2005, b).

Na média global, este serviço atende cerca de 1,2% da população da cidade de Lisboa. A zona oriental da cidade, devido aos vários bairros de realojamento social que possui, está maioritariamente representada nesta percentagem (*idem*).

O Atendimento Social constitui-se como um recurso de encaminhamento para outros serviços, dentro ou fora da instituição, mas é também um serviço com meios de apoio próprios, nomeadamente subsídios em dinheiro. Para além disso, efectua-se no âmbito do Atendimento, o acompanhamento dos processos relativos ao RSI (Rendimento Social de Inserção) (*idem*).

As prestações pecuniárias da SCML apoiam indivíduos e famílias em situação de carência económica; idosos com fracos recursos; idosos a necessitar de acolhimento em lar; tratamento de toxicodependentes em unidades próprias; requerentes de asilo e refugiados e pessoas portadoras de deficiência necessitando de acolhimento institucional (SCML, 2005 a).

Capítulo VIII – Caracterização dos dois grupos de mulheres

Esta caracterização resulta da síntese que foi efectuada da 1ª parte das entrevistas realizadas a utentes e assistentes sociais. Essa 1ª parte tinha como objectivo a recolha de alguns dados caracterizadores, e tanto quanto foi pertinente foram feitas as mesmas perguntas aos dois grupos. Concretamente as perguntas similares para os dois grupos foram: a idade, a profissão do pai e da mãe, o número de filhos, o número de horas dedicado por dia ao trabalho doméstico e ao trabalho dedicado aos filhos, se havia ajuda profissionalizada para esse trabalho, e se sim, de quantas horas diárias ou semanais era essa ajuda.

Para salvaguardar o anonimato de utentes e assistentes sociais, a caracterização que é apresentada traduz-se por vezes em médias. Verificou-se que as médias, globalmente, não se afastavam da realidade individual.

VIII.1 - Caracterização das 6 assistentes sociais entrevistadas

| | |
|---|--|
| Idade (média) | 39 anos |
| Profissão do pai | 2- Profissões liberais/Empresários 2-Profissões administrativas qualificadas 2-Profissões manuais qualificadas |
| Profissão da mãe | 5-Domésticas 1-Profissão curso médio |
| Nº de filhos | 4-1 filho 2-2 filhos (No conjunto: 4-filhos muito pequenos e 2-filhos idade escolar ou jovens) Total- 8 |
| Horas de trabalho doméstico e c/ os filhos (média diária) | 6- 4,30h/dia |
| Auxílio prof. para o trab. dom. e c/ os filhos | 5- Sim (desde apoio 7h diárias até 4 horas semana) 1- Não |
| Tempo trabalha como a.s (média) | 13 anos |
| Tempo trabalha na SCML (média) | 11 anos |

Quadro 4 - Caracterização das 6 assistentes sociais entrevistadas

Pode concluir-se que as entrevistadas têm:

- uma idade média de cerca de 39 anos;
- houve alguma mobilidade social, se se considerar que os pais de quatro delas são, ou eram: dois da classe operária, embora qualificados, e dois administrativos;
- das mães, só uma não era doméstica, exercendo uma profissão com um curso médio;
- a maternidade parece ter sido tardia, pois embora a média de idade seja de 39 anos, quatro têm filhos ainda muito pequenos;
- a média de trabalho doméstico é de 4,30h diárias e aos fins de semana de muito mais, tendo sido difícil para as assistentes sociais fazer a separação

dos tempos gastos nas tarefas (os testemunhos foram no sentido de que há muitas tarefas que estão imbricadas e são executadas simultaneamente);

- quase todas têm apoio para o trabalho doméstico ou para os cuidados às crianças (só uma declarou não ter esse apoio), sendo o número de horas muito variável, desde 7 horas diárias até 4 horas semanais;

- todas têm bastante experiência na profissão pois a média de exercício é de 13 anos, sendo 11 (também média), na Misericórdia.

VIII.2 - Caracterização das 6 utentes entrevistadas

| | |
|-----------------------------------|---|
| Idade (média) | 39,6 anos |
| Profissão do pai | 4-trabalhador manual 1-desconhecido 1-func.público |
| Profissão da mãe | 3-trabalhadora manual 1-func.pública 2-doméstica |
| Nº de filhos | 3- 2 filhos (méd.6,5 anos) 3- 1 filho(méd.7 anos) Total: 9 |
| Existência de marido/companheiro | 4- Não 1-Em fase de separação 1- Sim |
| Habilitações | 3- 4ºano 2- 5ºano 1- 9ºano |
| Profissão e situação profissional | <i>No presente</i> 3-Desemp. 1-Baixa 1-emp.mesa tp parcial 1-mulher-a- dias na economia inf. <i>No passado</i> Aux. crianç.; Aux.idosos; Mulher-a-dias Aj.coz.; Emp.balcão |
| Subsídios da Segurança Social | 3- aguardam RSI 1- recebe RSI 1- recebe sub.desemp |
| Subsídios da SCML | 2-Sim; 4-Não |
| Condições de habitabilidade | 3-andar mas coabit. com família 2- andar sem condições de habitabilidade 1-andar |

| | |
|---|----------|
| Horas de trabalho doméstico e c/ os filhos (média diária) | 6-4h/dia |
| Auxílio prof. para o trab. dom. e c/ os filhos | 6-Não |

Quadro 5 - Caracterização das 6 utentes entrevistadas. RSI – sigla que significa Rendimento Social de Inserção

Constata-se que as entrevistadas têm:

- uma idade entre os 30 e os 40 anos, numa média de cerca de 39 anos;
- são filhas, maioritariamente, de trabalhadores manuais (só uma utente é filha de funcionários administrativos);
- têm um ou dois filhos maioritariamente em idade escolar (as idades variam de 1 aos 13 anos);
- quatro estão sós, sem companheiro e uma em fase de separação (só uma, portanto, vive regularmente com um companheiro);
- habilitações são muito baixas, só uma possuindo o 9ºano, duas o 5ºano e três o 4ºano;
- só duas estão empregadas, ambas a tempo parcial e uma delas na economia informal;
- três aguardam o Rendimento Social de Inserção, uma já o recebe e outra tem subsídio de desemprego;
- duas são actualmente apoiadas directamente pela SCML, com recursos monetários próprios da instituição, e quatro não são actualmente apoiadas;
- três têm que viver com familiares e duas vivem em instalações que consideram inadequadas, só uma vivendo em condições de habitabilidade que considera normais;
- todas dedicam uma média de 4 horas diárias ao trabalho doméstico e aos cuidados às crianças, dizendo também todas que aos fins de semana estão o tempo todo com as crianças (tendo muita dificuldade em separar os tempos dedicados ao trabalho das tarefas domésticas e os dedicados às crianças);
- nenhuma tem apoio profissionalizado para o trabalho doméstico ou para o trabalho relativo aos cuidados às crianças.

Quase todas as utentes, cinco, tiveram já experiência de serem apoiadas por mais de uma assistente social, ao longo da sua vida. Os testemunhos delas referem-se por isso a várias assistentes sociais, embora fosse notório que a experiência que viviam na actualidade era a mais marcante. Duas das utentes viviam no presente, experiências que consideram negativas, mas dessas, uma delas já vivera no passado uma experiência que considerava positiva. As restantes quatro utentes vivem no presente experiências de relacionamento com assistentes sociais que consideram boas, ou mesmo muito boas.

VIII.3 - Análise Comparativa dos dois quadros de caracterização

Verifica-se que a idade média é sensivelmente a mesma, 39 anos, nos 2 grupos de mulheres. As profissões dos pais divergem, uma vez que, enquanto os pais das utentes são maioritariamente operários manuais, os das assistentes sociais estão distribuídos por profissões liberais, profissões de carácter administrativo e manuais, mas sempre qualificadas. Só uma mãe das utentes é doméstica, todas as outras trabalham, enquanto que, ao contrário, só uma das mães das assistentes sociais trabalha, todas as outras são domésticas. O número de filhos é praticamente idêntico, as assistentes sociais têm oito e as utentes nove, números totais, o que dá uma média baixa, de cerca de 1,5 filhos por mulher. A única diferença é a maternidade parecer ser mais tardia para as assistentes sociais, pois as idades dos filhos é bastante mais baixa. As horas de trabalho doméstico e as horas de trabalho dedicadas aos filhos também não divergem (a média é apenas superior em meia hora para as assistentes sociais), o que confirma os estudos que indicam que as mulheres que trabalham fora de casa não diminuem o tempo que dedicam às tarefas domésticas (Perista, 2002). Recorde-se que, das seis utentes, quatro estão sem trabalhar e as restantes duas trabalham a tempo parcial, mas não dedicam por isso mais tempo às tarefas domésticas. Aqui jogará, talvez, a

idade mais baixa dos filhos das assistentes sociais, a exigir mais cuidados por parte das mães.

As assistentes sociais têm apoio profissionalizado para as tarefas domésticas, à excepção de uma, mas nenhuma das utentes o tem. No entanto essa ajuda profissionalizada é, em média, de poucas horas semanais. Recorde-se o *Inquérito à ocupação do tempo 1999*, onde se refere que só 14% dos agregados familiares, os que auferiam mais de 300 contos mensais, recorriam a esse auxílio (Perista, 2002).

A nível da situação profissional, a par das habilitações, surgem as diferenças mais pronunciadas. Todas as assistentes sociais são, obviamente, licenciadas, mas só uma utente possui o ensino obrigatório, havendo mesmo três só com o 4º ano (antiga 4ª classe). Todas as assistentes sociais são efectivas na instituição, tendo portanto segurança de emprego, e nenhuma das utentes está nessa situação, aliás só uma está no mercado normal de trabalho, a mais escolarizada. Todas as outras estão desempregadas e uma trabalha algumas horas no mercado informal. Para além disso, as utentes têm, todas, um passado profissional muito variado e instável, exercendo profissões pouco ou nada qualificadas, com contratos, também eles, muito precários.

Resumem-se, de seguida, os principais pontos de encontro e desencontro desta caracterização das mulheres dos dois grupos:

Pontos de encontro:

A idade, o número de filhos e as horas que dedicam aos trabalhos domésticos e aos cuidados com os filhos.

Pontos de desencontro:

A origem de classe, embora só marcadamente diferente em dois casos nas assistentes sociais, sendo todas as outras, quatro, oriundas de famílias que investiram na mobilidade social;

- a maternidade mais tardia nas assistentes sociais;
- as habilitações escolares e profissionais em extremos opostos, assim como a situação no emprego, com uma segurança muito marcada para as assistentes sociais uma vez que todas são efectivas na instituição que as emprega.

- o auxílio profissionalizado, para as tarefas domésticas e os cuidados às crianças, que nenhuma utente tem, ao contrário de quase todas as assistentes sociais (à exceção de uma).

Delineia-se, nesta comparação, um ponto de encontro relativo ao tempo para *cuidar*, mas muitos desencontros relativos a vários factores que estão implicados na *classe social* diferenciada a que os dois grupos pertencem.

Capítulo IX - Análise das Entrevistas

As categorias que se seguem correspondem às do quadro categorial comparativo, onde foram inseridos os testemunhos de assistentes sociais e utentes. As categorias foram divididas em subcategorias e transcritas em quadros. Uma primeira tabela refere-se às frequências, em que o tema surgiu no discurso de assistentes sociais e de utentes. Por vezes há testemunhos isolados, sobre uma temática específica, e nesse caso não existe, obviamente tabela de frequências.

A seguir à tabela de frequências segue-se uma tabela dupla que contém os testemunhos de assistentes sociais e de utentes, para que a comparação seja facilitada.

Por fim realiza-se, para cada categoria, a interpretação dos dados, no final da qual se sintetizam os pontos mais relevantes de encontro e de desencontro, entre os dois grupos.

IX.1 – Caracterização geral das utentes feita pelas assistentes sociais/ Expectativas e representações gerais das utentes para com as assistentes sociais; vivências das utentes (Categoria I)

Nesta primeira categoria incluem-se os testemunhos referentes ao modo como as assistentes sociais caracterizam as mulheres que atendem de uma forma geral, independentemente do comportamento mais específico destas, na relação de ajuda.

Esta categoria está dividida em oito subcategorias: - 1- *Necessidade de escuta, de compreensão e de reconhecimento*; 2- *Necessidade de amor e carinho*; 3 - *Mulheres em sofrimento/ com experiências de vida muito difíceis*; 4 - *Sós porque sem cônjuge ou companheiro, ou com companheiro problemático (com problemas de comportamento, desempregado, toxicodependente*; 5 - *Sós porque sem estrutura familiar de apoio ou rede de amigos ou outra rede de suporte*; 6- *Com filhos*; 7 - *Com poucas ou nenhuma habilitações*; 8 - *No desemprego ou com um emprego precário e mal pago, ou emprego na economia paralela*.

| | Frequências | | | |
|--------|--|----------|--------|-----------|
| | I.1- Necessidade de escuta, de compreensão e de reconhecimento | a.s.1- | 2 | ut.A- |
| a.s.2- | | | ut.B- | 4 |
| a.s.3- | | 2 | ut.C- | 1 |
| a.s.4- | | | ut.D- | 2 |
| a.s.5- | | | ut.E- | 1 |
| a.s.6- | | | ut.F- | 2 |
| Total- | | 4 | Total- | 12 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|---|--|
| “(…) são mulheres que precisam de ser ouvidas. (a.s.1)” “Elas esperam ser compreendidas numa primeira fase. Esperam muito ser compreendidas naquilo porque estão a passar e vêm com uma necessidade de ajuda muito grande (...)” (a.s.3) | “Para eu poder falar, para poder desabafar, porque eu sou uma pessoa que se puder guardar tudo eu guardo e depois começo a explodir de uma maneira diferente... e eu assim falando ela ajuda-me, recebe, guarda as coisas que eu lhe digo” (utente B) “Sim, está sempre a ouvir aquilo que eu digo.” (utente E) |

Quadro 6 – Quadro de frequências e testemunhos *Necessidade de escuta, de compreensão e de reconhecimento*. a.s. – abreviatura de assistente social; ut. – abreviatura de utente

Verifica-se que as utentes têm o triplo das referências à questão da escuta, da compreensão e do reconhecimento.

| | Frequências | | | |
|--------|-------------|--------|-------|-------|
| | | a.s.1- | 2 | ut.A- |
| a.s.2- | | | ut.B- | 2 |
| a.s.3- | | 1 | ut.C- | |

| | | | | |
|------------------------------------|--------|---|--------|----|
| I.2- Necessidade de amor e carinho | a.s.4- | | ut.D- | 5 |
| | a.s.5- | 1 | ut.E- | 3 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | 3 |
| | Total- | 5 | Total- | 13 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|---|
| <p>“(…) (<i>esperam</i>) alguém que as trate com carinho.” (a.s.1)</p> <p>“Eu tenho a consciência clara de que é assim: independentemente do apoio económico o que as pessoas esperam de ti, o que esperam é que tu te envolvas com elas, que tu te impliques na ajuda.” (a.s.6)</p> | <p>“(…) acho que uma A.S...., encontro numa A.S. o apoio de uma mãe, o meu caso é este, falo... como eu não tenho mãe, e quando quero falar só se for assim, com uma A.S.” (utente B)</p> <p>“Mas há uma que... tenho um carinho especial (risos de novo). Infelizmente já não é minha... E tenho um carinho especial até porque só a relação com os meus meninos, e a preocupação com eles” (utente D)</p> <p>“Ahn... como é que hei-de dizer... elas metem-se, as a.s. metem-se na nossa... pele, pronto a ver o que é que nós sentimos, o que é que ... o que é que nós precisamos de ajuda.” (utente E)</p> <p>“(…) mas foi ela que me deu uma força e ela admirou-se, na última vez que eu estive com ela, de muita coisa daquilo que eu fiz.” (utente E)</p> <p>“Agora destas duas A.Ss tenho-me dado bem, têm-me dado todo o apoio, todo o... até a nível de carinho” (utente F)</p> |

Quadro 7 - Quadro de frequências e testemunhos *Necessidade de amor e carinho*.

Como para a escuta, também as referências à necessidade de amor são cerca de três vezes superiores nas utentes. Esta necessidade de as utentes serem amadas, causa algum incómodo, por vezes, às assistentes sociais e pelo menos duas delas verbalizaram-no:

Exemplos de testemunhos de **assistentes sociais**:

“(…) houve uma que disse que eu tinha que olhá-la nos olhos e dar-lhe força. Portanto há aqui uma grande confusão de funções.” (a.s.1)

“(…) ainda queria que eu funcionasse como quase uma mãe ou como uma amiga ou como uma irmã. É muito complicado.” (a.s.1)

“(…) não ter uma postura desadequada do ponto de vista da intimidade, não é?, às vezes encontram-se pessoas, nomeadamente mulheres também, que entram no gabinete e querem vir dar um beijinho à assistente social, enquanto que há outras que não fazem uma coisa nem outra.” (a.s.3)

| I.3 - Mulheres em sofrimento/ com experiências de vida muito difíceis | Frequências | | | |
|---|-------------|--------|-------|---|
| | a.s.1- | | ut.A- | 3 |
| | a.s.2- | | ut.B- | 2 |
| | a.s.3- | 3 | ut.C- | 2 |
| | a.s.4- | 1 | ut.D- | 4 |
| | a.s.5- | | ut.E- | 3 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | 6 |
| Total- | 5 | Total- | 20 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|---|---|
| <p>“(…) têm capacidade mas que estão em sofrimento e pessoas que não têm capacidade e vêm pedir ajuda que estão igualmente em sofrimento, talvez menos consciente, mas vêm do mesmo modo” (a.s.3)</p> <p>“(…) pessoas com experiências de vida bastante difíceis (…)” (a.s.4)</p> | <p>“Não sei, eu estava mesmo muito desanimada, com a vida mesmo...” (utente C)</p> <p>“Quer dizer, eu agora estou a passar uma fase muito má, que nunca passei na minha vida” (utente C)</p> <p>“(…) eu por exemplo (…) estava num desespero, mas estava mesmo num desespero que eu espero nunca mais na minha vida nunca mais passar por uma coisa dessas, não é?” (utente D)</p> <p>“Porque é muito complicado porque ... desde a idade...que o meu filho tem um ano, que eu não sabia que ele era alcoólico” (utente E)</p> <p>“Andei a dormir na rua com a minha filha” (utente F)</p> <p>“(…) tomo um ansiolítico, neste momento não o estou a tomar porque não tenho dinheiro para o comprar, (...)esta semana estou mais calma porque já estou a tomar medicação” (utente F)</p> |

Quadro 8 - Quadro de frequências e testemunhos *Mulheres em sofrimento/ com experiências de vida muito difíceis*.

As utentes entrevistadas têm normalmente experiências de vida difíceis, que implicaram sofrimento. Falaram muito, durante as entrevistas, dessas experiências dolorosas, manifestando muita necessidade de escuta. Assim se justifica que haja o quadruplo de referências ao sofrimento, se compararmos com as entrevistas às assistentes sociais.

Sobre a respectiva situação familiar, as assistentes sociais referem-se às utentes do seguinte modo:

| | Frequências | | |
|--------|-------------|-------|-------|
| | a.s.1- | 1 | ut.A- |
| a.s.2- | | ut.B- | 3 |

| | | | | |
|---|--------|----------|--------|-----------|
| I.4 - Sós porque sem cônjuge ou companheiro, ou com companheiro problemático (com problemas de comportamento, desempregado, toxicodependente) | a.s.3- | 1 | ut.C- | |
| | a.s.4- | | ut.D- | 3 |
| | a.s.5- | 1 | ut.E- | 2 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | 2 |
| | Total- | 4 | Total- | 12 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|---|--|
| (...) ou porque o marido as abandonou(...) (a.s.4) (...) são companheiros problemáticos, problemáticos ou por questões de comportamento ou problemáticos por desemprego, (...) (a.s.5) | <p>“(...) e depois vim-me embora porque o companheiro que eu tinha na altura infelizmente ia para lá para o balcão fazer escândalo, (...)” (utente A)</p> <p>“(...) o pai do meu filho mais novo, eles são filhos de pais separados (<i>queria certamente dizer diferentes</i>) tinha-me deixado, era toxicodependente, levou-me tudo, tudo de casa, que eu tinha... de algum valor, fosse o que fosse levou-me tudo, foi na pior situação da minha vida.” (utente D)</p> <p>“Mudou o comportamento dele, porque eu não sabia que ele bebia, batia-me...ahn... agarrava nas facas para agredir-me, foi lá a polícia a primeira vez, (...)” (utente E)</p> <p>“Eu sabia... tinha começado a beber há 2 meses. Eu já vinha comprar qualquer coisa e dizia: Oh meu Deus, será que eu chego a casa e ele já está bêbado? Acho que sim...já vou ter problemas”. Sabe o que é isto constantemente? A angústia... eu vivi 14 anos debaixo desta angústia!” (utente F)</p> |

Quadro 9 - Quadro de frequências e testemunhos Sós porque sem cônjuge ou companheiro, ou com companheiro problemático (com problemas de comportamento, desempregado, toxicodependente).

De novo existe o triplo de referências à questão da solidão, por ausência ou violência do cônjuge, por parte das utentes. Recorde-se que, das utentes entrevistadas, só uma vivia uma situação normal de conjugalidade.

| | Frequências | | | |
|---|-------------|---|-------|---|
| | a.s.1- | | ut.A- | |
| I.5 - Sós porque sem estrutura familiar de apoio ou rede de amigos ou outra rede de suporte | a.s.2- | | ut.B- | 2 |
| | a.s.3- | 1 | ut.C- | |
| | a.s.4- | 1 | ut.D- | 1 |
| | a.s.5- | | ut.E- | 1 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | |

| | | | | |
|--|--------|----------|--------|----------|
| | Total- | 4 | Total- | 4 |
|--|--------|----------|--------|----------|

| | |
|--|--|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “(…), e terem também, em termos da família de origem pouco suporte.” (a.s.3) | “Porque era sozinha, (...), perdi a minha casa, perdi tudo e não tinha mais a quem recorrer, não tinha mesmo, não tinha mesmo mais a quem recorrer” (utente D) |
| “(…) eu penso que muitas vezes as situações em termos familiares são tão complicadas que não deixam...mesmo que a pessoa em termos individuais tivesse alguma motivação, não é?” (a.s.6) | |

Quadro 10 - Quadro de frequências e testemunhos *Sós porque sem estrutura familiar de apoio ou rede de amigos ou outra rede de suporte*

Equivalem-se as referências, de parte a parte, respeitantes à solidão por ausência de suporte familiar.

| I.6 - Com filhos | Frequências | | | |
|------------------|-------------|--------|-----------|---|
| | a.s.1- | | ut.A- | 3 |
| a.s.2- | 1 | ut.B- | 2 | |
| a.s.3- | 2 | ut.C- | 1 | |
| a.s.4- | 2 | ut.D- | 4 | |
| a.s.5- | 3 | ut.E- | 2 | |
| a.s.6- | 3 | ut.F- | 2 | |
| Total- | 11 | Total- | 14 | |

| | |
|---|--|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “(…) têm normalmente um agregado familiar constituído por vários filhos, ou então famílias monoparentais femininas, (a.s.5) | “(…) fiquei de repente sozinha com as crianças (…)” (utente D) |
| | “(…) e quem me deu muita força foi a minha filha. Para lutar e para viver.” (utente C) |

Quadro 11 - Quadro de frequências e testemunhos *Com filhos*.

As referências à existência de filhos são apenas ligeiramente superiores nas utentes.

| I.7 - Com poucas ou nenhuma habilitações | Frequências | | | |
|--|-------------|-------|-------|---|
| | a.s.1- | | ut.A- | 1 |
| a.s.2- | | ut.B- | 1 | |
| a.s.3- | | ut.C- | | |
| a.s.4- | | ut.D- | | |
| a.s.5- | 2 | ut.E- | 1 | |

| | | | | |
|--|--------|----------|--------|----------|
| | a.s.6- | 2 | ut.F- | |
| | Total- | 4 | Total- | 3 |

| | |
|--|--|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “(..)são mulheres com baixa escolaridade, outras em situação de analfabetismo,(...)” (a.s.5) | “(...) já tenho mais de 40 anos, porque não tenho o 9ºano, (...)” (utente A) |
| “(...) e depois são pessoas que em termos de qualificações têm qualificações muito baixas, não é?” (a.s.6) | “Hoje tive esta capacidade de me ajudarem para eu poder vir tirar o 6ºano vinha cá para conseguir e nunca consegui...(...)” (utente B) |

Quadro 12 - Quadro de frequências e testemunhos *Com poucas ou nenhuma habilitações.*

Constata-se que, numa perspectiva de caracterização, não há, nos dois grupos, muitas referências a este tema. Talvez porque é assumido que a escolaridade das utentes é baixa.

| I.8 - No desemprego ou com um emprego precário e mal pago, ou emprego na economia paralela | Frequências | | | |
|--|-------------|--------|----------|---|
| | a.s.1- | 1 | ut.A- | 1 |
| | a.s.2- | | ut.B- | |
| | a.s.3- | 1 | ut.C- | 1 |
| | a.s.4- | 1 | ut.D- | 3 |
| | a.s.5- | 2 | ut.E- | |
| | a.s.6- | 2 | ut.F- | 1 |
| Total- | 7 | Total- | 6 | |

| | |
|--|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “(...)com empregos precários, muitas delas trabalham nas limpezas ou em empresas ou em casas particulares, (...)” (a.s.5) | “Ou vou para casa, trato da casa, da mãe, ahn... depois vou fazer essas horitas (<i>trabalha algumas horas em serviço doméstico numa casa particular</i>). Ando assim, sempre ocupada, sempre ocupada.” (utente C) |
| (...)as franjas que nos aparece, são as franjas mais vulneráveis em termos profissionais a construção... em termos precários, a parte das limpezas (...) (a.s.6)” | “(...) agora estou a trabalhar ali à noite, às vezes à noite, às vezes de manhã, ali num restaurante ali ao pé, um part-time, (...)”(utente D) |
| “(...) para mim é complicado mas tem a ver com outra questão que é perceber um bocadinho as economias paralelas, isso a mim faz-me um bocado de confusão (...) Para perceber como é que aquela pessoa vive, não é? Necessariamente tem que haver ali outros esquemas e esses esquemas...”(a.s.6) | “(...) visto que no Centro de Emprego não me conseguiam arranjar trabalho dentro daquele horário que era até às 6 da tarde, das 7 da manhã até às 6 da tarde que era a hora que eu tinha livre, sábados e domingos disponíveis que era quando a miúda estava em casa.” (utente F) |

Quadro 13 - Quadro de frequências e testemunhos *No desemprego ou com um emprego precário e mal pago, ou emprego na economia paralela.*

A referência à situação laboral tem, a nível numérico, praticamente o mesmo peso nos dois grupos de mulheres.

Interpretação dos dados

Nesta primeira parte dedicada a uma caracterização mais geral, parece não haver discrepâncias entre os testemunhos de assistentes sociais no respeitante às questões de carácter mais objectivo, como as habilitações, o emprego, ou mesmo a situação familiar. As discrepâncias surgem no âmbito das questões afectivas e emocionais relativas às expectativas das utentes. De facto, pode concluir-se que as assistentes sociais são vividas, pelas utentes, como as pessoas a quem mulheres em sofrimento podem recorrer para serem cuidadas. Como se verá mais adiante, o pedido mais corrente é o que se reporta à pobreza e as utentes pretendem que as assistentes sociais façam funcionar alguma justiça distributiva, pedindo auxílio económico. Todavia os problemas destas mulheres são normalmente múltiplos e entrecruzados. Muitas vezes vivem em solidão afectiva e são atingidas pela violência dos companheiros. Quase sempre assumem, sozinhas, a responsabilidade de criar e educar os filhos. Os pedidos de auxílio, para além dos de carácter económico, são diversificados e abrangem quase todos os sectores da vida. No entanto, as utentes sentem que este auxílio não deve ser prestado de qualquer modo e são muito sensíveis à simpatia ou antipatia, ao que percebem como interesse ou desinteresse por si próprias e pelos seus problemas. Elas desejam muito ser reconhecidas no seu sofrimento (Lister, 2003 b) e têm a expectativa de serem cuidadas pelas assistentes sociais. Esse cuidado esperado, manifestar-se-á através de poder de escuta, compreensão, paciência e carinho, por vezes mesmo carinho de cariz maternal, educação, simpatia, bondade, capacidade de se colocarem no lugar do outro, poder de acalmar, poder de animar, serem amigas e preocuparem-se com os filhos delas. Elas esperam, além disso, poderem sentir-se em confiança e serem animadas nos seus esforços para ultrapassar as situações dolorosas que vivem. Lister escreve: "When people in poverty are treated with respect, it can increase their self-confidence and sense of agency" (Lister, 2004, p.120). Nem

sempre as assistentes sociais estarão sensibilizadas ou disponíveis, para estes pedidos das utentes, a avaliar pelo muito menor número de referências que fazem a estas questões. Talvez estejam sobretudo centradas no pedido expresso e concreto e nem sempre estejam atentas para simplesmente escutar.

No entanto, algumas reconhecem essa necessidade de as utentes serem cuidadas de modo mais pessoal, envolvendo por vezes algum carinho.

Duas assistentes sociais referiram a necessidade de impor limites aos pedidos de carinho e de tentar delinear bem as suas funções enquanto profissionais. Elas temem, eventualmente, ficar submergidas pelos pedidos mais veementes de afecto, e sabem que precisam de se dedicar também à distribuição, o mais justa possível, dos recursos de que a instituição dispõe.

Todavia, Maria de Lourdes Pintassilgo, como já foi referido, menciona a necessidade de imbuir as políticas sociais, quando se pretende perspectivar o fim da pobreza, de valores centrados no cuidado pelos outros, olhando-os de perto, promovendo a sua dignidade e a sua qualidade de vida (Pintassilgo, 98).

Sobre a situação de solidão, devido à ausência ou violência dos companheiros, recorde-se o que diz a investigadora Bréban sobre a realidade das mulheres em situação de pobreza, nas quais os homens estão, com frequência, ausentes ou demasiado presentes, por comportamentos de violência (Bréban, 84). Esta violência é referida em quatro, das seis mulheres utentes entrevistadas. Elas estão, com frequência, sujeitas a uma das formas de opressão identificadas por Young, ou seja a violência sistémica, aquela que é dirigida aos membros de um grupo, simplesmente porque pertencem a esse grupo, concretamente, neste caso, ao grupo mulheres (Young, 1999).

Um estudo francês, mencionado por Paugam, (Paugam, 2003) conclui sobre a situação das mães sós, que elas têm, com frequência, e sobretudo quando não trabalham, um nível de vida muito baixo e por isso são, muitas vezes, apoiadas por assistentes sociais. A realidade portuguesa do Atendimento Social da Misericórdia, segundo os testemunhos das assistentes sociais, confirma esta dificuldade acrescida em sobreviver, quando há filhos a cargo de mães sós. Luís Capucha identifica, de igual modo, as famílias

monoparentais como uma das categorias sociais mais vulneráveis à pobreza, referindo, segundo dados do Eurostat, uma taxa de pobreza destas famílias de 37% (Capucha, 2005). Karin Wall refere as dificuldades sobretudo das mães que vivem o que apelidou de “ausência de conciliação”, ou seja, na impossibilidade de terem apoios familiares ou de equipamentos para as crianças, descumpram o trabalho ou a procura dele, ou as próprias crianças (Wall *et al.*, 2002).

A propósito dos filhos, Paugam menciona a investigação de François de Singly, que concluiu sobre a existência, em França, de dois tipos de famílias das classes populares e com diferentes investimentos nos filhos: as famílias que pretendem uma ascensão social e por isso limitam o número de crianças, investindo muito na respectiva educação e as famílias sem pretensões de ascensão, com vários filhos, nas quais as “crianças são a única riqueza possível e, certamente, um dos substratos privilegiados da «realização de si mesmo»” (Paugam, 2003, p.241). Umas e outras, segundo este autor, dão muita importância aos “sinais de respeitabilidade que provêm da autoridade e da identidade parental” (*ibidem*) e que de algum modo compensam o sentimento de desvalorização social. A experiência profissional em trabalho social corrobora a existência destes tipos de famílias em Portugal. De igual modo, também nas famílias monoparentais no feminino, os filhos, contribuem para um sentimento de valorização pessoal das mulheres e de aquisição de um certo estatuto de respeitabilidade. Para além dessa respeitabilidade, há, também, o que Brébant refere como uma certa compensação afectiva através dos filhos (Brébant, 1984). É nesse sentido o testemunho da utente que diz “(...) e quem me deu muita força foi a minha filha. Para lutar e para viver.” (utente C).

Educar crianças traz dificuldades, para qualquer mãe ou pai. Todavia, a pobreza, acrescenta-lhes sem dúvida mais algumas (Lister, 2004), desde já, as respeitantes à sobrevivência, como refere o testemunho de uma assistente social: “(...) mas o que as faz vir cá é a subsistência da criança, das crianças que tenham consigo, a cargo (...)” (a.s.4)

Sobre as habilitações baixas da população portuguesa, Capucha refere Albuquerque, um autor que avalia em 23% o risco de pobreza, para quem tem,

em Portugal e em 2001, níveis de escolaridade inferiores ao ensino secundário (Albuquerque *et al. cit.* Capucha 2005). A caracterização que é feita pelas assistentes sociais, sobre a baixa escolaridade das utentes, é confirmada pela realidade que é vivida pelas mulheres que foram entrevistadas. De facto só uma tem o 9ºano e todas as outras não têm sequer o 6º ano. Recorde-se que em 2001 existia uma percentagem de 37% de mulheres com apenas o 1º ciclo (INE, Censos 2001). Com estas habilitações o que as espera é o trabalho que Iris Young chamou “menial work” (Young, 1999, p. 52) ou seja trabalho servil, mal pago, não exigindo qualificações, exercido sem autonomia, sujeito a ordens de várias pessoas e não recebendo reconhecimento dos outros pela sua execução. Quem exerce este tipo de trabalho são também pessoas com pouca ou nenhuma oportunidade para exercer ou desenvolver as suas capacidades. Estão sujeitas a exploração, e não têm poder, duas das formas de opressão identificadas por Young (*idem*).

A única utente que trabalha na economia formal, insere-se na percentagem de 32% de mulheres portuguesas não qualificadas que trabalham a tempo parcial (Eurostat, *Labour Force Survey*, 2002).

Pontos de encontro: - Consciência da situação afectiva e social em que se encontram as utentes, relativamente à situação parental, conjugal, de suporte familiar, habilitações escolares e de emprego/desemprego.

Pontos de desencontro: - Grande expectativa por parte das utentes de serem cuidadas pelas assistentes sociais, o que não parece ser prioritário para estas.

IX.2 - Representações/expectativas e vivências das assistentes sociais sobre as utentes na relação de ajuda/Representações expectativas e vivências das utentes nessa relação (Categoria II)

Esta categoria está subdividida em subcategorias relativas a testemunhos de assistentes sociais e em subcategorias relativas a testemunhos de utentes.

As subcategorias relativas a assistentes sociais são 9 de **pólo negativo**:
 _1-Vitimização; 2-Revolta para com a vida e sentimento de injustiça; 3-Reivindicativas. Má educação; 4-Pouca disponibilidade para escutar as assistentes sociais e pouca permeabilidade à intervenção; 5- Desestruturação e desorganização; 6-Não saber como gerir os recursos e viver no imediato; 7 - Pretender ajuda imediata para um problema pontual, normalmente de ordem financeira; 8-Não perspectivação da rotura com o ciclo da pobreza e dependência dos serviços; 9-Desmotivação para o trabalho;

_ 2 de **pólo positivo**: 1-Assumem ser, por vezes, as causadoras das dificuldades porque estão a passar, 2-Capacidade de luta e determinação; 2 de **pólo do dever**:1-Consciência que está nas mãos delas alterar a situação; 2-Cumprimento dos horários estipulados;

_Uma de **pólo neutro**: A nova pobreza

As subcategorias relativas a testemunhos de utentes são:

_ 3 de **pólo negativo**: 1- Desinteresse, pouca abertura por parte das a.s.; 2- Recusa de ajuda para situação dramática pontual /Insensibilidade ao desespero; 3- Falta de educação das a.s.;

_ Uma de **pólo do dever**: 1 - Quem e quando a a.s. deve ajudar.

Algumas subcategorias só contêm testemunhos de assistentes sociais e outras só contêm testemunhos de utentes. Isso acontece quando as subcategorias se referem especificamente a testemunhos de um dos grupos, não dando aso a testemunhos por parte do outro.

| | | Frequências | | |
|-------------|--------|-------------|-------|--|
| A.S. | a.s.1- | 1 | ut.A- | |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- | |

| | | | | |
|--|--------|----------|--------|----------|
| Pólo negativo II.1 - Vitimização | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | | ut.D- | |
| | a.s.5- | | ut.E- | |
| | a.s.6- | | ut.F- | |
| | Tota | 2 | Total- | 0 |

| | |
|---|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| (...) depois umas vitimizam-se, (a.s.1) | |
| O culto da desgraça (...) (a.s.2) | |

Quadro 14 - Quadro de frequências e testemunhos *Vitimização*. a.s. – abreviatura de assistente social; ut. – abreviatura de utente.

As utentes não têm consciência de se apresentarem como vítimas.

| | | | | |
|---|-------------|--------|----------|---|
| A.S. Pólo negativo II.2 – Revolta para com a vida e sentimento de injustiça | Frequências | | | |
| | a.s.1- | | ut.A- | 2 |
| | a.s.2- | | ut.B- | |
| | a.s.3- | | ut.C- | 2 |
| | a.s.4- | | ut.D- | |
| | a.s.5- | | ut.E- | 2 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | |
| Total- | 1 | Total- | 6 | |

| | |
|--|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| “(…) muito revoltada, não é? (...) Com a vida, com aquilo que não consegui fazer, sei lá...com o facto de se sentir injustiçada em termos pessoais, (...)” (a.s.6) | “Não sei, às vezes não há explicação. É uma revolta muito grande. Não há explicação.” (utente C) “(…) porque ela disse que havia muita gente que precisava, porque eu não precisava de ajuda. Que eu não precisava de ajuda porque o meu marido estava a trabalhar. Eu disse: “Não, o meu marido trabalha mas ganha pouquinho e eu tenho uma casa que é minha e tenho que pagar, e eu estou desempregada preciso que me ajudem!”(utente E) |

Quadro 15 - Quadro de frequências e testemunhos *Revolta para com a vida e sentimento de injustiça*.

Como é natural os depoimentos relativos ao sentimento de injustiça são superiores nas utentes.

| | | | | |
|-------------|-------------|---|-------|---|
| A.S. | Frequências | | | |
| | a.s.1- | 1 | ut.A- | |
| | a.s.2- | | ut.B- | 1 |

| | | | | |
|--|--------|----------|--------|----------|
| Pólo negativo II.3 – Reivindicativas. Má educação | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | 2 | ut.D- | |
| | a.s.5- | | ut.E- | |
| | a.s.6- | | ut.F- | |
| | Total- | 3 | Total- | 1 |

| | |
|--|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| “Reivindicativas, pronto, às vezes são num primeiro passo mas depois conseguem ultrapassar e estabelecer uma relação...” (a.s.4) | |

Quadro 16 - Quadro de frequências e testemunhos Reivindicativas. Má educação.

Como se pode constatar a questão da reivindicação só foi focada por duas assistentes sociais.

| | | | | |
|---|-------------|--------|----------|---|
| A.S. Pólo negativo II.4 – Pouca disponibilidade para escutar as assistentes sociais e pouca permeabilidade à intervenção | Frequências | | | |
| | a.s.1- | 2 | ut.A- | |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- | 1 |
| | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | | ut.D- | |
| | a.s.5- | | ut.E- | 1 |
| | a.s.6- | | ut.F- | 2 |
| Total- | 3 | Total- | 4 | |

| | |
|---|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| “Que estão disponíveis pelo menos para tentar olhar para as próprias vidas e dar um passo diferente, mesmo que não sejam capazes, pelo menos terem vontade de o fazer.” (a.s.1) | “Explicar a situação da pessoa em que se encontra, para poderem ajudar” (utente B) |
| “(…)não vai mudar, não vale a pena muitas vezes...chega a uma altura que eu também desligo do caso. E depois passo realmente a não ouvir.” (a.s.2) | “Colaborar, pronto para trabalhar com as pessoas, para ajudar, para uma pessoa compreender uma à outra.” (utente E) |

Quadro 17 - Quadro de frequências e testemunhos Pouca disponibilidade para escutar as assistentes sociais e pouca permeabilidade à intervenção.

Quatro das utentes tinham consciência da importância que as técnicas dão à capacidade de escuta e de colaboração das utentes, para que possam ser ajudadas.

| | | | | |
|-------------|-------------|--|-------|--|
| A.S. | Frequências | | | |
| | a.s.1- | | ut.A- | |

| | | | | |
|----------------|--------|----------|--------|----------|
| desorganização | a.s.2- | | ut.B- | |
| | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | 1 | ut.D- | |
| | a.s.5- | 1 | ut.E- | |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | |
| | Total- | 3 | Total- | 0 |

| | |
|--|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| “(…) pessoas desorganizadas, portanto...desestruturadas...”(a.s.4) | |

Quadro 18 - Quadro de frequências e testemunhos *Desestruturação e desorganização*.

Não houve testemunhos das utentes em relação à sua desorganização.

| | | | | |
|---|-------------|--------|----------|--|
| A.S. Pólo negativo II.6 – Não saber como gerir os recursos e viver no imediato | Frequências | | | |
| | a.s.1- | | ut.A- | |
| | a.s.2- | | ut.B- | |
| | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | | ut.D- | |
| | a.s.5- 2 | 2 | ut.E- | |
| | a.s.6- 1 | 1 | ut.F- | |
| Total- | 3 | Total- | 0 | |

| | |
|---|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| “Só que é assim: elas muitas das coisas que nós temos consciência elas não têm consciência. Elas têm consciência do imediato(...) depois também não conseguem racionalizar o que é que é prioritário, muitas vezes a vida dos utentes é dura porque eles não sabem gerir os recursos que têm.” (a.s.5) “Vai-se ao bairro e quando recebem o RSI é uma festa, e depois a seguir está tudo no caos. E não priorizam. Não priorizam pagar a renda da casa porque não é prioridade, não priorizam... quer dizer priorizam o hoje e o agora, não priorizam o amanhã nem pensam como é que eu vou fazer amanhã.” (a.s.5) | |

Quadro 19 - Quadro de frequências e testemunhos *Não saber como gerir os recursos e viver no imediato*.

Não houve também testemunhos directos, por parte das utentes, relativos à questão de viverem no imediatismo

Interpretação dos dados

Embora seja artificial efectuar uma separação dos testemunhos dos dois grupos de mulheres que se inseriram nesta categoria, optou-se por uma análise em dois tempos para facilitação da leitura. Interpretam-se, em primeiro lugar, os dados das seis primeiras subcategorias. Num segundo tempo, pela importância de que se revestem e por constituírem, de algum modo, um conjunto, abordam-se as subcategorias seguintes.

Só duas assistentes sociais focaram a temática da vitimização. São as pessoas que adoptaram os modos de vida que Capucha designou de “*desafectação*” mas sobretudo de “*convivialidade*” que mais se vitimizam e dramatizam a situação em que estão, para eventualmente aumentarem as hipóteses de serem apoiadas pelos serviços (Capucha, 2005). No entanto, essa vitimização, embora possa ser interpretada como um sinal de desistência de querer alterar a situação em que as próprias se encontram, ou como um exagero teatralizado, poderá ser apenas fruto da necessidade que as mulheres sentem de serem reconhecidas no seu sofrimento (Lister, 2004).

Sobre a revolta e as reivindicações que as utentes podem verbalizar Paugam constatou que os assistentes sociais “ (...) dificilmente aceitam a atitude de reivindicação adoptada pelos *assistidos* a fim de obterem uma completa satisfação de seus pedidos de auxílio, na maior parte de ordem financeira” (Paugam, 2003, p. 153). Este autor constatou que essa atitude reivindicativa se manifestava sobretudo nas pessoas instaladas no que chamou de *assistência reivindicada*, em que a dependência dos serviços é muito grande e é nula a motivação para o emprego (*idem*, pp.153,158). Em Portugal são mais uma vez as pessoas com o modo de vida “*convivialidade*” identificadas por Capucha, que se mostram mais reivindicativas (Capucha, 2005). Embora Paugam (2003) se refira a este comportamento como um dos que mais dificilmente é aceite pelos assistentes sociais, ele foi apenas referido nos testemunhos de duas técnicas.

Há certamente uma percepção de classe que influi na definição do que é ser organizado/a. A organização que tem a ver, neste caso, com o modo como se organiza a vida na sua globalidade, é necessariamente diferente para utentes e assistentes sociais, porque a vida é diferente para este dois grupos

de mulheres. Há no entanto uma assistente social que menciona o espaço de organização, como sendo apertado nas situações de pobreza: “(...) quase que não há espaço de organização para que a pessoa consiga fazer um percurso ... se quiser saltar de um ambiente complicado para um percurso mais estruturado (...)” (a.s.6). **Acontece muitas vezes, em situações de pobreza, que todas as energias são consumidas nas estratégias de sobrevivência diária, estratégias essas normalmente a cargo das mulheres, e muitas vezes à custa da sua saúde (Lister, 2004).** Esta ausência de “organização” está directamente relacionada com a questão do imediatismo também mencionado pelas assistentes sociais. O imediatismo, em que as pessoas na pobreza vivem, é consequência da pouca, ou nenhuma, margem de manobra para planear o futuro, que as pessoas nesta situação têm. Há, dada a premência da sobrevivência, a dificuldade em conceber projectos (Perista, 1991). Para duas das formas de vida, em que a pobreza pode ser extrema, Capucha escreve: “O tempo da miséria é o suceder dos dias e das noites” – refere-se ao modo de vida da “Destituição” (Capucha, 2005, p.218). E ainda: “A percepção do tempo é totalmente centrada no quotidiano, já que o passado é para esquecer e de tal modo é incerto o futuro” refere-se ao modo de vida da “Desafecção” (*idem*, p.230).

Pontos de encontro: -

Pontos de desencontro: - As ópticas de classe sobre a organização/desorganização da vida e sobre o imediatismo.

| | Frequências | | | |
|--|-------------|-----------|--------|----------|
| | A.S. | a.s.1- | 3 | ut.A- |
| Pólo negativo | a.s.2- | | ut.B- | 2 |
| II.7- Pretensão de ajuda imediata para um problema pontual, normalmente de ordem financeira | a.s.3- | 1 | ut.C- | |
| | a.s.4- | 2 | ut.D- | 2 |
| | a.s.5- | 3 | ut.E- | 2 |
| | a.s.6- | 3 | ut.F- | 1 |
| | Total- | 12 | Total- | 9 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
|---|--|
| “Muitas vezes vêm pedir dinheiro e às vezes a solução pode não ser dinheiro” (a.s.1) | “Porque foi ela que me salvou de uma situação que eu queria fazer o comer e não ter dinheiro para o gás, e ela é que me ajudou bastante.” (utente B) |
| “Eu quero isto!” e ponto final, e é evidente que o serviço social não pode ser apenas a atribuição de | “(…), pronto vou porque não tenho dinheiro ou |

| | |
|---|---|
| <p>qualquer coisa!” (a.s.1)</p> <p>“Geralmente é o apoio imediato. Se não levam o apoio imediato podem pensar que a A.S..não lhes dá aquilo que perspectivavam à partida (...) e é logo realmente o apoio económico que as leva a vir aqui, em primeira instância é isso.” (a.s.4)</p> <p>“(…) O problema mais imediato... normalmente o pedido, é pedido económico, só depois por trás do pedido económico há uma série de problemas, que estão por trás.” (a.s.5)</p> <p>“(…) quando a pessoa vem com aquele discurso que tu já imaginaste, que vem pedir porque não tem, porque não sei o quê, isso é uma coisa que me irrita um bocadinho, o esquema já todo muito montado, parece que estás ouvir uma cassete que já foi ouvida não sei quantas vezes” (a.s.6)</p> | <p>para os medicamentos ou porque...”</p> <p>“Já fui porque não tinha absolutamente comer nenhum para dar aos meus filhos.” (Utente D)</p> <p>“Ai...pronto neste momento estou com dificuldades e é nas dificuldades que me tentam ajudar (...) neste momento... é a separação do meu marido.” (utente E)</p> <p>“Ela diz que me vai ajudar, em princípio a pagar metade da renda (...).O que elas me têm ajudado! Já tenho inclusivamente, neste momento hipótese de ter medicação grátis.” (utente F)</p> |
|---|---|

Quadro 20 - Quadro de frequências e testemunhos Pretensão de ajuda imediata para um problema pontual, normalmente de ordem financeira

As referências à necessidade de apoio imediato são um pouco mais frequentes nas assistentes sociais, mas essa referência assume quase sempre um carácter negativo, ou, quando muito, um certo conformismo. As utentes testemunham no sentido de uma certa narrativa das necessidades concretas que têm ou tiveram no passado.

| A.S. | Frequências | | | |
|--|----------------------|-----------|--------|-----------|
| | Pólo negativo | a.s.1- | 3 | ut.A- |
| II.8 - Não perspectivação da rotura com o ciclo da pobreza e dependência dos serviços | a.s.2- | 5 | ut.B- | 2 |
| | a.s.3- | 2 | ut.C- | |
| | a.s.4- | | ut.D- | 8 |
| | a.s.5- | 3 | ut.E- | 2 |
| | a.s.6- | 3 | ut.F- | 3 |
| | Total- | 16 | Total- | 18 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|--|
| <p>“Tenho aqui famílias que vêm cá há muitos anos, décadas mesmo. Processos que começaram nos anos 70 e... assusta-me!” (a.s.1)</p> <p>“São a reprodução dos modelos, das mães que sempre recorreram aos serviços e que pouco fazem, são domésticas...” (a.s.2)</p> <p>“O que me desagrada mesmo é a super</p> | <p>“A que mais me agradou foi uma Assistente Social que fez de tudo, mas de tudo (<i>acentuou fortemente as palavras «de tudo»</i>) para eu ter apoios e encaminhou-me para este curso onde eu estive, para tratar das coisas em relação à menina, para ver se pai dava alguma coisa, que até hoje ainda não deu nada, está tudo em tribunal, mas ela é que me orientou para essas coisas todas, foi uma pessoa que mexeu todos os cordelinhos que pode...e...” (utente A)</p> |

| | |
|---|---|
| <p>dependência dos serviços e é... nada faz porque ela faz, tudo o resto é que aconteceu, ela não tem iniciativa.” (a.s.2)</p> <p>“(…)mas é uma coisa que seriamente me angustia haver processos no Atendimento que completamente...parece que se eternizaram aqui, estás a ver?” (a.s.6)</p> <p>“E eu espero que haja essa possibilidade de se trabalhar, para se tornarem autónomas, para eu nunca mais as ver! Não no sentido que não quero vê-las mais, mas era um bom sinal!” (a.s.1)</p> <p>É a pessoa ter um projecto de vida, é a pessoa avançar e estar atenta àquilo que é dito e sentirmos que há progressos. (a.s.2)</p> <p>“Que haja evolução naquela situação e que se consiga chegar a resultados positivos e preferencialmente que se autonomizem do serviço.”(a.s.5)</p> <p>“Se a pessoa sente que tu, ou que a ajudaste em determinado momento da sua vida a fazer uma ligação com um serviço, ou que a reforçaste nalguma altura em que ela estava mais fragilizada eu acho que isso aí é que... (...) é que marca.” (a.s.6)</p> | <p>“Hoje tive esta capacidade de me ajudarem para eu poder vir tirar o 6ºano (...) (...) vinha cá para conseguir e nunca consegui...(…) e desta vez consegui, estou aqui há um ano e estou a gostar muito de fazer o que estou a fazer.” (utente B)</p> <p>“Não, é aí que eu quero chegar, eu acho que acima de tudo que me têm empurrado sempre para a frente: «E agora a ...vá ao Centro de Emprego, e agora a ... vá à procura de informação, agora... então e o RVCC (Centro de Validação e Reconhecimento de Competências)? », ahn, pronto, acima de tudo estão-me a encaminhar, coisas que por vezes eu não sei aonde é que hei-de ... o sítio aonde hei-de ir, as pessoas com quem hei-de ir ter e... sabe muito bem, muito bem, venho sempre muito bem... parece que sai um peso de cima.” (Utente D)</p> <p>“(…) um dia destes vou conseguir caminhar pelo o meu próprio pé (...)” (utente D)</p> <p>“E saber que sou capaz! Descobri que sou capaz!” (utente D)</p> <p>(...) eu acho que estou a mostrar que realmente consigo... que estou a fazer por mim, que não estou dependente e que não quero ficar dependente das A.S., (utente D)</p> <p>“(…) têm-me ajudado, uma A.S., quando vim para Lisboa ajudou-me imenso, fui à loja do cidadão, à Segurança Social, ao apoio jurídico, ajudou-me a preencher os impressos (...)” (utente E)</p> <p>“Com todo o carinho elas encaminharam-me para poder fazer o pedido do Rendimento Social de Inserção, encaminharam-me para eu pedir um advogado para este caso de despejo porque a casa (...)” (utente F)</p> |
|---|---|

Quadro 21 - Quadro de frequências e testemunhos *Não perspectivação da rotura com o ciclo da pobreza e dependência dos serviços.*

Este é um tema central nas preocupações das assistentes sociais, a avaliar pelo número de vezes que o assunto foi referido e pela importância que lhe foi atribuída. No entanto este tema também interessa as utentes que se referiram

à questão em número de vezes superior, embora ligeiramente, ao das assistentes sociais.

| A.S. <i>Pólo negativo</i> II.9 - Desmotivação para o trabalho | Frequências | | | |
|---|-------------|--------|----------|--|
| | a.s.1- | | ut.A- | |
| a.s.2- | | ut.B- | | |
| a.s.3- | | ut.C- | 1 | |
| a.s.4- | 1 | ut.D- | 1 | |
| a.s.5- | 1 | ut.E- | | |
| a.s.6- | 1 | ut.F- | | |
| Total- 1 | 3 | Total- | 2 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|---|
| “(…) muito desmotivadas, muitas vezes sem motivação nenhuma para a questão do trabalho, eu já não questiono a questão do trabalho, no sentido da autonomia que eu acho que essa questão hoje em dia se coloca (…)” (a.s.6) | “(…) como é que eu tenho cabeça, já que isto está tão fácil, não é? está tão fácil (<i>foi levantando cada vez mais a voz</i>), como é que eu tenho cabeça para ir arranjar trabalho? Eu não tenho cabeça!” (utente C) Agora, é como eu disse à Dr ^a do ...cada vez é mais difícil arranjar trabalho (utente D) |

Quadro 22 - Quadro de frequências e testemunhos *Desmotivação para o trabalho.*

A temática relativa ao emprego e ao trabalho foi pouco referida por parte dos dois grupos.

| A.S. <i>Pólo Positivo</i> II.1 - <i>Assumem ser, por vezes, as causadoras das dificuldades porque estão a passar</i> | Frequências | | | |
|--|-------------|--------|----------|--|
| | a.s.1- | | ut.A- | |
| a.s.2- | | ut.B- | | |
| a.s.3- | 1 | ut.C- | | |
| a.s.4- | | ut.D- | | |
| a.s.5- | | ut.E- | | |
| a.s.6- | | ut.F- | | |
| Total- | 1 | Total- | 0 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|---|
| “Assiste-se muitas vezes a pessoas, que estão a passar por situações em que se consideram responsáveis pela situação em que estão, e as pessoas têm coragem de dizer.” (a.s.3) | |

Quadro 23 - Quadro de frequências e testemunhos *Assumem ser, por vezes, as causadoras das dificuldades porque estão a passar.*

| | Frequências | | | |
|--------|--|----------|--------|----------|
| | A.S. Pólo Positivo II.2 - Capacidade de luta e determinação | a.s.1- | 1 | ut.A- |
| a.s.2- | | | ut.B- | |
| a.s.3- | | | ut.C- | |
| a.s.4- | | | ut.D- | |
| a.s.5- | | | ut.E- | |
| a.s.6- | | | ut.F- | |
| Total- | | 1 | Total- | 0 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|---|---|
| “Gosto de pessoas determinadas, lutadoras, gosto de pessoas que pelo menos sejam permeáveis à intervenção, que digam que sim, que estão disponíveis...” (a.s.1) | |

Quadro 24 - Quadro de frequências e testemunhos Capacidade de luta e determinação.

| | Frequências | | | |
|--------|---|----------|--------|----------|
| | A.S. Pólo do dever II.1 – Consciência que está nas mãos delas alterar a situação | a.s.1- | | ut.A- |
| a.s.2- | | | ut.B- | |
| a.s.3- | | 1 | ut.C- | |
| a.s.4- | | | ut.D- | |
| a.s.5- | | | ut.E- | |
| a.s.6- | | | ut.F- | |
| Total- | | 1 | Total- | 0 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|---|
| “Eu digo-lhes muitas vezes que o facto de a pessoa estar à espera de uma coisa mágica seja de um serviço seja de um familiar ou de amigo que está por perto, faz com que a pessoa atrase a resolução da situação, porque os problemas são nossos. E essa consciência elas às vezes não têm... porque não conseguem. O sofrimento é muito grande” (...) (a.s.3) | |

Quadro 25 - Quadro de frequências e testemunhos Consciência que está nas mãos delas alterar a situação.

| | Frequências | | | |
|--------|---|----------|--------|----------|
| | A.S. Pólo do dever II.2 – Cumprimento dos horários estipulados | a.s.1- | | ut.A- |
| a.s.2- | | | ut.B- | |
| a.s.3- | | 1 | ut.C- | |
| a.s.4- | | | ut.D- | |
| a.s.5- | | | ut.E- | |
| a.s.6- | | | ut.F- | |
| Total- | | 1 | Total- | 0 |

| | |
|---|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| Uma atitude correcta é uma atitude de cumprimento do horário que está marcado (a.s.3) | |

Quadro 26 - Quadro de frequências e testemunhos Cumprimento dos horários estipulados.

Duas assistentes sociais mencionam um fenómeno recente que são as pessoas da nova pobreza

| | | | | |
|---|-------------|--------|----------|--|
| A.S. Pólo neutro II.1 – A nova pobreza | Frequências | | | |
| | a.s.1- | | ut.A- | |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- | |
| | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | 1 | ut.D- | |
| | a.s.5- | | ut.E- | |
| | a.s.6- | | ut.F- | |
| Total- | 2 | Total- | 0 | |

| | |
|---|---|
| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
| <p>Também tenho esse universo de mulheres que tiveram ótimas vidas, bons empregos, nova pobreza. (a.s.2)</p> <p>Reportando-me à experiência de uma zona urbana, o que constatei durante o tempo que lá estive, é que muitas pessoas até diferenciadas, com formação académica superior, com profissões..., que estavam a recorrer ao Atendimento, isso é algo que, em termos sociais, por causa do desemprego (...) (a.s.4)</p> | |

Quadro 27 - Quadro de frequências e testemunhos A nova pobreza.

As utentes aceitam mal a recusa de ajuda para problemas pontuais e concretos que as fizeram recorrer à Misericórdia, muitas vezes ligados à sobrevivência e criticam as assistentes sociais por, desinteresse, pouca abertura, intromissão na intimidade, insensibilidade ao desespero, falta de educação. Eis alguns testemunhos:

| | | |
|--|-------------|---|
| Utentes Pólo negativo | Frequências | |
| | ut.A- | 3 |
| | ut.B- | 2 |
| | ut.C- | 2 |

| | | |
|---|--------|-----------|
| II.1 - Desinteresse, pouca abertura por parte das a.s. | ut.D- | |
| | ut.E- | 1 |
| | ut.F- | 2 |
| | Total- | 10 |

| |
|--|
| Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “(…) porque estou na situação em que estou e não vejo apoios nenhuns!” (utente A) |
| “(…) eu penso que também deveria haver mais abertura da parte das A.S.” (utente A) |
| “(…) mas nunca consegui ser ajudada!” (utente C) |
| “O que elas me têm ajudado já tenho inclusivamente, neste momento hipótese de ter medicação grátis} (<i>refere-se à actualidade</i>), o que a outra nunca me fez, poderia ter feito logo desde o princípio, visto que eu tenho vários problemas de saúde” (utente F) |

Quadro 28 - Quadro de frequências e testemunhos *Desinteresse, pouca abertura por parte das a.s.*

| | | |
|---|--------------------|----------|
| Utentes Pólo negativo II.2 - Recusa de ajuda para situação dramática pontual /Insensibilidade ao desespero | Frequências | |
| | ut.A- | 1 |
| | ut.B- | 1 |
| | ut.C- | 1 |
| | ut.D- | |
| | ut.E- | |
| | ut.F- | 1 |
| | Total- | 4 |

| |
|---|
| Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “Foi na altura que eu tive um incêndio, tinha os meus filhos muito pequeninos e fui pedir ajuda a ela e ela recusou a ajuda e disse que eu tinha muitas ajudas pela minha sogra ...” (utente B) |
| “(…) eu estava... ela viu o desespero, o meu desespero, e naquela altura não me ajudou! É só isso!” (utente C) |
| “Dessa doutora tenho muito más recordações. Inclusivamente quis-me tirar a minha filha” (utente F) |

Quadro 29 - Quadro de frequências e testemunhos *Recusa de ajuda para situação dramática pontual /Insensibilidade ao desespero.*

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Utentes Pólo negativo II.3 - Falta de educação das a.s. | Frequências | |
| | ut.A- | 1 |
| | ut.B- | 2 |
| | ut.C- | 1 |
| | ut.D- | |
| | ut.E- | 1 |
| | ut.F- | |
| | Total- | 5 |

| |
|---|
| Exemplos de testemunhos de utentes: |
| “(…) ainda ter que estar a levar com aquelas coisas que ela às vezes me diz” (utente A) |
| “Eu sinceramente esta A.S. é o desinteresse e às vezes a má-criação” (utente B) |
| “(…) e a A.S. foi muito desagradável para connosco. !”(utente E) |

Quadro 30 - Quadro de frequências e testemunhos *Falta de educação das a.s.*

Embora que, de um modo global, as utentes esperem que na relação de ajuda, as assistentes sociais acudam prioritariamente às questões financeiras, têm consciência que podem igualmente esperar ajuda para outro tipo de questões, inclusivamente ajuda psicológica. Algumas pensam que devem prestar ajuda a qualquer pessoa quando for preciso, ou seja em caso de necessidade. Sabem também que as assistentes sociais estenderão o seu um olhar à família.

| Utentes <i>Pólo do dever</i> | Frequências | |
|---------------------------------|---|----------|
| | II.4 - Quem e quando a a.s. deve ajudar | ut.A- |
| ut.B- | | |
| ut.C- | | 2 |
| ut.D- | | |
| ut.E- | | |
| ut.F- | | 1 |
| Total- | | 4 |

| Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|
| <p>“Eu penso que qualquer género de problemas, tanto psicológicos, como financeiros, elas não servem só para desenrascar dinheiro às pessoas, servem também para ajudar psicologicamente” (utente A)</p> <p>Já que não pode ajudar a mim ajude o ..., porque se ajuda o ..., já me está a ajudar a mim! Mas ele precisa mais de ajuda do que eu. (utente C)</p> <p>“Não, não, eu acho que lá estão essas pessoas para ajudar, é quando as pessoas precisam. Porque a vida tem altos e baixos.” (utente C)</p> <p>“Eu acho que é para ajudar as pessoas, mais necessitadas.” (utente F)</p> |

Quadro 31 - Quadro de frequências e testemunhos *Quem e quando a a.s. deve ajudar.*

Interpretação dos dados

No conjunto, as representações negativas das assistentes sociais sobre as utentes, são largamente maioritárias. De facto há nove subcategorias de pólo negativo, com bastantes testemunhos, e somente duas subcategorias de pólo positivo que incluem apenas dois testemunhos, um em cada subcategoria. Esta enorme discrepância leva sobretudo a concluir que as utentes são

percepcionadas pelas técnicas sobretudo de modo negativo, e que não haverá da parte destas muita esperança de que sejam capazes de evoluir positivamente em relação à situação que as fez pedir auxílio.

No detalhe das subcategorias verifica-se que, em relação ao pedido de ajuda expresso, que se refere normalmente, mas nem sempre, à ajuda económica, ele é percepcionado pelas assistentes sociais numa certa óptica negativa, como ficou patente nos testemunhos. Este facto relaciona-se com o desejo veemente das assistentes sociais de romper o ciclo da pobreza e simultaneamente, a dependência em relação à Misericórdia. Recorde-se o testemunho : “(...) para eu nunca mais as ver! Não no sentido que não quero vê-las mais, mas era um bom sinal!” (a.s.1) (quadro 21, pág.131)

No entanto é um facto que a situação de pobreza em Portugal existe, atinge cerca de 20% da população e pressiona mais as mulheres. Por isso é inevitável a existência de alguns apoios que amenizem essa pobreza.

Young chama a atenção para a importância de as pessoas verem as suas necessidades básicas satisfeitas , de alimentação, abrigo e saúde entre outras. Só assim poderão ser participativas numa sociedade que se diz democrática e que pretende a participação de todos. Aponta mesmo para a noção de justiça nas sociedades modernas industriais, que deve pressupor a satisfação das necessidades básicas de toda a gente, independentemente de terem ou não uma carreira contributiva para o produto social (Young, 1999).

De qualquer modo, e após a análise dos testemunhos, pode-se falar num desfasamento, entre a vontade da utente em resolver o problema imediato que a levou a pedir ajuda e o receio da assistente social em que, a concessão daquela ajuda imediata, não faça passar a mensagem de que o serviço irá sempre resolver todos os problemas concretos. Há sobretudo o receio, de que se inicie ali, a instalação numa situação de dependência por parte da utente. Ruth Lister refere um misto de resistência e de acomodação, que se pode encontrar, por vezes, nas atitudes das pessoas em situação de pobreza. A acomodação provém quase sempre do cansaço que provoca a busca constante de estratégias para sobreviver (Lister, 2004).

A recusa de auxílio num momento mais dramático, é muito mal aceite pelas utentes que falam disso com muita mágoa e como qualquer coisa que marcou para sempre e negativamente, o relacionamento entre elas e as assistentes sociais. Sentem, provavelmente, que não foram reconhecidas no seu sofrimento, nem *cuidadas*, quando disso mais necessitavam. Este é talvez, o testemunho mais paradigmático dessa situação: “(...) eu estava... ela viu o desespero, o meu desespero, e naquela altura não me ajudou! É só isso!” (utente C) (quadro29, p.135).

Paugam escreve sobre a preocupação dos assistentes sociais em manterem boas relações com os assistidos e no risco de “ (...) perder progressivamente o controle sobre o seu modo de intervenção, deparando-se com pedidos de auxílios financeiros cada vez maiores e, então, com a «instalação» definitiva das famílias na assistência.” (Paugam, 2003, p.149). Uma assistente social exprime aliás essa inquietação: “Portanto nós estamos a contribuir com este sistema, desta forma, para a preguiça dos utentes, pois eles recebem o dinheiro...” (a.s.5).

As assistentes sociais desejam acima de tudo que as utentes consigam quebrar o ciclo da pobreza. Todavia os seus testemunhos vão no sentido de que as utentes não perspectivam, normalmente, a evolução positiva da situação de pobreza e de dependência em que se encontram, tendo tendência a ficarem demasiado depressa dependentes dos serviços. Os testemunhos das utentes, muito abundantes também sobre esta questão, não vão nesse sentido. Elas exprimem o desejo de se autonomizarem das situações que as oprimem, se foram orientadas para isso, e estão muito reconhecidas quando isso acontece. Recorde-se o seguinte testemunho de uma utente: “A que mais me agradou foi uma assistente social que fez de tudo, mas de tudo, para eu ter apoios e encaminhou-me para este curso onde eu estive, para tratar das coisas em relação à menina, para ver se pai dava alguma coisa, (...)” (utente A) (quadro 21, p.130). Das seis utentes entrevistadas, cinco testemunharam no sentido da importância de apoios para além dos de carácter imediato. É certo que foi a utente mais nova e mais escolarizada que mais falou da vontade de se autonomizar rapidamente do auxílio por parte das assistentes sociais.

Uma das utentes refere uma situação que interpretou como desinteresse por parte da assistente social, em relação a uma oportunidade para encetar um

processo de escolarização e simultaneamente, talvez, uma ruptura com a situação de pobreza: “Não, não quis saber! Foi preciso ser daqui da Santa Casa (refere-se aos serviços centrais) para me meterem na escola, eu vir à Santa Casa fazer queixa para conseguir porem-me lá na escola.” (utente B). Outra utente queixou-se de alguma pressa da assistente social em querer a autonomização da utente através de um emprego que nunca teria existido: “A Srª Doutora achou por bem, eu estava para receber o Rendimento Mínimo, mandou uma carta para os serviços a dizer que eu tinha um trabalho e que não queria dizer quanto é que estava a ganhar, nem onde estava a trabalhar. Quando eu estava desempregada!” (utente F)

Sobre a autonomização Paugam escreve: “Os assistentes sociais podem desinteressar-se pelas famílias em que nenhuma mudança substancial é visível.” (Paugam, 2003, p.203). Neste sentido há uma assistente social que diz: “(...) Na 4ª ou na 5ª entrevista, se não há avanços, e se aquilo que conversámos não foi para a frente, se o plano não avançou, eu simplesmente passo a não ouvir e se calhar vai ser mau.” (a.s.2).

A preocupação com a autonomia dos utentes, é central nas pessoas que trabalham nos serviços que prestam apoio social, e as pessoas em situação de pobreza devem mostrar possuir também essa mesma preocupação. Paugam refere: “É necessário que o beneficiário dos serviços sociais faça o aprendizado dos papéis sociais que dele se espera, e sobretudo que se comporte como um pobre sincero, capaz de dar provas da sua vontade de ter autonomia” (*op. cit.*, p. 2003).

Exige-se no fundo, às assistentes sociais, que sejam boas estratégias e saibam calcular, para cada situação, até que ponto há necessidades reais e urgentes às quais se tem que acudir, e até que ponto há riscos, com essa ajuda, que se inicie uma situação de dependência que é, obviamente, indesejável.

Há também assistentes sociais, no entanto, que sabem que aquele primeiro auxílio pode ser importante, para que depois, a partir daí, se possa evoluir para uma análise mais abrangente de toda a situação. Vai nesse sentido o seguinte testemunho: “(...) sabem aquilo que querem e sabem que, com aquilo, podem eventualmente resolver parte dos seus problemas, para depois poder-se levantar o véuzinho e começar-se daí para a frente.” (a.s.4).

Durante as entrevistas pareceu haver um vivo ressentimento por parte das utentes que não tinham sido ajudadas em situações que consideraram

mais prementes. Como se considerassem as assistentes sociais, de algum modo, porta-voz da sociedade, sociedade que não as reconhecia e não tomava a sério o seu sofrimento. Constatou-se também a existência de testemunhos no sentido contrário, de grande reconhecimento em relação a ajudas que vieram em situações angustiantes. Recorde-se o seguinte testemunho em que a palavra salvar é utilizada: “Porque foi ela que me salvou de uma situação que eu queria fazer o comer e não ter dinheiro para o gás, e ela é que me ajudou bastante.” (utente B) (quadro 20, p.129).

Paugam menciona as tensões que se formam entre pessoas assistidas e assistentes sociais: “A relação desigual que se estabelece entre eles e os assistentes sociais não escapa a tensões, resistências ou incompreensões de ambas as partes, mas os primeiros, tanto quanto os segundos, esforçam-se por contornar os obstáculos encontrados no seu caminho” (Paugam, 2003, p. 143). Este autor menciona também as estratégias de apropriação e sedução das assistentes sociais, por parte dos utentes, ao utilizar, com frequência, a expressão “minha assistente social” (*idem*, p.146). Isso também se verificou durante as entrevistas “(...) eu já disse isto à **minha assistente social**. (...)” (utente A), mas é mais frequente as utentes referirem-se à assistente social como “a doutora”.

O trabalho/emprego foi curiosamente pouco mencionado durante as entrevistas, em testemunhos integráveis nesta categoria de análise que se refere às representações dos dois grupos de mulheres na relação de ajuda. Este tema foi apenas referido uma vez, por uma assistente social, no sentido da pouca motivação das utentes e duas vezes pelas utentes. A pouca motivação para o trabalho, por parte das utentes, pode originar-se na percepção que estas têm, fruto normalmente de múltiplas experiências anteriores, que os salários praticados em Portugal, referentes às profissões a que terão acesso, não as irão, eventualmente, proteger da pobreza. Para Portugal, a incidência da pobreza entre os trabalhadores por conta de outrem é de 10%, embora suba para 23% para as pessoas desempregadas (Capucha, 2005).

Refere-se de seguida um testemunho de uma assistente social, no sentido de descrever o procedimento que tinha com as utentes, perspectivando apoios que permitissem a saída da pobreza e onde a questão do trabalho não é, pelo menos directamente, mencionada:

“Se é jovem fico sempre na expectativa de conseguir fazer um encaminhamento para formação e para melhoria das aptidões pessoais, de forma a que ela consiga, de alguma forma, valorizar-se e crescer como pessoa e dar uma melhor educação aos filhos, quando é jovem, quando se trata já de pessoas em idade activa, que estão fora da formação profissional, tento trabalhar no sentido de investirem na educação dos filhos, valorizarem a educação dos filhos, se valorizarem como pessoas e de encontrar em conjunto com elas alternativas para melhorarem a situação de vida, dependendo do problema que elas apresentem (a.s.5)

Provavelmente está-se, também, em presença de um certo realismo, por parte de assistentes sociais e utentes, sobre a situação de desemprego em Portugal. Recorde-se que os números do desemprego são mais elevados para as mulheres, do que para os homens, 8,3% contra 6,4% para 2006, (INE, Estatísticas do Emprego, 2006) e atinge, sobretudo, as que têm baixas habilitações, filhos pequenos e pouco ou nenhum suporte familiar, como é o caso das que recorrem, maioritariamente, à Misericórdia.

Paugam, na pesquisa que efectuou sobre pessoas vivendo em bairros sociais franceses e apoiadas por assistentes sociais, encontrou uma pequena motivação para o trabalho, no grupo a que chamou de *assistência instalada*. Esta fraca motivação era, segundo este autor, motivada pela consciência das poucas oportunidades no mercado de trabalho, pela distância a que ficavam por vezes os postos propostos, pela desadequação de algumas formações profissionais que já tinham frequentado e, da parte das mulheres, por uma priorização dos cuidados a prestar aos filhos. Para além disso, para alguns, a certeza do recebimento de alguns subsídios constituía um certo desincentivo à procura de emprego (Paugam, 2003).

No testemunho da assistente social, acima transcrito, é mencionada a importância do investimento na educação dos filhos, o que parece, como já foi referido, corresponder a uma das ambições das pessoas em situação de pobreza (Paugam, 2003). Vai também nesse sentido o testemunho, entre outros, de uma utente quando fala do futuro: “Para mim já não... eu só penso para eles” (utente E). Eis aqui um ponto de encontro entre os dois grupos, no sentido de perspectivar a saída da pobreza, nas futuras gerações, através da educação das crianças. No entanto, também para os adultos a educação é valorizada e isso transparece pelo menos em dois testemunhos de utentes: “Hoje tive esta capacidade de me ajudarem para eu poder vir tirar o 6ºano (...) estou aqui há um ano e estou a gostar

muito de fazer o que estou a fazer (utente B); “(...) espero para o ano poder concorrer ao 12ºano (...) (utente D).

Sobre a importância da educação e do emprego, reconhecida pelas pessoas em situação de pobreza, Ruth Lister escreve:

“Employment and education are widely seen as the main routes for getting out of poverty. Individuals exercise their strategic agency in negotiating these routes but the routes themselves are forged by structural and cultural factors, which can assist or obstruct the exercise of that agency, (Lister, 2004, p.145).

Em Portugal os actuais Centros de Reconhecimento e Validação de Competências constituem um recurso que, ao promover a escolaridade das pessoas em situação de pobreza, lhes permite encarar com mais optimismo a saída dessa situação.

O Rendimento Social de Inserção (RSI), veio aliviar, para algumas famílias, os efeitos imediatos da pobreza. Para além disso, ao ter um olhar que abrange os vários factores que poderão ser causadores dessa situação, inclusive os inerentes a alguma instalação na situação de dependência dos serviços, e ao procurar mobilizar um conjunto de recursos eventualmente disponíveis na sociedade, é sem dúvida uma medida que, pelo menos em teoria, pode ajudar a quebrar o temido ciclo da pobreza. Luís Capucha refere, no seu estudo, que, em 2001, mais de um quinto dos beneficiários eram famílias monoparentais (Capucha, 2005). Este autor menciona a dificuldade de se fazer uma avaliação objectiva dos resultados do RSI: “(...) podendo os mesmos ser lidos como excelentes face ao que ainda há poucos anos era a lógica assistencialista da acção social, ou como insuficientes dada a existência de agregados que não abandonaram o RMG” (*idem*, p.268). Em relação a esta medida Capucha chama também a atenção para a importância do contrato de inserção que é assinado pelo/a o/a utente, e a respectiva família, sendo aqui que se consubstanciam as hipóteses de saída da pobreza. No entanto alerta para “A assimetria da relação deveres/direitos (...)” (*ibidem*) que se verifica com frequência, pois “(...) enquanto os beneficiários podem ser penalizados se não cumprirem a sua parte do acordo, já as instituições estão isentas de sanções.” (*ibidem*). Por outro lado, as prestações, para quem faz o primeiro pedido, vêm por vezes com atrasos consideráveis, o que traz dificuldades à sobrevivência

das pessoas em situação de pobreza. Há uma utente que testemunha nesse sentido: “E eu estou à espera do Rendimento Mínimo há para aí um ano e meio (...)” (utente A).

Sobre os atrasos das prestações do RSI, Iris Young menciona o facto de as decisões políticas serem muitas vezes tomadas tendo como base aquilo que os grupos privilegiados assumem como prioridades. Não é certamente uma prioridade, para os grupos privilegiados, ter dinheiro para a sobrevivência, porque ela está “naturalmente” assegurada (Young, 1999). As pessoas em situação de pobreza podem esperar um ano e meio pela atribuição do Rendimento Social de Inserção (antigo Rendimento Mínimo Garantido), e isso não é considerado inadmissível. Trata-se aqui do que Young chamou “imperialismo cultural”, que pode ser combatido se as instituições democráticas facilitarem a expressão pública das necessidades de quem é socialmente marginalizado ou silenciado (*idem*).

Pontos de encontro: - A educação de crianças e adultos e a formação, como factores que podem contribuir para a saída da situação de pobreza; A consciência de que a ajuda pode ser mais abrangente do que a que se destina a ultrapassar um problema pontual.

Pontos de desencontro: - Em relação ao pedido imediato as utentes exprimem a necessidade de satisfação das suas necessidades objectivas e as assistentes sociais o receio que se inicie, desse modo, uma situação de dependência. Sobre a ruptura com o ciclo da pobreza e a dependência dos serviços, as utentes têm consciência de que precisam de ser orientadas no sentido da ruptura e estão muito reconhecidas quando a orientação acontece. As assistentes sociais manifestam um descrédito em relação às utentes a propósito dessa questão. Constatam que, com grande frequência, a autonomização em relação aos serviços não acontece.

IX.3 – A verdade e a mentira/A justiça e a injustiça na relação de ajuda (Categoria III)

Se se decidiu estabelecer uma categoria apenas para a questão da mentira, foi devido ao facto de se tornar evidente, após as entrevistas exploratórias, que este era um tema muito importante e mencionado, seja por assistentes sociais seja por utentes, muito mais referido, aliás, por estas últimas. Também rapidamente se verificou que a mentira, se era importante, era porque estava intimamente ligada à percepção da justiça ou injustiça na atribuição da ajuda.

Esta categoria divide-se em três subcategorias: 1-A *mentira na comunicação*, 2-A *mentira pelo aspecto físico* e 3-Mentira e visitas domiciliárias.

| | | Frequências | |
|----------------------------------|--------|-------------|-----------|
| III.1 - A mentira na comunicação | a.s.1- | | ut.A- 1 |
| | a.s.2- | | ut.B- 3 |
| | a.s.3- | 2 | ut.C- 4 |
| | a.s.4- | | ut.D- |
| | a.s.5- | 2 | ut.E- 4 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- 1 |
| | Total- | 5 | Total- 13 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|---|
| <p>“Normalmente as mulheres...(…) mentem menos, escondem menos para não dizer a palavra mentira que é um bocadinho pesado.” (a.s.3)</p> <p>“Desagrada-me a mentira. Principalmente quando faço um investimento numa situação, quando começo a trabalhar uma situação tendo por base determinados elementos que me são fornecidos, e depois chego à conclusão que há dados fundamentais que são omitidos intencionalmente e que inviabilizam todo o trabalho, mas não é por isso que deixo...(…)” (a.s.5)</p> <p>“Claro que ahn..., eu continuo a achar, apesar de já ter 15 anos de trabalho, continuo achar que os utentes vão-nos sempre arranjar histórias, criar</p> | <p>“Há muita gente que mente.” (utente A)</p> <p>“(…)eu sou uma pessoa que tem honestidade em demasia, como me abro de corpo e alma (...)” (utente A)</p> <p>“(…) e cortaram-lhe agora o rendimento mínimo, cortaram-lhe, vieram a saber que ela comprou um carro e que comprou isto e comprou aquilo e sabem, as A.S., entre aspas, não são parvas e vêem a situação das pessoas.” (utente B)</p> <p>“Têm carros, têm isto, mas depois na altura ...” (utente C)</p> <p>“Às vezes convém não dizer a verdade toda porque</p> |

| | |
|--|--|
| histórias para tirar a maior vantagem nisso (...)" (a.s.5) | <p>elas, acho que gostam de mentiras." (utente C)</p> <p>"(...) porque acho que há pessoas que não têm a mínima necessidade de receber o Rendimento e que recebem e há tanta injustiça nisto, porque conheço outras que precisam realmente e que lhes foi recusado, ou que estão que tempos à espera. Não sei a vida das outras pessoas..." (utente D)</p> <p>"Eu acho que sim, acho que sim, mentem muito." (utente D)</p> <p>"Não enganá-las, porque eu vejo lá pessoas..." (utente F)</p> |
|--|--|

Quadro 32 - Quadro de frequências e testemunhos A mentira na comunicação.

Como se pode constatar no quadro, as referências à mentira são, nas utentes, mais do dobro do que nas assistentes sociais. As utentes mencionam, como seria de esperar, a mentira nos outros.

| III.2 - A mentira pelo aspecto físico | Frequências | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------|-----------|---|
| | a.s.1- | 2 | ut.A- | 2 |
| a.s.2- | 2 | ut.B- | 3 | |
| a.s.3- | | ut.C- | 2 | |
| a.s.4- | | ut.D- | 1 | |
| a.s.5- | 1 | ut.E- | | |
| a.s.6- | 1 | ut.F- | 3 | |
| Total- | 6 | Total- | 11 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
|--|--|
| <p>"É um indicador. Para eu poder avaliar pelo menos o grau de auto-estima ou pelo menos a limpeza, a apresentação isso tenho em conta, mas também sei que pode não corresponder." (a.s.1)</p> <p>"Para mim não é nada normal, e as utentes acham que é normal, ir ao A.S. mais pobremente vestida, mais simples possível porque senão não convencem. Isso a mim não me diz nada." (a.s.2)</p> <p>"(...) não porque eu sei que muitas vezes vêm com má aparência, desagradável para impressionar." (a.s.5)</p> | <p>(...) tenho roupas que...eu tenho consciência, eu tenho consciência que se eu fosse a uma assistente social vestida com aquelas roupas, elas diziam assim: "A Srª pode-se ir embora, porque a Srª não precisa!" Eu tenho casacos de peles... (utente A)</p> <p>É assim: eu acho que as pessoas quando não precisam, quando vão à A.S. vestem a pior roupa que têm. (...) Sim. Principalmente quando vou à A.S., conforme eu estou aqui é conforme eu vou. (utente B)</p> <p>Eu cá ando com roupas dadas, roupas que me dão, dão a mim, aos meus filhos e acho que não é mal nenhum dizer (...) E quando a A.S. vê uma roupa lavada e limpa acho que cai bem. (utente B)</p> <p>Eu acho que é assim: se a pessoa anda lavadinha e arranjadinha, não precisa. Se a pessoa vem de ranho e de chinelos, já precisa. É por isso que ela me disse que eu não preciso (utente C)</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>E quando eu ando muito, muito em baixo, é quando eu me ponho mais bonita. E com um sorriso. Apesar de querer chorar mas estou a sorrir. E amanhã é outro dia. (utente C)</p> <p>Eu sei que há pessoas que quando chegam às Assistentes tiram tudo não vá ela pensar por ter ouro...(utente D)</p> <p>Que andam lá na minha rua carregadas de ouro e depois vão para ali todas rasgadas todas porcas, enquanto eu apresento-me sempre bem vestida, sempre arranjada, (...) (utente F)</p> <p>A a.s. chegou-me a dizer: “Tem tanta necessidade e anda sempre tão bem vestida!” Eu disse: “Ando sempre bem vestida com a roupa que as senhoras me dão!”, para quem eu trabalhava. (utente F)</p> |
|--|--|

Quadro 33 - Quadro de frequências e testemunhos A mentira pelo aspecto físico.

A mentira pelo aspecto físico enganador, sobretudo tendo a ver com a maneira de vestir, é também muito mais mencionada pelas utentes, havendo quase o dobro das referências.

| | Frequências | | | |
|--------|---|--------|--------|-------|
| | III.3 - Mentira e visitas domiciliárias | a.s.1- | | ut.A- |
| a.s.2- | | | ut.B- | 1 |
| a.s.3- | | | ut.C- | 1 |
| a.s.4- | | 1 | ut.D- | |
| a.s.5- | | 2 | ut.E- | 1 |
| a.s.6- | | | ut.F- | 1 |
| Total- | | 3 | Total- | 5 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|--|
| <p>“Às vezes vêm bem arranjadas e depois o quadro que a gente vê em casa não é o mesmo, não corresponde, não é linear.” (a.s.4)</p> <p>“É a mentira de outra maneira. Nesse aspecto nós não conseguimos como técnicos fazer... mas eu acho que é muito importante fazer visitas domiciliárias para perceber as pessoas no contexto.” (a.s.5)</p> | <p>“O que é que eu sinto? As pessoas entram pela minha casa, vêm e dizem: “Realmente isto é muito pequenino...” Eu estou a morar num quadradinho” (utente A)</p> <p>“É assim o orgulho é bom para a gente falar com as pessoas e mostrar a nossa casa. Gosto, gosto quando vão visitar, são pessoas que vão a minha casa, a minha casa não tem assim riquezas, é casa pobre, como se costuma dizer, pobre mas limpa (...)” (utente B)</p> <p>“Eu também disse-lhe a ela: “Vá lá a minha casa!” Pronto, tenho uma casa... não é minha, é da minha mãe, claro tenho uma casa jeitosa mas é da minha mãe não é?” (utente C)</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>“É, fazer uma visita a casa das pessoas, falarem com as pessoas primeiramente, perguntarem, pronto perguntarem se podem lá ir a casa para ver as condições, como é que estão a viver, como é que não estão.” (utente E)</p> |
|--|--|

Quadro 34 - Quadro de frequências e testemunhos *Mentira e visitas domiciliárias*.

Este item foi igualmente mais referido pelas utentes, embora ligeiramente.

Interpretação dos dados

Paugam estudou a questão do sentimento de injustiça que as pessoas desfavorecidas sentem, não em relação aos que têm uma melhor situação mas sim em relação aos “falsos pobres”. Paugam escreve: “De maneira geral, poder-se-ia dizer que o pobre não se compara ao rico, mas àquele que está logo acima dele, àquele que é um pouco menos pobre” (Paugam, 2003, p. 247). De qualquer modo, muitos têm necessidade de se distinguir moralmente dos que, em sua opinião, são desonestos, apontando sempre inúmeras situações de pessoas que são indevidamente auxiliadas pelos serviços sociais. De facto “Os «verdadeiros pobres» têm consciência de sofrer as consequências da desonestidade dos aproveitadores da assistência” (*idem*, p. 248). Este autor menciona, quando o estatuto social é baixo, que “(...) o indivíduo sente necessidade de ostentar os seus valores morais ou os seus méritos pessoais para compensar ou negociar o descrédito” (*idem*, p. 250).

Para a realidade portuguesa Capucha identificou a verbalização do sentimento de injustiça sobretudo nas pessoas dos grupos que designou “*convivialidade*” e “*desafectação*”. Refere, no entanto, que o grupo com o modo de vida de “*restrição*” desenvolve também, com frequência, sentimentos de ressentimento em relação à situação de pobreza (Capucha, 2005).

A perspectiva de Iris Young sobre o fenómeno da mentira vai no sentido de as pessoas de grupos oprimidos interiorizarem a crítica que lhes é dirigida pelos grupos dominantes, de tal modo, que se criticam a si próprios e sobretudo aos membros dos grupos com os quais se identificam (Young, 1999). Os/as outros/as são mentirosos/as talvez porque as utentes

pressupõem que, de qualquer modo, as assistentes sociais pensam isso das pessoas que recorrem à ajuda.

Em relação ao modo como se apresentam vestidas, quando pedem ajuda nos serviços, todas as utentes afirmaram ir vestidas como andam noutros contextos, ao contrário de muita gente que conhecem que se vestem mal para demonstrar que precisam de ser ajudadas. O vestuário parece mesmo ser, para parte das utentes entrevistadas, um sinal de auto estima, um modo de ter alguma coisa positiva, que seria a sua feminilidade. Recorde-se a afirmação: “E quando eu ando muito, muito em baixo, é quando eu me ponho mais bonita.” (utente D) (quadro 33, p.146);

Vai no mesmo sentido a afirmação de uma assistente social:

“Acho que até é uma forma da pessoa mostrar que está viva e que se preocupa consigo.” (a.s.2).

Skeggs afirma, na sequência da pesquisa que efectuou: “Appearance was often a preoccupation of those who did not have their value legitimated elsewhere” (Skeggs, 2002. p.109).

O aspecto físico da utente foi considerado por uma assistente social como um esforço da parte desta para que exista um ambiente agradável durante a entrevista: “Se a pessoa vem demasiado desarranjada... não é agradável!” (a.s.2)

Só uma assistente social verbalizou que o modo de vestir da utente pode também ser indicador da classe social a que pertence.

“Constitui indicador do meio sócio económico a que a pessoa pertence, se a pessoa está numa fase em que está com a sua auto-estima base (?), gosta de se apresentar, ou se se apresentou melhor para vir ao serviço, são mulheres que... pronto funciona logo como diagnóstico, a primeira observação da mulher que se atende.” (a.s.3).

Em relação às visitas domiciliárias, estas são consideradas um modo de controlo, aliás aconselhado pelas utentes, para que as assistentes sociais se apercebam da realidade das condições em que vivem, elas próprias e os outros utentes. Segundo elas, através das visitas será possível, eventualmente, detectar a existência dos «falsos pobres» para usar a terminologia de Paugam, (Paugam, 2003).

Uma assistente social afirmou que as visitas domiciliárias aos utentes podem acontecer em qualquer altura, sem que seja necessário prevenir:

“Normalmente aviso que faço uma visita domiciliária em qualquer altura, portanto a partir do momento em que vêm ao Atendimento, eu até posso nunca vir a realizar a

visita domiciliária, mas há situações em que, por exemplo numa situação de crianças em risco, as visitas domiciliárias são frequentes, numa situação de apoio económico as visitas domiciliárias também acontecem (...)" (a.s.5)

As visitas domiciliárias parecem ser implicitamente aceites pelas utentes a partir do momento em que solicitam ajuda pois nenhuma verbalizou que sentisse a visita domiciliária como uma intromissão. Essa intromissão é avaliada por Iris Young do seguinte modo:

"Being a dependent in our society implies being legitimately subject to the often arbitrary and invasive authority of social service providers and other public and private administrators, who enforce rules with which the marginal must comply, and otherwise exercise power over the conditions of their lives. (Young, 1999, p. 54)

As visitas são mesmo, por vezes, vividas pelas utentes como um sinal de interesse por parte das assistentes sociais ou pelo menos como um modo destas puderem confirmar, no ambiente quotidiano, a veracidade da situação, tal qual a descreveram nos serviços.

Pontos de encontro: - A mentira existe no relacionamento entre os dois grupos e é reprovável.

Pontos de desencontro: - A preocupação com a mentira é muito mais acentuada nas utentes. As utentes preocupam-se com o facto dos outros, ao mentir, poderem retirar benefícios dos serviços sociais. Nas assistentes sociais a preocupação é que a mentira das utentes falseie o diagnóstico das situações e enquine o relacionamento.

IX.4 – A Misericórdia e a assistente social como profissional, sujeita às regras da Instituição (Categoria IV)

O Atendimento designa, como já foi explicitado, o serviço que, na Misericórdia de Lisboa, apoia, numa primeira linha, as pessoas que recorrem à instituição. Este serviço é assim, com frequência identificado com a Misericórdia.

Esta categoria divide-se em duas subcategorias: *O Atendimento e Burocracia/Tempo para estar com as utentes*

| IV.1 – O Atendimento | Frequências | | | |
|----------------------|-------------|--------|----------|---|
| | a.s.1- | 2 | ut.A- | 2 |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- | 2 |
| | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | | ut.D- | |
| | a.s.5- | 4 | ut.E- | |
| | a.s.6- | 6 | ut.F- | 1 |
| Total- | 13 | Total- | 5 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|--|
| <p><i>(Tem a impressão, nessas situações, que as pessoas “culpam” mais a técnica ou a instituição da não resposta?)</i></p> <p>“Muitas vezes a técnica porque é a cara, mas... a instituição porque eles confundem muitas vezes o Estado, com o sistema, com a sociedade, com esta instituição (...)” (a.s.1)</p> <p>“A a.s. é a face do serviço, a A.S. é a face de tudo, é a culpada das coisas que correm mal, e para algumas pessoas é a pessoa que lhes conseguiu ajudar a dar o salto e a melhorarem em termos de qualidade de vida deles. Mas é sempre o bode expiatório das coisas más que acontecem, isso é o nosso papel, desmontar um bocado isso.” (a.s.5)</p> <p>“E acho que desde que cheguei a esta Casa as respostas em termos de Atendimento Social cada vez têm vindo a diminuir mais.” (a.s.5)</p> <p>“Se não aceitarem, o nosso contributo também muitas vezes fica inviabilizado. Portanto é uma questão de aceitarem ou não. Se não aceitarem muito bem na mesma, o serviço está cá, está disponível, voltem cá noutra altura.” (a.s.5)</p> <p>“(…) eu digo muitas vezes que o Atendimento é uma porta de entrada e que dá muito... mostra muito o que é que se pode fazer com uma pessoa, não é?” (a.s.6)</p> <p>“(…) também não é com uma intervenção pontual do Atendimento que isto se conseguia, teria que haver outras medidas.” (a.s.6)</p> | <p>“(…) porque eu sei que a Santa Casa tem casas fechadas, eu sei que a Santa Casa tem maneiras de apoiar as pessoas nem que fosse com um subsídio para renda, por exemplo, que seria uma ajuda, eu devo quase dois anos de renda à senhoria por causa de estar na situação em que estou, (...)” (utente A)</p> <p><i>(Na sequência da pergunta: Quando as A.S. não ajudam é mais porque não podem, ou porque não querem?)</i></p> <p>“Eu acho que vai das A.S. (utente A)</p> <p>Sim. Porque não quis mesmo. Sim, porque não quis.” (utente B)</p> <p>“(…) não é só ela a mandar, tem um superior a ela e não pode ajudar, porque o superior não lhe dá ordens. Também vamos ver o caso pelo lado da assistente social.” (utente B)</p> <p>“(…) mas a semana passada estive 15 dias sem tomar medicação, porque ali, na S.C.M.L. há um mês que eu estou à espera dos medicamentos e não há meio de virem. Mas não é a A.S. que tem culpa porque ela tem superiores e sem a autorização dos superiores ela não me pode dar o vale.” (utente F)</p> |

Quadro 35 - Quadro de frequências e testemunhos O Atendimento.

As questões que têm directamente a ver com o Atendimento e a instituição, na sua relação directa com a ajuda, são, naturalmente, referidas mais do dobro de vezes pela assistentes sociais.

| IV.2 – A burocracia/tempo para estar com as utentes | Frequências | | | |
|---|-------------|--------|----------|---|
| | a.s.1- | 4 | ut.A- | |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- | 2 |
| | a.s.3- | 2 | ut.C- | 1 |
| | a.s.4- | | ut.D- | 1 |
| | a.s.5- | 2 | ut.E- | 1 |
| | a.s.6- | 1 | ut.F- | |
| Total- | 10 | Total- | 5 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|---|--|
| <p>(...) perco muito, muito tempo com papéis (...) perco tempo em relação aos utentes. (a.s.1)</p> <p>(...) e é difícil criar uma relação de confiança porque como temos um volume de trabalho bastante elevado não há tempo suficiente para criar essa relação. (a.s.1)</p> <p>Deve-se ao volume de trabalho. Infelizmente a maior parte das vezes nós tentemos ser o mais directas e rápidas e tentar atender às necessidades rapidamente, até porque se aprofundássemos um bocadinho mais não faríamos da maneira que estamos a fazer. (a.s.1)</p> <p>O Atendimento Social, por si só, como falava... eu penso que não é suficiente o tempo que as pessoas têm para estar com os utentes. (a.s.3)</p> <p>(...) nós temos um grande volume de trabalho de secretária. (a.s.5) O trabalho do A.S. é estar com as famílias, intervir com as famílias, esse é que é o trabalho. Agora o excesso burocrático é muito e desagrada-me completamente. Mas tenho que o fazer, não tenho alternativa (a.s.5)</p> <p>(...) e sinto muitas vezes que podia dar muito mais do que aquilo que dou, porque o Atendimento está muito burocratizado, é só papéis para isto, papéis para aquilo(...) (a.s.6)</p> | <p>(...) mas disseram-me que eu podia ligar a qualquer hora que ela, se puder, atende para falar comigo, pelo telefone. (utente B)</p> <p>Sinto que estou o tempo suficiente para eu poder contar as coisas... (utente B)</p> <p>É pouco tempo.(utente C)</p> <p>Ou porque se tem mais urgência e se telefona, “É muito urgente, eu preciso de conversar!” e marcam para o dia seguinte, uma disponibilidade enorme. (Utente D)</p> <p>Não...porque eu penso que também elas têm que ter tempo para as outras pessoas, para ajudar. (...) Têm muito trabalho em cima. (utente E)</p> |

Quadro 36 - Quadro de frequências e testemunhos A burocracia/tempo para estar com as utentes

A temática da burocracia, na sua ligação com o tempo para estar com as utentes, foi referida o dobro de vezes pelas assistentes sociais.

Interpretação dos dados

As assistentes sociais valorizam o seu trabalho no Atendimento Social, sabem que ele é importante para poder perspectivar a saída da pobreza das pessoas que as procuram. Algumas têm consciência que é um trabalho demasiadamente individualizado e por vezes pontual e que seriam precisas outras medidas e mais recursos para que fosse verdadeiramente eficaz. Sabem também que são a face do serviço: “(...)a assistente social. é a face de tudo, é a culpada das coisas que correm mal, e para algumas pessoas é a pessoa que lhes conseguiu ajudar a dar o salto e a melhorarem em termos de qualidade de vida deles (...)” (a.s.5). Da parte das utentes há uma certa consciência que há uma instituição por detrás do trabalho da assistente social que condiciona esse trabalho. Porém quase todas têm o sentimento, pelas várias experiências que foram tendo, que há quem ajude por que quer e quem não ajude porque não quer. Quando o relacionamento é bom, há uma convicção maior que o não auxílio provém das regras da instituição. O testemunho da mesma utente sobre duas assistentes sociais diferentes, é disso paradigmático: “Sim. Porque não quis mesmo. Sim, porque não quis.” (utente B) – refere-se aqui a uma assistente social que a atendeu no passado; “(...) não é só ela a mandar, tem um superior a ela e não pode ajudar, porque o superior não lhe dá ordens. Também vamos ver o caso pelo lado da assistente social.” (utente B).

A afirmação “Eu gosto de fazer Atendimento,(...)” (a.s.5) esteve implícita nas afirmações de quase todas as assistentes sociais, normalmente seguidas de um “mas” anunciador das muitas dificuldades inerentes ao trabalho que executam. Na vertente mais directamente relacionada com a instituição, é a burocracia e o excesso de trabalho que parecem ser sentidos, pelas assistentes sociais, como os grandes impedimentos a que se faça um trabalho mais próximo das utentes. Essa proximidade possibilitaria estabelecer uma relação de confiança, e mesmo, para algumas, a avaliação mais correcta das situações de tal modo que, o modo de actuar seria diferente, se houvesse mais tempo para estar com as pessoas. As exigências burocráticas necessárias para que se funcione numa base de ética da justiça, impedem muitas vezes que também a ética do cuidado, esteja presente.

As utentes, na sua maioria, se estão contentes com a assistente social, sentem que estão com elas o tempo que é necessário. No entanto, duas pensam que é pouco, o tempo que estão com a técnica.

Sobre a burocracia Young escreve que: "(...) bureaucracy introduces a universalization and standardization of social or cooperative activity" (Young, 1999, p. 77). Todavia, o perigo da burocracia é se as decisões e as acções são avaliadas, não tanto por serem justas e adequadas, mas pela sua validade legal, segundo as normas e os procedimentos definidos como correctos (*ibidem*). Exigir cada vez mais que as assistentes sociais funcionem sob a ética da justiça, tomada como justiça formal, não deverá pois, através da exigência avassaladora dos procedimentos burocráticos, sobrepor-se à ética do cuidado (*idem*). A ética do cuidado exige tempo, pois, quando se cuida, está-se atento ao outro, às condições particulares de vida e aos seus sentimentos e emoções (Pintassilgo, 1998). Esta "ética dos direitos", segundo Young, "corresponds poorly to the social relations typical of family and personal life, whose moral orientation requires not detachment from but engagement in and sympathy with the particular parties in a situation;" (Young, 1999, p.96).

Para além disso, o ideal da imparcialidade oculta, segundo aquela autora, a concepção de universalidade dos grupos dominantes e ajuda a justificar as estruturas hierárquicas onde as decisões são tomadas (*idem*, p.97).

A questão da burocracia liga-se também, segundo Young, à ética do profissionalismo: "Strong explicit or implicit rules prohibit professionals from bringing their personal desires and commitments to the job, or allowing personal feelings about others to influence their performance". (Young, 1999, p. 78). No entanto, pela sua natureza, as regras universais e formais não são aplicáveis automaticamente e os sentimentos, valores e percepções de quem toma as decisões estão necessariamente implicados nessas decisões (*ibidem*).

Pontos de encontro: -

Pontos de desencontro:- Algumas utentes pensam que a assistente social pode não prestar a ajuda solicitada por não querer fazê-lo. As assistentes sociais, naturalmente, nunca verbalizaram que isso pudesse acontecer.

A burocracia foi muito mais mencionada pelas assistentes sociais. As utentes, na maioria, não se apercebem que as assistentes sociais poderiam estar mais disponíveis e estão satisfeitas com o tempo que lhes é dedicado.

IX.5 – Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado, conjugadas ou não com o género (Categoria V)

Esta categoria está dividida em duas subcategorias: – 1-*Em geral* e 2-*Na relação de ajuda*. Na primeira subcategoria as representações são abordadas de modo genérico, na segunda categoria foram inseridas as representações presentes na relação de ajuda.

| | | Frequências | |
|----------------|--------|-------------|-----------------|
| V.1 – Em geral | a.s.1- | | ut.A- 2 |
| | a.s.2- | 5 | ut.B- 1 |
| | a.s.3- | 1 | ut.C- 1 |
| | a.s.4- | 2 | ut.D- 2 |
| | a.s.5- | 1 | ut.E- 2 |
| | a.s.6- | | ut.F- 1 |
| | Total- | 9 | Total- 9 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
|---|---|
| <p>“Nós temos uma maneira muito...quando as coisas não nos correm bem, e os homens também, também têm a sua maneira, nós temos hum... maneiras transversais de resolver as questões. (...) Nós resolvemos questões dando a volta por outro lado. Desconversando!” (a.s.2)</p> <p>“Porque os homens na sociedade portuguesa são meninos desde que nascem até morrer.” (a.s.2)</p> <p>“Porque as mulheres são as grandes protagonistas da vida familiar e até social. E pronto até culturalmente a ideia que se tem que os homens é que tomam conta das mulheres, tomam conta da família, é completamente ao contrário. É só um mito.” (a.s.3)</p> <p>“Os homens são pessoas com uma formação...pelo menos têm (imperceptível) de falar diferente das mulheres . Elas são mais sensíveis, são mais emocionais, são mais...” (a.s.4)</p> | <p>“As mulheres têm o coração mais mole, e... penso eu que é assim, e são mais abertas para os problemas do dia a dia. Um homem pode estar a morrer de fome e não é capaz se calhar de vir pedir um prato de comer, sei lá...” (utente A)</p> <p>“Não sei. Porque acho que os homens não são... acho que têm vergonha.” (utente C)</p> <p>“A mulher é que se tem que desenrascar seja lá para o que for. E pelo menos no meio..., as pessoas com quem eu lido ainda pensam muito assim.” (utente D)</p> <p>“(…) o homem ainda bate muito na mulher, porque está cheio de razão ahn...e a mulher pronto, mal ou bem se quer manter o casamento ou se quer estar com ele, se não quer estar com ele leva porrada, então acaba por ser assim.” (utente D)</p> <p>“Porque os homens não sabem explicar as coisas como nós explicamos. (risos). Porque eu tenho um exemplo no meu marido...Ele não consegue falar,</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>não consegue explicar, não consegue nada! Eu é que tenho que ir aos bancos, fui eu que tratei dos papéis da casa para se comprar a casa, fui eu que corri tudo e ele nem consegue levantar dinheiro na caixa multibanco! (risos). Eu realmente sou para tudo, realmente sou! E não vejo homens, é engraçado a carregar pesos como as mulheres quando vou ao supermercado!” (utente E)</p> <p>“Porque a mulher sente. Eu para mim... os homens pensam que são mais espertos do que as mulheres. Mas nós também somos espertas e temos valores. E eles não nos dão os valores. Se nos dessem valores, nós conseguíamos, pronto, eles conseguiam falar connosco a bem, com calma e tudo o mais” (utente E)</p> <p>“Os homens talvez tenham mais vergonha e mandem as mulheres.” (utente F)</p> |
|--|--|

Quadro 37 - Quadro de frequências e testemunhos *Em geral.*

Nesta subcategoria há o mesmo número de referências por parte de assistentes sociais e utentes.

| V.2 – Na relação de ajuda | Frequências | | | |
|---------------------------|-------------|--------|-----------|---|
| | a.s.1- | 1 | ut.A- | 3 |
| a.s.2- | 3 | ut.B- | 2 | |
| a.s.3- | 4 | ut.C- | 1 | |
| a.s.4- | 5 | ut.D- | 1 | |
| a.s.5- | 1 | ut.E- | 3 | |
| a.s.6- | 4 | ut.F- | 3 | |
| Total- | 18 | Total- | 13 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
|--|--|
| <p>“Se eu estivesse numa situação que precisasse de ajuda sei que o meu marido não faria isso... e acho que sim nesse aspecto também eu me identifico de ir à luta e de ir procurar respostas, não só para mim mas para os outros... “(a.s.1)</p> <p>“Olhe nas mulheres agrada-me muito aquilo que nós normalmente temos que é uma capacidade de expor aquilo porque estamos a passar sem vergonha, sem preconceitos (...)” (a.s.3)</p> <p>“Eu acho que é sobretudo uma facilidade em compreender, do imaginar que as outras pessoas, que a A.S. nos está a entender porque é mulher, também é mãe, ahn...porque tem papéis sociais e relacionais iguais ao nosso e nesse sentido, é mais fácil, com certeza que é.” (a.s.3)</p> | <p>Respostas dadas na sequência da pergunta: “<i>Do outro lado porque é que acha que esta profissão de a.s. é mais escolhida por mulheres do que por homens?</i>”</p> <p>“Não sei...porque uma mulher se calhar sente-se mais à vontade a falar com outra mulher do que com um homem, não sei, penso eu, é como os médicos, eu sinto-me muito mais à vontade a falar com uma médica do que com um médico, mas se me sair um médico o que é que eu hei-de fazer...” (utente A)</p> <p>“(…) eu quando falei no (sítio X), com a minha A.S., e ele também estava sempre reunido comigo para eu poder falar e desabafar. (<i>E isso não lhe fez nenhuma diferença?</i>) Não.” (utente B)</p> |

| | |
|--|--|
| <p>“Sentimos as dificuldades em casa que elas estão a sentir.” (a.s.4)</p> <p>“Quem não tem crianças eu acho que dificilmente aceita aqueles condicionantes daquela pessoa, acho eu, não viveu, não experimentou, não... pronto, não tem referência, vá lá.” (a.s.4)</p> <p>“Porque elas acabam por ter a responsabilidade da casa. Eu acho que culturalmente a mulher, é educada para gerir a casa, para educar os filhos, ahn... e como tal elas sentem os problemas e recorrem aos serviços para pedir ajuda para resolver esses problemas.” (a.s.5)</p> <p>“(…) que vinham com um quadro de relações muito complicadas, maus tratos do marido e havia uma certa cumplicidade comigo, uma coisa que não sei bem explicar... (..) Sim, era entre mulheres. Lembro-me de uma mulher em especial que depois voltei a encontrar e eu, pronto, vi o olhar dela, vi o olhar dela e o olhar dela brilhou, e o meu também. Ela estava casada com o mesmo marido. E eu perguntei-lhe a brincar: “Então, já arranjou outro?” (..) Ele dava-lhe tantos maus tratos... pronto mas acho que de alguma forma a ajudei um bocadinho a pensar nela, ela começou a trabalhar... e isso... pronto se tu conseguires isso... nisso é que o Atendimento me deixa... me dá maior satisfação.” (a.s.6)</p> <p>“Ao nível de... se calhar esta história de ser mãe, isto mexeu muito comigo, não é? (...) Exactamente, à questão do sofrimento que se pode ter por um filho, não estar bem, ou não estar feliz e perdas e não sei quê...” (a.s.6)</p> | <p>“Exactamente, é uma coisa que eu também não compreendo e gostava de compreender! Porque se calhar o homem compreendia melhor a mulher. (...) Porque é assim, a mulher tem muita inveja da mulher. Então eu acho que o homem ajuda mais a mulher. (...)É. Exactamente. Porque a mulher no fundo é muito invejosa. As mulheres são muito invejosas.” (utente C)</p> <p>“Só se for por terem mais paciência. Porque também devem apanhar com cada embrulho!” (risos) (utente D)</p> <p>“Ah...não! Eu já apanhei um senhor, homem, a.s., não sei se é a.s. que se diz, na mesma (...) Que tem sido...uma simpatia.” (utente E)</p> <p>“Ah! Eu não era capaz de dizer o que eu estou a dizer aqui (risos) Não! Porque é assim: Se fosse um homem eu não conseguia dizer o que... sentia-me inferiorizada...” (utente E)</p> <p>“Porque o homem é mais frio, é mais calculista. A mulher tem...somos mais... temos o coração mais mole.” (utente F)</p> <p><i>(Imagina que... por exemplo, a A.S. que tem agora, se em vez de ser uma senhora, se fosse um homem, imagina que isso fazia diferença?)</i></p> <p>“Acho que não, porque há homens também com muito bom coração.(...) Havia certas coisas que não era capaz de falar.” (utente F)</p> |
|--|--|

Quadro 38 - Quadro de frequências e testemunhos Na relação de ajuda.

Interpretação dos dados

A questão do género na sua relação com o cuidar e o auxílio por vezes necessário para o executar devidamente, interessou muito assistentes sociais e utentes. As assistentes sociais testemunharam no sentido das funções inerentes aos cuidados, enquanto mães e donas de casa, implicarem uma certa identificação com as utentes. Esta identificação surgiu também num testemunho de uma assistente social, em relação a uma situação de violência doméstica vivida por uma utente, que a assistente social ajudou a ultrapassar.

As utentes referiram-se sobretudo ao maior ou menor à vontade em contar coisas íntimas das suas vidas se, em vez de uma mulher, se relacionassem com um homem assistente social.

As assistentes sociais consideram as mulheres como as gestoras da vida familiar e doméstica. Fazem-no, segundo os seus testemunhos, de modo sensível e emocional, se comparadas com os homens, que são aliás considerados irresponsáveis por uma das assistentes sociais.

Os homens são considerados, pelas utentes, como tendo pouca capacidade de explicar as situações que vivem, como não tendo capacidade para resolver os assuntos do dia a dia, como sendo insensíveis, envergonhados e embaraçados quando se trata de reconhecer que precisam de ajuda, “enviando-as” a elas pedir auxílio. São elas, em suma, que se encarregam das tarefas necessárias à vida diária. Para além disso os homens desvalorizam as mulheres, para se valorizarem a eles mesmos.

Há consenso, como se pode verificar pelos testemunhos das mulheres dos dois grupos, sobre o facto de serem as mulheres quem cuida do lar e da família, e de serem elas quem mobiliza as energias pessoais e os recursos necessários existentes na sociedade, para enfrentar eventuais dificuldades que surjam no desempenho dessas funções. Recorde-se os números do estudo coordenado por Heloísa Perista *Inquérito à Ocupação do tempo 1999*, (Perista, 2002) que mostram que 94% das mulheres executem as tarefas respeitantes ao lar e à família, contra 59% dos homens. É certo que o estudo constatou que, à medida que sobe a escolarização das mulheres, menos horas dedicam às tarefas domésticas e aos cuidados aos filhos. Todavia elas continuam sempre, se comparados com os homens, a fazê-lo durante muito mais horas. Eis um ponto de encontro que atravessa as várias classes sociais.

Desenha-se, para além da constatação do facto de as mulheres serem, como disse uma assistente social “(...)as grandes protagonistas da vida familiar e até social (a.s.3), alguma contestação a essa realidade. Houve por exemplo uma assistente social que disse: “Porque elas assumem responsabilidades que não deviam assumir. Não há igualdade de género.” (a.s.2). Recorde-se que também uma utente refere os homens

nos seguintes termos: “(...) E eles não nos dão os valores (...) E não vejo homens, é engraçado, a carregar pesos como as mulheres quando vou ao supermercado!” (utente E) (quadro 37, p.154).

Se há dificuldades, por falta de recursos, em desempenhar as funções que são acometidas às mulheres, são elas que recorrem aos serviços em busca de auxílio. Provavelmente, a vergonha que os homens sentem em reconhecer que precisam de ajuda, referida por várias utentes, pressupõe a interiorização, por parte dos homens, do modelo do homem provedor de alimentos (Lister, 2003, Singly, 2000). Este modelo de comportamento masculino pressupõe, normalmente, a existência de um trabalho pago. Quando esse trabalho falta, parece difícil para os homens admitirem que precisam de outros meios, como o Rendimento Social de Inserção (RSI) ou os subsídios da Misericórdia, para satisfazer as necessidades da família, e as suas próprias. Por isso as “enviam” a elas, como refere uma utente. Recorde-se que o Rendimento Mínimo Garantido, actual RSI era, até Dezembro de 2002, maioritariamente solicitado e gerido por mulheres, numa percentagem de 69% (Capucha, 2005). Haverá também aqui uma dificuldade acrescida nos homens, como grupo habituado a dominar, em admitir que falharam na missão de provedores de alimentos. Sennet, citado por Ruth Lister, afirma que as sociedades meritocráticas, aceitam cada vez menos que se falhe. Aquele autor afirma: “Respect does not easily transcend «the boundaries of inequality» (Sennet *cit* Ruth Lister, 2004). Ruth Lister escreve: “Poverty denotes failure. The equation of receipt of welfare with stigmatized «dependency» strips away another skin of the onion of self-esteem” (*idem*, p. 121). Para os homens será então mais difícil enfrentar situações que, no seu imaginário, estão associadas a falha da sua parte e que possam suscitar, imaginárias ou reais faltas de respeito. As mulheres estarão, enquanto grupo dominado, mais imunes a estes comportamentos, e a sua auto estima não será tão fortemente abalada quando têm que depender de serviços. No entanto, as afirmações que se trancrevem de seguida, traduzem algum mal estar por terem que recorrer aos serviços sociais: “Porque só em último recurso é que eu vou! Eu nunca precisei disto! Nunca! (utente C)” ; “(...) ainda ter que estar a levar com aquelas coisas que ela às vezes me diz” (utente A). De qualquer

modo, a interiorização fortíssima, de que lhes cabe velar pelo bem estar da família, impele-as a pedir auxílio quando os recursos falham.

Foi o tema da maternidade que mais suscitou a identificação entre assistentes sociais e utentes. O facto de ser mãe, foi sublinhado como importante na compreensão dos problemas que as utentes enfrentavam, em cinco das seis assistentes sociais entrevistadas. A maternidade parece pois continuar a ser considerada o grande símbolo do género feminino e comportar, de arrasto, a inerência da responsabilidade “natural” de cuidar dos filhos. Esta responsabilidade é de facto acometida, quase em exclusivo às mulheres. Recorde-se que o *Inquérito à Ocupação do tempo 1999* refere que os cuidados regulares às crianças são assegurados sempre ou com frequência por 77% das mulheres empregadas e por 26% dos homens na mesma situação, mas, dos que participavam, mais de 3/4 o fazia com a colaboração das mulheres (Perista, 2002) (pp. 75,76 desta dissertação).

Se as vivências da maternidade geram cumplicidades nos dois grupos de mulheres, cria também, sobretudo para as que estão em situação de pobreza, dependências várias, para já dos serviços sociais, como acima se demonstrou. Essas dependências, que gravitam em torno do *cuidar*, possibilitam a independência dos homens. Ruth Lister afirma: “Men’s independence is built on the freedom from the caring responsibilities that contribute to women’s dependence (Lister, 2003, p110). O grande desafio é pois, a vários níveis, a desgenderização das tarefas inerentes ao cuidar, em relação aos filhos, a outros dependentes e à gestão doméstica em geral (Lister, 2003).

Uma utente e uma assistente social referiram-se à violência doméstica, tema aliás já referido mais acima, aquando da análise de outra categoria. Parece ser um tema quase incontornável e que gera cumplicidade entre as mulheres. A utente referiu-se à violência masculina sobre as mulheres, em geral, mas uma assistente social recordou um caso gratificante para ela, porque ajudou uma mulher, senão a libertar-se completamente, pelo menos a saber gerir a violência que sofria por parte do companheiro. Eis um bom exemplo de, como a busca da libertação de uma das formas de opressão, que

atinge as mulheres, a violência sistêmica (Young, 1999), pode uni-las, independentemente da classe social.

Quando se quis saber até que ponto as utentes valorizavam, ou não, que fossem mulheres a prestar-lhes os cuidados profissionais, algumas utentes mostraram-se hesitantes em afirmar que não estariam tão à vontade se fossem ajudadas por um homem, uma assumiu que se sentiria inferiorizada perante um assistente social e uma, no extremo oposto, verbalizou a preferência por um homem, que ela pensava a compreenderia muito melhor, uma vez que as mulheres são invejosas. Talvez, que a má relação que esta utente tem actualmente com a assistente social que a segue, não seja indiferente a esta opinião. De qualquer modo, e no conjunto das opiniões das utentes, parece desenhar-se alguma aceitação, ainda hesitante é certo, que o cuidar inerente ao serviço social seja, também, do âmbito masculino.

Pontos de encontro: - A convicção de que são as mulheres quem cuida da família e do lar e são quem se preocupa em ir buscar auxílio se ele for necessário; a maternidade e a luta contra a violência doméstica.

Pontos de desencontro: -

IX.6 – Representações sobre a classe social - desigualdade e a pobreza, conjugadas ou não com o género (Categoria VI)

Esta categoria divide-se em quatro subcategorias: 1-Classe social – Desigualdade; 2- Causas da pobreza: pobreza por factores sociais; 3-Causas da pobreza: pobreza por factores individuais; 4-Pobreza e género.

| VI.1 - Classe social - Desigualdade | Frequências | | | |
|-------------------------------------|-------------|-----------|--------|----------|
| | a.s.1- | 5 | ut.A- | 1 |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- | 1 |
| | a.s.3- | | ut.C- | |
| | a.s.4- | 3 | ut.D- | 1 |
| | a.s.5- | 5 | ut.E- | |
| | a.s.6- | | ut.F- | 1 |
| | Total- | 14 | Total- | 4 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
|--|--|
| Se eu nasci numa situação mais favorecida provavelmente não terei os mesmos problemas. Mas também existem situações em que as mulheres são | Eu penso que as A.S. não têm mais nível do que as utentes, têm é mais estudos. As A.S. têm é mais estudos. As A.S. não têm mais nível do que eu ou |

| | |
|--|--|
| <p>capazes de dar uma volta por si próprias. É isso que eu tento devolver(a.s.1)</p> <p>A minha ideia em relação a ela é: eu tive se calhar a sorte e não tropecei mas sei que um dia podia estar assim nessa situação, portanto não faço esse degrau. (a.s.1)</p> <p>Eu sinto que há muita pobreza mas acho que é mais interior. (a.s.1)</p> <p>Há situações em que olhamos para a pessoa e de facto a vivência daquela pessoa não tem nada a ver com a nossa vivência. (a.s.2)</p> <p>(...) dentro da nossa experiência, que a gente também não vive a realidade daquelas pessoas, daquelas famílias. A parte financeira é sempre uma parte complicada às vezes penso se eu tivesse naquela situação o que é que eu faria? Estaria completamente...(…) desorientada e em baixo, não é? Emocionalmente em baixo, concerteza (a.s.4)</p> <p>(...) portanto é assim, eu já atendi população da ... em que é assim, comparando duas famílias, uma família de bairro em que há sempre uns esquemas, há sempre umas horinhas que vai vindo algum dinheiro, não pagam isto não pagam aquilo, mas também como é casa camarária não têm acção de despejo, vão fazer uma puxada de electricidade, vão fazer não sei o quê. Têm estes esquemas todos. E recorrem a este serviço ou a outros. Portanto sabem muitíssimo bem gerir os recursos disponíveis, uma pessoa da classe média... fica o casal na situação de desemprego e o que é que acontece? Ficam... é uma vergonha, encaram como uma situação de vergonha, ahn e não sabem o que é que hão-de fazer: “Agora como é que eu saio desta situação? Agora não tenho, o que é que eu faço... porque...” (a.s.5)</p> | <p>do que outra pessoa que anda na rua, têm é mais possibilidades, como é que se diz... intelectuais! (utente A)</p> <p>É assim, eu conheço uma A.S. que conseguiu ser A.S. mas teve que dar muito no duro e os pais são umas pessoas que foram pobres. (utente B)</p> <p>São pessoas muito bem esclarecidas, muito bem esclarecidas. Pessoas bem formadas, quando falo formadas não estou a dizer.. ahn... a nível escolar, não é? são pessoas bem formadas, são pessoas que têm outra visão não é? e (...) (utente D)</p> <p><i>(Voltando às A.S.s acha que, enquanto mulheres, têm alguma coisa em comum, as pessoas que elas atendem e elas próprias?)</i> Eu acho que sim. Porque elas também têm problemas. (utente F)</p> |
|--|--|

Quadro 39 - Quadro de frequências e testemunhos Classe social – Desigualdade.

Nesta subcategoria, as assistentes sociais e utentes falam sobre o que eventualmente poderão ter em comum, na vertente da classe social. Só quadro utentes conseguiram exprimir-se sobre este assunto, como se constata pela leitura do quadro.

| | | Frequências | |
|---|--------|-------------|---------|
| | | | |
| VI.2 - Causas da pobreza: pobreza por factores societais | a.s.1- | | ut.A- 3 |
| | a.s.2- | 1 | ut.B- |
| | a.s.3- | | ut.C- 3 |
| | a.s.4- | | ut.D- |

| | | | | |
|--|--------|----------|--------|----------|
| | a.s.5- | 3 | ut.E- | 1 |
| | a.s.6- | 4 | ut.F- | |
| | Total- | 8 | Total- | 7 |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|---|--|
| <p>“É. A diferença salarial deve-se a isso e porque interessa ao capital.” (a.s.2)</p> <p>“Sim, eu acho que a nível das políticas sociais não se investe como seria necessário na formação.” (a.s.5)</p> <p>“O desemprego...essencialmente o desemprego e endividamentos.” (a.s.5)</p> <p>“(…) tem um bocadinho a ver com este sistema, esta história da globalização que no fundo as pessoas cada vez mais... em termos profissionais o fosso é maior e as empresas acabam por ir para sítios onde a mão de obra é mais barata e tudo isso provoca...não é?” (a.s.6)</p> <p>“Eu acho que a precariedade de emprego, o desemprego mesmo, aumentou...” (a.s.6)</p> | <p>“Porque o dinheiro está muito mal distribuído, é como dizia o poeta, uns com muito, outros com pouco e a maioria sem nada.” (utente A)</p> <p>“E as propostas de trabalho, as oportunidades de trabalho estão uma miséria no nosso país, são cada vez menos.” (utente A)</p> <p>“Mas pronto tem que haver o rico para nos dar trabalho ao pobre. Porque se não houver o rico para nos dar trabalho ao pobre isto não vai para a frente.”(utente C)</p> <p>“Eu vejo por este governo, desculpe estar a dizer mas...(…) É o governo que nos tira (...) as regalias e não é só as regalias, é também os valores que nós temos.(…) Por exemplo, a saúde. Eu não falo dos hospitais porque está metido, é a cultura, é a educação, e é tudo.” (utente E)</p> |

Quadro 40 - Quadro de frequências e testemunhos *Causas da pobreza: pobreza por factores societais.*

Apenas três assistentes sociais e três utentes acreditam que a pobreza esteja relacionada com factores societais. A assistente social seis foi quem mais verbalizou essa convicção.

| VI.3 - Causas da pobreza: pobreza por factores individuais | Frequências | | | |
|--|-------------|--------|-----------|--|
| | a.s.1- | 5 | ut.A- | |
| a.s.2- | | ut.B- | 4 | |
| a.s.3- | 1 | ut.C- | | |
| a.s.4- | | ut.D- | 4 | |
| a.s.5- | 2 | ut.E- | 1 | |
| a.s.6- | 2 | ut.F- | 1 | |
| Total- | 10 | Total- | 10 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais : | Exemplos de testemunhos de utentes : |
|--|--|
| <p>E portanto a pobreza em Portugal é quase uma opção das pessoas. Não quero ser tão exigente mas a verdade é essa. (a.s.1)</p> <p>Pobreza de cultura. E depois também de falta de cuidado consigo próprio, de degradação, casas e</p> | <p>Olhe eu falo por mim, às vezes há muito pobreza porque às vezes é as pessoas que fazem a pobreza. (utente B)</p> <p>Vejo pessoas ainda, fazem-se porque querem (utente B)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>ambientes que são... que não era necessário que assim fossem. (a.s.1)</p> <p>E esperar que os serviços substituam as próprias obrigações de ir trabalhar ou a obrigação de ir sustentar uma família (a.s.1)</p> <p>Não têm um projecto de vida. E se têm um projecto de vida, às vezes é muito pobre. (a.s.5)</p> <p>Eu cada vez mais acho isso, acho que as trajectórias de vida são tão complicadas que a pessoa em qualquer momento da vida pode ter uma ruptura e pode entrar num processo, ou por doença ou por ... (...) (a.s.6)</p> | <p>Mal vestido, roto, sujo, porque quer, não é porque (...) (utente B)</p> <p>Ou são pessoas que têm bens, ou são pessoas que trabalham e que recebem aquilo que têm que receber, outras porque já nasceram assim (utente B)</p> <p>Acho que vai muito dos caminhos que as pessoas escolhem. (...) Sim e também trabalhava, comecei a trabalhar com 13 anos, quer dizer, mas era a questão de... como nunca tinha fundos, sempre muito pobres, e queria ter as minhas roupas queria ter as minhas saídas... (utente D) E acho que as pessoas se acomodam muito, acomodam muito. (utente D)</p> <p>(...)o dinheiro que lhes pinga todos os meses e... acaba por ser assim aqueles expressões não é? ah, está ali aquele dinheiro todo o fim do mês e todo o fim do mês ficam à espera do outro fim do mês e do outro fim do mês e do outro fim do mês. (utente D)</p> <p>Eu vou dizer isto à Sr^a doutora, mas isto é sincero, é mesmo sincero: É puro egoísmo! (utente E)</p> <p>Porque a pessoa quando se torna rica torna-se egoísta. (utente F)</p> |
|---|--|

Quadro 41 - Quadro de frequências e testemunhos *Causas da pobreza: pobreza por factores individuais.*

Esta subcategoria teve o mesmo número de referências por parte dos dois grupos. Nem todas as assistentes sociais e utentes, no entanto, se referiram à pobreza por factores individuais.

| VI.4 - Pobreza e género | Frequências | | | |
|-------------------------|-------------|--------|-----------|---|
| | a.s.1- | 1 | ut.A- | 1 |
| a.s.2- | 2 | ut.B- | 3 | |
| a.s.3- | 2 | ut.C- | 3 | |
| a.s.4- | 1 | ut.D- | 1 | |
| a.s.5- | 1 | ut.E- | 2 | |
| a.s.6- | 1 | ut.F- | 3 | |
| Total- | 10 | Total- | 13 | |

| Exemplos de testemunhos de assistentes sociais: | Exemplos de testemunhos de utentes: |
|---|--|
| <p>“Talvez porque Portugal ainda tem muito a cultura, a tradição de as mulheres ficarem mais em casa e portanto trabalharem menos fora (...)” (a.s.1)</p> | <p>“Se calhar porque há muitos divórcios e as mulheres é que ficam sobrecarregadas com os filhos e eles não querem saber de responsabilidades e elas têm que ser mães e pais das crianças...” (utente A)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>“O patronato, apesar de os remunerar melhor tem queixas deles. São mais preguiçosos que as mulheres.” (a.s.2)</p> <p>“Porque é assim: se somos educados desde há muito tempo que as mulheres não têm um valor no trabalho como os homens, então vamos pagar-lhes menos. E hoje em dia pagamo-lhes menos porque está lá no subconsciente, dá jeito.” (a.s.2)</p> <p>“As mulheres entraram no mercado de trabalho há menos tempo, têm imensos constrangimentos à sua afirmação em termos profissionais, no caso das famílias monoparentais, ficam com os filhos a cargo, as contribuições do outro lado, dos progenitores, não são nenhuma, ou se são, aquilo que a lei legisla é muito pouco, quem tem os filhos é que acarreta com as despesas, isso também faz com que as mulheres fiquem um pouco mais pobres, não sei propriamente de que classes sociais estamos a falar mas mesmo as classes médias... mas talvez isso seja transversal.” (a.s.3)</p> <p>“É assim, em termos laborais as mulheres são muito mais exploradas que os homens. As mulheres têm uma carga horária de trabalho tanto em casa como fora de casa muito maior. Em termos de habilitações literárias têm baixa escolaridade e muito pouca formação profissional, anh...há muita pobreza, eu acho que cada vez se caminha para haver um maior fosso...” (a.s.5)</p> <p>“(...) que a pobreza atinge mais as mulheres, e isso também tem a ver com o facto de elas terem um papel muito...pronto, importante na educação dos filhos e acabam de alguma forma tentar conjugar as duas coisas (...)” (a.s.6)</p> | <p>“É para a casa, prontos, eu falo por mim, porque se for a meio do mês eu já não tenho dinheiro e...(...)A mulher preocupa-se mais e tem mais vantagens (?) de gastar mais dinheiro ou porque tem que comprar sapatos para as crianças, ou porque tem que comprar roupa porque está a crescer, ou porque tem que comprar materiais para a escola, tem que comprar a alimentação, e essas coisas todas, a mulher lembra-se sempre mais do que o homem.” (utente B)</p> <p>“As mulheres são mais ricas do que os homens. Os homens sem as mulheres não viviam. (Risos) <i>(Ah, sim, está a falar de uma riqueza interior...)</i> “E não só. Nós somos mais lutadoras.(...)Em tudo. Eu falo por mim. (...) A mulher vai mais à luta e o homem vai mais abaixo. É mais fácil levantar a mulher do que o homem (...) Eu tenho lutado muito. Eu vejo por mim. Tenho lutado e é honestamente. E às vezes sabe Deus como eu ando.” (utente C)</p> <p>“Acho que a mulher fica muito dependente. Muito dependente, muito. Eu também era assim. (risos) (...) mas ainda vejo muita gente assim na ilusão de um amor e de uma cabana, a viver para a casinha, a viver para o marido e para a família <i>(disse estas palavras em tom de história corrida e com alguma ironia)</i>, fazem aquilo com uma ternura tão grande que se deixam ficar para trás e que se esquecem... se esquecem delas se esquecem de tudo. E quando acaba, ou porque se dão mal ou por tudo, ou porque quando chegam a uma fase da vida e pensam: “Eu não sou nada, não sou ninguém!”, não é?, não é?, quer dizer eu penso assim. Eu acho que há muita mulher que é assim, que se esquece totalmente.” (utente D)</p> <p>“Porque os homens são mais egoístas para as mulheres, só pensam neles. Se não pensassem neles, ajudavam a elas também.(...)” (utente E)</p> <p>“Eu vejo através do meu marido, que é só eu, eu, eu!” (utente E)</p> <p>“Não fazem isso. Um homem só é capaz de fazer...por exemplo tenho o meu caso, o pai da minha filha adora a filha é capaz de lhe dar de comer à boca, é capaz de... de tudo por ela. Mas não consegue ir trabalhar para dar de comer à filha, não faz sacrifício nenhum.” (utente F)</p> <p>“Não há regra sem excepção. Mas os homens são mais: eu!” (utente F)</p> |
|---|--|

Quadro 42 - Quadro de frequências e testemunhos *Pobreza e género*.

As mulheres utentes referem-se a este tema, um pouco mais que as assistentes sociais. Talvez porque as mulheres utentes, ao viver a pobreza, tenham tido necessidade de falar nas suas experiências.

Interpretação dos dados

Das quatro assistentes sociais que falaram sobre o tópico em análise, duas recusam a existência de classe a separá-las das mulheres que atendem e outras duas explicitamente reconhecem a diferença de vivências a nível, sobretudo, das dificuldades financeiras. É muito curioso o testemunho da assistente social que compara o seu dia-a-dia com o dia-a-dia de uma hipotética utente:

“É assim: eu às vezes por exemplo, quando me dizem como já me têm dito: “Mas aí, para ir trabalhar... então mas eu vou trabalhar, então tenho que me levantar cedo, mas isso é complicado, então eu agora levanto-me cedo e ainda vou levar o meu filho ao equipamento, que fica não sei aonde, e tenho que apanhar não sei quantos transportes...”. E eu digo: “Olhe, é assim, eu também tenho que apanhar transportes, eu também me levanto cedo, também vou deixar os meus filhos no equipamento, também apanho... até aqui apanho 4 transportes, não é assim tão pouco como isso, estou aqui disponível para ouvi-la, estou aqui a fazer o meu trabalho, volto para casa e tenho a minha família. E tento, dentro do possível, dar o melhor. Portanto a vida das pessoas é assim. Nós temos é que nos saber organizar e conseguir ir compartimentando o tempo de forma a darmos um bocadinho a tudo.” (a.s.5).

A assistente social transmite a ideia que as dificuldades inerentes ao cuidado com os filhos, as dificuldades de transportes, etc., são semelhantes às das utentes e ultrapassáveis com uma boa organização. É claro que não se trata aqui de avaliar situações individuais, mas sim considerar que, globalmente, nos dois grupos de mulheres que aqui são objecto deste estudo, os capitais são sempre diferentes, a começar pelos monetários. Quando uma pessoa da classe média se atrasa para ir para o emprego, poderá, eventualmente, apanhar um táxi, sem que isso altere muito o orçamento familiar, o mesmo não acontecendo quando se ganha o salário mínimo ou se depende do RSI. Se uma pessoa da classe média não conseguiu organizar-se para fazer uma refeição para a família, poderá, eventualmente, comprar comida feita, etc. , são inúmeros os exemplos em que a organização diária das pessoas da classe média pode ter “válvulas de escape”, o mesmo não acontecendo, tão facilmente pelo menos, com a chamada classe trabalhadora.

Claro que a capacidade de organização é sempre desejável e muito necessária quanto se deseja sair da pobreza. Há que contar, no entanto, com o depauperamento físico e psicológico que situações, continuamente difíceis, pode provocar nas pessoas que as vivem (Lister, 2004).

As utentes tiveram muita dificuldade em exprimir-se sobre o que teriam ou não em comum com as assistentes sociais numa óptica de classe ou de igualdade e desigualdade. De facto, a pertença de classe vive-se “naturalmente”, ninguém tem consciência nítida disso no relacionamento com os outros (Sayer, 2005). No entanto, uma utente verbalizou a recusa de uma distinção que pudesse valorizar as assistentes sociais: “As assistentes sociais não têm mais nível do que eu ou do que outra pessoa que anda na rua, têm é mais possibilidades, como é que se diz... intelectuais!” (utente A).

Houve um testemunho de uma assistente social, no sentido de a pobreza ser mais difícil de suportar para a classe média porque, as pessoas dessa classe, não estarão habituadas a privações e sentirão vergonha de pedir auxílio (quadro 39, p.161). As pessoas pobres, por seu lado, estariam já habituadas a essa situação e não sofreriam com ela. Houve, neste testemunho, um ponto de encontro com uma utente que afirmou: “Em geral, dos pobres e dos ricos (*após o pedido para que explicitasse de quem estava a falar*) Dos ricos pronto, não é? (*devia querer dizer dos pobres*) Se não comeu um bife come um pratinho de sopa, uma frutinha, fica bem, não é? Agora os ricos, não é, isto está muito mau para os ricos. Portanto isto tem que levar uma grande reviravolta.” (utente C). A pobreza, que pode atingir a classe média, põe em questão a organização da sociedade tal qual a conhecemos, quando os vários grupos sociais deixam de ter o seu lugar bem diferenciado e imutável no espaço social. Esta questão é abordada do seguinte modo por Fitoussi e Rosanvallon: “Estas desigualdades são estruturais no sentido em que, herdadas de um longo passado, foram parcialmente interiorizadas pela sociedade. O que não equivale a dizer que sejam legítimas” (Fitoussi e Rosanvallon, 1997).

A pobreza por factores sociais teve menos apoiantes que a pobreza por factores individuais, mesmo por entre as utentes. A este propósito Lurdes Pintassilgo escreveu: “As mulheres pobres, em todas as culturas, não estão familiarizadas com a linguagem dos direitos. Foram socializadas apenas para as responsabilidades” (Pintassilgo, 1998, p. 283).

Uma utente apontou como causas sociais da pobreza, a deficiente distribuição dos recursos, outra a má gestão governamental e duas o desemprego. As assistentes sociais apontaram também o desemprego (e aqui houve um ponto de encontro com as utentes), mas também o emprego precário e a falta de oportunidades de formação, assim como o fenómeno geral da globalização e a chegada de emigrantes de leste, como causas que podem estar na base da pobreza.

As assistentes sociais estão sobretudo e realisticamente, atentas às possibilidades que as utentes tenham de mobilização das suas capacidades pessoais para se autonomizarem dos serviços. Chegam a ignorar completamente os factores sociais e a afirmar, recorde-se o testemunho da: "E portanto a pobreza em Portugal é quase uma opção das pessoas. (a.s.1) (quadro 41, p.163). Elas sabem que os recursos exteriores que podem permitir às utentes, sair ou aliviar a pobreza, são, em Portugal, pouco abundantes. De facto, como já foi sublinhado, não há muitas oportunidades de emprego para as mulheres com as características das utentes, e os apoios monetários do RSI e outros, chegam por vezes muito atrasados e traduzem-se em quantias baixas. O seguinte testemunho, de uma técnica, é elucidativo: "Porque as ajudas que se possam ter à volta do serviço, da família, dos amigos são todas acessórias. Somos nós. Quando o problema é nosso, somos os principais responsáveis e...e pronto que somos capazes de o resolver, mais ninguém." (a.s.3).

As utentes são, na maioria, (quatro delas) também muito sensíveis aos factores pessoais que ocasionam a pobreza. Esses factores vão desde o egoísmo dos outros até à falta de empenhamento em trabalhar e à acomodação à situação de pobreza.

Uma utente que afirma que a pobreza dos que se dizem pobres nunca é assim tão grande porque há muitos que a fingem. Nesta última afirmação estar-se-á de novo perante o fenómeno dos "verdadeiros" e "falsos" pobres (Paugam, 2003) já anteriormente abordado. De qualquer maneira, é um ponto de encontro com as assistentes sociais, pois quatro delas exprimem a convicção de que a pobreza tem, acima de tudo, factores individuais para a explicar e para a ultrapassar.

A pobreza, relacionada com o género, teve, nos dois grupos, um consenso à volta da convicção que a pobreza, superior nas mulheres, advinha,

mais uma vez, das funções respeitantes à família e ao lar, que penalizam as mulheres e as impedem de investir, em paridade com os homens, no trabalho profissional. Young refere como as mulheres são muito prejudicadas nas suas oportunidades de trabalho profissional, por causa do modelo dominante, que considera ser o homem aquele de quem se espera que nunca interrompa o trabalho por causa dos filhos (Young, 1990). Esta autora aponta para a importância do reconhecimento social e público do trabalho de cuidar de crianças, de como esse reconhecimento deveria existir sem que isso implicasse que fosse um trabalho necessariamente feito por mulheres, e ainda, que pudesse ser uma opção feminina, não executar esse trabalho (*idem*).

As utentes estão muito sensibilizadas em relação ao “egoísmo” dos homens, que só se preocupam com eles (“Eu vejo através do meu marido, que é só eu, eu, eu!” (utente E) (quadro 42, p. 164) , e não procuram ajudar a família. Uma utente falou da importância das mulheres serem mais lutadoras que os homens e assim serem, de algum modo, mais “ricas”. As assistentes sociais falaram também da menor remuneração a que o trabalho feminino está sujeito, do divórcio que penaliza as mulheres e uma mencionou uma tradição de as mulheres não trabalharem, opinião que não se confirma pelas estatísticas do trabalho feminino em Portugal.

Pontos de encontro: - A maioria das entrevistadas, num e noutro grupo, acreditam que a pobreza tem sobretudo causas individuais; a pobreza penaliza mais as mulheres por causa das funções que lhes são cultural e socialmente atribuídas relativas ao cuidado com os filhos e o lar.

Pontos de desencontro: -

IX. 7 – Representações sobre o futuro (Categoria VII)

Esta categoria está dividida em duas subcategorias: 1- *Futuro da utente e 2-Vivências profissionais gerais das a.s., ou no quadro da instituição, relacionadas com o futuro enquanto profissionais. Futuro da profissão de a.s.*

Nesta categoria as assistentes sociais falam do seu futuro enquanto profissionais, ao passo que as utentes falam do futuro em termos pessoais e

não apenas profissionais, como era de esperar, uma vez que era a vida delas, na sua globalidade, que tinham vindo a abordar nas entrevistas.

Dada a especificidade dos testemunhos de cada um dos dois grupos, não há quadro comparativo, mas apenas um quadro para utentes e outro para assistentes sociais. A interpretação dos dados faz-se após a apresentação de cada subcategoria.

| VII 1- Futuro da utente | Frequências | |
|-------------------------|-------------|---|
| | ut.A | 1 |
| ut.B | 1 | |
| ut.C | 3 | |
| ut.D | 2 | |
| ut.E | 3 | |
| ut.F | 3 | |
| Total- | 13 | |

| Exemplos de testemunhos de utentes |
|--|
| <p>“O meu futuro, Doutora, eu estou ainda à espera, à espera (acentuou bem a palavra), que ainda não sei se vai ser aprovado, se não, ... para ver se abro uma ... (pequeno negócio) porque é um projecto que eu tenho há anos e já estou farta de ir aos bancos, mas como não tenho IRS.” (utente A)</p> <p>“Olhe, eu sempre sonhei ser educadora de crianças, (...) Sim. Sempre sonhei para o meu futuro isto. E estou aqui no RVCC para desenvolver as minhas capacidades, tirar o 6ºano, para daqui para a frente eu poder fazer o meu sonho, realizar o meu sonho que é o que eu preciso. Não pude ter a escolaridade toda ao início porque a minha mãe faleceu muito nova com ..., e nunca pude ter possibilidades de estudar mais.” (utente B)</p> <p>“Sim, mas eu já não peço para mim, só peço para a minha filha.” (utente C)</p> <p>“(..) coisas que eu tinha perdido a esperança toda, toda, e eu gosto tanto de aprender mais (...)” (utente D)</p> <p>“(...) espero para o ano poder concorrer ao 12ºano, quem sabe uma faculdade (risos), pode ser não é? (...)” (utente D)</p> <p>“(...) mas como eu fui maltratada (...) e eu disse: “Chegou!, eu tenho que ter uma vida tranquila!” (utente E)</p> <p>“Ai! (suspiro). Ahn... com muitas coisas boas para os meus filhos.” (utente E)</p> <p>“Eu para arranjar uma casa com ela estou à espera de receber agora este dinheiro que vem todo acumulado (<i>refere-se ao dinheiro do Rendimento Social de Inserção</i>) para poder dar entrada, não é? (...)porque sem isso eu não poderei alugar uma casa nunca (<i>sublinhou a palavra nunca</i>)” (utente F)</p> <p>“O que é que eu desejo para o meu futuro... olhe gostava de acabar aqui o curso, poder arranjar um trabalho a nível de informática que eu adoro computadores” (utente F)</p> <p>“(...) mas eu quero dar um futuro à minha filha, quero conseguir que a minha filha tire um curso superior, já que eu não consegui (...)” (utente F)</p> |

Quadro 43 - Quadro de frequências e testemunhos *Futuro da utente*

Interpretação dos dados

Estas utentes sabem, no geral, muito bem o que querem para o futuro, o que parece contrariar a percepção, verbalizada por várias assistentes sociais, que as utentes vivem no imediato e que, quando pedem ajuda, não prevêm o planeamento das suas vidas. Recorde-se o seguinte testemunho: “Só que é assim: elas muitas das coisas que nós temos consciência elas não têm consciência. Elas têm consciência do imediato (...)” (a.s.5) (quadro 19, p.127).

Luís Capucha identifica alguns modos de vida na pobreza onde está implícita alguma espécie de investimento no futuro, como o da *dupla referência*, da *poupança*, da *transitoriedade*, mas sobretudo o do *investimento na mobilidade* (Capucha, 2005). Este autor alerta também para o facto de o modo de vida da *convivialidade*, que não investe no futuro e quando muito se refere a ele de forma extremamente irrealista, ser o que se presta muitas vezes a generalizações sobre as pessoas em situação de pobreza. Este modo de vida reveste-se de grande visibilidade social e as pessoas englobadas nesta classificação, têm, com frequência, comportamentos de índole reivindicativa, causando por vezes problemas aos serviços sociais a que recorrem. Citando Capucha: “A essa maneira de viver se referem, por isso, alguns dos estereótipos comumente partilhados sobre o que são e o que fazem os pobres, estereótipos esses que temem e estigmatizam a alteridade e revelam incapacidade para compreender e aceitar outros modos de vida, outros sistemas de relações e preferências” (*idem*, p.225). Talvez, portanto, que as utentes entrevistadas se integrem nos modos de vida que planeiam o futuro, mesmo se, para algumas, existe uma certa irrealidade nesse planeamento. Saliente-se que Capucha advertiu para o facto de poderem existir, na prática, sobreposições dos vários modos de vida (*idem*).

Uma utente manifestou o desejo de abrir um pequeno negócio, assim que obtivesse um empréstimo, outra manifestou o desejo de vir a ser educadora de infância, outra gostaria de voltar a exercer uma profissão qualificada que já exerceu no passado e nesse sentido aguarda ajuda para colocação profissional através de uma pessoa amiga, uma outra ambiciona tirar o 12ºano e ir depois para a universidade, uma outra deseja acima de tudo viver

em paz depois de se separar de um marido alcoólico e violento e quanto ao futuro pensa sobretudo num futuro melhor para os filhos. Por fim, o desejo veemente de outra utente, é poder alugar uma casa com condições de habitabilidade, e vir a trabalhar com computadores. Três das utentes verbalizaram em primeiro lugar, quando questionadas sobre o futuro, o futuro dos filhos, que desejam bom e melhor que o delas. Mais uma vez fica aqui evidente a dificuldade que existe, para muitas mulheres, em assumirem-se como pessoas sem se referirem à maternidade. Por outro lado, os filhos consubstanciam, talvez, a esperança de viverem, através deles, uma vida de “não pobreza”.

Duas das utentes assumiram uma visão irrealista do futuro ao desejarem vir a ter profissões que exigem elevados graus de escolaridade, quando só têm o 4ºano: uma desejava vir a ser educadora de infância e outra trabalhar com computadores. Se considerarmos a média de idades das utentes, rondando os quarenta anos, pode prever-se muitas dificuldades na concretização destes desejos. Curiosamente, uma outra utente, com uma boa relação actual com a assistente social que a segue, teria desejado ser assistente social se tivesse tido outra vida: “Se eu tivesse mais anos e não tivesse os problemas que eu tive, ter perdido muitos anos de escola, tenho a impressão que... era para ser assistente social” (utente E). Fica-se sem saber do grau de sinceridade desta utente e até que ponto não teria ficado influenciada por todo o contexto da entrevista, em que foi solicitada a falar de assistentes sociais. Para estas mulheres, provavelmente, o desejo de integração na sociedade da qual provavelmente se sentem excluídas, é tão forte, que faz esquecer ou ignorar, todos os passos necessários para que consigam alcançar o que desejam.

| | | Frequências | |
|--|--------|-------------|-----------|
| VII.2 – Vivências profissionais gerais, das a.s. ou no quadro da instituição, relacionadas com o futuro enquanto profissionais. Futuro da profissão de a.s. | a.s.1- | | 1 |
| | a.s.2- | | 6 |
| | a.s.3- | | 3 |
| | a.s.4- | | 3 |
| | a.s.5- | | 4 |
| | a.s.6- | | 1 |
| | Total- | | 18 |

Exemplos de testemunhos de assistentes sociais:

“É desenvolver boas práticas de comunicação. Sem dúvida. E não sei se isto é só pessoal ou se as minhas colegas também sentem isso, eu sinto necessidade de entrar em relação com os utentes, e quando isso não acontece sinto um certo vazio e uma certa superficialidade do serviço.” (a.s.1)

“Sim. Nós não temos tido espaço para nos valorizarmos.

Mesmo nós que estamos no directo não temos um tempo, não dão um tempo a cada uma de nós ou cada uma de nós não dá um tempo para passar a papel a prática para a teoria, não fazemos isso, nunca! (...)” (a.s.2)

“E assim já era há muito anos quando nós entrámos, quando estudámos, e assim continuamos a fazer. Não estamos a ser diferentes das pessoas de há vinte e trinta anos atrás que eu até conheci quando cheguei cá.” (a.s.2)

“(…) eu pelo menos, e espero que até ao fim da minha vida profissional assim seja, de aprender.” (a.s.2)

“Não estamos a avançar na profissão.” (a.s.2)

“Acho que é uma profissão de mulheres, que está a entrar alguns homens, felizmente. Felizmente... vai mudar um bocadinho. Eles têm uma personalidade... têm uma forma de estar muito mais profissional que nós, menos protectora, mais profissionalizante, o que é óptimo” (a.s.2)

“Eles estarem a entrar é muito bom. Acho que vai ser muito saudável para a profissão, provavelmente se entrarem mais vão-se preocupar mais com o estatuto desta profissão, porque são pessoas desocupadas fora do horário laboral, Nós mulheres como estamos tão... somos tão polivalentes, não é? E temos que estar em todo o lado não nos temos preocupado tanto assim com a profissão.” (a.s.2)

“(…) porque isto é uma profissão como disse, às vezes pouco reconhecida, com muitos constrangimentos e se eu não gostasse do que fazia, era muito complicado.” (a.s.3)

“O desafio nem sempre é igual do ponto de vista da instituição. Porque realmente nós não vivemos sem reconhecimento, pelo menos ele é essencial ao nosso bem estar, nomeadamente na profissão...(…)” (a.s.3)

“Olhe eu gosto muito de ser assistente social” (a.s.3)

“Neste momento são as novas tecnologias, nós temos que estar agora...” (a.s.4)

“Eu vim para a.s. porque gostava, continuo a gostar...” (a.s.5)

“Acho que nós, ainda não somos consideradas mas devíamos ser consideradas como profissão de desgaste.” (a.s.5)

“Eu acho que os técnicos se empenham sempre em dar o melhor.” (a.s.5)

“As a.s. têm uma vida dura, dura (risos).” (a.s.5)

“(…) eu pensei sempre para mim... eu hei-de conseguir ajudar alguém e isso é uma das coisas que ainda hoje me ilumina, percebes? É eu pensar que eventualmente sou capaz de ajudar, apoiar alguém...uma pessoa!” (a.s.6)

Quadro 44 - Quadro de frequências e testemunhos Vivências profissionais gerais, das a.s. ou no quadro da instituição, relacionadas com o futuro enquanto profissionais. Futuro da profissão de a.s..

Interpretação dos dados

Como se pode constatar pelo quadro de frequências, este foi um tema sobre o qual as assistentes sociais falaram com gosto, algumas (as assistentes sociais 2 e 5) ocupando mesmo, muito tempo da entrevista, com este tópico.

Uma assistente social deseja muito, no futuro, poder melhorar a capacidade de comunicação com os/as utentes. Uma outra falou da importância de se poder parar um pouco para que se pudesse avaliar as práticas e teorizar sobre elas. Falou igualmente do facto de a profissão de assistente social ser muito feminizada e de como é importante que haja homens assistentes sociais pois eles são mais “profissionais”, entendendo por isso que são menos protectores para com os/as utentes, mas também referindo-se à capacidade que terão, porque mais libertos do *cuidar* doméstico, de se dedicarem à profissão. A este propósito Young escreve: “Some professions, which tend to be dominated by women, are considered less «scientific» and they are often seen as tied to the body and need: teaching young children, social work, nursing.” (Young, 1990, p. 222). O trabalho que envolve racionalidade abstracta está ainda conotado com trabalho masculino e o trabalho de cuidar do corpo ou das emoções está conotado com trabalho feminino (*ibidem*).

Os homens são também, na opinião da assistente social que deseja a entrada de mais homens para a profissão, pessoas que procuram para ela uma valorização e um reconhecimento público que tarda em chegar. Esse mesmo reconhecimento público englobando o reconhecimento por parte da própria Misericórdia, ou mais precisamente a falta dele, foi muito focado por outra assistente social. Iris Young cita David Alexander que menciona que os empregos tipicamente femininos envolvem muitas vezes tarefas baseadas na tradicional divisão sexual do trabalho, e que dizem respeito à alimentação, aos cuidados corporais e cuidados dos outros em geral, e ainda ao alívio das tensões nos locais de trabalho. São normalmente funções que passam despercebidas a nível social e são pouco recompensadas (Alexander, *cit* Young, 1990).

Outra assistente social falou da importância de aprender informática e três testemunharam no sentido de gostarem muito da profissão, embora sendo difícil e devendo mesmo ser considerada profissão de desgaste.

Se se compararem os testemunhos sobre o futuro, a nível profissional, de utentes e de assistentes sociais, verifica-se que enquanto as utentes, apesar de serem, sensivelmente, da mesma idade que as assistentes sociais, estão ainda na fase do futuro desejado, por vezes mesmo desejado de forma irrealista. Como se tivessem perdido oportunidades de fazerem o que a sociedade espera que seja feito, na altura certa. Recorde-se o testemunho da utente: “Não pude ter a escolaridade toda ao início porque a minha mãe faleceu muito nova com ..., e nunca pude ter possibilidades de estudar mais” (utente B) (quadro 43, p.169), ou ainda este testemunho de uma assistente social:

“(…) é que ela só tinha a 4ª classe, e ela disse-me que pronto, na realidade, casou muito cedo, fez tudo muito cedo, as experiências aconteceram em catadupa e ela acabou por nem sequer ter espaço para pensar numa formação profissional ou uma qualificação escolar, não é?” (a.s.6)

Pode-se certamente observar aqui fenómenos de classe a penalizar as mulheres das classes trabalhadoras, com menos hipóteses de estudar na altura em que a sociedade, tal qual está organizada, prevê que isso deva acontecer. Com a questão de classe está intrincada a questão de género, pois, mais uma vez, mesmo quando as utentes têm energias para, por exemplo, estudar e para tentar deste modo escapar a um futuro de pobreza, têm dificuldades acrescidas. Estas dificuldades não se verificam nas classes com mais recursos económicos e para quem tenha mais apoio familiar, pelo menos com tanta acuidade. O seguinte testemunho é disso paradigmático: “Gostaria, gostaria, o meu maior problema vai ser a falta de tempo porque tenho que estudar de dia e trabalhar à noite, e depois os meninos, não estou com eles.” (utente D)

Em contraponto, as assistentes sociais para além de terem, na mesma faixa etária, uma profissão qualificada, todas têm um posto efectivo na Misericórdia. Há assim uma segurança que informa, certamente, os outros sectores da vida. Este tipo de segurança está longe de ser semelhante na vida das utentes.

Considerações Finais

Ao regressar às perguntas de partida desta investigação, recorde-se que, numa das vertentes, se pretendia analisar até que ponto a classe social diferenciada, das mulheres dos dois grupos a estudar, interferia na ajuda prestada e solicitada. Constatou-se que a temática é muito complexa e pouco estudada. A existência de classes nas sociedades ocidentais é mesmo controversa nos meios académicos. Partiu-se, de qualquer modo, da crença na realidade da sua existência, com o apoio dos investigadores que estudam as classes ou pelo menos as desigualdades sociais. Constatou-se também que, sendo os valores implícitos na classe social interiorizados por todos nós desde a infância, foi difícil detectar e analisar onde se escondem os fenómenos subjacentes à classe social e a sua eventual presença nas atitudes, comportamentos e representações das mulheres dos dois grupos. Arriscou-se uma interpretação, tendo, quanto possível, a noção de se utilizar uma lente que pertence a alguém da classe social, e da profissão de um dos grupos.

Na interpretação que foi feita, parece ter ficado claro, nalgumas temáticas mais do que noutras, que a classe social de pertença de cada um dos grupos, pode trazer visões e vivências diversas da realidade. Pareceu também que o ser-se mulher acarreta cumplicidades, que facilitarão a ajuda: no que se refere à maternidade, no reconhecimento do esforço necessário para gerir o lar e a família, no problema, infelizmente tão presente, da violência doméstica.

Num primeiro tempo, alguns dados permitiram detectar pontos de encontro nos dois grupos de mulheres estudadas. Desde logo os de carácter objectivo como as idades (39 anos de média), o número de filhos (com uma média de um pouco menos de 1,5 filhos), e o número de horas diárias dedicadas ao trabalho doméstico e aos cuidados com os filhos (cerca de quatro horas). Porém esse cuidado com o lar e os filhos conta com auxílio profissionalizado no caso das assistentes sociais, o que não acontece com as utentes, e este facto revela desde logo desigualdades de classe.

A maternidade, que suscita identificações por parte das assistentes sociais em relação às utentes, é mais tardia nas primeiras, a avaliar pelas idades dos filhos, inferiores às dos filhos das utentes. Neste facto joga também, eventualmente o factor classe social. Nas investigações que realizaram, sobre a pobreza Brigitte Brébant (1984), e Pedro Moura e Sofia Aboim (2002) nos estudos sobre a fecundidade fora do casamento, concluem que para as jovens em meios desfavorecidos, a maternidade surge como um projecto de vida “evidente” e fácil, à falta de outro. A prática profissional corrobora o facto de a maternidade ser frequentemente muito precoce nas utentes pouco escolarizadas e sem formação. Pelo contrário, a maternidade mais tardia nas assistentes sociais, pode pressupor que estas mulheres preferem consolidar o respectivo projecto profissional, antes de constituir família. Seja como for, a maternidade, mesmo vivida em etapas diferentes da vida, constitui-se num ponto forte de encontro, tanto mais que existe a consciência de que são as utentes quem se ocupa de tudo no que diz respeito à família e ao lar. Existe também a constatação, nos dois grupos, que são as mulheres quem pede auxílio na Misericórdia, quando não conseguem de modo autónomo obter os recursos necessários à gestão familiar. Os homens ficam na sombra, incapazes, segundo os testemunhos dos dois tipos de mulheres, de pedir ajuda.

As utentes desejam e precisam de ajuda para as situações pontuais. Elas realmente vivem situações de carência económica, o que parece credível se considerarmos que 20% da população portuguesa se encontra em situação de pobreza (INE, “Dia Internacional de Erradicação da Pobreza”, 2004). Porém ficou claro que as assistentes sociais estão mais preocupadas em ultrapassar o pedido expresso, normalmente urgente, e tentar perspectivar com as utentes o rompimento do ciclo da pobreza. Preocupadas com isso, e também em evitar o início de uma dependência dos serviços, as assistentes sociais podem não dar o verdadeiro valor às necessidades urgentes de sobrevivência, e recusar o auxílio, tanto mais que na classe a que pertencem essas necessidades não acontecem. Segundo alguns testemunhos, quando essa recusa aconteceu, as utentes ficaram muito ofendidas e o relacionamento passou a comportar uma

carga negativa. Essas situações de “não ajuda”, constituem-se em ocasiões ideais para que as utentes desenvolvam sentimentos de injustiça, e acusem outros/as utentes de serem “falsos pobres” (Paugam, 2003).

Ao desencontro motivado provavelmente pela classe social de pertença, quanto às reais necessidades de ajuda, vem juntar-se outro factor que é a crença maioritária por parte das assistentes sociais (e por parte das utentes também, aliás) que a pobreza se deve, sobretudo, a factores individuais. É menos evidente ajudar alguém, se se pensa que é, de algum modo, culpado da sua situação.

De qualquer modo as assistentes sociais, pelas funções que têm, e ainda que acreditassem que as causas da pobreza são societais, não actuam a nível estrutural. O seu nível de actuação é no relacionamento, normalmente individualizado, com as utentes. Cabe-lhes empenharem-se na autonomização das mulheres que atendem e acreditarem que podem ajudá-las a mobilizar recursos pessoais e outros, que perspectivem um futuro livre de pobreza. Crença que parece frágil, a avaliar pela enorme desproporção entre as características negativas e as positivas que apontam às mulheres utentes. Será difícil ajudar quando não se espera muito da pessoa que se auxilia. Provavelmente, os onze anos (média) de exercício de funções na SCML das assistentes sociais, constatando o número elevado de processos activos que se eternizam nos serviços, as famílias que são auxiliadas geração após geração, contribuem para esta visão negativa. Por outro lado, é legítimo perguntar se realmente as pessoas gostarão assim tanto de depender de ajuda institucionalizada e se não haverá de facto, na sociedade portuguesa, causas estruturais para a pobreza. Lembre-se aqui a afirmação de Bruto da Costa sobre como é difícil conceber que os dois milhões de portugueses pobres o sejam por desgoverno, preguiça ou imprevidência (Bruto da Costa, 1997).

A desorganização de vida apontada às utentes, e nunca verbalizadas pelas próprias, merece alguma reflexão. Como se organiza a vida de uma pessoa em situação de pobreza? Para que haja organização é preciso prever, poder contar com o futuro, planear, não viver no imediatismo. É difícil, no entanto, planear, quando as prestações sociais se atrasam, quando os salários

são pequenos, inexistentes ou irregulares, quando implicam contratos a prazo que não são, normalmente, renovados. Porque não então, com este cenário nada animador, equacionar a hipótese de uma certa inevitabilidade de algumas pessoas não conseguirem nunca sair da pobreza? Por mais esforços que as assistentes sociais façam para executar correctamente o seu trabalho, haverá sempre utentes a não conseguir mobilizar capacidades pessoais para não ser pobre. A “culpa” não pertencerá a nenhum dos grupos, será fruto da organização injusta da sociedade.

As mulheres dos dois grupos estão de acordo que a educação e a formação é o meio por excelência para sair da pobreza. Todavia, o esforço que é preciso a uma mulher utente para que se organize para estudar, é muito grande. Ela não estudou na juventude, quando é “normal” fazê-lo; já tem filhos de quem cuida quase sempre em exclusivo; está só ou pode coabitar com um marido que além de pouco colaborante é por vezes violento; vive com rendimentos muito baixos e irregulares, ou sem rendimentos nenhuns. Poderá sempre sonhar o futuro se não consegue planeá-lo (constatou-se de facto, que algumas utentes são irrealistas quando falam desta temática). Pode também já não desejar nada para si, mas apenas um futuro melhor para os filhos (de facto, metade das utentes falaram sobretudo do que desejam para eles).

As assistentes sociais têm que cuidar destas mulheres a vários níveis. Têm que escutar e apoiar as utentes, tentar perceber a gravidade dos problemas pontuais que apresentam, decidir se a ajuda se justifica ou não. A instituição exige-lhes que cada acto de ajuda se envolva em procedimentos de carácter burocrático para que a ética da justiça funcione. Todavia essa burocracia, sentida como exagerada por praticamente todas as assistentes sociais, tira-lhes tempo para estar com as mulheres que recorrem a elas. Talvez que se tivessem esse tempo as compreendessem e ajudassem melhor, como foi dito por algumas. As utentes agradeceriam, pois que para elas, serem cuidadas a um nível mais pessoal, afectivo, parece ser muito importante, segundo os seus testemunhos, tão importante, talvez, como verem os seus pedidos concretos satisfeitos. O *cuidado*, que constituía o cerne da segunda questão que norteou esta investigação, une estes dois grupos, para além da

consciência e da constatação que ele se encontra essencialmente a cargo das mulheres no domínio privado. Esse *cuidado* será prestado pelas assistentes sociais, de modo mais ou menos afectuoso, mais ou menos personalizado, segundo o tempo de que disponham, a sua personalidade e a concepção que tenham das suas funções.

O enquadramento deste estudo foi muito específico, ou seja: a existência de um grupo que depende de um outro para questões tão cruciais como, por vezes, a própria sobrevivência, foi certamente determinante nas representações das mulheres. Noutras circunstâncias, noutro enquadramento, talvez que as mulheres das classes trabalhadoras se relacionem de outro modo com as mulheres das classes médias, e vice-versa.

No final deste pequeno trabalho de investigação, são naturalmente mais as questões que ficam em aberto do que as respostas concretas e generalizáveis. Outros/as investigadores, entrevistando as mesmas pessoas, teriam feito decerto outras leituras. Fica de qualquer modo este pequeno contributo que pretendeu ajudar a retirar da sombra o relacionamento diário de dois grupos de mulheres, que no dizer de uma assistente social “(...) têm a vida dura”.

Bibliografia

ACKER, Joan (2002) "Women and Social Stratification" in JACKSON, Stevi, SCOTT, Sue, *Gender, a sociological reader*, London and New York, Routledge.

AMÂNCIO, Lúcia, "Identidade Social e relações intergrupais" cap. XII, in VALA, Jorge e MONTEIRO, M^a Benedita - *Psicologia Social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 6^aed., pp.387-409.

AMÂNCIO, Lúcia (2003), "O género no discurso das ciências sociais", *Análise Social*, vol. XXXVIII (168) Lisboa, ICS, pp.687-714.

ASKEVIS-LEHERPEUX, F, s.v. "Dissonância Cognitiva" in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia* - Coimbra, Climepsi Editores, p.246.

ASKEVIS-LEHERPEUX, F, s.v. "Papel social" in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia* - Coimbra, Climepsi Editores, pp. 557/558).

ACIME, *Notícias:17 de Outubro Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza*, capturado em www.acime.gov.pt a 13-05-05.

BAPTISTA, Isabel et al. (1995) *A Pobreza no Porto: Representações sociais e Práticas institucionais*, Cadernos REAPN n^o1, Porto, Edições Cadernos REAPN.

BARDIN, Laurence (1977) *Análise de Conteúdo*, Lisboa, Edições 70.

BERNSTEIN, Basil (1982) “ A Educação pode não compensar a sociedade”, in GRACIO, Sérgio e STOER, Stephen *Sociologia da educação II – Antologia, A Construção Social das práticas educativas*, Lisboa, Livros Horizonte, pp.19-31.

BOCK, Gisela (1994), “Pobreza feminina, maternidade e direitos das mães na ascensão dos Estados-Providência (1850-1950), in DUBY, Georges, PERROT, Michelle (dir.) *História das Mulheres no Ocidente*, vol.4, FRAISSE, Geneviève, PERROT, Michelle (dir.), *O Século XIX*, Porto, Afrontamento.

BOUFFARTIGUE, Paul (2004), *le Retour des Classes Sociales*, Paris, La Dispute.

BOURDIEU, Pierre (1979) *La distinction – critique social du jugement*, Paris, Éditions de Minuit.

IDEM (2001) *Razões Práticas – sobre a teoria de acção*, Oeiras, Celta Editora.

BOURDIEU, P, PASSERON, J.C, (1982), “A Desvalorização Escolar do Escolar” – in GRÁCIO, Sérgio e STOER, Stephen, *Sociologia da Educação II – Antologia, A Construção Social das práticas educativas*, Lisboa, Livros Horizonte, 43-50.

BRÉBANT, Brigitte (1984) *La pauvreté, un destin?* Paris, Editions L’Harmattan.

(BRONCKART, J.-P., s.v. “Representação Social” in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia*, Coimbra, Climepsi Editores, p.666.

BRUNNDTLAND (2003). *Dia Internacional da Mulher – declaração de Gro Harlem Bruntland*, www.tierramerica.net, capturado a 01-07-05.

BRUTO DA COSTA, Alfredo (1998) *Exclusões Sociais*, Lisboa, Fundação Mário Soares, Gradiva Publicações.

BURGESS, Robert G (1985), *Issues in Educational Research, Qualitative Methods*, London, The Falmer Press.

CAPUCHA, Luís *et al.* (1996) – *ONG's de Solidariedade Social: Práticas e Disposições* Porto, Cadernos REAPN nº2, Porto, Edições Cadernos REAPN.

CAPUCHA, Luís (2005) *Desafios da Pobreza* , Oeiras, Celta Editora.

CASACA, Sara Falcão (2005), *Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género – A reconfiguração da desigualdade nos novos sectores dos serviços*, Dissertação de Doutoramento, Lisboa, ISEG-UTL.

IDEM (2005), *Flexibilidade, trabalho e emprego: ensaio de conceptualização*, Working Paper, Socius.

CARMO, Hermano, FERREIRA, Manuela Malheiro (1998) *Metodologia da Investigação – Guia para a Auto-aprendizagem*, Lisboa, Universidade Aberta.

CARMO, Hermano (coord.) (1996) *Exclusão Social - rotas de intervenção* Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa, Instituto de Ciências Sociais e Políticas

CIDM, (2005) *10ª Aniversário- Declaração e Plataforma da Acção de Pequim*, Lisboa, CIDM.

CLASSIFICAÇÃO NACIONAL DAS PROFISSÕES (1994), “Grupo base 2.4.4.6 – Especialistas do trabalho social” – “2.4.4.6.05 – Assistente Social, Lisboa, IEFP, Ministério do Emprego e da Segurança Social., pp.117-118.

COELHO, Lina (2004), “Desigualdade entre Mulheres: um elemento-chave do sistema socio-económico português, *VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais – “A Questão Social no Novo Milénio”* em www.ces.uc.pt, capturado a 6-11-06.

CONFERÊNCIA DE COPENHAGA, *Agreements of The World, Summit for Social Development, Copenhagen 1995*, capturado a 13-05-06.

COSTA, Suely Gomes (2004) “Movimentos Feministas, Feminismos”, *Revista de Estudos Feministas*, vol.12, pp.23-36 em www.scielo.br, capturado a 30-10-06.

CRESWELL, John W (2003) *Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, Londres, Sage Publications L td. 2ª ed.

CROMPTON, Rosemary (1997) “Diferença sexual e análise de classes”, *Revista Crítica de Ciências Sociais nº49*, Nov.97, Coimbra, CES, pp.23-42.

IDEM (2003), “Class and Gender Beyond the «Cultural Turn»”, *Sociologia, Problemas e Práticas nº42*, Oeiras, Celta Editora, pp.9-24.

CROMPTON, Rosemary, SCOTT, John (2005) “Class Analysis: Beyond the Cultural Turn” in DEVINE, Fiona *et al.*, *Rethinking Class*, Nova Iorque, Palgrave Macmillan, pp.186-203.

CRUZ, Sofia Alexandra (2004), “Retrato de trabalhadoras da linha de caixa de uma grande superfície”, *Análise Social*, vol. XXXIX, Lisboa, ICS, pp.571-594.

Decretos-Lei sobre RMG e RSI em www.portalgov.pt, capturados em 9-07-05 e 10-10-2006.

De VAUS, David (2001), *Research Design in Social Research*, Londres, Sage Publications.

DIRECÇÃO GERAL DA SEGURANÇA SOCIAL (2006) *Rendimento Social de Inserção, O que é?* – www.seq-social.pt, capturado a 2-12-06

ERSOC, s.v “valor” in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia*, Coimbra, Climepsi Editores, p.666.

EHRENREICH, Barbara (2005), *Salário de pobreza*, Lisboa, Círculo de Leitores.

ESTANQUE, Elísio (2004) *Análise de classes e desigualdades sociais em Portugal: em defesa da perspectiva compreensiva*, www.ces.fe.uc.pt capturado a 30-08-06.

ESTANQUE, Elísio, MENDES, José Manuel (1998) “Análise de classes e mobilidade social em Portugal”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº52/53 Nov.98/Fev.99, Coimbra, CES pp. 173-198.

ESTEVÃO, Carlos Alberto (2002) , “Justiça complexa e educação. Uma reflexão sobre a dialectologia da justiça em educação”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº64 Dez 2002, Coimbra, CES pp. 107-134.

EUROSTAT, *Labour Force Survey, 2002, 2003, 2004*, cálculos adaptados por Margarida Chagas Lopes, Seminário de Sociologia do Trabalho e do Lazer, Mestrado de Estudos sobre as Mulheres, Lisboa, 2005, Universidade Aberta.

EUROSTAT, *Persistent risk of poverty : females*, www.eurostat.com capturado a 05-07-05.

FERNANDES, Ernesto (2004), “Por uma *carta ética da intervenção social*”, *Intervenção Social* nº29 , Lisboa, CESDET, ISSS, pp.139-152.

FERREIRA de ALMEIDA, João et al. (1994) *Exclusão Social, Factores e Tipos de Pobreza em Portugal*, Oeiras, Celta Editora.

FERREIRA, Maria Luísa Ribeiro (1999), “Ética e Coeducação” in *Actas do Seminário Internacional – Coeducação: do Princípio ao Desenvolvimento de uma prática* , 28 e 29 de Junho, CIDM, Lisboa.

FERREIRA, Virgínia (199/9), “Os Paradoxos da situação das mulheres em Portugal”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº52/53, Coimbra, CES, pp. 199-227.

FIRMINO, da Costa et al. (2000) - “Classes Sociais na Europa”, *Sociologia Problemas e Práticas* - Lisboa, Cies -Celta, nº34, pp.9-46.

FITOUSSI, Jean-Paul, ROSANVALLON, Pierre (1997), *A Nova Era das Desigualdades*, Oeiras, Celta Editora.

FONSECA, Laura (2001), *Culturas Juvenis, Percursos Femininos*, Oeiras, Celta Editora.

FONSECA, Laura et al, (2001), “Interrogando as Metodologias Qualitativas na sua contribuição para o Campo Educativo e de Estudos sobre as Mulheres” in *Actas do Seminário Internacional Coeducar para uma Sociedade Inclusiva*, Lisboa, CIDM, pp. 133-143.

FRASER, Nancy (1995), “Contrato versus Caridade: Porque não existe cidadania social nos estados Unidos?”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº42, Maio 1995, Coimbra, CES , pp. 27-50.

IDEM (2002), “A justiça social na globalização: Redistribuição, reconhecimento e participação”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº63, Out. 2002, Coimbra, CES pp. 7-20.

FUNDO DE DESENVOLVIMENTO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A MULHER, *Empowerment of Women as a transformative strategy for poverty eradication in Economic liberalization and poverty eradication*, www.unifem.org, capturado a 27-05-05.

GARDINER, Jean (1997) *Gender, Care and Economics*, Macmillan Press, London.

GIDDENS, Anthony (2000), *Sociologia* Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 2ªed.

GILLIGAN, Carol (1997), *Teoria Psicológica e Desenvolvimento da Mulher*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

GRÁCIO, Sérgio, STOER, Stephen (org.) (1982) - *Sociologia da Educação- II – A construção social das práticas educativas* - Lisboa, Livros Horizonte.

GUERRA, Isabel (1997) “*The dark side of the moon do rendimento mínimo garantido*”, *Sociologia, Problemas e Práticas* nº25, Oeiras, Celta, pp.157-164.

IDEM (2002) “Cidadania, exclusões e solidariedades. Paradoxos e sentidos das «novas políticas sociais»”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº63, Outubro 2002, Coimbra, CES, pp. 47-74.

HARTMANN, Heidi (2001) “The Unhappy Marriage of Marxism and Feminism: Towards a More Progressive Union” in GRUSKY, David (2001) *Social Stratification: class, race and gender in sociological perspective*, Londres, Westview Press.

HÉRITIER, Françoise (2002), *Masculino feminino/ II Dissolver a Hierarquia*, vol.II, Lisboa, Instituto Piaget.

INE, Censos, 2001, www.ine.pt, capturado de 2005 a 2006 (várias datas).

IDEM, Censos, 2001, Destaque, www.ine.pt, capturado a 06-05-05.

IDEM, “Desemprego registado por nível de habilitação e sexo (número), Perfil Género, www.ine.pt, capturado em 6-11-06.

IDEM, Emprego, Salários e Condições de Trabalho, 2001, www.ine.pt, capturado a 06-05-05.

IDEM, Estatísticas do emprego, 1º Trimestre 2005, www.ine.pt, capturado em 30-05-05.

IDEM, Estatísticas do emprego 2006, www.ine.pt, capturado em 6-11-06.

IDEM, “A Estratégia de Lisboa: Portugal no Contexto da União Europeia”, Nov. 2004, em www.ine.pt, capturado em 6-11-06.

IDEM, “Inquérito ao emprego 2º trimestre 1990, www.ine.pt, capturado a 12-03-05.

IDEM, Perfil Género, 2004, www.ine.pt, capturado a 05-07-05.

IDEM, “População empregada por profissão” – Série 1998 , www.ine.pt, capturado em 2-11-06.

IDEM, Portugal Social, 1994-1997, www.ine.pt, capturado a 05-07-05.

IDEM, Portugal Social, 91-2001, www.ine.pt, capturado a 05-07-05.

IDEM, “Taxa de abandono escolar precoce” - Série 1998, www.ine.pt, capturado em 2-11-06.

JONAS, Hans (1998), *Pour une éthique du future*, Paris, Éditions Payot, Rivages Poche/Petite Bibliothèque.

KOVACS, Ilona (2004), *As Metamorfoses do Emprego*, Oeiras, Celta Editora.

LESSARD-HÉBERT (1990), *Recherche Qualitative: Fondements et pratiques*, Ottawa, Éditions Agence D'Arc Inc.

LEWIS, Oscar (1979), *Os filhos de Sanchez*, Lisboa, Moraes Editores, 2ªed.

LIÉNARD,G, SERVAIS,E (1982), “A Transmissão Cultural: Estratégias das Famílias e Posição Social” in GRÁCIO, Sérgio e STOER, Stephen, *Sociologia da Educação* – Antologia, *A Construção Social das práticas educativas*, Lisboa, Livros Horizonte 79-99.

LIDVAN, s.v. “classe social” in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia* - Coimbra, Climepsi Editores, p.139.

LISTER, Ruth (2002) “Cidadania: Um desafio e uma oportunidade para as feministas”, *Ex Aequo*, nº7, Oeiras, Celta Editora, pp. 165-178.

IDEM (2003 a) *Citizenship, Feminist Perspectives*, Nova York, New York University Press.

IDEM (2003 b) – Paper, “Justice, Equality and Dependency: A critical social policy perspective” – Symposium on Nancy Fraser’s work- March 2003 , capturado em www2.warwick.ac.uk/fac/soc/sociology/gender/news2 a 10-10-06.

IDEM (2004) – *Poverty*, Cambridge, Polity Press.

LOBER, Judith (2003), "The social construction of gender" in ORE, Tracy (coord.) *The social construction of difference and inequality – race, class and sexuality*, Nova York, McGraw-Hill, 2ªed., pp.99-105.

IDEM, "Dismantling Noah's Ark", in ORE, Tracy (coord.) *The social construction of difference and inequality – race, class and sexuality*, Nova York, McGraw-Hill, 2ªed., pp.631-643.

MACHADO, Fernando Luís, FIRMINO da COSTA *et al*, (2003) "Classes sociais e estudantes universitários: Origens, oportunidades e orientações", *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º 66 (Out.2003), Coimbra, CES , pp. 47-74.

MACEDO, Gabriela, AMARAL, Ana Luísa (orgs.) (2005), *Dicionário da Crítica Feminista*, Porto, Edições Afrontamento.

MAGALHÃES, Maria José (2002), "Em torno da Definição de *Agência Feminista*", *Ex-Aequo*, nº 7, Oeiras, Celta Editora, pp. 189-198.

MANTSIOS, Gregory (2003) "Media Magic, Making Class invisible" in ORE, Tracy, (coord.), *The social construction of difference and inequality – race, class and sexuality*, Nova York, McGraw-Hill, pp.81-89.

MARSHALL, T. H. (s.d.), *Cidadania, Classe Social e Status* - Rio de Janeiro, Zahar Editores, (policopiado), pp.58-114.

MARTINS, Alcina Maria de Castro (1999) *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

MOURA, Pedro Ferreira, ABOIM, Sofia (2002), "Modernidade, laços conjugais e fecundidade: a evolução recente dos nascimentos fora do casamento", *Análise Social XXXVII*, nº163, Lisboa, ICS, pp.411-446.

MOZZICAFREDDO, Juan (1997), *Estado Providência e Cidadania em Portugal*, Oeiras, Celta Editora.

NOGUEIRA, Conceição, NEVES, Sofia, (2004) “Metodologias Feministas na Psicologia Social Crítica: a ciência ao serviço da mudança social” , *Ex aequo* nº11, Porto Edições Afrontamento.

NOGUEIRA, Conceição (2001), *Um Novo Olhar sobre as Relações Sociais de Género*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e a Tecnologia.

NUNES DE ALMEIDA, A., ANDRÉ, I.M., LALANDE, P., (2002) “Novos padrões e outros cenários para a fecundidade em Portugal” , *Análise Social XXXVII*, nº163, Lisboa ICS, pp.371-409.

OIT, *Programa Global Estratégias e Técnicas contra a Exclusão Social e a Pobreza*, www.ilo.org capturado a 30-06-05.

IDEM, *A Luta contra a Pobreza e a Exclusão social em Portugal*, www.ilo.org, capturado a 2-07-05.

IDEM (2002), *Segurança Social: um novo consenso*, Lisboa, Ministério da Segurança Social e do Trabalho.

ONU, *As Nações Unidas e as Empresas: uma parceria mundial*, www.onuportugal.pt, capturado em 02-07-05.

IDEM, *Agreements of the World Summit for Social Development*, Copenhagen, 1995, www.un.org., capturado em 02-07-05.

IDEM, Report of the Fourth World Conference on Women, Beijing 95,
www.un.org
capturado em 02-07-05.

IDEM, Declaration on the Elimination of Discrimination against Women, 1997,
www.unhchr.ch, capturado em 08-07-05.

PARLAMENTO EUROPEU, Resolução B5-0616, 0619, 0627, 0635, 0644 e
0654/2001, em www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl, capturado
a 13-11-06.

PAUGAM, Serge (2003) *Desqualificação Social, ensaio sobre A Nova Pobreza*,
S.Paulo, Cortez Editora.

PERISTA, Heloísa (1991) *A Pobreza no Feminino na cidade de Lisboa*, Lisboa,
Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

IDEM (2000) “Trabalho, Família e usos do tempo – uma questão de género”,
Sociedade e Trabalho nº6, Lisboa, MTS, pp.67-74.

IDEM (2002), “Género e trabalho não pago: os tempos das mulheres e os
tempos dos homens”, *Análise Social, Famílias*, nº163, vol. XXXVII, Lisboa,
ICS, pp.447-474.

PINTASSILGO, Maria de Lourdes (1991) *Os novos Feminismos*, Lisboa,
Moraes Editora.

IDEM (1998), *Cuidar o Futuro*, Lisboa, Trinova Editora.

PNUD, (2003) *Relatório do Desenvolvimento Humano, 2002* , www.undp.org
capturado a 26-06-05.

IDEM (2004) *Relatório do Desenvolvimento Humano, 2003* , www.undp.org capturado a 26-06-05.

POIRIER *et al.* (1999), *Histórias de vida*, Oeiras, Celta Editora, 2ªed.

PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA, *Carta Social Europeia Revista*, www.gddc.pt , capturado a 01-06-05.

QUIVY, Raymond, CAMPENHOUDT, Luc Van (2003) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva, 3ªedição.

REDE DE ESTUDOS DAS MULHERES (2005) – *As Mulheres na União Europeia, História, Trabalho e Emprego* – Lisboa, Ela por Ela.

SCOTT, Joan (1994), “A Mulher Trabalhadora”- in DUBY, Georges, PERROT, Michelle (dir.) *História das Mulheres no Ocidente*, vol.4, FRAISSE, Geneviève, PERROT, Michelle (dir.), *O Século XIX*, Porto, Afrontamento, pp.443-474.

SANTA CASA da MISERICÓRDIA de LISBOA, ISCTE (1998), *Dar Voz aos Utentes* – Lisboa, SCML.

IDEM (2004 a), *Carta dos Equipamentos Sociais* - vol. I, Lisboa, SCML.

IDEM (2004 b), *Relatório de Actividades da Direcção de Educação, Formação e Acção Social*, Lisboa, SCML,

IDEM (2005, a), *Relatório de Contas 2005* - Lisboa, SCML.

IDEM (2005, b), *Perfil dos Utentes, Atendimento Social Local, Equipas de acompanhamento de crianças em risco*, Lisboa, SCML.

IDEM (2006), Site, www.scml.pt, consultado em várias datas.

SANTOS SILVA, Augusto, MADUREIRA PINTO, José, (orgs), (2003) *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Edições Afrontamento, 12ªedição.

SANTOS, Boaventura de Sousa (1993), *Portugal: Um Retrato Singular*, Porto, Edições Afrontamento.

IDEM (2003) - *Um Discurso Sobre as Ciências*, Porto, Edições Afrontamento, 14ªed.

SELOSSE, J, s.v. “Regulação social” in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia* - Coimbra, Climepsi Editores, pp.657-658.

IDEM, s.v.” Dominação” in DORON, Roland e PAROT, Françoise (2001), *Dicionário de Psicologia* - Coimbra, Climepsi Editores, p.249.

SILVA, Manuela, SOFIA, Rasgado (1999) – *Pobreza e exclusão social: a investigação em Portugal (1995-1999) – inventário bibliográfico* – Lisboa, CESIS.

SINGLY, F. (2000), *O Eu, o Casal e a Família*, Lisboa, Publicações D.Quixote.

SKEGGS, Beverly (2002), *Formations of Class and Gender - becoming respectable*, Londres, Sage Publications, 2ªed.

IDEM (2004) *Class, Self and Culture*, Londres e Nova York, Routledge.

TAVARES, Manuela, *Os Feminismos* , www.ahh.pt capturado a 26-06-05.

UNIVERSIDADE DE AVEIRO, *Resolução do Conselho de Ministros nº184/2003 de 25 de Nov. – II Plano para a Igualdade*, www.adm.ua.pt, capturado a 27-06-05.

VALA, Jorge (1993) – “ Representações sociais – para uma psicologia social do pensamento social” cap. XIV in VALA, Jorge e MONTEIRO, M^a Benedita - *Psicologia Social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 6^aed., pp.457-502.

IDEM (2003), “A Análise de Conteúdo” in *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Edições Afrontamento, 12^aed., pp.102-128.

VASCONCELOS, Pedro (2002) “Redes de apoio familiar e desigualdade social: estratégias de classe”, *Análise Social* XXXVII, n^o163, Lisboa, ICS, pp.507-544.

VIEIRA, Maria Manuel (1993) “Letras, artes e boas maneiras: a educação feminina das classes dominantes”, *Análise Social*, vol.XXVIII (120), Lisboa, ICS, pp. 7-53.

WALBY, Sylvia (2002) “Gender, Class and Stratification, Towards a new approach” in JACKSON, Stevi, SCOTT, Sue, *Gender, a sociological reader*, Londres e Nova York, Routledge, pp.93-96.

WALL, Karin org. (2005) *Famílias em Portugal, percursos, interações, redes sociais*, Lisboa, ICS.

IDEM (2003), “Famílias Monoparentais” - *Sociologia, Problemas e Práticas*, n^o43, CIES/ISCTE , Oeiras, Celta, pp.51-66.

WALL, Karin; LOBO, Cristina (1999) “ Famílias monoparentais em Portugal” – *Análise Social*, vol.XXXIV, n^o150, Lisboa, ICS, pp.123-145.

WALL, Karin *et al.* (2002), “Mães sós e cuidados às crianças”, *Análise Social* XXXVII, n^o163, Lisboa, ICS, pp.631-663.

WOMENWATCH, (2005), *Beijing Platform, Beijing World Conference on Women* www.un.org, capturado a 08-07-05.

IDEM, (2005), *Comission on the status of women*, www.un.org.womenwatch capturado a 08-07-05.

WRIGHTt, Erik (97) “Um menu conceptual para o estudo das conexões entre a classe e a diferença sexual”, *Revista Crítica de Ciências Sociais* nº49, Coimbra, CES, pp. 5-21.

YOUNG, Iris (1990), *Justice and the Politics of Difference*, New Jersey, Princeton University Press.

IDEM (2000), *Inclusion and Democracy*, Oxford, University Press.

IDEM (2003) “O género como serialidade”, *Ex aequo*, nº8, Oeiras, Celta Editora, pp.113-139.

ANEXOS

Anexo 1 Ficha de caracterização das Utentes

Idade –

Profissão do Pai –

Profissão da Mãe –

Nº de filhos - Idades –

Existência de marido/companheiro – Profissão deste -

Escolaridade – Escolaridade do marido/companheiro -

Profissões que já teve – (Datas, duração)

Situação profissional actual -

Já esteve desempregada? - Se sim quantos anos? -

Situação profissional mais recente ou actual -

Já recebeu RMG ou RSI ? - Se sim durante quanto tempo? -

E outros subsídios da SCML ? - Se sim durante quanto tempo? –

Tipo de habitação –

Quanto horas calcula que dedica, por dia, ao trabalho doméstico? –

E ao fim de semana? -

E ao trabalho mais directamente relacionado com as crianças/jovens/idosos a cargo? –

E ao fim de semana? -

Tem auxílio para o trabalho doméstico ou para o cuidado com as crianças/idosos –

Se sim da parte de quem? -

Quantas horas por semana? -

Anexo 2 Guião de entrevista à utente

Estou a realizar um estudo sobre alguns aspectos da relação entre as A.S. do Atendimento Social e as mulheres que elas atendem.

Estas entrevistas são anónimas. O seu nome não vai aparecer em lado nenhum, nem quero que me diga o nome da sua Assistente Social. As suas respostas não vão influenciar em absolutamente nada a ajuda que possa vir a receber da Misericórdia, nem a nível do Atendimento Social nem a nível do curso que frequenta. Agradeço muito, por isso, que seja espontânea e verdadeira porque só assim me poderá ajudar neste estudo.

Estou-lhe muito agradecida pela sua colaboração.

1 - Quando vai à Assistente Social o que é que espera dela?

2 - O que mais lhe desagrada numa A.S.? E o que mais lhe agrada?

3 - O que pensa que uma A.S. normalmente espera de si?

4 - Diga alguns defeitos que pensa que normalmente as A.S. tenham? E qualidades?

5 - Pensa que a Assistente social está normalmente tempo suficiente consigo?

6 - Qual o problema ou problemas que a fazem/fizeram recorrer à A.S. ?

7 - A ajuda obtida através da A.S. alterou nalguma coisa a sua vida?

Se sim, em quê?

8 - Para que é que servem as AS na sua opinião?

9 - Alguma vez uma A.S. foi a sua casa? Se sim, avisou que a iria visitar? O que sentiu durante essa/s visitas?

10 - (Pergunta eventual se não tiver já surgido o assunto anteriormente) Pensa que quando a A.S. não ajuda é porque não quer? É porque não pode? E porque é que ela não quererá ou não poderá?

11 - Acha que as pessoas mentem com frequência às Assistentes Sociais? Se sim porquê?

12 - Acha que as pessoas, quando vão às A.S. modificam alguma coisa no seu aspecto, modo de vestir ou outra coisa? Conhece alguém que faça isso?

13 - Descreva um dia seu que lhe pareça ser um dia como os outros. O seu dia tem momentos altos e momentos baixos? Quais?

14 - Como imagina o seu futuro?

15 - (No caso de existir marido/companheiro), Porque é que é a sr^a e não o seu marido/companheiro a recorrer à A.S.? (Se não existir perguntar) Porque é que serão mais as mulheres do que os homens a recorrer à AS?

16 - Porque é que a profissão de A.S. é mais exercida por mulheres do que por homens? Pensa que isso tem importância?

17 - Uma vez ouvi uma sr^a que foi a uma A.S. dizer. “Ela deve ser rica para me responder assim” O que pensa desta afirmação?

18 - Porque haverá pobreza e desigualdades na sociedade? São as mulheres mais pobres do que os homens?

Agradeço muito a sua disponibilidade e colaboração.

Anexo 3 Ficha de Caracterização das A.S.

Idade –

Profissão do Pai -

Profissão da Mãe -

Nºde filhos a cargo -

Nº de idosos ou outros dependentes –

Quanto horas calcula que dedica, por dia, ao trabalho doméstico? -

E ao trabalho mais directamente relacionado com as crianças/jovens/idosos a cargo? -

Tem auxílio para o trabalho doméstico? Profissionalizado ou familiar? -

Quantas horas por semana?

Há quanto tempo trabalha como Assistente Social? -

Há quanto tempo trabalha na SCML? -

Anexo 4 Guião de Entrevista – A.S.

Esta investigação pretende pesquisar alguns fenómenos de ordem psico-social presentes no relacionamento existente entre nós, técnicas de serviço social, e as utentes da SCML.

As respostas são obviamente tratadas de forma sigilosa e os dados mais concretos são tratados em bloco, por exemplo: “Foram entrevistadas X Assistentes Sociais com idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos, trabalhando em média há 6 anos na Instituição, com uma média de 2 filhos (idade mínima de 4 meses e a máxima de 18 anos), etc. “.

É assim impossível identificar quem disse o quê.

1 - Pensa que as mulheres que vêm ao Atendimento se podem tipificar?

Quais as características que lhes apontaria?

2 - Quando atende uma utente, quais as expectativas que tem em relação a ela?

3 - O que mais lhe agrada normalmente numa utente? E o que eventualmente mais lhe desagrada?

4 - A aparência física das utentes constitui para si algum indicador?

5 - O que pensa que as utentes, normalmente, esperam de si?

6 - O tempo que está com cada utente é normalmente suficiente ou insuficiente?

7 - Nós, assistentes sociais, e estas mulheres que ajudamos ou tentamos ajudar, teremos alguma coisa em comum?

8 - Porque pensa que as utentes são, na grande maioria mulheres, e não homens?

9 - Há ainda muita pobreza e desigualdade social em Portugal. Por outro lado as mulheres são mais pobres do que os homens. Concorda com estas afirmações? Se sim aponte algumas causas da pobreza, da pobreza feminina e das desigualdades.

10 - Que tipos de desafios a profissão lhe coloca?

Agradeço muito a sua disponibilidade e colaboração.

Anexo 5 Quadro Categorical Utentes

| Categories | Subcategories | Sub-subcategories |
|---|--|--|
| A – Representações sobre as assistentes sociais na relação de ajuda | A.1 – a.s. como pessoa | A.1.1 – Pólo positivo A.1.2 – Pólo negativo |
| | A.2 – a.s. como profissional, em geral | A.2.1 – Pólo positivo A.2.2 – Pólo negativo |
| | A.3 – a.s. como profissional que ajuda pontualmente | A.3.1 - Pólo positivo A.3.1 - Pólo negativo |
| | A.4 – a.s. como profissional que ajuda perspectivando uma rotura com a situação de pobreza | A.4.1 – Pólo positivo A.4.2 - Pólo negativo |
| | A.5 – a.s. como profissional de uma instituição. Representações sobre a Misericórdia | |
| | A.6 – Representações que pensa que a a.s. tem em relação à utente | |
| | A.7 – A verdade e a mentira na relação de ajuda | A.7.1 – Em geral A.7.2 – Na comunicação A.7.3 – No aspecto físico pessoal A.7.4 – Pelas visitas domiciliárias |
| B – Vivências e representações sobre si própria na actualidade e no futuro | B.1 – Enquanto pessoa e enquanto utente | |
| | B.2 – Vivências actuais ou passadas | |
| | B.3 – Perspectivas de futuro | |
| C – Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado conjugados ou não com o factor género | C.1 – Em geral | |
| | C.2 – No relacionamento com as a.s. | |
| D – Representações sobre classe social/desigualdades e pobreza conjugadas ou não com o factor género | D.1 –No relacionamento com a.s. | |
| | D.2 - Pobreza por factores individuais | |
| | D.3 - Pobreza por factores societais | |
| | D.4 - Pobreza e género | |

Anexo 6 Quadro Categorical A.S.

| Categories | Subcategories | Sub-subcategories |
|---|--|--|
| I – Representações sobre as utentes na prestação de ajuda | I.1 – Características da utente e comportamento | I.1.1 – Características gerais |
| | | I.1.2 - Características psicológicas/ comportamento |
| | | I.1.3 - Aparência física |
| | I.2 – A ajuda pretendida | I.2.1 – Utente que pede ajuda para problema pontual |
| | | I.2.2 – Utente que pede ajuda perspectivando a ruptura com a situação de pobreza |
| | I.3 – Representações que pensa que as utentes têm em relação à assistente social | |
| | I.4 – A verdade e a mentira na relação de ajuda | I.4.1 – Em geral |
| | | I.4.2 – Na comunicação |
| | | I.4.3 – No aspecto físico pessoal |
| | | I.4.4 - Pelas visitas |
| II – Vivências e representações sobre si própria na actualidade e no futuro | II.1 – Enquanto pessoa e enquanto profissional | |
| | II.2 – O futuro como profissional | |
| | II.3 – A profissão no futuro | |
| III – Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado conjugados ou não com o factor género | III.1 – Em geral | |
| | III.2 – No relacionamento com as utentes | |
| IV – Representações sobre classe social/desigualdades e pobreza conjugadas ou não com o factor género | IV.1 – No relacionamento com as utentes | |
| | IV.2 – Pobreza por factores sociais | |
| | IV.3 – Pobreza por factores individuais | |
| | IV.4 – Pobreza e género | |

Anexo 7 Quadro Categorial Comparativo

| Categorias | Subcategorias | Número de referências | |
|--|--|--|--|
| | | A.S. | Utentes |
| I Caracterização geral das utentes pelas a.s./Expectativas e representações gerais das utentes para com as a.s. ; vivências das utentes | 1 – Necessidade de escuta, compreensão e reconhecimento | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 2 – Necessidade de amor e carinho | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 3 – Em sofrimento/experiência de vida muito difíceis | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 4 – Sós porque sem cónjuge ou companheiro, ou com companheiro problemático (desempregado, com problemas de comportamento, alcoólico, toxicodependente) | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 5 – Sós porque sem estrutura familiar de apoio ou rede de amigos ou outra de suporte | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 6 – Com filhos | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | 7 – Com poucas ou nenhuma habilitações. | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 8 - No desemprego ou com emprego precário e mal pago, ou emprego na economia paralela | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| <p style="text-align: center;">II Representações/exp ectativas e vivências as a.s. sobre as utentes na relação de ajuda/ Representações, expectativas e vivências das utentes nessa relação</p> | A.S. Polo negativo. | | |
| | 1- Vitimização | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 2 – Revolta para com a vida e sentimento de injustiça | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 3 – Reivindicativas/Má educação | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 4– Pouca disponibilidade para a escuta das assistentes sociais e pouca permeabilidade à intervenção | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 5 – Desestruturação e desorganização | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |

| | | |
|--|--|--|
| 6 - Não saber como gerir os recursos e viver no imediato | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| 7 – Pretensão de ajuda para um problema pontual normalmente de ordem financeira | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| 8 – Não perspectivação da rotura com o ciclo da pobreza e dependência dos serviços | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| 9 – Desmotivação para o trabalho | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| A.S. Polo positivo | | |
| 1 – Assumem ser as causadoras pelas dificuldades pelas quais estão a passar | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| 2 – São por vezes lutadoras e determinadas | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| A.S. Polo do dever | | |
| 1 – Consciência de que está nas mãos delas alterar a situação | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |

| | | |
|--|--|--|
| 2 – Cumprimento dos horários estipulados | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| A.S. | | |
| Pólo neutro | | |
| 1 - A nova pobreza | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| Utentes | | |
| Pólo negativo | | |
| 1 – Desinteresse/recusa da a.s. em ajudar em geral | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| 2 - Recusa de ajuda para situação dramática pontual/insensibilidade ao desespero | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| 3 – - Falta de educação da a.s. | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| Utentes | | |
| Polo do dever | | |
| 1 – Quem e quando a a.s. deve ajudar | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |

| | | | |
|--|--|--|--|
| III A verdade e a mentira/A justiça e a injustiça na relação de ajuda | 1 – Na comunicação | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 2 – No aspecto físico pessoal | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 3 – Mentira e visitas domiciliárias | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| IV A Misericórdia e a assistente social como profissional, sujeita às regras da instituição | 1 – O atendimento | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 2 – A burocracia/tempo para estar com as utentes | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| V Representações sobre o género. Representações sobre o cuidar e o ser cuidado conjugadas ou não com o género | 1 – Em geral | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 2 – Na relação de ajuda | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 1 – Classe social e Desigualdade - generalidades | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |

| | | | |
|--|--|--|--|
| VI Representações sobre a classe social /desigualdade e a pobreza, conjugadas ou não com o género | 2 – Causas da pobreza: pobreza por factores sociais | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 3 – Causas da pobreza: pobreza por factores individuais | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 4 – Pobreza e género | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| VII Representações sobre o futuro | 1 – Futuro da utente | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |
| | 2 – Vivências profissionais gerais, ou no quadro da instituição, relacionadas com o futuro das a.s.s enquanto profissionais. Futuro da profissão de a.s. | a.s.1- a.s.2- a.s.3- a.s.4- a.s.5- a.s.6- Total- | ut.A- ut.B- ut.C- ut.D- ut.E- ut.F- Total- |