

Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA
SERGIO AROUCA
ENSP

“Cultura e Instituições de Saúde: percepções de funcionários de serviços de atenção básica acerca de alguns traços culturais da sociedade brasileira presentes em rotina de trabalho”

por

Alessandra Maria Silva Pinto

Dissertação apresentada com vistas à obtenção do título de Mestre em Ciências na área de Saúde Pública.

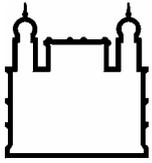
Orientador: Prof. Dr. Alberto Lopes Najar

Rio de Janeiro, julho de 2009.

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Esta dissertação, intitulada

“Cultura e Instituições de Saúde: percepções de funcionários de serviços de atenção básica acerca de alguns traços culturais da sociedade brasileira presentes em rotina de trabalho”

apresentada por

Alessandra Maria Silva Pinto

foi avaliada pela Banca Examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Ruben Araújo de Mattos
Prof.^a Dr.^a Tatiana Vargas de Faria Baptista
Prof. Dr. Alberto Lopes Najar – Orientador

Dissertação defendida e aprovada em 14 de julho de 2009.

PINTO, Alessandra Maria Silva.

Cultura e instituições de saúde: percepções de funcionários de serviços de atenção básica acerca de alguns traços culturais da sociedade brasileira presentes em sua rotina de trabalho/Alessandra Maria Silva Pinto; Orientador: Alberto Lopes Najar. Rio de Janeiro: 2009.

Dissertação (Mestrado em Saúde Pública. Área de concentração: Saúde e sociedade).
Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – Fundação Oswaldo Cruz.

Descritores: cultura organizacional; aspectos culturais; estratégias de navegação social; “jeitinho”; sociedade relacional

*Pra uma Maria muito especial: a minha mãe
e minha avó Cecília(em memória):
Mulheres cuja força vem da esperança que têm na vida.*

Agradecimentos

À Deus, síntese de minha força e fé.

À minha querida família: mamãe, Claudia e Gustavo. Embora nem sempre compreendam meus motivos, estão sempre por perto. Ainda bem! À vovó que eu sinto sempre perto. À Nonozinha: uma prima querida sempre acompanhando meus passos.

Ao Alberto, meu orientador: uma parceria especial e prazerosa. Obrigada pela imensa colaboração na definição de um objeto indefinível até em minhas intuições! Você foi o equilíbrio desta balança em muitos momentos que eu só conseguia pensar em prazos estourados!

À Cris, minha querida amiga! Mais uma vez você chegou na hora certa para dar o apoio moral que eu precisava. Obrigada!

Aos funcionários da Fundação Municipal de Saúde de Niterói que aceitaram participar desse trabalho. À Marluce que propiciou meu contato com a Fundação.

À Tatiana: outra presença marcante em minha passagem pela ENSP. Foram definitivamente prazerosos os momentos que conversamos e estudamos. Um obrigado especial por sua participação na avaliação dessa dissertação.

Ao Prof. Ruben Mattos pelas generosas contribuições que suscitaram importantes reflexões e enriqueceram este trabalho.

Aos colegas de Mestrado pelos divertidos momentos compartilhados.

A todos os amigos que me acompanham e fazem dos meus dias momentos especialíssimos: Dri, Flávia, Sonia, Beatriz, Gabriela, Ricardo Frito, Renatinha... Ih! Não vai dar para colocar todos! Vocês NÃO são poucos e são ótimos!

*“[...] Eu que já não sou assim
Muito de ganhar
Junto às mãos ao meu redor
Faço o melhor que sou capaz
Só pra viver em paz.”
(O vencedor – Marcelo Camello)*

E como disse Rainer Maria Rilke:

*“Quero lhe implorar
Para que seja paciente
Com tudo o que não está resolvido em seu coração e tente amar.
As perguntas como quartos trancados e como livros escritos em língua
estrangeira.
Não procure respostas que não podem ser dadas porque não seria capaz
de vivê-las. E a questão é viver. Viva as perguntas agora.
Talvez assim, gradualmente, você sem perceber, viverá a resposta num
dia distante.”
(Cartas a um poeta)*

RESUMO

A análise de instituições é assunto amplamente pesquisado na área da saúde. A dinâmica organizacional dos serviços é estudada com vistas a entender as implicações desta sobre o processo de cuidado. Nesse contexto a cultura das organizações é entendida como uma possibilidade simbólica contida em uma dimensão maior, denominada “cultura nacional”. Ainda que esta não determine os valores produzidos no âmbito da organização, ‘estabelecerá’ os limites das variações. Essa premissa justifica a incorporação da abordagem sócio antropológica aos estudos de cultura organizacional. Nessa perspectiva, o presente estudo teve o propósito de conhecer as percepções de funcionários de dois serviços de atenção básica do município de Niterói/RJ sobre o significado das relações de amizade e parentesco, bem como das estratégias de navegação social comumente utilizadas – fundamentada na perspectiva teórica desenvolvida por Roberto DaMatta. Segundo este autor, o Brasil é uma sociedade relacional, resultante da coexistência de valores associados às definições de “indivíduo” e “pessoa”. Ambas correspondem a construções ideológicas que orientam formas de ser, de viver e de pensar opostas, porém complementares. Esta relação conflituosa demanda a mobilização de estratégias de navegação social, entre elas o “jeitinho”, para transitar entre os valores do indivíduo e da pessoa. Utilizando a abordagem qualitativa foram realizadas 15 entrevistas, divididas entre funcionários de uma unidade de saúde tradicional e de um serviço do Programa Médico de Família de Niterói (PMFN). Subsidiariamente as observações de campo possibilitaram a contextualização daquela realidade social, complementando informações provenientes das conversas. A seleção de funcionários foi feita mediante indicação de cada informante, possibilitando o esboço de redes sociais aparentemente constituídas em ambos os serviços. Os resultados evidenciam o caráter relacional associado ao estereótipo do brasileiro. A manifestação desse traço cultural em diferentes contextos materializa conflitos decorrentes da coexistência de valores baseados no ‘indivíduo’ e na ‘pessoa’. Entre eles destacam-se as distorções observadas entre discurso e prática, bem como a mobilização de estratégias de navegação social – entre elas o “jeitinho” – com o objetivo de estabelecer uma mediação entre a lei impessoal e a pessoa. Cabe destacar ainda que a forma de organização dos serviços do PMFN aparentemente impõe a seus funcionários o desafio concreto de equacionar o princípio igualitário que fundamenta o SUS com o conjunto de valores nos quais se baseiam as relações pessoais na sociedade brasileira.

DESCRITORES: cultura organizacional; aspectos culturais; estratégias de navegação social; “jeitinho”; sociedade relacional;

ABSTRACT

The analysis of institutions is a subject widely researched in the health-care area. The organizational dynamics of its services is studied with a view to understand its implications for the care process. In this context, the culture of organizations is understood as a symbolic possibility contained in a greater dimension called “national culture”. Though it does not determine the values produced in the ambit of the organization, it shall “establish” the limits of their variations. This premise justifies the incorporation of a socio-anthropological approach into the studies of organizational culture. In this perspective, this study had the purpose of discovering the perceptions of workers in two basic health-care services belonging to the municipality of Niterói/RJ and of the meaning of friendship and kinship relations, as well as the strategies of social navigation usually employed — founded on the theoretical perspective developed by Roberto DaMatta. According to this author, Brazil is a relational society resulting from the coexistence of values associated with the definitions of “individual” and “person”. Both correspond to the ideological constructions that guide some opposed but complementary ways of being, living and thinking. This conflicting relation demands the mobilization of social navigation strategies and among them the “jeitinho brasileiro” in order to cross over the values of the individual and the person. Using the qualitative approach 15 interviews were carried out divided between workers from a traditional health-care unit and from a service belonging to Programa Médico de Família de Niterói (PMFN). In subsidiary fashion, field observations made possible the contextualization of that social reality, complementing information arising from the talks. The selection of the workers was made through indications from each informant, enabling a sketch of social networks apparently constituted within both services. The results evinced the relational character associated with the Brazilian stereotype. The manifestation of this cultural trait in different contexts materializes conflicts resulting from the coexistence of values based on the “individual” and the “person”. Among them, we can highlight the distortions observed between discourse and practice, as well as the mobilization of social navigation strategies — among them the “jeitinho brasileiro” — with a view to establishing a mediation between impersonal law and person. It is also necessary to emphasize that PMFN services’ organizational form apparently imposes on its workers the concrete challenge of equating the egalitarian principle that founds SUS, with values set on which are based personal relations in Brazilian society.

Keywords: organizational culture; cultural aspects; social navigation strategies; “jeitinho brasileiro”; relational society.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	10
1.1. Iniciando a conversa: Uma pequena história para começar...	10
1.2. Cultura e cultura organizacional: divergências na abordagem da antropologia e da administração.	11
1.3. Serviços de saúde: tateando a complexidade de um universo.	14
1.4. Cultura: possibilidades decorrentes da abordagem antropológica.	16
1.5. Delimitando o objeto de estudo.	18
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	23
2.1. Optando por um quadro de referência.	23
2.2. Brasil, uma sociedade relacional: definindo elementos explicativos da abordagem damattiana.	26
2.3. “Jeitinho”, “Você sabe com quem está falando?”, “malandragem” e “cordialidade”: características e estratégias de navegação social.	33
3. METODOLOGIA	39
3.1. A realidade vista da rua por uma fresta: vislumbrando matizes do serviço de saúde.	41
3.1.1. Niterói e a Fundação Municipal de Saúde: primeiras impressões.	42
3.1.2. Espaço geográfico e espaço social: interação de repertórios na produção de sentidos.	45
3.1.3. Relações interpessoais em espaços sociais definidos.	48
3.2. Algumas considerações de natureza metodológica e ética.	52
4. DISCUSSÃO	58
4.1. Considerações preliminares sobre o material coletado.	58
4.2. Entreabrindo a porta: um universo social em estudo.	60
4.3. Esboçando redes sociais? Uma breve caracterização dos informantes.	61
4.4. Trânsito indivíduo e pessoa: discursos e práticas acerca de estratégias de navegação social.	66
4.4.1. Discursos a respeito da regra e da exceção.	67
4.4.2. Discursos sobre a temática da reciprocidade a partir da ideologia da igualdade radical.	73
4.4.3. E o dia a dia? Percepções subjacentes a situações cotidianas.	81
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	94
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
7. ANEXOS	104

1. APRESENTAÇÃO

“[...] só usa a razão quem nela incorpora suas paixões [...]”.
(Raduan Nassar - Um copo de cólera)

É provável que o leitor já tenha ouvido falar que a paixão é um sentimento irracional. Por outro lado, a sociedade contemporânea parece longe do equilíbrio, mesmo tendo legitimado a razão como meta. Contudo um olhar atento e perspicaz ao seu redor revelará pessoas que parecem perseguir a receita de Raduan Nassar com aparente sucesso. Nesses casos é possível perceber que, não obstante seu caráter irracional, a paixão – em doses variadas - associada à razão é um ingrediente que embeleza e enriquece a vida e a atividade humana.

O trabalho a seguir nasceu da tentativa equivocada de satisfazer uma curiosidade acadêmica, buscando a preponderância da razão sobre todo o resto. Felizmente (felizmente mesmo!) esse propósito fracassou, surgindo daí a possibilidade de agregar paixão à objetividade conforme descrito nas próximas páginas. Todavia é preciso esclarecer que a associação entre razão e paixão não anulou a possibilidade de eventuais equívocos, reconhecidos como etapas necessárias a construção do conhecimento.

1.1. Iniciando a conversa: Uma pequena história para começar...

... Sete horas da noite. Um homem está passando mal, acometido por sintomas decorrentes de uma crise hipertensiva. Ele mora numa grande cidade brasileira e precisa recorrer ao SUS. Após ser consultado e receber medicação na unidade de pronto atendimento procurada, o médico lhe entrega um formulário de encaminhamento para outra unidade básica de saúde da rede que possa fazer um diagnóstico preciso e indicar o tratamento adequado ao seu problema. Diante da falta de indicação sobre qual serviço procurar o homem questiona o médico que lhe sugere procurar algum serviço perto de sua casa.

Chegando ao postinho do bairro onde mora, é orientado a entrar na fila de marcação de primeira vez para uma consulta dali a três meses. Então, ele pergunta: Mas... E o formulário de referência? Não será preciso, já que não “agilizará” em nada seu atendimento. Angustiado com a demora, ele pede ajuda a um vizinho que trabalha em outro posto de saúde e conhece o médico de lá. Dois dias depois é atendido pelo médico, faz seu cadastro e inicia o tratamento. Segundo ele, mais uma vez a história se repete: Isso aqui é o Brasil, mesmo! Ai de mim se não tivesse um amigo, ia ter que “chorar miséria!”

A historieta acima – com suas diversas variações – provavelmente evocará a lembrança de episódios similares. Igualmente, ela suscita questões – intrigando grande número de pessoas e mobilizando diversos estudos na área da saúde coletiva - estreitamente vinculadas à temática das distorções entre a organização formal do Sistema Único de Saúde – SUS e o efetivo funcionamento de seus serviços de saúde. É desnecessário argumentar a respeito da complexidade do tema e da multiplicidade de fatores a ele associados.

A pretensão deste trabalho é aproximar-se do tema a partir do recorte dos serviços de saúde da atenção básica. A opção vincula-se a relevância que estes adquiriram no âmbito do SUS a partir da política de reorientação do modelo de atenção encetada pelo Ministério da Saúde com a estratégia de saúde da família. Nesse contexto o conhecimento dos aspectos subjetivos envolvidos na construção social do processo de trabalho parece decisivo para as mudanças organizacionais propostas. Assim, questões culturais no âmbito do serviço de saúde assumem destaque na medida em que se vinculam a dimensão simbólica em que ações, discursos e práticas tornam-se inteligíveis para todos aqueles que compartilham seus significados.

1.2. Cultura e cultura organizacional: divergências na abordagem da antropologia e da administração.

Esta sessão pretende apresentar certos desafios postos a utilização da abordagem da cultura organizacional a partir da eleição e brevíssima discussão de alguns elementos que se relacionam com a temática. Todavia cabe ressaltar que esse exercício não tem qualquer ambição de esgotar o tema, propondo-se apenas a fornecer um panorama bem geral sobre o assunto.

A análise de instituições é assunto amplamente pesquisado na área da saúde. Partindo-se do referencial teórico oriundo da Ciência da Administração os pesquisadores buscam estudar a dinâmica organizacional das instituições de saúde com vistas a entender as implicações desta sobre o processo de cuidado em saúde. Entretanto, vale destacar que são raras as publicações de estudos organizacionais sobre serviços de atenção básica, concentrando-se estes em instituições hospitalares.

Em sua dimensão cultural a instituição é considerada um fenômeno que, nas palavras de Morgan (1996: 116) “[...] varia de acordo com o estágio de desenvolvimento da sociedade”. Portanto, ela não deve ser concebida como um sistema fechado, já que é o resultado da coexistência de relações sociais externas e internas (FARIAS e VAITSMAN, 2002). Essa ideia é partilhada por Pires e Macedo (2006: 87) para quem “[...] as organizações estão inseridas dentro de um ambiente e interagem com ele, recebendo dele influências e influenciando-o”.

Os estudos organizacionais dividem-se entre aqueles que consideram a instituição um sistema fechado, imune a influências externas e outros para os quais a instituição é um sistema aberto que reflete a adaptação de padrões culturais pertencentes aos diversos grupos sociais que dela participam. Entretanto, cabe ressaltar a raridade de estudos, no âmbito da saúde, que tratam de questões atinentes à dinâmica segundo a qual características culturais externas são internalizadas e passam a influenciar os modos de ser, pensar e agir dos membros do serviço (FARIAS e VAITSMAN, 2002).

O conceito de cultura organizacional, bem como suas variantes, agrega áreas de conhecimento díspares e aparentemente distantes. Segundo Barbosa (2002) a definição remete a questões pragmáticas das organizações como racionalidade, desempenho, eficácia e eficiência. Simultaneamente o termo “cultura”, tradicional objeto de estudo da antropologia, associa-se a noções acerca de um universo simbólico pouco afeito a mensurações, objetividade e resultados, estando vinculado ao particular, ao específico e a valores sociais duráveis.

Entre as críticas, por vezes pertinentes, encetadas pelos antropólogos a essa apropriação destaca-se o risco de perda do refinamento e complexidade conceitual decorrentes do uso do conceito em um universo norteado pela lógica pragmática como é o mundo organizacional. Barbosa (2002) argumenta que a discussão no campo da administração acerca do tema prende-se a uma perspectiva instrumental do conceito, identificado como um diferencial competitivo. Dessa forma é razoável supor seu uso como estratégia gerencial de melhor intervir na realidade, diminuindo o grau de incerteza das organizações. Nas palavras da autora: “[...] em vez de [a cultura organizacional] se tornar um conceito para se acessar a ‘realidade’ ele se tornou uma variável da realidade” (BARBOSA, 2002: 25).

Adicionalmente a consideração da organização como um todo homogêneo constitui outro ponto de inflexão entre as perspectivas de abordagem do objeto oriundas da administração e da antropologia. Nas palavras de Barbosa (2002): 31:

“Para o antropólogo a cultura de uma organização seria composta de sistemas de classificação que organizam a realidade, [...] não [...] necessariamente [...] homogêneos, universalizantes e autocontidos, [...] resultante da construção, sempre transitória, de seus membros e de seus analistas, com áreas mais permanentes e universalizantes e outras mais fugazes e específicas de certos grupos. Portanto, [...] para se abordar cultura organizacional, [...] não é suficiente se falar de um conjunto de valores definidos pela alta gerência. Faz-se necessário dirigir o olhar para a organização de diferentes perspectivas [...].”

Finalmente a cultura de qualquer organização deve ser entendida como uma possibilidade simbólica contida na dimensão maior que se pode denominar sutilmente de

cultura 'nacional'. Ainda que esta não determine o que será produzido no âmbito de uma organização, 'estabelecerá' os limites das variações. Essa premissa é coerente com a relevância da incorporação de aspectos culturais mais amplos no estudo da cultura organizacional.

1.3. Serviços de saúde: tateando a complexidade de um universo.

A contextualização da discussão sobre cultura em instituições na área da saúde introduz questões específicas, implicando o reconhecimento da complexidade subjacente ao gerenciamento de serviços nesse setor. Este constitui importante desafio aos gestores na medida em que implica a conjugação de sua atuação tanto na esfera política quanto na técnica. A primeira supõe um processo contínuo de interação e negociação com diversos atores direta ou indiretamente envolvidos no processo de cuidado à saúde como representantes do Executivo, Legislativo e Judiciário, de usuários do SUS, de profissionais de saúde etc. Já a atuação técnica requer o emprego articulado de saberes e práticas de gestão visando à implementação de políticas de saúde balizadas nos princípios do SUS (SOUZA, 2003).

O serviço de saúde assume aqui as características de um sistema conforme proposição de Morin (2007), onde: "O todo" corresponde a macrounidade cujas partes têm uma identidade própria e uma comum que, sofrendo "interações" (conjunto de relações que se criam no sistema), darão o formato final do "sistema" - caracterizado enquanto a espinha dorsal e que expressa o caráter constitutivo das interações entre as partes". Essa concepção reconhece a complexidade das instituições e sinaliza para a necessidade de se dialogar com a incerteza, com o irracional e com a integração, sem considerar que a existência de ideias aparentemente contrárias seja algo incoerente (HARTZ, 1997).

Já a tipologia organizacional desenvolvida por Mintzberg (1995) oferece uma perspectiva de análise para o entendimento da complexidade das relações sociais vivenciadas

no âmbito de serviços de saúde a partir de seus elementos estruturais. O autor propõe sete configurações para classificação das organizações com base em diversos critérios.

De acordo com essa nomenclatura o serviço de saúde pode ser classificado como uma “organização profissional”, em que o processo de trabalho é marcado por ausência de padronização e independência dos trabalhadores em relação ao núcleo gerencial. A formação acontece fora da organização – em universidades e corporações. O controle e a fiscalização desses trabalhadores estabelecem-se em função da padronização de habilidades, sendo realizados por conselhos de ética profissional que normatizam e habilitam o exercício das profissões. Esse conjunto de características confere autonomia e poder aos profissionais em relação à gerência e demais setores da instituição. O resultado prático dessa configuração institucional é o que JUNIOR e MEDEIROS (2003: 41) denominam: “[...] coalizões de poder externo muito forte, cuja legitimidade retroalimenta a concentração de poder das profissões, fragiliza o nível estratégico das unidades de saúde na condução da política interna, [...] traciona muito fortemente a gestão para o interesse dos profissionais, desequilibrando a correlação de forças dentro das organizações de saúde”.

Essa realidade sugere um contexto de permanente disputa de interesses e projetos diversos, cabendo ao gestor seu equacionamento guiado pela noção de preponderância do interesse público sobre o individual e do direito à saúde. Nessa perspectiva a profissionalização dos gestores favorece sua capacidade de negociação, instrumentalizando-os a lidar com a grande concentração de poder localizada nos núcleos operacionais das instituições de saúde. Assim é possível evitar o tracionamento da gerência para segmentos específicos de corporações profissionais mais fortes já que, teoricamente, a profissionalização tem o potencial de afastar os gerentes desse campo de disputa corporativa interna (JUNIOR e MEDEIROS, 2003).

A natureza pública do Sistema Único de Saúde também confere aos seus serviços características específicas das organizações públicas brasileiras, entre as quais se destaca: dependência do ambiente sóciopolítico no qual estão inseridas que é traduzida pela tendência à centralização na tomada de decisões, apego as regras e as rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações e apego ao poder (PIRES e MACEDO, 2006). Cria-se então a percepção, por vezes verdadeira, de que instituições públicas são sinônimo de ineficiência, descontinuidade e morosidade na condução de processos, além de desapego a regras estabelecidas. Adicionalmente a influência decisiva do contexto político torna fundamental a integração criativa das atuações técnica e política com vistas ao desenvolvimento de ações efetivas (JUNIOR e MEDEIROS, 2003).

Nessa perspectiva a compreensão dos elementos da cultura organizacional oferece subsídios a intervenções e inovações nos serviços de saúde na medida em que revela como representações, crenças, valores e significados socialmente partilhados orientam as práticas de seus membros. Igualmente, a incorporação de aspectos culturais da sociedade brasileira na determinação desse universo simbólico enriquece e amplia as perspectivas de análise da dinâmica organizacional.

1.4. Cultura: possibilidades decorrentes da abordagem antropológica.

O serviço de saúde entendido como fenômeno cultural é resultado da realidade social na qual se encontra inserido, cuja analogia é uma “microsociedade” com sua trama de significados. Como decorrência de sua inserção em uma “sociedade maior” ela comporta uma teia de relações instituídas ao longo de sua própria história enquanto organização, além de elementos culturais externos (VAITSMAN, 2000).

Essa “sociedade maior” deve ser percebida - conforme argumenta Velho (2003) - como um grupo humano que dispõe de linguagem de signos e símbolos aberta e apurada,

possibilitando assim sua evolução cultural. A primeira característica confere um caráter de dinamicidade e fluidez à noção de cultura, eliminando a possibilidade de determinismos de qualquer natureza. Ela remete antes à existência de uma espécie de margem de manobra aos membros de determinado grupo social que pode estreitar-se, ampliar-se ou ainda manter-se estável. Essa espécie de programação sugere uma configuração marcada por verdadeiras áreas de significado “aberto” que abrem espaço para o surgimento de comportamentos divergentes e, conseqüentemente, para a mudança.

Nesse momento é relevante apresentar, ainda que de maneira muito superficial, algumas questões subjacentes ao estudo da cultura, visto que a complexidade do tema impede maiores pretensões no âmbito deste trabalho.

Grosso modo a existência de cultura parte do princípio que diferenças de comportamento entre os homens podem ser explicadas pela história cultural de cada grupo em detrimento das diversidades de natureza biológica ou geográfica (LARAIA, 2007). Nessa perspectiva a cultura deriva da faculdade humana do aprendizado, bem como de sua plasticidade – aqui entendida como a qualidade de adquirir determinadas formas sensíveis por efeito de uma ação exterior. Essa característica sustenta a argumentação acima a respeito da dinamicidade subjacente ao conceito, bem como da “[...] permanente possibilidade de destruição de um ‘estilo de vida’, de uma ‘ordem social’, ou de um ‘equilíbrio cultural’” (VELHO, 2003: 22).

Laraia (2007) sugere que o entendimento da cultura como objeto de pesquisa implica o estudo de causas e regularidades dos fenômenos, possibilitando a realização de análises capazes de subsidiar a formulação de leis sobre a evolução do processo cultural. Entretanto é preciso precaução na realização desse exercício sob pena de cair na tentação de propor modelos explicativos acabados que elaboram uma leitura simplista da realidade social, desconsiderando sua complexidade subjacente. Esse raciocínio vai ao encontro do argumento

de Velho (2003) que enfatiza a perspectiva de estudá-lo buscando generalizações que não redundem em esquemas deterministas ou reducionistas. Ainda segundo esse autor: “A cultura não é, em nenhum momento, uma entidade acabada, mas sim uma linguagem permanentemente acionada e modificada por pessoas que não só desempenham ‘papéis’ específicos, mas que têm experiências existenciais particulares” (VELHO, 2003: 21).

Portanto seu caráter multifacetado, dinâmico e, por vezes, ambíguo demanda que a apreensão desse objeto seja feita de uma forma cuidadosa e flexível, agregando as diferentes leituras de um mesmo código cultural passíveis de serem realizadas.

1.5. Delimitando o objeto de estudo.

A assunção da complexidade e do caráter multifacetado associados ao conceito de cultura oferece elementos que auxiliam a compreensão da sociedade brasileira a partir de seus vários modelos explicativos. Barbosa (1992) destaca duas linhas interpretativas cuja distinção baseia-se na ênfase de determinados elementos em detrimento de outros. Ela alega que essa divisão não deve ser concebida como algo rígido, mas antes uma estratégia de exposição dos argumentos.

O primeiro eixo explicativo privilegia macroprocessos, buscando interpretar o país a partir de suas instituições econômicas e políticas. Nessa perspectiva o povo brasileiro e sua visão de mundo dificilmente são vistos como agentes participantes e atuantes em nossa sociedade. Por conseguinte as práticas sociais não são consideradas questões políticas relevantes.

Já a vertente “culturalista” enfatiza aspectos da formação histórica e cultural do Brasil, partindo da compreensão de instituições como a família e a igreja. Os costumes adquirem relevância, uma vez que as situações sociais concretas são utilizadas como fonte de dados.

Aqui os conjuntos institucional, econômico e político brasileiro perdem sua condição de determinantes da sociedade.

Os eixos interpretativos supracitados associam-se ainda a identidades sociais distintas: a vertente estruturalista desenvolve uma identidade negativa e a “culturalista”, uma positiva. A autora salienta ainda que, apesar das contribuições de ambas, não foi possível elaborar uma visão integrada da sociedade brasileira que entenda e explique nossas peculiaridades políticas e econômicas à luz do nosso modelo de relações sociais, procurando conciliar o que sempre foi tratado como inconciliável.

Presume-se que o alcance dessa meta requer, entre outros, o entendimento de ideologias e representações simbólicas que determinam e orientam nossa vida diária aqui e agora. Ou seja, redonda em investigar o Brasil da forma que ele efetivamente é (DA MATTA, 1992).

Roberto DaMatta (2003): 15 argumenta que “[...] não se pode negar que criamos uma modernidade brasileira, construída a partir dos nossos valores e experiência histórica”, sugerindo que a análise dos dilemas brasileiros priorize valores, significados e sentidos construídos em nossa sociedade e que dão forma a nossas instituições.

A modernidade a que alude o autor evidencia-se, entre outros, pelo caráter relacional da sociedade brasileira, uma decorrência da natureza estrutural que assumem as relações pessoais no Brasil frente a um sistema legal universalmente estabelecido e altamente racional (DA MATTA, 1997). Estas práticas sociais fortemente marcadas pelo viés da personalidade são estabelecidas no âmbito da família e dos amigos.

A configuração acima engendra o chamado dilema brasileiro – amplamente estudado por Roberto DaMatta (1984, 1985, 1993 e 1997) - que consiste em equacionar desafios postos a coexistência de ideologias fundadas no indivíduo e na pessoa. Diferente das chamadas nações desenvolvidas, que legitimaram a hegemonia do credo individualista e igualitário, a

sociedade brasileira caracteriza-se pela presença simultânea de visões de mundo modernas, orientadas pela impessoalidade nas relações, e outras ditas tradicionais – que reificam valores centrados nas relações pessoais. Ambas acabam por reproduzir modos de agir distintos, acionados em conformidade com a situação vivenciada. Nesse contexto é coerente supor o desenvolvimento de estratégias de navegação social que viabilizem o trânsito entre ambos os universos sociais.

No âmbito de um serviço de saúde Vaitsman (2001) identificou na percepção dos profissionais a materialização de dilemas oriundos da operação no universo social multivalorativo que caracteriza a sociedade brasileira. Quando chamados a opinar acerca dos parâmetros utilizados na avaliação e ascensão de servidores em uma unidade pública de saúde os profissionais demonstram que, a manifestação de atitudes universalistas deve vir acompanhada de uma boa rede de relações, denominadas as ‘relações certas’. Subjacente a essa percepção jaz a lógica de que as regras do jogo não são as mesmas para todos.

Essas considerações preliminares suscitam as seguintes questões:

- Que significados assumem as noções de família e amigos, bem como as relações estabelecidas entre seus membros nas percepções de funcionários de serviços de saúde¹?
- Como os funcionários de serviços de saúde equacionam no âmbito de seu trabalho a impessoalidade e a igualdade no tratamento aos usuários e as relações de amizade e parentesco?

¹ Os limites impostos a problematização de temas no âmbito de uma dissertação, bem como a extrapolação do prazo para o término deste trabalho impossibilitaram o desenvolvimento de discussões sobre os significados associados a família e amigos – equivalentes a questão ora destacada, além dos objetivos específicos 1 e 2. Todavia o fato de esta temática perpassar todo o processo de estruturação deste trabalho – chegando inclusive a ser abordada no Roteiro de Entrevista – justificou sua referência. Cabe ressaltar ainda que essa discussão será retomada posteriormente.

- Que estratégias são mobilizadas por funcionários de serviços de saúde diante de situações de seu cotidiano de trabalho em que é preciso conciliar o cumprimento das regras com sua pessoalização?

O universo dessa pesquisa está circunscrito aos dois serviços de saúde da atenção básica no município de Niterói/RJ – uma policlínica de especialidades e um módulo do Programa Médico de Família de Niterói.

Foram definidos os seguintes objetivos para este trabalho:

- Conhecer as percepções de funcionários de dois serviços de atenção básica do município de Niterói/RJ acerca do significado das relações de amizade e parentesco, bem como acerca de estratégias de navegação social utilizadas em situações cotidianas.

Entre os objetivos específicos são destacados:

1. Identificar os significados da família e dos amigos para os funcionários dos serviços de atenção básica do município de Niterói/RJ.
2. Verificar os significados que as relações pessoais com amigos e família adquirem no local de trabalho.
3. Investigar as percepções dos funcionários dos serviços de atenção básica do município de Niterói/RJ acerca de estratégias de navegação social comumente utilizadas em situações cotidianas, notadamente o “jeitinho brasileiro”.
4. Examinar os significados que assumem as noções de regra/exceção e reciprocidade para os funcionários de serviços de atenção básica do município de Niterói/RJ.

Este estudo está organizado em cinco capítulos assim estruturados:

O capítulo 2 apresenta um breve panorama da formação social brasileira cujo propósito é localizar a origem das categorias sociais Casa e Rua, definições relevantes para a compreensão da abordagem desenvolvida por Roberto DaMatta. Em seguida esses conceitos são associados a outros elementos explicativos que fundamentam a perspectiva damattiana de interpretação do universo social brasileiro.

A primeira sessão do capítulo 3 é dedicada a uma pequena etnografia dos serviços de saúde que constituíram o universo de pesquisa. Em seguida são descritos e discutidos os instrumentos metodológicos, as etapas percorridas para a obtenção dos resultados e os aspectos éticos inerentes à realização do trabalho.

No capítulo 4 são apresentados e discutidos alguns resultados encontrados. O enfoque dessa problematização são as percepções acerca da estratégia navegação social denominada por Da Matta “jeitinho brasileiro”. Nessa perspectiva a discussão abordará temáticas associadas aos discursos a respeito da regra e da exceção, além de outros relacionados a reciprocidade. Além disso, serão destacadas percepções manifestadas a partir da apresentação de situações cotidianas aos entrevistados.

Finalmente no capítulo 5 são ‘amarrados’ temas surgidos durante a análise das entrevistas e considerados relevantes aos propósitos do trabalho. Corroborando a perspectiva já enfatizada acima, o capítulo não se propõe a apresentar resultados fechados ou modelos acabados. A ideia subjacente é apenas perspectivar o objeto em questão.

Sem mais delongas cabe destacar que este texto procurou incorporar as regras resultantes do Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa. Portanto eventuais ausências de acento e trema, além de palavras sem hífen não constituem erro de digitação, mas sim tentativa de adaptação.

Então... Vamos ao trabalho!

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

*“Aluno: Ah! Então você confessa ser um relativista!
Professor: Mas é claro, o que mais eu poderia ser? Se quero ser um cientista e alcançar objetividade, tenho que ser capaz de me mover de um quadro de referência para outro, de um ponto de vista para outro. Sem estes deslocamentos, eu estaria limitado ao meu estreito ponto de vista de uma vez por todas”.*

(Bruno Latour - Como terminar uma tese de sociologia: pequeno diálogo entre um aluno e seu professor [um tanto socrático]).

Esse trecho do diálogo entre um aluno e seu orientador evidencia o desafio posto a produção do conhecimento científico: transitar entre diversos referenciais teóricos de forma a aplicar vários olhares sobre determinado objeto. O exercício justifica-se frente à pretensão de alcançar a objetividade.

A contextualização dessa discussão no âmbito da Saúde Coletiva, um campo de conhecimento multidisciplinar, impõe limites e possibilidades ao exercício de relativização proposto. Não obstante o fortalecimento do poder explicativo de determinado fenômeno decorrente de sua interpretação a partir de abordagens teóricas variadas, esse esforço deve ser realizado de forma rigorosa com vistas a preservar os fundamentos metodológicos constituídos em sua área de conhecimento original. Em outras palavras, a apropriação de referenciais teóricos não deve redundar em leituras simplistas e limitadas do fenômeno.

Reconhecendo no ideal da objetividade um caminho necessariamente a ser trilhado em diversas etapas, o propósito de transitar por múltiplos quadros de referência deve ser viabilizado mediante exercício prévio de apreensão de seus elementos teóricos constitutivos.

2.1. Optando por um quadro de referência.

A pretensão de conhecer a participação de trações culturais da sociedade brasileira nas percepções de funcionários de serviços de atenção básica de Niterói, bem como a influência daqueles em sua rotina de trabalho justifica, portanto, a utilização de referencial oriundo da Antropologia Social.

Nesse contexto, a noção de Fato Social Total - conforme introduzida por Marcel Mauss (1974) e problematizada por Lévi-Strauss (1974) - oferece alguns elementos que auxiliam a compreensão do universo social brasileiro e do serviço de saúde em uma perspectiva mais integrada. Entretanto é importante esclarecer que a breve apresentação da definição não significa sua incorporação automática ao objeto em estudo, já que sua complexidade subjacente impede um exercício teórico dessa dimensão.

A classificação de um fenômeno como Fato Social Total implica a aceitação do caráter indissociável de suas dimensões jurídica, econômica, estética, morfológica etc. Igualmente, o conceito representa uma tentativa de definir o social como realidade, mediante a dupla preocupação de ligar, por um lado, o social e o individual e, por outro, o físico e o psíquico (LÉVI-STRAUSS, 1974). Baseado nisso Lévi-Strauss (1974) argumenta que a necessidade de reintegração dos múltiplos e descontínuos aspectos de um fenômeno, bem como a personificação deste em uma experiência humana constituem condições básicas para a existência do Fato Social Total.

A exigência que o Fato Total esteja encarnado em uma experiência individual justifica-se por ser essa a única possibilidade concreta de apreensão do fenômeno, garantindo assim sua correspondência com a realidade. A premissa anterior está fundamentada, de certo modo, na concepção de que todo fenômeno psicológico também é sociológico, estando o mental identificado com o social. Por outro lado, a prova do social só pode ser mental; em outras palavras “[...] não podemos jamais estar seguros de havermos atingido o sentido e a função de uma instituição se não pudermos reviver a sua incidência sobre a consciência individual” (LÉVI-STRAUSS, 1974: 15).

Todavia cabe destacar que a subjetividade inerente a interpretação dessa incidência da instituição sobre a consciência individual a partir da experiência vivida não constitui, em si, requisito suficiente para a definição de um fenômeno como Fato Social Total. Ela deve, antes,

se fazer acompanhar pela objetividade da análise histórica ou comparativa com o propósito de propiciar maior robustez ao exercício explicativo. Dessa forma, é coerente supor que a abordagem do Fato Social Total ocorra no âmbito do indivíduo – considerado aqui um ser total – mediante observação e interpretação de seu comportamento a partir de múltiplos aspectos (físico, fisiológico, psíquico e sociológico etc).

Nessa perspectiva é razoável ensaiar a leitura do serviço de saúde como realidade social constituída por uma rede de significados e representações construídas por seus membros – funcionários, usuários, gestores etc. Assim, sua assimilação não deve ocorrer a partir da eleição de alguns aspectos em detrimento de outros, já que, conforme salienta Lévi-Strauss (1974): 14 “[...] o social só é real quando é integrado em sistema [...]”. Essa postura pressupõe a apreensão do universo social mediante sua divisão e abstração em múltiplos aspectos - econômico, jurídico, simbólico, das relações etc - seguida de um esforço interpretativo de recomposição do todo.

O propósito de exercitar a leitura da dimensão cultural do serviço evidencia a tentativa de, em associação com interpretações focadas em outros aspectos, contribuir para o esforço de abstração e compreensão integrada do mesmo. Essa tarefa exige a percepção das estruturas que sustentam relações, valores, crenças e significados construídos por seus membros. Igualmente, implica a consideração da influência dada pela coexistência de relações sociais externas e internas ao serviço, bem como das interações ocorridas entre ambas.

Essa dinâmica é determinada ainda por fatos ocorridos no universo social no qual o serviço encontra-se inserido e, posteriormente acomodados no microespaço das relações. Não obstante ocorrerem fora da margem de governabilidade da maioria dos indivíduos afetados, a incorporação desses acontecimentos no âmbito das relações humanas implica a inclusão e/ou exclusão de alguns de seus elementos originários. Esse contexto explica o surgimento de estruturas econômicas, políticas e sociais de variados matizes e corrobora a

ideia de que ambas as perspectivas constituem aspectos diversos, embora complementares da mesma realidade social.

Corroborando essa ideia a próxima sessão propõe-se a apresentar os elementos constitutivos da perspectiva desenvolvida por Roberto DaMatta para explicar o universo social brasileiro. Desenvolver-se-á um breve panorama de nossa formação social buscando destacar elementos que concorreram para a transformação dos conceitos de casa e rua em categorias explicativas de nossas relações sociais.

2.2. Brasil, uma sociedade relacional: definindo elementos explicativos da abordagem damattiana.

Preliminarmente cabe destacar que a empreitada colonizadora brasileira exigiu dos portugueses elevada plasticidade que se reproduziu em nossas classes e instituições (FREYRE, 2006). Tomando-a como essência, os brasileiros procederam a um exercício de refinamento que os adaptou a viver em zonas intermediárias e lidar com o ambíguo, flexibilizando e estabelecendo inúmeros “meiotermos”. Verificar-se-á que esse traço de personalidade, fortalecido ao longo da história, influenciou definitivamente o caráter do brasileiro.

Adicionalmente nossa colonização pode ser definida como um empreendimento fundado no latifúndio monocultor de natureza privada e no trabalho escravo, levada a cabo com o capital e o esforço de particulares (FREYRE, 2006; PRADO JUNIOR, 2007). Além de alicerçar a atividade econômica, o regime de escravidão influenciou decisivamente a organização social brasileira mediante a constituição de duas classes bem definidas e hierarquicamente opostas: o senhor e o escravo.

No espaço intermediário estavam os homens livres - grupo social indefinido (PRADO JUNIOR, 2007) – cuja ausência de papel social e econômico demandou o desenvolvimento de

estratégias de sobrevivência; eles precisavam “se virar para sobreviver” como se diz popularmente. É razoável supor daí o surgimento de tipos característicos do universo social brasileiro: capoeiras, malfeitores, prostitutas e todos os marginais – aqui entendidos em seu sentido literal - que viviam nas ruas e faziam delas um lugar perigoso para as famílias.

Nesse contexto pode-se afirmar que a família e a casa constituem Fatos Sociais Totais (MAUSS, 1974) já nos primórdios da sociedade brasileira. Todas as atividades econômicas, políticas e sociais aconteciam naquele espaço; todos os atores sociais - mascates, homens livres demandando auxílio, viajantes de diversas origens, a Igreja e a própria Coroa Portuguesa - estavam ligados ou dependiam direta ou indiretamente daquela estrutura. Na família patriarcal brasileira, como nos clãs estudados por Mauss (1974), os papéis sociais do patriarca e de sua família confundem-se. Não é possível dissociar os atos do indivíduo daqueles engendrados pelo grupo social em que se encontra inserido.

A relação entre as categorias “casa” e “família” parecem igualmente marcadas pela mesma confusão: o espaço físico é impregnado por valores, crenças e significados do grupo social correspondente. E ambas, por sua vez, “englobam” todas as outras dimensões da realidade (DA MATTA, 1985). Portanto, é razoável supor que a casa constitui uma das mais poderosas influências sociais que atuam sobre os atores sociais no sistema patriarcal (FREYRE, 2003).

No século XIX o poder econômico desloca-se do latifúndio monocultor para o comércio. A dinâmica social é profundamente afetada pela ampliação do espaço social - antes reduzido à casa - que passou a abranger também a rua. Não obstante as mudanças descritas, a casa mantém-se como espaço social de conservação de valores caros à sociedade brasileira, conferindo proteção a seus integrantes contra as ameaças provenientes da rua (FREYRE, 2003).

O ambiente da rua parece corresponder plenamente à percepção que se fazia dela como local desconhecido e perigoso: as descrições (FREYRE, 2003 e 2006) indicam a ausência de qualquer ordem estabelecida no mundo da rua. Esse contexto histórico auxilia a compreensão da oposição estabelecida entre casa e rua, sendo esta um lugar do desamparo, da desordem e do indivíduo em comparação com aquela - local do aconchego, da ordem e da pessoa.

Holanda (2004) apresenta uma interpretação interessante, embora pessimista sobre a dicotomia entre casa e rua. De acordo com seu argumento o conflito entre a moderna classe comercial das cidades – representando o espaço da rua e do indivíduo - e a mentalidade ainda reinante do conservador patriarcado rural – a casa, *locus* da pessoa – revela a imaturidade do Brasil para transformações que lhe alterem mais profundamente a fisionomia. Num certo sentido pode-se afirmar que essa leitura impõe limites a compreensão dos dilemas sociais brasileiros na medida em que se nega a espreitar possibilidades e potencialidades engendradas por ambos os universos sociais.

A abordagem damattiana fundamenta-se exatamente na dicotomia existente entre casa e rua para a definição do Brasil como uma sociedade relacional.

Preliminarmente é relevante proceder à definição de dois conceitos amplamente utilizados nessa discussão: categoria sociológica ou simplesmente “categoria” e espaço social. A noção de “espaço social” despoja-se de seu caráter objetivamente dado para assumir a condição de área cosmológica que contém signos, representações, temporalidades e papéis sociais específicos. Já “categoria sociológica” remete ao sistema de ação de determinada sociedade que se encontra impregnado por um código de valores e ideias característicos.

Para DaMatta a sociedade brasileira constitui um universo social cuja complexidade é dada por sua segmentação em três espaços sociais: casa, rua e “outro mundo”. Nesses domínios distintos as relações sociais são ordenadas a partir de diferentes perspectivas (DA

MATTA, 1985 e 1997). Grosso modo, a casa é um universo onde predomina a pessoa, as relações hierárquicas, os papéis sociais previamente definidos e o tempo cíclico. A rua é o domínio do indivíduo, das relações impessoais e igualitárias, do trabalho, do anonimato e do tempo que evolui de modo linear. Já o outro mundo corresponde a uma síntese dos espaços anteriores, sendo marcado pelos signos da eternidade e relatividade, além da pessoalidade e hierarquia nas relações.

Portanto, a mobilização de valores pertencentes a múltiplos espaços sociais parece explicar o porquê da mesma pessoa, em contextos diversos, expressar opiniões divergentes e até mesmo contraditórias. Nesse universo social fragmentado, porém complementar a mediação dos valores correspondentes a casa, rua e outro mundo tem a função primordial de integrá-los em uma totalidade relativamente coesa (DA MATTA, 1985).

A denominação “relacional” atribuída por DaMatta à sociedade brasileira procede dessa lógica de operação que possibilita uma multiplicidade de arranjos nas práticas sociais a partir da combinação dessas éticas, propiciando dinamicidade à nossa sociedade. Nessa perspectiva, o objetivo da pesquisa sociológica é “[...] localizar os contextos em que o indivíduo e a pessoa são requeridos” (DA MATTA, 1997: 229).

Antes de avançar na questão específica da dicotomia associada as noções de indivíduo e pessoa na sociedade brasileira é relevante caracterizar ambas as categorias.

Inicialmente é importante ressaltar que ambas as ideias são construções históricas e sociais que exprimem diferentes aspectos da realidade social. As categorias indivíduo e pessoa comportam cada qual noções localizadas em níveis distintos: no primeiro - comum a ambas – o indivíduo é concebido como uma realidade concreta e natural, membro da espécie humana e existente em todas as sociedades do mundo independente das ideologias. Já o outro eixo explicativo constitui, para ambas as categorias, um fato social impregnado de valor moral e visões de mundo.

A ideia de indivíduo corresponde a uma elaboração específica do ocidente no contexto de nascimento do capitalismo e do racionalismo econômico a ele subjacente. Nessa perspectiva o indivíduo é o centro do universo social, constituindo uma unidade indivisível capaz de produzir ideais de individualismo e igualitarismo; ele faz as regras do mundo onde vive (DA MATTA, 1997).

A noção de pessoa – desenvolvida por Mauss (2003) – é o resultado de um lento e permanente processo de elaboração de diversas sociedades, ainda em curso. Ela encerra tanto a ideia do “eu” como ser de consciência quanto de um ser social com atribuições e papéis definidos. De acordo com esse ponto de vista a sociedade prepondera sobre o indivíduo, estando este contido naquela; o indivíduo é, portanto, parte da totalidade. A incompletude daquele justifica o estabelecimento de relações de reciprocidade e complementaridade. Adicionalmente as regras do mundo e os papéis sociais são anteriores ao indivíduo e são previamente definidos; a sociedade encontra-se, portanto, hierarquizada (DA MATTA, 1997).

DaMatta (1985, 1993 e 1997) salienta que ambas as noções estão presentes em todas as sociedades desde as igualitárias até as tradicionais. A diferenciação do contexto jaz na preponderância assumida por uma e/ou outra ideologia em cada grupo social. Assim, a Índia exemplifica sociedades que atualizam de forma hegemônica o conceito de pessoa; os Estados Unidos – em oposição – legitimaram o individualismo igualitário e a impessoalidade enquanto ideologia. Já o Brasil reifica valores decorrentes de ambas as noções, sem optar por uma ou outra. Esta particularidade brasileira será problematizada adiante.

Entretanto o autor argumenta que a legitimação de uma ou outra ideologia – aqui entendida como formalização de determinado grupo de práticas - não redunde na completa eliminação de seu contrário na prática social cotidiana. Novamente os americanos são tomados como exemplo ilustrativo. Não obstante terem optado pela ideologia igualitária e individualista, os Estados Unidos atualizam as relações pessoais e hierárquicas de diversas

formas: a ideologia do sucesso constitui exemplo interessante. Ao mesmo tempo em que expressa o ideal da igualdade, uma vez que todos podem atingir o sucesso, ela acaba por pessoalizar seu detentor que acaba “[...] virando uma pessoa [VIP - very important person] e sendo tratado de modo especial, diferente” (DA MATTA, 1997: 228).

A partir da constatação do caráter ideológico inerente as categorias indivíduo e pessoa é razoável supor que a apropriação de uma ou outra não se faz necessariamente de forma similar em todas as sociedades. Pode-se afirmar que a atualização da noção de indivíduo se faz de forma variada e específica de uma sociedade para outra. Barbosa (1992) salienta que essas particularidades constituem “[...] ‘estilos nacionais’ ou ‘subculturais’ *[dessa atualização em que] [...] alguns de seus atributos [da noção de indivíduo] são enfatizados em detrimento de outros e leituras específicas de alguma de suas categorias centrais podem ocorrer*” (BARBOSA, 1992: 95).

Nesse ponto é importante destacar que a difusão da doutrina individualista e a consequente “ocidentalização” do mundo apontam para um cenário em que grande parte das nações adotou um arcabouço jurídico e legal fundamentado em princípios igualitários. No entanto a apropriação desses valores aconteceu frequentemente sem a consideração de sua legitimidade perante instituições sociais e políticas de muitos desses países. Possivelmente decorre daí a existência de graus variados de aderência aos princípios individualistas, já que em diversas sociedades eles se restringiram a um sistema autônomo de ideias sem qualquer relação com a prática social (BARBOSA, 1992).

A essa configuração - dada pela coexistência das noções de indivíduo e pessoa, respectivamente em nível do sistema jurídico formal e das práticas sociais - DaMatta atribui a definição ‘sociedade relacional’. No caso brasileiro o relativismo jaz na permanente possibilidade de transformação de uma situação em outra decorrente da duplicidade de valores sociais legítimos; estes não constituem um eixo ideológico único e, tampouco fixo

(BARBOSA, 1992; DA MATTA, 1985 e 1997). Segundo argumento de Barbosa (1992): 76 “Dependendo da situação, posso ser igualitária ou hierárquica, minha escolha sempre recai na que, uma análise da situação me faz crer, serei mais bem-sucedida. A minha escolha não é absoluta mas sempre relativa; [...] tendo como **referência o indivíduo como sujeito normativo das situações**[grifo meu]”.

É razoável supor que essa dinâmica cultural encontre possibilidades de se difundir em sociedades profundamente marcadas pelo caráter flexível de seu povo. Dessa forma, a plasticidade característica do brasileiro torna-o apto a viver nesses universos cosmológicos.

A partir daqui que será retomada a problemática inerente à dicotomia entre casa e rua. Conforme já destacado, na sociedade brasileira, ambas as noções extrapolaram o papel de espaços geográficos objetivamente dados para constituírem o que DaMatta (1985) chamou de espaços sociais: “[...] entidades morais, esferas de ação social, províncias éticas dotadas de positividade, domínios culturais institucionalizados e, por causa disso, capazes de despertar emoções, reações, leis, orações, músicas e imagens esteticamente emolduradas e inspiradas” (DA MATTA, 1985: 8).

A casa é o *locus* da pessoa com sua rede de relações complementares e recíprocas com amigos e parentes. Esse espaço social é marcado pela inexistência do conflito, uma vez que os papéis sociais previamente definidos e hierarquizados informam a cada um “o seu lugar”. Adicionalmente a casa é marcada por um tempo cíclico cujos limites são dados pelo nascimento e morte de seus membros. Para DaMatta (1984): 28 “Em casa (...) tenho tudo e sou reconhecido nos meus mais ínfimos desejos e vontades. Sou membro perpétuo de uma corporação (a família brasileira) que não morre e que, com sua rede de compadres, empregados, servidores e amigos, tem muito mais vitalidade e permanência do que o governo e a administração pública, que sempre competem com ela pelo respeito do cidadão”.

Já a rua é o *lócus* do indivíduo e das leis impessoais que a todos iguala, inexistindo, portanto, espaço para a atualização de ideais hierárquicos. Nesse espaço o tempo é marcado pela trajetória linear do progresso social e político. A rua é concebida como um local perigoso porque desconhecido, de isolamento e impossibilidade de estabelecimento de relações. É o lugar do ‘zé ninguém’ e de quem não tem quem olhe por si; aqui “[...] ninguém nos respeita como ‘gente’ ou ‘pessoa’, como entidade moral dotada de rosto e vontade” (DA MATTA, 1984: 30).

É precisamente essa dicotomia que engendra o dilema brasileiro, segundo Roberto DaMatta: uma estrutura jurídico legal baseada em leis universais cujo sujeito é o indivíduo atrelada a uma realidade social hierarquizada e fundada em relações pessoais. Assim a complexidade de nossa sociedade jaz no entendimento de que esses códigos de comportamento estão postos numa relação de complementaridade e não de competitividade (DA MATTA, 1984, 1985 e 1997).

Portanto, a interpretação do universo social brasileiro exige que se considere a relação de coexistência estabelecida entre as perspectivas supracitadas em detrimento de sua superposição (DA MATTA, 1985). É razoável supor que essa dinâmica – cujas práticas sociais assumem diversas nuances decorrentes da permanente possibilidade de trânsito entre casa/pessoa e rua/indivíduo – engendre um espaço intermediário. Esta espécie de “margem para manobras” - cujo caráter, deveras ambíguo, é dado pela ausência de regras previamente acordadas - exige do indivíduo capacidade para lidar com o imprevisível.

Considerando o contexto descrito emergem algumas questões: Que recursos e estratégias são demandados para viabilizar o trânsito entre ambos os espaços sociais? Que traços culturais predispõem os brasileiros a conviver com essa realidade?

2.3. “Jeitinho”, “Você sabe com quem está falando?”, “malandragem” e “cordialidade”: características das estratégias de navegação social.

Segundo DaMatta (1997) o espaço formado por éticas dúplices e complementares, apesar de contrárias engendra o campo social das chamadas estratégias de navegação social – ‘jeitinho’ e ‘Você sabe com quem está falando?’. De modo geral elas são mobilizadas com o intuito de relacionar a lei impessoal, os contextos nos quais ela deveria ser aplicada e as pessoas neles envolvidos (DA MATTA, 1984). Adicionalmente, Barbosa (1992) destaca que o ‘jeitinho’ pode ser utilizado em situações imprevistas que exigem soluções criativas, não estando necessariamente vinculado a um confronto com a regra impessoal.

Nesse momento proceder-se-á a breve caracterização da expressão autoritária ‘Você sabe com quem está falando?’ – estudada por Roberto DaMatta (1997) – de modo a apresentar elementos comparativos com o ‘jeitinho’ – mais intimamente relacionado aos objetivos deste trabalho. Essa expressão, considerada um ritual autoritário que promove a separação radical entre duas posições sociais, reforça o caráter hierárquico e desigual da sociedade brasileira. Seu uso implica a mobilização de relações pessoais ‘poderosas’ capazes de – a simples menção de seus nomes - viabilizar a flexibilização da regra impessoal.

Grosso modo seu contexto de ocorrência envolve um impasse entre um representante da lei e um anônimo qualquer, subordinado aos ditames daquela. Diante do impasse, este desvenda sua identidade social – mediante explicitação de recursos de poder e autoridade – efetivando o trânsito do anonimato para a pessoa com papel social reconhecido. Estabelece-se, portanto, uma relação de reciprocidade direta e negativa, dada pela obrigatoriedade de atendimento das demandas do “figurão” (BARBOSA, 1992; DA MATTA, 1997).

Já o ‘jeitinho’ – estudado por Livia Barbosa (1992) - é uma prática de navegação social exclusivamente brasileira. Esta estratégia é reconhecida como de uso nacional e

amplamente legitimada, uma vez que desde o contínuo até o presidente podem, em magnitudes diferentes, dar ou pedir o 'jeitinho'.

Corroborando essa assertiva, a Pesquisa Social Brasileira – PESB - de 2002 demonstra que aproximadamente 63% da população relata ter utilizado o 'jeitinho' em algum momento. É possível que esse percentual seja ainda maior, uma vez que dentro dos 15% que declaram 'Não saber o que é o jeitinho' provavelmente estão indivíduos que mobilizam o recurso apesar de não serem capazes de defini-lo (ALMEIDA, 2007).

Barbosa (1992) destaca alguns elementos presentes em situações definidas como 'jeitinho': existência de um impasse criado a partir da demanda de um indivíduo sob o jugo de regras impessoais, o caráter de imprevisibilidade do acontecimento e a necessidade de mobilização de recursos individuais como criatividade, esperteza, simpatia e 'jogo de cintura' para resolução do impasse. Entretanto, ressalta que o 'jeitinho' não deve ser caracterizado simplesmente pela presença simultânea dos elementos supracitados, já que os limites de definição das situações não são tão claros.

Apesar de o 'jeitinho' ser diferente de outras categorias do universo social brasileiro como o favor e a corrupção, os limites entre uma e outra são nebulosos. Sugere-se que as três categorias sejam pensadas numa linha contínua cujos limites são dados por situações definidas como favor – constituindo o pólo positivo – e como corrupção – extremo negativo. As situações caracterizadas como 'jeitinho' localizar-se-iam no centro dessa linha (BARBOSA, 1992).

A distinção entre favor e 'jeitinho' envolve, entre outros critérios, a reciprocidade: não obstante ambas as situações originarem um sentimento de reciprocidade, no favor este se direciona a quem o prestou. Já a reciprocidade motivada pelo 'jeitinho' é difusa, sendo direcionada a qualquer pessoa (BARBOSA, 1992).

Cabe ressaltar que o sentimento originado pelo 'jeitinho' pode atuar como elemento de homogeneização das diferenças sociais, uma vez que a retribuição por ter recebido o 'jeitinho' pode beneficiar um conhecido ou desconhecido em igual probabilidade.

A diferença entre 'jeitinho' e corrupção sofre influência do discurso a respeito dessa prática: os favoráveis à prática do 'jeitinho' tendem a diferenciá-lo da corrupção. Aqueles que adotam o discurso condenatório acreditam que ambas são semelhantes.

De qualquer forma parece clara a tendência de avaliação mais rigorosa em nível simbólico que na prática diária. Com o objetivo de avaliar a extensão do apoio social ao 'jeitinho' no âmbito da PESB foi solicitado aos entrevistados que classificassem 19 situações apresentadas entre favor, 'jeitinho' ou corrupção. Os resultados indicam que, das sete situações classificadas como corrupção, cinco não estavam acessíveis à população. Ou seja, a distância entre a situação descrita e a prática do informante parece ter resultado em maior rigor na sua classificação (ALMEIDA, 2007).

Outra característica marcante relacionada à prática do 'jeitinho' diz respeito ao seu caráter ambíguo. Novamente os dados da PESB parecem corroborar essa assertiva: ao ordenar as situações classificadas a partir de seu nível de consenso/discordância, das oito situações com maior nível de discordância, cinco foram classificadas como 'jeitinho' (ALMEIDA, 2007).

Pode-se dizer que essa ambigüidade é dada, em parte, pelos atributos individuais demandados em situações definidas como 'jeitinho' - criatividade, esperteza, simpatia e 'jogo de cintura'. Estes estão impregnados de um caráter fortemente subjetivo, uma vez que não se pode definir objetivamente as fronteiras que definem uma atitude ou modo de pensar como criativo, esperto, sagaz etc ou corrupta, deletéria, desonesta etc.

Outrossim, os atributos demandados pelo 'jeitinho' aproximam esta prática de um tipo social também ambíguo e bem característico do universo social brasileiro: o malandro. Cabe

ressaltar que esse personagem não existe na realidade em estado puro; ele corresponde muito mais a um recurso metodológico cujo objetivo é revelar algumas características dos brasileiros.

O malandro é identificado por sua extrema flexibilidade e jogo de cintura que o habilitam a viver nos interstícios sociais conseguindo transformar a desvantagem em vantagem. DaMatta (1997) argumenta que o malandro lança mão de recursos oferecidos pelo momento para transformar uma situação adversa em outra favorável; essa característica torna-o apto a lidar com o imprevisto.

Pode-se afirmar que a ambiguidade do malandro procede de sua localização em zonas intermediárias da ordem social, não renunciando completamente à ordem e tampouco assumindo uma condição de plena marginalidade. Esse personagem vive, portanto, um risco permanente de “[...] virar o marginal pleno, deixando assim de fazer parte dos interstícios do sistema, onde vive comprometido no ponto certo do equilíbrio entre a ordem e a desordem” (DA MATTA, 1997: 269).

Essa dinâmica confere um caráter paradoxal ao malandro decorrente de sua impossibilidade de mobilizar recursos adicionais a sua habilidade pessoal para a resolução de impasses. O resultado prático disso é a manutenção do *modus operandi* desigual e hierárquico do universo social brasileiro. Na medida em que a atuação do malandro - sempre focada na resolução criativa de problemas imediatos – adquire contornos compensatórios, a estrutura do sistema nunca é colocada em risco (DA MATTA, 1997).

O ‘jeitinho’ revela ainda outra faceta do brasileiro desenvolvida por Sérgio Buarque de Holanda: a cordialidade. O autor apresenta o homem cordial como um tipo característico do caráter do brasileiro para o qual “[...] a vida em sociedade é [...] uma verdadeira libertação do pavor que ele sente em viver consigo mesmo [...]” (HOLANDA, 2004: 147). Seus valores

originam-se do núcleo familiar e privado estando, portanto, em franca oposição ao Estado - marcado pela impessoalidade nas relações.

A cordialidade é caracterizada pela amabilidade no trato com as pessoas, pela hospitalidade e pela generosidade. Essas virtudes são expressões legítimas de fundo emotivo que nascem do coração, não significando civilidade e “boas maneiras” - entendidas aqui em seu sentido formal e coercitivo. Constituem, portanto traço genuíno de nossa personalidade - contrária a qualquer formalismo ou convencionalismo social. Cabe ressaltar ainda que essa cordialidade não abrange apenas sentimentos positivos e de concórdia, expressando também sentimentos de inimizade.

Holanda (2004) conclui que a aparente sociabilidade do brasileiro revela fundamentalmente sua incapacidade de lidar com o mundo exterior sendo resultado da preponderância da personalidade individual sobre todo o resto. Daí decorre a indiferença do indivíduo perante a lei geral, na medida em que esta contrarie suas afinidades emotivas, bem como seu apego ao mundo das ideias e a dificuldade de aceitação da realidade.

3. METODOLOGIA

“A alma humana é como uma floresta escura”.
(Rainer Maria Rilke)

A observação de uma floresta com suas árvores frondosas, a certa distância, frequentemente proporciona a imagem de uma totalidade compacta e harmônica. Entretanto, é somente ao penetrá-la que se tem a dimensão da riqueza e da diversidade de seus sons, expressões e imagens. Essa espécie de viagem interior oferece outro cenário cuja beleza é dada pelo olhar apurado e detido em especificidades que somente a proximidade pode proporcionar.

Com as pessoas a viagem não é menos instigante e desafiadora. A proximidade e a relação possibilitam a apreensão de aspectos que, observados a distância, eventualmente parecem contraditórios e incoerentes. Todavia quando vistos de perto evidenciam a surpreendente complexidade da natureza humana cuja tradução em motivos e ações é decisiva para compreender a lógica que norteia as relações sociais.

A frase acima fala ainda a respeito da multiplicidade de interpretações relacionadas à maior ou menor distância que se observa determinado fenômeno. Este movimento acaba revelando aspectos díspares, porém complementares de uma mesma realidade.

Contudo para adquirir status de produção científica o esforço interpretativo deve revestir-se de rigor e objetividade. No âmbito deste estudo é necessário considerar que a tarefa de vislumbrar um painel do grupo social estudado requer igualmente a inserção do pesquisador no trabalho de campo com todos os desafios decorrentes.

Inicialmente cabe ressaltar que a subjetividade e a carga afetiva constituem dados sistemáticos do trabalho de campo, irremediavelmente associados ao processo de descoberta num contexto de relação entre pesquisador e pesquisado. Entretanto é precisamente no

momento dessa descoberta, quando emergem sentimentos e emoções, que o pesquisador vê-se obrigado a racionalizar a situação e manter certa distância (DA MATTA, 1978).

Problematizando ainda o aspecto essencialmente humano do trabalho de campo torna-se relevante esclarecer algumas limitações postas à observação do fenômeno em sua totalidade, associadas ao observador e ao grupo pesquisado. O fato de o pesquisador efetuar sua imersão em campo já impregnado de premissas teóricas seleciona, de algum modo, certas dimensões a serem observadas. Por outro lado o grupo pesquisado também atua filtrando determinados aspectos em detrimento de outros. Portanto, o pesquisador “[...] apenas formula o que sua sociedade lhe permite formular naquele momento” (DA MATTA, 1993: 40).

Outro desafio do trabalho de campo refere-se ao esforço de estranhamento daquilo que nos é familiar. A dificuldade de transformação do familiar em exótico jaz na consideração do familiar como algo automaticamente conhecido. Esse processo frequentemente impede a apreensão de aspectos relevantes da realidade social estudada. Segundo Velho: “O que sempre vemos e encontramos pode ser familiar mas não é necessariamente conhecido e o que não vemos e encontramos pode ser exótico mas, até certo ponto, conhecido [grifos do autor]” (VELHO, 1978: 39).

Nesse contexto emergem algumas questões: diante do caráter fortemente subjetivo da pesquisa com grupos sociais, como reduzir o risco de cair no impressionismo? Como garantir o rigor necessário a um trabalho científico?

Não obstante a subjetividade inerente ao processo, a enumeração minuciosa das etapas, recursos metodológicos e eventuais intercorrências do trabalho de campo parece conferir-lhe certa plausibilidade e objetividade. Segundo Foote Whyte (2005) a descrição pormenorizada das premissas teóricas e dos métodos de pesquisa permite que outros pesquisadores, utilizando as mesmas premissas e métodos, a verifiquem e questionem nossas conclusões.

Nas próximas seções deste capítulo serão descritos aspectos metodológicos inerentes ao estudo considerando os limites e desafios brevemente discutidos acima. Essa problemática também fundamentou a pequena etnografia a seguir, resultado da imersão em campo durante o período que se estendeu de maio a dezembro de 2008.

Daqui adiante os serviços de saúde objeto deste trabalho serão nomeados genericamente por “Serviço 1”, “Serviço 2”... Igualmente os funcionários entrevistados tiveram seus nomes trocados. Essas medidas visam salvaguardar a identidade dos participantes em conformidade com o disposto na Resolução 96/1996 do Conselho Nacional de Saúde.

3.1. A realidade vista da rua por uma fresta: vislumbrando matizes do serviço de saúde.

A principal motivação do texto etnográfico jaz na tentativa de descrever regras e responder questões acerca de determinado grupo social mediante a observação, entre outros, de modos de vida, sistemas políticos e quadros de valores. Nessa perspectiva a pequena etnografia que se segue almeja vislumbrar a dinâmica de interação dos espaços sociais da ‘casa’ e da ‘rua’ em determinados serviços da Fundação Municipal de Saúde de Niterói - FMSN.

A imersão em campo, mediante observações nos locais e participantes, fez-se a partir dos pressupostos teóricos desenvolvidos por Roberto DaMatta, privilegiando a identificação de valores que sustentassem modos de agir correspondentes a ambos os espaços sociais. No relato abaixo foram destacados aspectos relacionados ao espaço físico dos locais de estudo, além de outros relacionados à dinâmica das relações interpessoais estabelecidas nesses locais.

Cabe esclarecer ainda que o presente trabalho possui propósito diverso daqueles que discutem os efeitos da dinâmica de funcionamento do serviço de saúde sobre o atendimento ao usuário. Não obstante proporcionar potenciais subsídios a essa discussão, a perspectiva de

análise empreendida aqui adota um viés sócio antropológico, ensaiando como alguns traços culturais da sociedade brasileira assumem diferentes nuances quando confrontados a valores oriundos do serviço.

3.1.1. Niterói e a Fundação Municipal de Saúde: primeiras impressões.

Inicialmente é importante registrar que minhas “incursões” anteriores a Niterói deram-se em situações diferentes da atual: travessias de barca a passeio, visitas a amigos, idas às praias da Região Oceânica... Surge então uma questão: por que relatar momentos que fazem parte de contextos tão diversos deste trabalho?

Pois bem: esses momentos associados a falas de niteroienses - que fazem parte do círculo de relações de qualquer morador do município do Rio de Janeiro - contribuíram para a construção de determinadas impressões daquela cidade e de seus habitantes. Estas se vinculam ao fato de os moradores de Niterói aparentemente cultivarem padrões de relacionamento interpessoal caracterizados pela proximidade, bem como pelo tratamento mais personalizado. Contudo este não seria hegemônico.

Certa vez lembro-me de ouvir um colega niteroiense diferenciar áreas geográficas do município a partir do critério informalmente definido por ele como ‘estilo de vida’. Determinados bairros estariam, portanto, associados a ‘estilos de vida’ similares ao carioca em contraposição a outros, mais próximos daqueles de cidades do interior. Por ‘estilo de vida’ entenda-se padrão de relacionamento personalizado ou impessoal. Não menos frequente são as referências àquele município como ‘conservador’ e ‘provinciano’. Nesse momento é interessante destacar o argumento de Menegon (2004) para quem as conversas cotidianas constituem estratégias privilegiadas de produção de sentidos em decorrência de seu caráter informal. Portanto, é razoável supor que elas expressem, em alguma medida, dimensões de determinada realidade.

Corroborando ainda as falas acima a observação do espaço físico, durante as visitas feitas ao município, possibilitou identificar similitudes entre determinadas áreas e bairros residenciais frequentemente encontrados em cidades menores, bem como no subúrbio da capital carioca.

Por conseguinte, é a partir dessa perspectiva que se deu o primeiro contato com as coordenações responsáveis pelos serviços de atenção ambulatorial do município. Cabe destacar um aspecto que tem se verificado constante nas incursões feitas a alguns serviços: as relações de maior proximidade entre funcionários e usuários. O atendimento inicia-se com estabelecimento de conversa, evoluindo para o eventual tratamento pelo nome e a interação face-a-face. A demanda do usuário é comunicada mediante contato pessoal mais próximo em detrimento da simples identificação de um número que informa um pedido de serviço.

Em nível de coordenação essa prática parece se repetir. A requisição de determinados serviços - exames de maior complexidade e medicamentos de alto custo - implica a abertura de processo cujo andamento é responsabilidade de um setor da FMSN e o encerramento se dá com a prestação do serviço. Essa rotina envolve contato permanente com o público – por telefone ou diretamente através de atendimento no balcão. Aparentemente essa atividade ocupa boa parte do dia de trabalho visto que o acompanhamento do processo demanda informações nem sempre fornecidas na íntegra pelos usuários, sendo necessários telefonemas a diversos setores da Fundação. Aqui o atendimento também é caracterizado pela solicitude e pelo tratamento personalizado dos funcionários para com os usuários.

Completando esse cenário, a falta de privacidade decorrente da organização do espaço físico do setor - composto por divisórias incapazes de impedir a passagem do som - proporciona um contexto marcado pela informalidade e proximidade nas relações pessoais. Da sala de espera é possível ouvir com nitidez o desenrolar de conversas de outros funcionários não envolvidos com o atendimento. Em ocasiões distintas de observação foi

possível presenciar inclusive o desenrolar de conversas entre a funcionária responsável pelo atendimento e a chefia. Pode-se dizer que o atendimento, entremeado por diálogos com aqueles que executam rotinas internas ao serviço, acaba vinculando as demandas externas ao serviço – materializadas nos usuários – com suas atividades internas.

Cabe destacar que os adjetivos utilizados acima não possuem qualquer conotação pejorativa que vincule aquele modo de agir com a perda da qualidade do serviço prestado, já que não é esse o objetivo deste trabalho. Sua utilização relaciona-se, antes, ao propósito de destacar a especificidade que adquirem as relações interpessoais nesse espaço - bem diversas do esperado no ambiente de trabalho cuja marca é dada pela impessoalidade nas relações.

A existência de relações dessa natureza tampouco elimina o risco de potenciais conflitos no serviço decorrentes da impossibilidade eventual de atendimento a demandas, de variações de humor de funcionários e usuários e outras limitações de natureza diversa que impactam o atendimento no SUS. Além disso, a perspectiva adotada aqui privilegia uma leitura do serviço segundo a qual a existência de contato pessoal mais abrangente não está relacionada a esforços de implementação de políticas de humanização do atendimento no âmbito do SUS. Sua origem parece relacionada a questões anteriores e mais profundas, vinculadas os valores sobre os quais estão fundadas as relações na sociedade niteroiense.

O cenário descrito propicia certo ar acolhedor aos serviços, não obstante seu espaço físico revelar - à exceção dos serviços visitados do Programa Médico de Família (PMF) - uma aparência antiga, sombria e triste.

Outra característica interessante é a distinção revelada entre os espaços físicos correspondentes às unidades básicas tradicionais e aqueles que constituem o PMF. Essa distinção entre padrões arquitetônicos pode ser exemplificada com a Coordenação do PMF, que ocupa parte das dependências de um serviço de atenção ambulatorial. Esta unidade de saúde funciona num edifício com diversos andares na área central de Niterói. O ambiente dos

andares, em geral, é escuro e sombrio com mobiliário antigo e paredes com pintura velha. O acesso às dependências frequentemente obriga o uso de escadas, em decorrência do eventual funcionamento de apenas um elevador. Há, portanto uma limitação de acesso ao serviço, considerando a disposição das escadas - estreitas e em 'caracol'.

Entretanto verifica-se um contraste entre o espaço, de aparência pouco animadora, onde estão localizados consultórios médicos e aquele destinado à Coordenação do PMF que é iluminado com mobiliário mais moderno e alegre.

3.1.2. Espaço geográfico e espaço social: interação de repertórios na produção de sentidos.

As construções que abrigam as unidades de saúde estudadas oferecem elementos interessantes para subsidiar a discussão proposta por este trabalho. Daqui em diante os locais descritos abaixo serão denominados respectivamente 'Serviço 1', 'Serviço 2', 'Serviço 3', 'Serviço 4' e 'Serviço 5'.

No 'Serviço 1' a aparência geral repete o padrão já destacado para as demais unidades da FMSN apresentando um aspecto sombrio, feio e envelhecido. No início das observações o prédio estava em reforma, o que tornava o ambiente ainda mais desolador.

A edificação compreende uma planta construída de forma que os consultórios encontram-se dispostos em torno de uma área interna central e descoberta. Esse padrão arquitetônico assemelha-se ao de um grande sobrado cuja área interna comum interliga os diversos cômodos. Cada sala liga as áreas externa e interna através de portas. Poder-se-ia afirmar mesmo que elas equivaleriam a espaços intermediários entre o interior e o exterior da unidade.

Nas primeiras visitas verificou-se que o acesso ao interior do prédio ocorria exclusivamente por uma porta localizada no térreo ao lado do setor de agendamento de

consultas. Esse modo de organização do espaço físico proporciona certa privacidade aos funcionários, desobrigando-os a circular pela área externa quando necessitam transitar entre os diversos setores do serviço. Entretanto incursões posteriores ao local - após o término da reforma – evidenciaram alterações naquela dinâmica determinadas pela abertura de acesso adicional a área interna.

A percepção geral que se apresenta ao observador contrasta animadas conversas e movimentação intensa de pessoas na área interna com quietude e fisionomia de contenção dos usuários que marcam o espaço externo. Exceção deve ser feita ao espaço destinado à aplicação de vacinas, normalmente repleto de bebês acompanhados de seus familiares em conversa animada enquanto aguardam atendimento. É interessante destacar o depoimento de um funcionário acerca da impressão que teve ao adentrar aquele espaço pela primeira vez: não obstante a verificação posterior da existência de brigas e conflitos, a imagem descrita acima lhe proporcionou uma sensação boa, de aconchego.

Parte de um andar abriga o setor responsável pela saúde mental, um espaço aparentemente destinado a uma espécie de ouvidoria e a sala de vacinação. Esta centraliza atividades de vacinação infantil e de adultos, além da aplicação de medicamentos injetáveis. Provavelmente a localização do setor de vacinação justifique o grande afluxo de pessoas ao local que, junto ao espaço onde se localizam os consultórios de clínica médica, concentra o maior número de pessoas em todo o serviço. Entretanto, as diferenças no clima e na movimentação entre os espaços são nítidas. Na clínica médica tudo parece mais silencioso e, aparentemente, sem vida; não são ouvidas vozes, mas murmúrios e burburinhos.

Um aspecto importante relacionado à configuração do espaço físico observado refere-se à existência de cartazes afixados às portas dos consultórios de um dos andares do prédio informando o artigo do código penal relacionado ao desacato a funcionário público, bem como as penalidades para tal infração. A divulgação dos cartazes exclusivamente nessa área

levanta a suspeita da eventual ocorrência de desacato a algum funcionário dos setores ali localizados.

Finalmente cabe destacar a utilização habitual do serviço por usuários cujo padrão socioeconômico é aparentemente superior aos demais frequentadores. Embora grande parte deste público utilize apenas a vacinação infantil, alguns idosos e adultos foram vistos utilizando outros serviços.

Os demais serviços incluídos nesta etnografia estão organizados segundo os princípios do PMFN. As construções correspondentes são marcadas pela diversidade arquitetônica.

Considerando os princípios que orientam a organização do espaço no âmbito do Médico de Família de Niterói, o ‘Serviço 2’ é considerado atípico, uma vez que sua área física está inserida nas dependências de um serviço de atenção básica tradicional. Adicionalmente a equipe de funcionários que atua ali é menor que as de outras unidades.

O ‘Serviço 3’ ocupa as dependências de prédio anteriormente ocupado por um posto de saúde cuja reforma marcou sua inauguração. Por conseguinte o padrão arquitetônico e a divisão interna do espaço diferem dos outros cujas construções são mais novas. Não por coincidência alguns usuários daquele serviço referem-se a ele com a denominação de ‘posto de saúde’.

O espaço físico constitui um corredor ao longo do qual estão distribuídos os diversos consultórios. Na extremidade desse corredor próximo a porta de entrada do serviço há um espaço de convivência onde grande parte dos usuários aguarda o atendimento.

Já as construções que abrigam os serviços 4 e 5 apresentam o padrão arquitetônico externo que os assemelha a uma casa. O espaço físico no interior da construção está dividido em uma área central onde se localiza a sala de espera e circundada por consultórios, cozinha e banheiros.

As salas de espera dos serviços 3, 4 e 5 aparentemente constituem espaços de convivência e socialização dos membros das respectivas comunidades. Não raro a movimentação constante provém de usuários que estão lá somente para ‘jogar conversa fora’ ou ‘bater papo’. A organização do espaço – com as mesas de trabalho de funcionários envolvidos no atendimento próximas a arquivos e circundadas por bancos – contribui para essa impressão. Outro aspecto interessante é que as portas dos consultórios permanecem sempre abertas, à exceção dos momentos em que está acontecendo alguma consulta.

Cabe destacar ainda uma peculiaridade observada na sala de espera do ‘Serviço 5’: neste espaço estão afixados nas paredes murais com fotos diversas de eventos realizados com a comunidade: passeios com grupos de idosos, reuniões em grupo etc. Ao adentrar a sala de espera e vislumbrar esse ambiente acolhedor e aconchegante o observador é tomado por uma sensação de intimidade.

3.1.3. Relações interpessoais em espaços sociais definidos.

Os espaços físicos descritos acima parecem orientar determinada dinâmica nas relações pessoais, caracterizadas por maior grau de proximidade nos serviços 3, 4 e 5 em comparação aos serviços 1 e 2.

Um aspecto marcante evidenciado durante visitas posteriores à área privativa dos funcionários no ‘Serviço 1’ relaciona-se à presença do conflito. Ao cenário inicial de aconchegante descontração doméstica é agregado outro, fundado na impessoalidade das relações e na igualdade de direitos, materializando conflitos e disputas não necessariamente verbalizados.

As relações entre servidores com vínculo estadual e municipal constituem um bom exemplo. Aparentemente os primeiros - mais antigos no serviço – consideram os funcionários da Fundação Municipal de Saúde pouco comprometidos com a instituição. Adicionalmente

os servidores mais antigos relacionam o recrudescimento do processo de deterioração pelo qual o serviço tem passado à transferência de sua gestão para o município. Entretanto, os usuários descrevem melhorias na organização do serviço a partir dessas mudanças.

Questões relacionadas à continuidade do atual projeto político da FMS também emergiram nas observações. É provável que o clima aparentemente tenso vislumbrado no ‘Serviço 1’ esteja relacionado às esperadas mudanças decorrentes da transição na gestão da prefeitura de Niterói, com possíveis alterações nos principais cargos de gestão e projetos em vigência.

Embora o espaço físico ofereça certa privacidade aos funcionários, foram identificados locais e eventos que proporcionam sua maior proximidade com os usuários. O auditório abriga atividades de fisioterapia, terapia ocupacional e grupos de terapia comunitária. Vale ressaltar que esses acontecimentos somados ao pleno funcionamento dos demais setores do serviço mobilizam inclusive as tardes de sexta-feira que se imaginava serem de pouco movimento. Adicionalmente eles parecem marcados por uma agradável intimidade entre funcionários e usuários, exemplificado pelo bilhete deixado por um profissional informando a mudança nas datas de um dos grupos. A peculiaridade fica por conta da informalidade e familiaridade do texto e a forma em que ele foi afixado: na porta de vidro do auditório com fita adesiva como os recados deixados na porta da geladeira em nossa casa.

Adicionalmente as atividades desenvolvidas por alunos de graduação da Universidade Federal Fluminense na área externa aos consultórios, mesmo sem contar com a participação direta dos funcionários, propiciam maior contato com os usuários. Em resumo elas parecem viabilizar a abertura das portas do serviço: ou da ‘casa’ ao ‘mundo da rua’.

As relações dos usuários entre si também parecem desenvolver-se em clima de franca camaradagem a ponto de se presenciar cenas como a de uma senhora que cedeu sua vez na

consulta para outra, acompanhada de um homem em cadeira de rodas cujo estado de saúde demandava atendimento urgente.

Conforme destacado acima, os serviços 2, 3, 4 e 5 do PMFN constituem - em regra - cenários marcados pela informalidade e proximidade nas relações, conferindo-lhes um clima acolhedor e familiar. Este se manifesta nas atitudes das pessoas como a visita de um morador que foi contar a funcionários sobre o nascimento de seu filho e solicitar a visita dos mesmos.

A naturalidade dos convites e a hospitalidade que marcaram minha participação nas reuniões de trabalho permitem entrever como se dão as interações entre espaços sociais internos e externos - aos quais pertencem respectivamente membros do serviço e visitantes. Considerando-se a reunião de trabalho um momento em que são discutidos aspectos 'íntimos' ao funcionamento do serviço chama atenção a receptividade com que uma estranha - embora devidamente identificada como 'pesquisadora da ENSP' - foi recebida pelo grupo. É importante ressaltar que, já no primeiro contato telefônico, a coordenadora de área sugeriu a participação na reunião para apresentação do projeto sem contato prévio com ela.

Um aspecto interessante a ser ressaltado relaciona-se a presença frequente de membros das respectivas Associações de Moradores nos serviços do PMFN. Essas pessoas circulam livremente por todo o espaço sem que isso cause aparente desconforto aos funcionários, dando a impressão que o local é uma extensão da Associação e das comunidades onde se localizam. Todavia ao serem questionados a esse respeito, alguns funcionários admitiram certo incômodo - passível de ser contornado - com essa postura.

Curiosamente em determinada unidade cuja equipe é constituída exclusivamente por mulheres foi observada maior frequência de representantes da Associação do sexo masculino. Esse cenário destaca elementos que remetem ao papel central desempenhado pelo homem - referido como 'chefe de família', *pater família* - no universo social brasileiro. A partir dessa

perspectiva questiona-se o porquê da presença frequente de homens num espaço que, reproduzindo aparentemente valores oriundos do universo da ‘casa’, é ocupado exclusivamente por mulheres?

A influência da Associação na rotina dos serviços abrange também solicitação e participação em reuniões entre a equipe do serviço e a coordenação de área. Em determinado ‘Serviço’ foi possível acompanhar parte dessas reuniões, coincidentemente solicitada pela Associação de Moradores para resolução de questões internas.

A reunião foi realizada na sala de espera do prédio com todos os participantes dispostos em círculo. Nessas ocasiões as atividades de assistência são interrompidas. Foram discutidas questões gerais relacionadas ao funcionamento do serviço, além dos conflitos entre funcionários que – aparentemente - vinham causando certo mal estar e perturbando o ‘clima’. Nas falas dos participantes – notadamente da coordenadora de área e do representante da Associação de Moradores – enfatizava-se que a resolução daquela situação era essencial para a manutenção da coesão e da união entre os membros. A reunião foi encerrada com o abraço de todos os funcionários.

Cabe ressaltar que essas ocasiões de discussão e resolução de impasses parecem reproduzir momentos em que a ‘casa’ – espaço social – fecha suas portas para a resolução de problemas internos, corroborando o dito popular segundo o qual ‘roupa suja se lava em casa’. Não por coincidência a união e a coesão são repetidamente enfatizadas como valores caros àquele ‘Serviço’ e importantes conquistas que todos se esforçam por manter. Portanto reúnem-se aqui elementos constitutivos de ‘dramas’ - conforme definido por DaMatta (1997) - vividos no universo social da ‘casa’ e ‘pessoa’. É provável que a percepção geral desse ‘Serviço’ como um dos mais estruturados em termos de relações interpessoais seja decorrência de sua forma peculiar de resolução de conflitos.

Outro aspecto característico do espaço social da ‘casa’ e manifesto na reunião refere-se a certo caráter hierárquico, presente na relação entre os membros do serviço. Essa hierarquia profissional pode ser sutilmente vislumbrada na fala de auxiliares de enfermagem quando utilizam o pronome ‘nós’ para identificar seus pares e o auxiliar de serviços gerais em relação aos médicos, referidos a partir de sua categoria profissional – ‘nós e os médicos’.

Outras formas de interação entre funcionários e usuários incluem passeios e eventos realizados em espaços diversos dos módulos fortalecendo os laços entre comunidade e serviço. Uma das visitas aconteceu um dia após a realização de uma festa na quadra ao lado de um serviço.

3.2. Algumas considerações de natureza metodológica e ética.

Além das observações que redundaram na etnografia, o alcance dos objetivos propostos demandou a realização de entrevistas com o propósito de vislumbrar significados assumidos pelas relações pessoais e pelas estratégias de navegação social entre os espaços do indivíduo e da pessoa no universo social estudado. Nesta seção são destacados aspectos metodológicos levados em consideração durante as observações, as entrevistas e a análise das informações produzidas.

Os dados provenientes das observações no local e participante foram preliminarmente coletados durante as visitas a FMSN para definição dos serviços a serem estudados em maio de 2008. As observações nos serviços aconteceram entre os meses de julho e outubro do mesmo ano.

A observação é considerada um processo sistemático que ressalta características específicas do fenômeno, produzindo material acerca daquilo que, embora não seja dito é passível de ser visto e captado por um observador arguto e persistente (MINAYO, 2006; TRIVIÑOS, 1987). De modo a assegurar a riqueza na apreensão do objeto estudado, os dados

foram registrados em diário de campo adaptado de Triviños (1987). As observações preliminares às entrevistas foram realizadas de modo a cobrir os turnos da manhã e da tarde durante todos os dias da semana com o objetivo de assegurar a apreensão de aspectos distintos da realidade estudada (TRIVIÑOS, 1987).

A combinação das informações oriundas de observações e entrevistas tem o potencial de associar os fatos às suas representações, além de desvendar contradições entre as normas/regras e as práticas vividas no cotidiano do grupo (MINAYO, 2007).

A entrevista surge, portanto, como estratégia privilegiada de produção de sentidos e construção de versões da realidade em determinado contexto. Esse processo de interação, continuamente negociado, permite ainda entrever o posicionamento assumido pelo interlocutor. Este se evidencia na fala mediante a combinação de recursos como o tom de voz, os trechos de histórias, as personagens etc, utilizados para dar coerência ao relato (PINHEIRO, 2004).

O conceito de posicionamento utilizado aqui propicia, conforme argumenta Pinheiro (2004), a compreensão do sujeito em sua identidade e multiplicidade. Esta se refere à articulação das múltiplas concepções, até então desarticuladas, que o sujeito têm de si mesmo através de sua localização em uma história.

A consideração dos aspectos acima orientou a elaboração do roteiro de entrevista (ANEXO 1). A organização das questões em oito blocos teve o propósito de criar um clima mais informal e descontraído que favorecesse a emergência dos assuntos de interesse. Suspeitava-se que a abordagem direta do tema relacionado às estratégias de navegação social mobilizadas pelos indivíduos pudesse causar algum incômodo e/ou resistência em falar, já que exemplificam as contradições humanas decorrentes da relação entre o discurso e a prática.

Na elaboração das perguntas foram consideradas as recomendações de Babbie (1999) e do Manual do Entrevistador - Pesquisa da Região Metropolitana de Belo Horizonte

(FFCH/UFMG, 2001) - de modo a induzir a conversa sobre experiências de vida, privilegiando a interpretação e o ponto de vista do informante em detrimento de respostas dicotômicas do tipo 'SIM' ou 'NÃO' (MINAYO, 2006).

O roteiro preliminar foi submetido a pré-teste e piloto durante o mês de outubro de 2008 que possibilitaram sua avaliação em situações de campo, bem como a efetivação de ajustes necessários que culminaram na versão final (ANEXO 1). O pré-teste foi realizado com quatro informantes, tendo as conversas duração média de 25 minutos. Ele evidenciou a necessidade de ajustes nos textos das perguntas, bem como a inclusão de outras que viabilizassem os objetivos propostos. Já o piloto, efetuado com funcionários de um serviço de saúde de Niterói/RJ similar aos que compunham o universo de análise, testou o instrumento nas mesmas condições do campo. Nessa etapa o tempo médio de conversa variou entre 30 e 45 minutos.

As questões incluídas nos blocos I e II objetivaram, além da identificação do informante, o estabelecimento de clima descontraído fundado na hipótese – comprovada quando da realização do piloto - de que a conversa sobre trajetória profissional favoreceria a posterior introdução de temas mais centrais ao trabalho. A temática das relações interpessoais no local de trabalho foi contemplada nos blocos III, IV e V. Os significados associados a família e amigos são abordados nos blocos VII e VIII. Ressalta-se que grande das frases inseridas ao final do bloco VIII encontram-se descritas em Matta (2008); a última frase foi descrita por DaMatta (1997).

O bloco VI – central aos objetivos deste trabalho – teve o propósito de vislumbrar as percepções sobre temas como regra e exceção e reciprocidade, além de posicionamentos acerca de situações rotineiras que envolvem a mobilização de estratégias de navegação social. A frase e o dito popular – questões 31 e 41 – são descritos respectivamente por DaMatta

(1997) e Barbosa (1992). As situações nos itens 33 a 39 fazem parte da PESB (ALMEIDA, 2007).

Ao final do roteiro foram incluídas perguntas que solicitavam a opinião do informante sobre a entrevista e lhe abriam espaço para a manifestação de questões que, embora tivessem relação com o tema, não tinham sido abordadas até então (ANEXO 1). Apesar de, em alguns casos, a estratégia ter ampliado o tempo de entrevista e favorecido a dispersão do tema, de modo geral ela redundou na obtenção de informações adicionais que enriqueceram a análise posterior do material.

O universo de estudo foi fixado em 15 entrevistas a serem realizadas com funcionários dos serviços do PMFN e da unidade básica de saúde. Na definição desse quantitativo foram consideradas limitações de tempo relacionadas ao prazo de término do trabalho, além de questões inerentes ao viés qualitativo do trabalho cujo interesse é a apreensão do sentido subjacente ao discurso. Nessa perspectiva o total de entrevistas não é determinante, sendo mais importante a recorrência dos temas ao longo dos discursos produzidos.

A seleção dos informantes foi feita a partir de indicação dos entrevistados. Ao final da conversa estes eram chamados a sugerir o nome de um colega de trabalho para ser entrevistado, respeitados dois critérios: fazer parte do quadro de funcionários do serviço e partilhar alguns pontos de vista com informante. Os nomes dos entrevistados que principiaram as redes desenhadas por este estudo surgiram em situações vivenciadas nas observações em campo ou em conversas com usuários durante o período de observação.

A peculiaridade da organização do trabalho no âmbito do PMFN justificou uma adaptação no critério de seleção para esses serviços, dado pela possibilidade de indicação de nomes de funcionários que trabalhassem em qualquer um dos serviços que compõem a área de trabalho objeto deste estudo. Esta especificidade é dada pelos treinamentos semanais dos funcionários que reúnem todas as equipes de cada área de trabalho. Estes eventos possibilitam

o encontro dos profissionais que atuam em diferentes unidades constituindo oportunidade adicional de interação e criação de laços profissionais e pessoais.

Essa estratégia metodológica pode facilitar a identificação de redes sociais que possivelmente se articulam nos serviços de saúde. A noção de rede social é uma ferramenta útil para a compreensão das condições de reprodução de sistemas sociais, que ultrapassam os limites geográficos concretamente dados (RAMÍREZ-GALVEZ, 1999). No contexto do serviço de saúde a compreensão do funcionamento dessas redes favorece o entendimento daquela realidade social.

As entrevistas foram realizadas no período compreendido entre 13 de novembro e 11 de dezembro de 2008 mediante agendamento prévio com os informantes. Estes eram comunicados sobre o estudo e a autorização obtida junto a FMSN e ao responsável pelo serviço para a realização do mesmo. Preliminarmente era feita a leitura do Termo de Consentimento (ANEXO 2), o esclarecimento de dúvidas eventuais e a assinatura das duas vias do documento que ficaram, respectivamente sob a posse do entrevistado e da pesquisadora.

As entrevistas foram gravadas em áudio e tiveram duração média de 60 minutos. A conversa mais breve durou aproximadamente 38 minutos e a mais longa, uma hora e trinta minutos. A transcrição literal das entrevistas foi feita por profissional contratado, sendo as mesmas revisadas em seguida pela pesquisadora de forma a corrigir eventuais equívocos.

Considerando o objetivo de vislumbrar a existência de modelos explicativos de representações e práticas, procedeu-se ao recorte temático do material produzido nas entrevistas. A manipulação temática do material promove, assim, a coerência temática das entrevistas em detrimento da singularidade de cada uma delas. Posteriormente à revisão as entrevistas foram recortadas em cinco grandes grupos temáticos contemplados no roteiro de

entrevista (BLANCHET e GOTMAN, 1992); os resultados serão apresentados e discutidos no próximo capítulo.

Cabe ressaltar ainda que aspectos éticos inerentes a pesquisas envolvendo seres humanos foram resguardados no âmbito do presente estudo, em consonância com o disposto na Resolução CNS nº 196 de 10 de outubro de 1996.

A realização do trabalho de campo foi condicionada a prévia autorização da Fundação Municipal de Saúde de Niterói. Adicionalmente este protocolo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, tendo sido aprovado em 15 de maio de 2008 mediante o parecer 28/08 (ANEXO 3).

Reitera-se ainda que os riscos potenciais aos participantes decorrentes de sua eventual identificação foram eliminados, sendo os nomes utilizados ao longo da apresentação dos resultados fictícios não guardando qualquer relação com os participantes.

4. DISCUSSÃO

“... exagerar, como sabem as crianças e os caçadores, só é lorota para quem está fora da roda e com fundamental quadradice dispensa o exercício da fantasia e da imaginação, pensando mesmo que existe uma ‘realidade’ veraz, pura e intocável que as ‘narrativas’ e ‘representações’ sempre deformam.”
(Roberto Da Matta – Conta de mentiroso)

A frase de Roberto DaMatta expressa com clareza a perspectiva que orientou o exercício de análise das entrevistas: apresentar uma dentre as interpretações possíveis a respeito da lógica que norteia a dinâmica das relações sociais nos serviços estudados. Contudo é preciso deixar claro ao leitor que essa é apenas uma das verdades possíveis e que a compreensão do fenômeno em sua totalidade vincula-se obrigatoriamente a consideração desses múltiplos pontos de vista.

Depreende-se daí que o recorte da realidade em estudo - intencional e por isso mesmo parcial – focou alguns aspectos em detrimento de outros de modo a vislumbrar seus diversos matizes. Adicionalmente as reflexões ora produzidas não têm qualquer pretensão de oferecer modelos acabados ou solução para a infinidade e a complexidade das questões inerentes à dinâmica que perpassa essas relações sociais.

4.1. Considerações preliminares sobre o material coletado.

Preliminarmente deve ser destacado o caráter relacional da prática discursiva originada da entrevista, entendida como um processo de negociação e trocas simbólicas marcado pela interpessoalidade e pela intersubjetividade (MINAYO, 2006; SPINK, 2004). Assim, os discursos produzidos nesse contexto resultam da interação entre entrevistador e informante, exigindo, do primeiro, uma postura de constante atenção para evitar que fragmentos relevantes ao entendimento da lógica discursiva em questão sejam perdidos.

Cabe ressaltar que durante a análise das entrevistas observou-se - em algumas respostas - a circulação de termos como ‘jeitinho’ e ‘jeitinho brasileiro’, relevantes para o entendimento dos sentidos produzidos. Todavia, a surpresa que inicialmente tomou conta da

pesquisadora face ao surgimento desses conceitos, impediu-a de questionar mais detidamente os informantes acerca de seus significados.

Adicionalmente a produção de sentidos é marcada pela originalidade. Embora as perguntas da entrevista focalizem determinado(s) tema(s), elas podem gerar práticas discursivas diversas do originalmente proposto (SPINK, 2004). As frases vinculadas a respostas fechadas do tipo ‘concorda’ e ‘discorda’, incluídas ao final Roteiro de Entrevista (ANEXO 1), tinham o objetivo de criar uma escala classificatória subsidiasse a análise das perguntas associadas a família e amigos. A inclusão do ‘Por que?’ ao final de cada frase não alterou muito esse cenário durante a aplicação do piloto. Entretanto, durante as conversas, elas redundaram na emergência de elementos discursivos que enriqueceram o material de análise.

As perguntas 27, 28 e 29 foram incluídas com o objetivo de trazer elementos que ajudassem a entrever se os vínculos estabelecidos entre profissional e usuários extrapolam a relação profissional. Entretanto as duas últimas se mostraram pouco úteis na prática já que, para os informantes, conversas dessa natureza decorrem da existência de relações entre profissional e paciente.

Conforme destacado anteriormente, as questões inseridas no Bloco II objetivavam estabelecer um clima mais descontraído e informal à conversa, numa espécie de preparação para aquelas associadas a estratégias de navegação social. Embora não constitua foco deste trabalho, o material coletado revelou informações interessantes acerca das diferenças propiciadas pela inserção em serviços organizados sob lógicas completamente diversas, a saber: unidade ambulatorial tradicional e serviço do Programa Médico de Família.

Não obstante o fato de as perguntas 44 e 45 suscitarem dúvidas quanto ao seu potencial de extrair signos associados ao ideal de relações familiares e a configuração das mesmas na vida real, ambas foram mantidas. Em algumas entrevistas foi possível estabelecer

esses matizes. Entretanto para diversos informantes as relações familiares ideais são aquelas vivenciadas por eles próprios.

As expressões de emoção e crítica suscitadas respectivamente pelos temas relacionados à família, aos amigos e à navegação social também corroboram a proposição de Spink (2004) de que a dialogia não se esgota no diálogo. Não obstante o fato de esses elementos serem discutidos em contextos específicos de análise, cabe destacar aqui a considerável relevância que assumem para a apreensão dos sentidos implícitos nos discursos construídos. A seguir proceder-se-á à discussão das percepções suscitadas no decorrer das conversas.

4.2. Entreabrindo a porta: um universo social em estudo.

De modo geral os significados associados às categorias casa e trabalho, bem como as relações estabelecidas no âmbito dos espaços sociais correspondentes apresentam peculiaridades decorrentes do recorte adotado neste estudo: o serviço de atenção básica. Diferente do atendimento prestado em unidades hospitalares – destinadas a situações pontuais e de emergência – aqueles serviços são organizados para efetuar o acompanhamento continuado de usuários acometidos, ou não, por estados mórbidos crônicos. Neste contexto é natural o estabelecimento de algum vínculo entre profissional e usuário.

Considerando ainda a existência de dois modelos de organização da atenção básica, genericamente denominados unidade básica tradicional e unidade de Médico de Família - no caso específico de Niterói - é razoável supor que ambos redundem em diferentes perfis de vínculos estabelecidos com o paciente.

As informações coletadas nas entrevistas evidenciam a tendência de relações mais estreitas entre funcionários e usuários no âmbito do Programa Médico de Família, em conseqüência, entre outros, da maior inserção na realidade do paciente propiciada pelas visitas

domiciliares. Adicionalmente a obrigatoriedade de parte dos funcionários pertencerem à comunidade onde o serviço atua, implica o permanente desafio de equacionar um tratamento impessoal – visto que se encontram no trabalho – a familiares e amigos que fazem parte de seu círculo de relações pessoais, mas que estão ali no papel de usuários. Desse modo é razoável supor que esse é um espaço privilegiado para compreensão da dinâmica segundo a qual são mobilizadas estratégias para transitar entre os universos sociais do indivíduo e da pessoa.

Todavia a existência de limites para a problematização de temas no âmbito de uma dissertação aliada à extrapolação dos prazos para o término deste trabalho impediram o desenvolvimento da discussão acerca dos significados associados a casa e trabalho. Cabe ressaltar que a mesma será retomada posteriormente.

Nas próximas sessões serão apresentados os dados provenientes das entrevistas precedidos de breve caracterização do perfil dos entrevistados, bem como de um esboço das redes desenhadas pelas indicações das informantes.

4.3. Esboçando redes sociais? Uma breve caracterização dos informantes.

Preliminarmente cabe ressaltar que as 15 entrevistas realizadas foram consideradas na análise. Mesmo nas conversas mais breves, com pouco mais de 30 minutos, surgiram informações relevantes aos objetivos deste trabalho.

Foram entrevistados seis funcionários na unidade de atenção básica e outros nove no serviço do PMFN. Esse grupo é composto por mulheres com idades variando entre 29 e 60 anos cujo perfil encontra-se brevemente descrito na Tabela 1:

**Tabela 1: Perfil dos informantes, segundo nível de escolaridade, situação conjugal e local de residência.
Niterói/RJ – novembro e dezembro de 2008**

Variáveis	Categorias	Frequência
Escolaridade	superior	10
	Ensino médio (antigo 2º grau)	4
	Ensino fundamental (antigo 1º grau)	1
Total		15
Situação conjugal	solteira	2
	casada	8
	separada/divorciada	3
	viúva	2
Total		15
Município de residência	Niterói	11
	Rio de Janeiro	3
	São Gonçalo	1
Total		15

Fonte: Entrevistas com funcionários de serviços de atenção básica de Niterói/RJ.

Entre as informantes com nível superior, seis possuem formação médica (quatro pediatras e duas clínicas), duas são enfermeiras e outras duas, fisioterapeutas. Ressalta-se que uma das profissionais de fisioterapia possui ainda graduação em educação física. Já aquelas com ensino médico são técnicas de enfermagem (três) ou professoras primárias (uma).

As residentes no município de Niterói predominam no universo em análise. Destas seis moram no mesmo bairro onde trabalham e outras quatro, em bairros bem próximos. Na unidade básica tradicional quatro funcionárias residem em Niterói, uma no Rio e uma em São Gonçalo. O serviço do PMFN conta com sete moradoras de Niterói e duas do Rio de Janeiro.

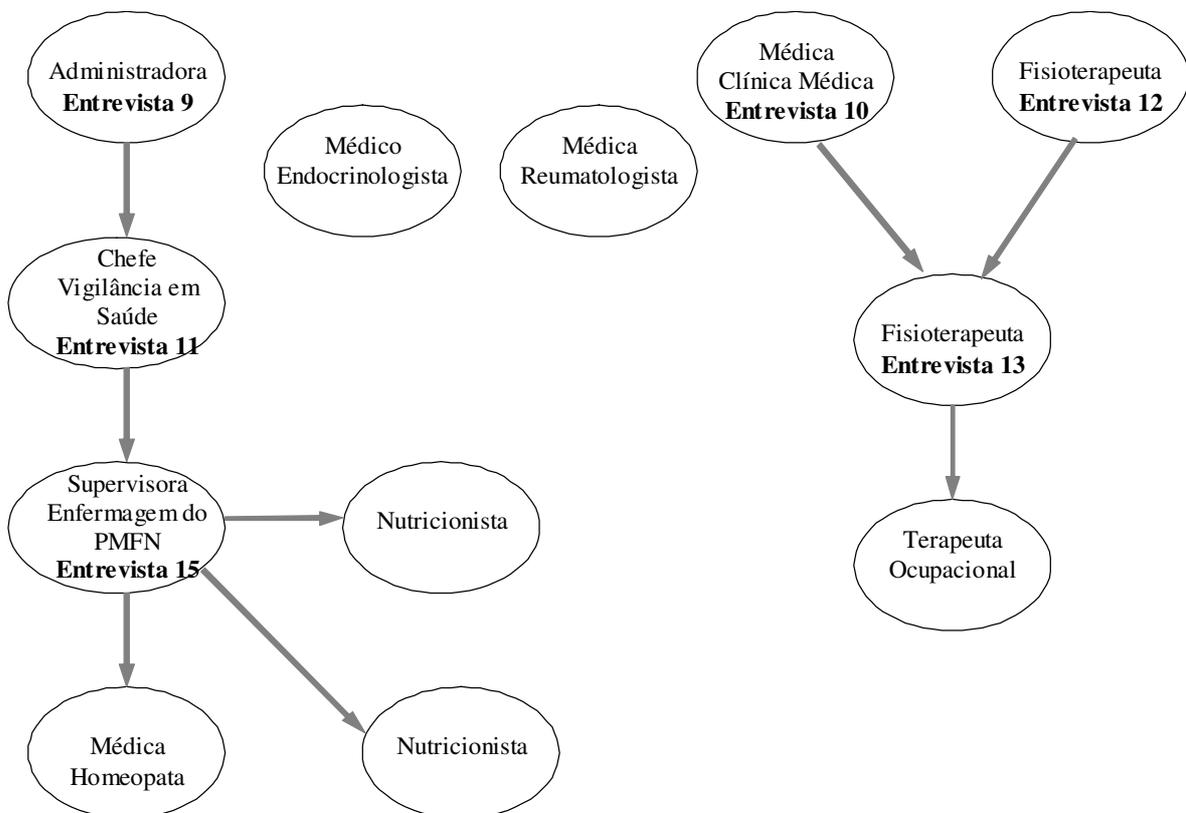
Preambulando a apresentação das redes de informantes configuradas pelas indicações, cabem algumas considerações relevantes subsidiar sua contextualização. Ramírez-Galvéz (1999) salienta que a noção de vínculo é preponderante para o entendimento das diversas definições de redes sociais. Nessa perspectiva a posição ocupada na organização por cada um de seus integrantes assume papel coadjuvante. No âmbito das redes descritas neste estudo, marcadamente do serviço de Médico de Família, é possível entrever o papel determinante dos vínculos pessoais em seu desenho.

Daqui adiante serão descritas as redes, desenhadas a partir de indicações das entrevistadas. Inicialmente estas foram convidadas a sugerir nomes de colegas do serviço com

os quais partilhassem pontos de vista parecidos. Diante da afirmação da inexistência de pessoas iguais, solicitou-se então que indicassem alguém considerado relevante para aquela conversa. A menção de cada funcionário justificava-se com a afirmação de que, não obstante o indicado possuir opiniões diversas do informante, estas eram interessantes.

A Figura 1 descreve a configuração da rede de informantes da unidade de atenção básica tradicional. A escolha do nome da administradora (entrevista 9) que inicia a primeira rede deve-se ao fato de a mesma ser uma das funcionárias mais antigas do serviço. Já os três médicos e a fisioterapeuta surgiram respectivamente em conversas com usuários ou em situações específicas de observação.

Figura 1: Rede de informantes da unidade de atenção básica tradicional Niterói/RJ – novembro e dezembro de 2008



A escolha da Chefe de Vigilância em Saúde da unidade (entrevista 11) é justificada pela relação de amizade que a administradora mantém com aquela desde longa data.

Corroborando essa afirmação, no decorrer da conversa o nome da indicada surge na narrativa de momentos importantes da vida da entrevistada. Já o argumento que acompanha a sugestão do nome da Supervisora de enfermagem do PMNF (entrevista 15) parece desvinculado de qualquer relação pessoal, estando circunscrito ao ambiente de trabalho: apesar de informante e indicada terem pontos de vista diferentes, a última é uma pessoa interessante para ser ouvida considerando-se os temas em voga. O mesmo raciocínio é utilizado para a escolha da homeopata e das nutricionistas.

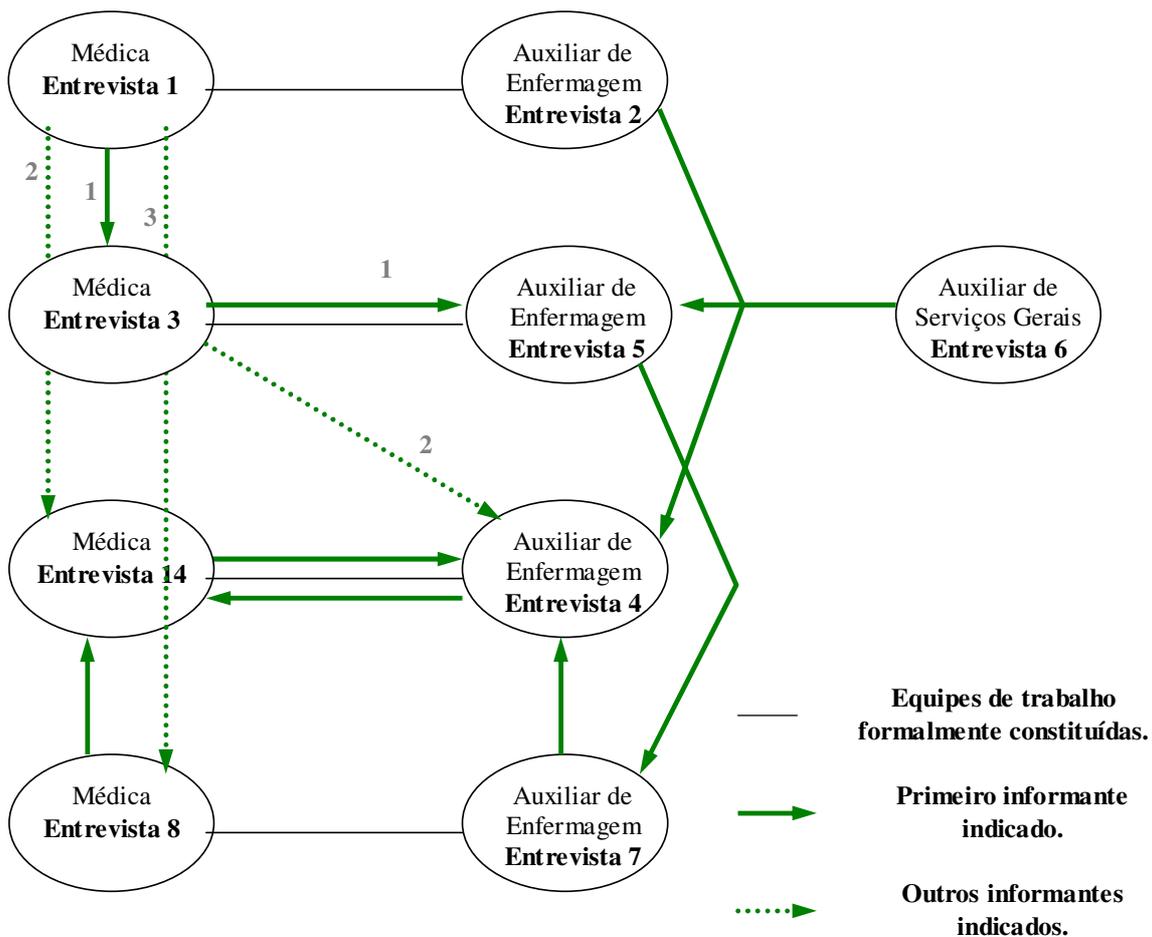
O endocrinologista e a reumatologista foram reiteradamente citados pelos usuários, tendo esta recebido avaliação negativa e aquele, elogios. Curiosamente a opinião dos funcionários é oposta: a reumatologista é identificada como uma pessoa e fácil convivência, em contraposição ao endocrinologista – reconhecido de forma unânime como alguém de difícil convívio. Opiniões tão destoantes sugerem a existência de papéis sociais vinculados a diferentes contextos no local de trabalho, dados pelas relações entre profissional e paciente, bem como pela convivência com outros funcionários do serviço.

A recusa de ambos em participar da entrevista justificou o convite feito à outra médica (entrevista 10), mencionada pelos usuários, e à fisioterapeuta (entrevista 12) - responsável pelo bilhete carinhoso aos pacientes descrito na etnografia. Ambas inauguraram a segunda rede indicando outra fisioterapeuta (entrevista 13). Suas escolhas também se fundamentam nos motivos descritos acima: enquanto a médica reconhece nela uma amiga cujos laços datam de trabalhos anteriores, a fisioterapeuta argumenta que, apesar das opiniões diferentes e dos eventuais conflitos com a indicada, considera interessante a participação da mesma.

A Figura 2 descreve a rede de informantes da unidade do Programa Médico de Família. As linhas pretas que relacionam médicos e técnicos de enfermagem definem cada uma das quatro equipes de trabalho formalmente definidas pelo programa. As setas verdes representam a primeira indicação da informante e os tracejados, outros colegas eventualmente

citados. O propósito inicial de desenhar redes constituídas por funcionários dos quatro serviços localizados na área de trabalho estudada – conforme descrito na metodologia - não foi concretizado. Ao serem questionadas sobre a convivência com colegas de outras unidades, algumas entrevistadas salientaram que os treinamentos semanais não são suficientes para o estreitamento dos laços entre eles. Dessa forma, optou-se por entrevistar todas as funcionárias da unidade utilizando o sistema de indicações para vislumbrar possíveis coincidências entre a organização formal do serviço e os vínculos estabelecidos.

Figura 2: **Rede de informantes da unidade do PMFN.**
Niterói/RJ – novembro e dezembro de 2008



Foram escolhidas duas funcionárias para iniciar as redes. O nome da auxiliar de enfermagem (entrevista 2) surgiu a partir de fatos observados na reunião interna do serviço

que contou com a participação da pesquisadora. Já a médica (entrevista 1) foi escolhida considerando-se o fato de ela mostrar-se, desde o início, disponível e interessada em conversar, chegando inclusive a abordar a pesquisadora sobre a data de realização da mesma. Além disso, supunha-se inicialmente que essa estratégia redundaria na conformação de duas redes independentes: uma formada pelas médicas e outra, pelas demais funcionárias do serviço.

A configuração das redes coincidiu com a equipe formalmente constituída em três situações: as médicas da segunda e terceira equipes (entrevistas 3 e 14), além da auxiliar de enfermagem (entrevista 4). Como a terceira entrevistada havia começado a trabalhar duas semanas antes da conversa, é razoável supor que esse fator tenha influenciado sua escolha. Já as parceiras da terceira equipe (médica 14 e auxiliar 4) trabalham juntas a vários anos. Outro dado interessante relaciona-se a justificativa que ambas forneceram para suas escolhas: apesar de apontarem diferenças de pontos de vista, reconhecem a importância da outra ser ouvida. É interessante destacar ainda que, embora a primeira e a segunda entrevistadas tenham se referido, uma a outra, como amigas durante a conversa, ambas sugeriram nomes de outras colegas de trabalho.

O desenho dessa rede sugere ainda a relativa importância da quarta e décima quarta entrevistadas: ambas receberam o maior número de indicações, seguidas da quinta entrevistada. Adicionalmente foram referidas por seus pares como pessoas relevantes para o serviço.

4.4. Trânsito indivíduo e pessoa: discursos e práticas acerca de estratégias de navegação social.

As informações que versam sobre estratégias de navegação social serão objeto da discussão a seguir. Visando sistematizá-la, os dados coletados foram organizados em três

blocos que abordam respectivamente os discursos acerca de regra/exceção, de retribuição, além de opiniões sobre situações práticas que envolvem ambas as temáticas.

4.4.1. Discursos a respeito da regra e da exceção.

A inclusão da frase ‘As leis são feitas para não serem cumpridas’ no Roteiro de Entrevista (ANEXO 1) levou a manifestação de visões de mundo onde orbitam os temas da regra/exceção e do indivíduo/pessoa.

A noção de regra utilizada no âmbito deste trabalho está relacionada a um conjunto de princípios produzidos e dominados pelos sujeitos de modo mais ou menos consciente e que orientam seu comportamento em sociedade. Nesse conjunto estão contidas as normas jurídicas formalmente descritas, bem como aquelas legitimadas pelos costumes do grupo social (BOURDIEU, 1990). No âmbito desta discussão, a referência a normas, leis, regulamentos, normatização, regras vincula-se ao sentido genérico de regulamentos cujo objetivo é a ordenação do mundo social.

As falas a respeito da ‘lei’ estão impregnadas de significados distintos. O primeiro associa-se a normatização de condutas e estabelecimento de limites que assegurem a reprodução da vida em sociedade. O outro, de caráter funcionalista, evidencia um discurso igualitário no qual o propósito da lei é nivelar os membros de determinada sociedade. Ambos agregam elementos presentes nas definições do conceito como a garantia dos direitos individuais, a formalização de um código de conduta legitimado pela maioria e o reconhecimento desses princípios como obrigatórios e passíveis de sanções (SILVA, 1987 e DINIZ, 1998).

De acordo com a primeira acepção, presente na fala de Júlia, o objetivo das leis é ordenar a vida em sociedade, estando seu descumprimento associado à desordem e ao caos

social: “[...] a gente tem que ter **regras pra viver**, [...] **não pode sair vivendo por viver** [...]” (sic.).

A noção aparece ainda investida de uma força inexorável. É significativa a citação feita por uma entrevistada de uma passagem bíblica que versa sobre a questão da obediência às leis para ilustrar o caráter de poder que acompanha a percepção do conceito. Não obstante sua dissociação com a questão religiosa a noção de lei aparece investida de um caráter quase sagrado, estando seu cumprimento vinculado a ideia de correção.

Nesse contexto a ordenação da sociedade a partir de normas constitui estratégia que assegura a condição de igualdade entre seus indivíduos. Por outro lado a referência ao ‘não cumprimento das leis’ suscita a emergência de dilemas relacionados a flexibilização dessas regras, introduzindo a problemática da exceção. Adicionalmente são explicitadas múltiplas justificativas para o não cumprimento das mesmas.

O cumprimento das leis é identificado nos discursos de formas diametralmente opostas. No primeiro caso aparece associado a um sentimento desagradável, sendo percebido como uma forma de posicionamento penosa que frequentemente acarreta prejuízos e sofrimento. Para Renata deriva daí a opção de viver fora do padrão:

*“Porque **cumprir a lei geralmente... Dói** [...] às vezes **cumprir** [ênfase na última palavra] **a lei é duro** [...] Hoje em dia é muito difícil ver uma pessoa que queira viver num padrão... Correto [...] O mundo tá muito... Muita injustiça. Então [...] Se a **pessoa quiser** [...] **Ser justa demais ela acaba... Se prejudicando** [...]”* (sic).

Nos discursos a noção de exceção parece intimamente relacionada a dinâmica de operação do universo social brasileiro denominada ‘navegação social’. A ideia subjacente ao conceito é que qualquer regra pode e deve ser quebrada em situações específicas vivenciadas pelo sujeito. Parte-se do princípio que indivíduos - considerados ‘iguais’ perante a regra – vivenciam, em contextos singulares, dramas que os diferencia e humaniza, transformando-os em pessoas. Essa realidade inexorável justifica a flexibilização da regra mediante utilização de estratégias de navegação social como o ‘jeitinho’, descritas anteriormente.

Essa discussão suscita alguns questionamentos interessantes: Quais os limites para a flexibilização das regras? A partir de que ponto a infração das regras configura prática corrupta? Embora não seja objetivo do estudo responder estes questionamentos, a relevância e a complexidade subjacentes ao tema justificam sua referência. A problematização dos limites postos a retribuição, desenvolvida adiante, apresenta alguns aspectos que ajudam a pensar esse tema.

A ideia de exceção surge de forma implícita em algumas falas e explícita em outras. É interessante ressaltar que mesmo em discursos cujos valores igualitários são enfatizados de um modo aparentemente radical, como o de Helena, ela está presente:

“[...] as leis foram feitas para serem cumpridas. Senão a gente [...] Vai viver numa desordem [...] É óbvio que você, às vezes, não vai seguir... À risca tudo que mandam... Mas você tem que tentar [abaixa o tom de voz] andar... No melhor caminho possível”. (sic.)

Esta afirmação sugere a convicção de que a flexibilização de regras é um recurso necessário, em certos contextos, para se operar no universo social brasileiro. A leve oscilação no tom de voz de Helena parece indicar o conflito motivado pelo enfático discurso igualitário combinado à pessoalização da regra que se resume na complexa tentativa de estabelecer “[...] uma relação permanente entre [os valores correspondentes a] ‘casa’ e ‘rua’” (DA MATTA, 1985: 52). Em outros casos atribuiu-se sentido pejorativo a ideia de flexibilização, resumido na sentença: “[...] porque nós estamos no **Brasil** [...] **tudo acaba em pizza**”. (sic.).

As explicações para o descumprimento das leis são atribuídas a ‘alguém’ concreta ou abstratamente definido, assim como a determinadas atitudes.

Em alguns casos a ênfase recai sobre as particularidades do comportamento humano. Sob esse ponto de vista os indivíduos são portadores de singularidades que se traduzirão em comportamentos diferenciados. Veja algumas falas a esse respeito:

“[...] Com relação à lei [...] algumas coisas são... [...] vistas de acordo com o ponto de vista [...] De um. Pra ele aquilo... Pode ser natural... [...] e pra mim aquilo ali é contra a lei que eu... Não tenho que tá me metendo nisso entendeu? [...]” (sic.)

[Júlia]

“A lei existe... Ela é tripudiada por quê? [...] **Tem pessoas que elas são mesmo... É dela, da índole dela ser corrupta, não respeitar o espaço de ninguém...** [...]” (sic.) [Eduarda]

A alusão à singularidade e à diferenciação dos sujeitos em confronto com a regra impessoal - presente nos discursos de Júlia e Eduarda - confere-lhes um caráter relacional dado pela permanente possibilidade de transformação de um acontecimento em outro a partir da operação das éticas associadas ao indivíduo e à pessoa. Nessa perspectiva qualquer situação de infração à regra pode adquirir contornos de um drama pessoal orquestrado conforme as particularidades do sujeito.

Conforme ressalta Barbosa (1992) essa estratégia, tipicamente brasileira, redundando na análise prévia de cada situação com o objetivo de avaliar em quais escolhas o sujeito será mais bem sucedido. Ainda de acordo com a autora essa constitui uma diferença marcante entre o universo social brasileiro, cujo caráter relacional possibilita escolhas permanentes, e o americano – caracterizado por uma posição fixa e determinada sob um eixo ideológico central. Para DaMatta (1985) essa dinâmica propicia a atualização do ideário individualista de formas variadas e com uma série de compensações, já que o que a lei impessoal nega por um lado pode ser facultado, por exemplo, mediante o acionamento de relações pessoais.

Em outras falas a temática da exceção associa-se a um cenário dividido entre aqueles que cumprem e os que desrespeitam as regras:

“[...] a gente tem que ter regras [...] Essa é **minha opinião pessoal. Não é a opinião dos meus pacientes (risos)**”.(sic.)
[Júlia]

“[...] Eu acho que... É **culpa do poder público que não faz com que as pessoas cumpram as leis**”.(sic.)
[Marcela]

“[...] Eu acho que **eles tão precisando mudar...** Muita coisa aqui nesse país”. (sic.)
[Angélica]

“Vontade política né? **Vontade política. Porque...** [...] o cumprimento da lei não depende só... [...] **De mim que tô aqui... Na ponta.** [...]” (sic.)

[Beatriz]

Apesar de não explicitado em seus discursos, Júlia, Marcela, Angélica e Beatriz percebem-se localizadas ao lado dos cumpridores da lei. Essa relação sugere a presença de alguns elementos constitutivos da configuração ‘estabelecidos e outsiders’ (ELIAS e SCOTSON, 2000), justificando assim um ensaio interpretativo a partir desse modelo explicativo. Corroborando este argumento, Elias e Scotson (2000) asseguram que as questões suscitadas por essa configuração em escala micro são passíveis de extrapolação e reelaboração em nível macro, já que se relacionam a diferenciais de poder estabelecidos.

Preliminarmente ressalta-se que a configuração ‘estabelecidos e outsiders’ fundamenta-se na ideia de complementaridade, uma vez que a denominação ‘estabelecido’ só tem sentido na hipótese da existência de seu par ‘outsider’. Um grupo social só pode ser denominado ‘estabelecido na hipótese de estar em relação com ‘alguém ou ‘alguma coisa’ (ELIAS e SCOTSON, 2000).

Adicionalmente os conceitos de identidade social e autopercepção são determinantes para a compreensão dessa abordagem figuracional. Grosso modo a legitimação de alguns atributos define a identidade social de determinado grupo. A autopercepção - por parte de seus membros - de que são detentores dessas características promove o sentimento de pertencimento e a coesão do grupo em torno desses princípios. Assim, todos os que partilham os chamados valores da ‘boa sociedade’ autointitulam-se ‘estabelecidos’ (ELIAS e SCOTSON, 2000). Nos ‘outsiders’ por outro lado são reconhecidos atributos da anomia conforme descrita por Durkheim (1975).

A hipótese deste trabalho é que o ‘cumprimento de regras’ constitui o atributo supracitado na percepção das informantes que, implicitamente percebem-se como ‘estabelecidos’. Cabe ressaltar ainda o caráter regulador desempenhado pelo ‘cumprimento

das regras' em nível simbólico, embora as entrevistadas relatem contextos específicos em que elas próprias infringiram regras. Essa aparente contradição será objeto de reflexão posterior.

Daqui adiante serão problematizadas outras justificativas evocadas para o descumprimento das regras. Para as informantes essas atitudes decorrem de distorções entre regra e prática, malandragem típica do brasileiro traduzida no 'jeitinho' e falta de respeito ao próximo, estando o último associado a valores contemporâneos em voga.

As distorções entre regra e prática reproduzem, no limite, o permanente conflito em voga na cena social brasileira derivado da operação de dois níveis orientados por valores distintos: o primeiro corresponde às leis formais e impessoais; o segundo, mais informal, é definido por um código de valores centrado nas relações pessoais.

O movimento da sociedade para o capitalismo redundou no estabelecimento de uma ética individualista baseada em pressupostos de racionalidade econômica. Conforme destacado no capítulo dois a adoção desse ideário no arcabouço legal de diversas nações, entre elas o Brasil, não foi acompanhada da incorporação desses valores em nível das práticas sociais (BARBOSA, 1992). Nesse contexto é razoável supor a existência de regras divorciadas da prática, assim qualificada na fala de Fernanda: “[...] *tem umas coisas [lei/regra] que são meio absurdas [...] Eu acho que fica muito no papel mesmo [...]*” (sic.). Entre os fatores adicionais, destacados pelas informantes, que contribuem para essas contradições são mencionadas a desproporção na penalização de determinadas infrações e a obsolescência de algumas leis.

Preambulando o debate acerca das referências ao 'jeitinho' como justificativa para o descumprimento das leis, cabe destacar que o mesmo surgiu em outros momentos das entrevistas, discutidos adiante. Em todas essas ocasiões os discursos evidenciam uma versão condenatória, estando aparentemente circunscritos ao campo das reflexões teóricas e distantes, portanto, da prática das informantes. Esta percepção corrobora o argumento

destacado em capítulo anterior a respeito do maior rigor no julgamento dessa prática em nível simbólico.

À menção da quebra de regras o 'jeitinho' é evocado como elemento explicativo, vinculado à malandragem num sentido pejorativo. A ambiguidade que orbita o 'jeitinho' e seu usuário típico - o malandro - explica o caráter marcadamente subjetivo das interpretações a que ambos estão sujeitos. É razoável supor ainda que a tendência a avaliação negativa derive da associação estabelecida pela mídia entre 'jeitinho' e corrupção. Todavia cabe reiterar que o 'jeitinho' e o malandro representam posições intermediárias na cosmologia brasileira, promovendo a interseção de universos sociais opostos: o legal, honesto e positivo com o ilegal, desonesto e negativo (BARBOSA, 1992).

Conforme destacado por Barbosa (1992) essa valoração negativa do 'jeitinho' vincula-se ao domínio racional das esferas políticas e econômicas. Sob essa perspectiva ele refletiria distorções de nossas instituições políticas. Entretanto, ressalvando-se que a consideração a seguir não reflete qualquer tipo de defesa ou apoio a práticas corruptas, cabe uma questão para reflexão: é possível pensar potencialidades para o 'jeitinho'?

Finalmente o desrespeito ao próximo explica - na perspectiva das informantes - não somente o descumprimento de regras como também comportamentos identificados em situações descritas durante a conversa (ANEXO 1 - itens 32 a 39). Cabe destacar o uso preponderante desse critério avaliativo no julgamento de atitudes: em todas as conversas o assunto foi explicitado em algum momento. Essa discussão será retomada adiante. Na próxima sessão serão apresentados dados associados a percepções das entrevistadas sobre reciprocidade e retribuição.

4.4.2. Discursos sobre a temática da reciprocidade a partir da ideologia da igualdade radical.

A proposição de conhecer discursos acerca da reciprocidade e dos limites postos a ela motivou a inclusão do ditado popular ‘Uma mão lava a outra e ambas lavam o rosto’ no Roteiro de Entrevista. Todavia o pré-teste evidenciou certa confusão dos informantes ao ouvir a frase inteira, razão que redundou a manutenção de apenas parte do período na versão final do instrumento (ANEXO 1).

À menção da frase as informantes evocaram percepções variadas que orbitam o tema da reciprocidade, valoradas de forma positiva ou negativa. Cabe destacar que a localização da frase – imediatamente após as situações sobre as quais os informantes foram convidados a opinar – parece ter influenciado em alguma medida a avaliação daquela. Algumas relacionaram a sensação negativa que a frase lhes causou às situações mencionadas anteriormente.

Quando impregnada de conotação positiva os significados de reciprocidade variam entre a reciprocidade direta e a difusa. Segundo Barbosa (1992) o sentimento associado à primeira e presente na fala de Clara origina-se da concessão de um favor e direciona-se a quem proporcionou a ajuda:

“[...] Você faz um favor pra alguém e a pessoa na primeira oportunidade que tiver chance vai fazer pra você [...] se você estiver precisando de uma coisa que esteja ao alcance ele vai te ajudar. Ele vai lembrar: ‘Puxa, fulana foi legal comigo, eu vou ser legal com ela’ [...]” (sic.)

Para Júlia e Beatriz a retribuição não tem objeto definido, o que caracterizaria a reciprocidade difusa:

“[...] A gente ajuda alguém e esse alguém amanhã pode vir nos ajudar. [...] às vezes nem é a mão daquela pessoa [...] É uma outra que ali na frente te estende a mão [...] Eu acho que... Assim... No sentido de você... Ajudar alguém... Hoje e amanhã você ser ajudado de alguma maneira. [...] E a gente tem que viver assim mesmo. Um ajudando o outro.” (sic.)
[Júlia]

“[...] se você ajudar hoje, no dia que você precisar você vai ser ajudada né? [...] Hoje você precisa... Amanhã você ajuda... Depois de amanhã você é ajudado. Eu acho que... [...] É por aí. [...] É uma troca. O que acontece comigo pode acontecer com você e se... Um dia eu precisar de você... Você tá aqui me entrevistando hoje; precisou de mim. Amanhã eu posso tá [...] Precizando né?” (sic.)
[Beatriz]

A reciprocidade difusa vincula-se ao sentimento de imponderabilidade inerente a vida humana: qualquer pessoa está sujeita a passar por situações que demandará a ajuda de outrem, sendo impossível saber quando essa ajuda far-se-á necessária. Essa condição iguala as pessoas e motiva o caráter difuso da retribuição.

Nesse momento serão introduzidos alguns elementos relacionados ao conceito de reciprocidade que podem contribuir para a discussão. Esse sentimento, tão antigo quanto a própria vida em sociedade, remete a noções como dádiva e obrigatoriedade da retribuição - descritas por Marcel Mauss (1974) no *Ensaio sobre a dádiva*.

Para Mauss (1974): 45 “[...] *prestações e contra-prestações [gentilezas, presentes, banquetes etc] são feitas de uma forma [...] voluntária, [...] embora sejam, no fundo, rigorosamente obrigatórias [...]*”.

A obrigatoriedade da reciprocidade decorre do caráter animado da dádiva. Assim, os presentes carregam algo daquele que os presenteou, sendo dotados de individualidade e certa ‘espiritualidade’. Subjacente a noção jaz a convicção da existência de uma ‘virtude’ impregnada nas coisas (COELHO, 2006). Trata-se de uma mistura entre coisas e pessoas.

Adicionalmente a retribuição, contida na tríplice obrigação ‘dar, receber e retribuir’ pode ser considerada, em última análise, uma estratégia de estabelecimento de relações, sendo a dádiva expressão desses vínculos estabelecidos. Nessa perspectiva a obrigatoriedade parece surgir como uma consequência natural da vida social (COELHO, 2006).

A fala de Flávia sintetiza bem esse caráter de naturalidade inerente ao ato de retribuir. Ela ilustra ainda a permanência em nosso universo simbólico desse sentimento tão antigo:

“[...] *Eu acho [...] que essa retribuição é natural. [...] não tem limite não. [...] A retribuição seria, por exemplo [...] Vamos dizer que você fez uma alguma coisa por mim, mas naturalmente. Não que eu te pedi. Eu achei que aquilo [...] Ficou super legal! [...] De repente... Eu... Passo num lugar, vejo uma coisa que eu acho legal, posso te dar. [...] não precisa ser agora. Às vezes é mais tarde.*” (sic.)

Ou seja, a noção de reciprocidade parece decorrência da própria vida em sociedade - vale dizer, inerente a vida de relação. É significativa a alusão, feita por Júlia, da retribuição como uma regra de vida e perene, portanto.

O sentimento de imponderabilidade que iguala todos - recorrente nas três últimas falas - expressa ainda a peculiaridade da atualização de visões de mundo individualistas no universo cosmológico brasileiro. Cabe ressaltar que essa constatação diz respeito exclusivamente ao plano simbólico, não correspondendo necessariamente ao domínio da realidade.

Essa peculiaridade jaz na ênfase dada ao atributo da igualdade em detrimento dos demais, configurando o que Barbosa (1992) denomina “ideologia da igualdade radical”. Esta se fundamenta na noção de igualdade como algo dotado de substância; é um fato e não apenas um direito. Assim, o que é concedido a uma pessoa deve ser estendido a todos, independente de fatores específicos como o desempenho individual. Nessa perspectiva fica excluída assim qualquer possibilidade de uma abordagem meritocrática.

Já nos Estados Unidos a igualdade é decorrência da vida em sociedade. Logo, pessoas diferentes têm direitos iguais, já que fazem parte de um mesmo grupo social. Em decorrência disso submetem-se a um sistema jurídico e legal que as nivela sem, contudo igualá-las. Essa lógica de operação resume-se na expressão ‘iguais, mas diferentes’. A diferença aqui é clara: a igualdade americana é dada pela lei, estando circunscrita a ela; a brasileira é uma condição inerente à natureza humana.

Esse argumento - fundado na igualdade moral das pessoas - frequentemente sustenta os discursos de pessoalização da regra, já que todos somos humanos e, portanto, iguais. Um exemplo prático dessa lógica de operação brasileira é dado pela impossibilidade de se premiar alguém sem que o benefício seja estendido a todos pertencentes àquela mesma categoria e/ou até a categorias distintas numa verdadeira síndrome de isonomia.

Retomando a apresentação dos significados presentes nos discursos sobre reciprocidade, cabe destacar que as percepções negativas associam aquela a “jeitinho”, troca de interesses, favor entendido como favorecimento, suborno, ilícito. Enfim, situações que redundam em privilégio de alguém em prejuízo de outrem:

“[...] Um faz por um; outro faz por outro, **quebra o galho** ali, faz uma coisa ali. Isso eu acho que é bem do brasileiro né? [risos] [...] as pessoas falam... **Sempre tem o jeitinho brasileiro...** [...]” (sic.)
[Marcela]

“[...] Um ajuda o outro, e o outro te ajuda [leve sorriso][...] ‘Eu fiz isso pra você, você faz isso pra mim’ **Isso pra mim é o jeitinho.** [...] Eu não gosto particularmente.” (sic.)
[Rafaela]

“Uma mão lava a outra. [...] **Não dá uma impressão muito boa** na minha cabeça não. [rindo]. [...] Me soou no primeiro momento [...] uma **coisa que não é** muito boa, que não é **limpa** [risos]”.(sic.)
[Clarice]

“**E as duas podem se lavar ou se sujar juntas também.** [...] **ela é usada mais assim...** [...] **De troca com interesses.** Aí eu não concordo [...] Eu acho que... [...] Quando é pra ajudar, tudo bem. Do mesmo jeito... **Que uma mão pode lavar a outra, pode sujar a outra** [risos] [...] Normalmente isso me remete a um mal estar”.(sic.)
[Fernanda]

“[...] eu te ajudo e você me ajuda. Eu **dou um jeitinho pra você na fila** e depois **você dá um jeitinho pra mim de conseguir alguma coisa.** **É uma forma também de compactuar** [...] **Com o ilícito** [...] **passar alguém pra trás**”.(sic.)
[Gabriela]

As falas vão de encontro ao observado por Barbosa (1992) sobre as categorias ‘favor’, ‘jeitinho’ e ‘corrupção’ serem pensadas numa linha contínua delimitada por situações definidas respectivamente como favor e corrupção conforme a impressão positiva ou negativa que causam. Aquelas classificadas como ‘jeitinho’ localizar-se-iam mais ao centro.

Para as entrevistadas a percepção de favorecimento, vinculada a atitudes que propiciam privilégios a determinadas pessoas em prejuízo de outras, confere valoração negativa a ideia de reciprocidade. É precisamente nesse domínio simbólico que o ‘jeitinho’

está inserido. Adicionalmente os sorrisos que acompanharam a manifestação das falas - associados ao semblante crítico de Marcela, Rafaela, Clarice e Fernanda - reforçam a impressão negativa motivada pela frase. A exceção é Gabriela, cuja expressão séria e o tom de voz demonstravam claramente a sensação de completa desaprovação. É razoável supor que a variedade e a frequência de escândalos documentados pela mídia envolvendo nossas instituições políticas e sua consequente associação com o 'jeitinho' estejam relacionadas à visão pejorativa que os informantes têm daquela prática social.

Nesse momento é relevante destacar alguns argumentos que, confrontados aos pontos de vista das informantes, subsidiam a discussão dessa temática. Barbosa (1992) salienta que o sentimento de reciprocidade direta - motivado pelo 'favor' - constitui elemento aglutinador da sociedade, já que propiciaria a homogeneização das diferenças sociais. Num exemplo hipotético, adaptado da fala de uma entrevistada, alguém da comunidade onde se localiza o serviço do PMFN que acaba de falecer não pode ser enterrado porque não possui carteira de identidade. Diante da urgência do caso, um funcionário aciona seu conhecido que consegue agilizar a confecção do documento. Não obstante as possíveis dificuldades sociais impostas à família do falecido, o 'favor' desempenhou papel fundamental no sentido de minimizar os contratempos e agilizar a resolução do problema.

Seguindo esse raciocínio na reciprocidade difusa - originada pelo 'jeitinho' - esse potencial tende a aumentar, uma vez que a retribuição por ter recebido o 'jeitinho' pode beneficiar um conhecido ou desconhecido em igual probabilidade. Nessas situações um relacionamento de longa duração não determina o beneficiário da retribuição. Adicionalmente o potencial aglutinador dessa prática jaz na possibilidade do estabelecimento de vínculo entre quem dá o "jeitinho" e qualquer anônimo que o receba.

Avançando um pouco mais, serão abordados discursos relacionados aos limites colocados a retribuição. Essa delimitação é estabelecida considerando os prejuízos, a si

próprio e a outrem, decorrentes daquela prática. As falas que associam os limites da retribuição a potenciais prejuízos causados a outrem parecem impregnadas de um discurso de igualdade:

*“[...] Desde o momento que eu **não vá atrapalhar ninguém...** [...] que eu não vá... [...] Fazê-la passar na frente de ninguém. [...] **Privilegiando ela e desmerecendo outro** [...] Eu não... [...] vejo isso como um problema... Eu simplesmente **ajudei uma pessoa**”.*(sic.)
[Renata]

*“O limite... É o respeito... [...] Não vou **te ajudar** a fazer alguma coisa **se eu vou ter que prejudicar alguém**. Então eu não vou fazer”.*(sic.)
[Helena]

*“[...] Eu acho que **limite não [existe]**. Contanto que **você não prejudique uma terceira...** [...] Se você não estiver prejudicando o outro [...]”* (sic.)
[Fernanda]

O fato de a ajuda a alguém não acarretar prejuízos a outrem constitui elemento decisivo para a concretização da retribuição. A lógica implícita parece ser a de respeitar os direitos individuais não ferindo, assim o princípio de justiça responsável pela manutenção do bem comum.

Já a questão dos prejuízos pessoais advindos da retribuição surgiu nas entrevistas preponderantemente circunscrita ao ambiente de trabalho e relacionada ao descumprimento de regras do serviço. As falas destacadas associam as regras a um código norteador da conduta:

*“O limite... Pra mim o **primeiro é não me prejudicar**. [...] no trabalho [...] O limite é fazer alguma coisa desonesta. [...]”* (sic.)
[Claudia]

*“[...] desde que não me complique, **não me atrapalhe no meu trabalho**. Desde que eu não tenha que fazer **nada que seja errado...** [...] Que **não seja a orientação** que eu tive da **minha supervisão** [...] Eu não faria... Só pra... **Retribuir um favor para uma pessoa**”.*(sic.)
[Marcela]

*“[...] É a danada da lei. **Ninguém escreveu isso, mas é o protocolo. Tem que ser seguido**. Tem que ser respeitado. A gente tem que respeitar. [...]”* (sic.)
[Beatriz]

Nesse contexto a quebra de regras aparece implicitamente relacionada a atitudes classificadas como desonestas, proibidas e ilegais, além de sugerirem novamente o conflito decorrente de um universo social relacional. Ao mesmo tempo em que manifestam um discurso igualitário materializado em leis, decretos e normas impessoais cujo objetivo é ordenar a sociedade e garantir a equivalência de todos, ao se confrontarem com dilemas decorrentes de uma situação prática as informantes tendem a se colocar no lugar de quem está precisando e flexibilizar a lei.

Os discursos sugerem ainda que a flexibilização da regra limita-se a situações em que a infração não vai frontalmente de encontro ao regulamento. É como se existisse uma gradação: o que se encontra claramente definido nos regulamentos não é passível de ser desrespeitado. Todavia nas situações em que a norma não está definida de forma precisa, abre-se uma ‘brecha’ e a exceção parece possível. Os discursos de Renata e Antonia são ilustrativos:

“[...] Eles [Fundação Municipal de Saúde de Niterói] dizem [...] que tudo [...] tem que ser avaliado. [...] por exemplo, nesse surto de Dengue, os pacientes que devem ser atendidos por nós lá? [...] Os cadastrados. Agora se chega alguém pra mim... [...] Eu já... [...] Começo a sinalizar: [...] Isso aí é sinal de Dengue”. [...] Eu não vou [...] atender[...]porque [...] mora em São Gonçalo?” Não. [...] na mesma hora... Eu vou [...] fazer todos os procedimentos [...] pra caso suspeito de Dengue... [...] Eu não posso taxar: “Não, só pode ser cadastrado”. Porque se chegar uma situação dessas... Eu posso mandar voltar? Não posso.”(sic.)
[Renata]

“[...] Coordenadora pede pra gente fazer 10 sessões prorrogáveis por mais 20. Tem paciente que não melhora e eu prorrogo por 20, 30, 40, 50. [...]” (sic.)
[Antonia]

É razoável supor que o sistema jurídico brasileiro - caracterizado por leis, regulamentos e normas altamente específicos - tenha alguma relação com essa lógica de operação social, criando uma situação paradoxal: Não obstante o esforço por contemplar em regulamentos o maior número possível de situações, na prática sempre se encontra uma ‘brecha’ para flexibilização. DaMatta (1997) argumenta que o fato de confiarmos tanto na

força fria da lei como instrumento de mudança do mundo faz com que inventemos tantas leis e as tornemos inoperantes, engendrando assim outro dilema brasileiro, qual seja o da excessiva normatização desvinculada da prática. Sem a intenção de aprofundar essa discussão que se reconhece deveras complexa, cabe destacar a base normativa do SUS. Não obstante o reconhecimento de seu caráter progressista no que concerne ao reconhecimento dos direitos sociais, ela não é suficiente para assegurá-los na prática.

No próximo tópico serão descritas percepções que emergem a partir de situações práticas envolvendo temas já discutidos até aqui.

4.4.3. E o dia a dia? Percepções subjacentes a situações cotidianas.

A inclusão de situações rotineiras no Roteiro de Entrevistas (ANEXO 1) teve por objetivo conhecer a percepção das informantes a respeito de estratégias de navegação social habitualmente utilizadas. Foram elencadas cinco das seis situações classificadas pelos entrevistados da PESB como ‘jeitinho’ (ALMEIDA, 2007). A situação que envolve liberação mais rápida de um empréstimo do governo por um amigo foi excluída em função da ambigüidade de sua classificação: 45% dos informantes da PESB classificaram-na como ‘jeitinho’ e 42% como corrupção.

Preliminarmente serão destacadas considerações gerais, vislumbradas a partir da apresentação das situações. Corroborando classificação da PESB (ALMEIDA, 2007) algumas informantes nomearam as situações como ‘jeitinho’ e seus variantes ‘dar um jeitinho’, ‘jeitinho brasileiro’ e ‘jeitinho carioca’. Contrariando, porém os achados daquela pesquisa ele aparece aqui impregnado de conotação negativa, estando seu significado associado a conceitos como ‘facilitação’, ‘descomplicar as coisas’, ‘levar vantagem’ e ‘acomodação’. Não deixa de ser curioso que o último termo seja sinônimo de ações como ‘harmonizar’ e ‘adaptar’

(FERREIRA, 2004), estreitamente vinculadas a flexibilidade e ‘jogo de cintura’ característicos do brasileiro (DA MATTA, 1997).

Beatriz argumenta que as situações apresentadas não correspondem à realidade, já que atualmente as pessoas tendem a defender seus direitos de modo mais veemente. Já Eduarda atribui essa mudança de atitudes à profusão de notícias divulgadas nos meios de comunicação sobre punições a práticas corruptas:

“[...] Não passa não. Não existe isso! [...] os próprios usuários tomam conta, gente! Eles não deixam passar... [...] no pronto socorro eu vejo [...] se a gente passa a frente de um aqui... Eles criam caso... [...] não deixam passar na frente não. Nem pra dar uma palavrinha. Isso já era! Isso já era!” (sic.)
[Beatriz]

“[...] Hoje em dia você tá vendo através dos jornais, da televisão que... Tá acabando isso. [...] De comprar... A facilitação através de dinheiro... [...] Existem muitos casos... [...] que a gente não sabe... Pelo menos, os que tão conseguindo ser pegos tá servindo de exemplo pra outros”. (sic.)
[Eduarda]

Os discursos acima também sugerem a associação entre ‘jeitinho’ e práticas corruptas. Na cena social brasileira é coerente supor que vinte anos ininterruptos vividos sob os auspícios de instituições democráticas, redundando em maior liberdade de imprensa e publicização de casos envolvendo práticas dessa natureza tenham contribuído para as percepções de Beatriz e Eduarda.

Dessa discussão emerge ainda outra questão: é possível que a realidade brasileira atual favoreça, em alguma medida, alterações no perfil de mobilização das diversas estratégias de navegação social representativas de nossa sociedade? Nessa perspectiva a prática autoritária do ‘Você sabe com quem está falando?’ (DA MATTA, 1997) cederia espaço para o ‘jeitinho’ – reconhecida por alguns autores (DA MATTA, 1997, ALMEIDA, 2007) como uma estratégia democrática que possibilita a quebra das relações hierárquicas características da sociedade brasileira.

Cabe destacar ainda que os dados da PESB (ALMEIDA, 2007) corroboram em parte essa suposição, na medida em que identificaram a ampla disseminação do ‘jeitinho’ no dia-a-dia do brasileiro. Não obstante a complexidade da temática impossibilitar seu aprofundamento apenas com as informações ora disponíveis, estas descortinam um amplo conjunto de questões acerca da sociedade brasileira, minimamente instigantes.

Nas situações objeto deste estudo a existência de demandas ordenadas ou não por uma fila, bem como a existência de relações pessoais que redundem em algum tipo de privilégio constituem características comuns. Nessa perspectiva o propósito adicional era verificar se as percepções das informantes mantinham-se constantes no decorrer das situações. Esse mesmo objetivo norteou a ordenação das mesmas ao longo do bloco temático.

Entretanto a experiência de campo demonstrou que essa meta poderia ter sido atingida excluindo-se uma situação dentre as similares 33, 34 e 38, mantendo-se as demais. É interessante ressaltar que as próprias informantes perceberam a redundância, chegando algumas inclusive explicitá-la:

“[...] Eu acho que você está sendo redundante nas suas colocações. As perguntas são mais ou menos as mesmas. As situações é que são diferentes. [...]” (sic.)
[Gabriela]

“São situações diferentes, mas que envolvem a mesma falta de valores né? Tentar o amigo, tentar o suborno, é o médico que trabalha, é o amigo da fila do banco... [...] Mas como foram... Muitos exemplos, às vezes, se perde um pouquinho. No final parece que é tudo igual”.(sic.)
[Cláudia]

Dessa forma a análise dos itens 33, 34 e 38 efetuar-se-á em conjunto, uma vez que essas situações provocaram percepções similares nas entrevistadas. Já aquelas descritas em 37 e 39 apresentaram especificidades - comentadas adiante – que justificam sua discussão em separado.

Dentre as considerações gerais a serem feitas uma diz respeito à fila. Na visão das entrevistadas esta se associa a um ícone de igualdade. Ou seja, respeitá-la é condição determinante para assegurar princípios igualitários.

Nessa perspectiva, de acordo com algumas informantes, é possível e aceitável recorrer, ainda que eventualmente, à ajuda de um conhecido para agilizar a resolução de uma situação ou ‘quebrar um galho’, sendo citados inclusive exemplos dessa prática relativamente comum. Entretanto é inaceitável que essa ajuda configure a atitude de ‘furar a fila’ concretamente formada, desrespeitando sua ordem, bem como o direito daqueles que chegaram primeiro e estão esperando em decorrência de alguma amizade ou conhecimento. Isso porque se as coisas forem colocadas nesses termos, segundo Helena “[...] *Todo mundo tem um motivo para passar a frente... Só que aí se todo mundo passar a frente... Não vai ter uma fila... Não vai ter uma ordem... [...]*” (sic).

Estratégias de ação exigidas pela vivência em um universo onde coexistem valores centrados no indivíduo e na pessoa emergem frequentemente das falas das entrevistadas que mantêm contato direto com os usuários em ambos os serviços. Não obstante a existência de alguns contextos que justificam privilegiar determinadas pessoas na fila, as informantes ressaltam sempre a necessidade de transparência nessas situações. Clarice e Renata ressaltam ainda que a forma com que se fala com os usuários é decisiva para evitar conflitos:

“[...] Tem... Pessoas marcadas... [...] Aí chega uma pessoa... Passando mal. [...] Eu comunico: ‘Gente... [...] Essa senhora tá sentindo mal... Não vai poder esperar todo mundo ser atendido para ser atendida...’ [...] Acho que nunca me falaram NÃO [...] Porque eu prefiro pedir... [...] As pessoas liberam numa boa. Acho que vai tudo do jeito que você fala, do jeito que você pede”.(sic.)
[Clarice]

“[...] eu chego [...] Pro outro [usuário] que tava lá: ‘Esse paciente aqui teve um probleminha. Posso passar na sua frente?’ Também não vou logo... [...] Impondo não... [...] Geralmente eles dizem que sim, dificilmente dizem não”.(sic.)
[Renata]

Outra característica comum as ambos os casos refere-se a forma com que são tratados aqueles que estão na fila: como a ordem desta associa-se a um direito adquirido, então é como se a funcionária solicitasse permissão para a cessão desse direito em detrimento de utilizar o relativo poder que detém para privilegiar alguém, passando-o na frente dos outros. Somente em situações de emergência esse ritual não é seguido.

Quando o potencial beneficiário do privilégio é um conhecido as informantes dividem-se entre aquelas que descartam esse tipo de ocorrência e as que reconhecem sua existência. Estas alegam que, na condição de o potencial beneficiário do privilégio ser um conhecido, a situação deve acontecer de forma discreta e obrigatoriamente distante dos expectadores de uma fila. Ou seja, é possível ‘quebrar o galho’ de um conhecido, mas essa atitude não deve ser presenciada pelos que estão esperando, sob pena de causar-lhes o sentimento, que identificam em si próprias, de estar sendo enganada, feita de bobo, ludibriada etc.

As situações apresentadas suscitaram em Claudia, Clarice Marcela e Clara lembranças de vivências em que elas ora estavam no lugar do potencial beneficiário que ‘fura a fila’, ora entre os preteridos por outros privilegiados, e ainda na posição de quem proporciona o privilégio a outrem:

*“Eu tava atendendo. [...] Os usuários ficam ali do lado direito, internamente circulam os funcionários. Por **ser conhecido** [de um funcionário do serviço] **veio aqui** por dentro e **furou a fila**. Ninguém viu, mas furou a fila. Ele pediu para atender e **eu fiquei sem graça e tive que atender**”.*(sic.)
[Claudia]

*“[...] Eu tava lá pra **pagar uma conta**, a **fila** tava **enorme** e tinha alguém que... Eu falei: ‘Ai que vontade de pedir pra aquela... Pessoa pagar a minha conta né’... E eu ia resolver outra coisa. [...] eu acabei ficando esperando. Perdi [...] A outra coisa **que eu tinha que fazer**, mas **fiquei** [...] **Sofrendo ali** [...]”* (sic.)
[Clarice]

*“[...] No consultório da minha ginecologista, **eu percebi** uma vez que... Chegou uma moça, [...] e [...] elas [a paciente e a secretária] tinham uma **intimidade muito grande**. [...] Do nada [a secretária] **passou a mulher na minha frente**. [...] Eu percebi que... Elas tinham **outro tratamento com aquela paciente** [...]”* (sic.)

[Marcela]

*“[...] Me senti mal. [...] uma prima... [...] Entrou na fila pra pegar o número... [...] Aí a pessoa avisou: ‘Olha não tem mais número [...]’ Ela saiu da fila, [...] e deu um show [...] ‘Eu quero um número porque eu sou prima de [Clara] [...] E não vou sair daqui sem atendimento.’ [...] ela não me esperou, ela foi embora. [...] quando eu cheguei a pessoa disse: [...] ‘Deixa eu relatar pra você, porque ela vai contar’. E eu falei: “Olha... Da próxima vez que ela chegar... Na fila vocês nem atendam. [...] Então [...] Ficou parecendo que [a Clara] resolvia tudo pros parentes dela [...] “(sic.)
[Clara]*

Os relatos se fazem acompanhar por sentimentos diversos. Estes vão desde a vergonha e o constrangimento, quando elas se colocam no papel de quem privilegia, até a sensação de estar sendo agredida e/ou violentada quando se percebem preteridas por outrem que goza de privilégios.

A postura de ‘colocar-se no lugar do outro’ também aparece aqui como explicação para essa multiplicidade de sentimentos. Essa postura justifica as atitudes de ‘cuidado’ que as informantes têm em relação aos usuários no sentido de não fazer com que eles sofram embaraços desnecessários e encontra-se bem exemplificada na fala de Gabriela:

*“[...] O pessoal que vem [...] no posto de saúde... [...] Eles já passam por tanto constrangimento. É constrangimento na fila do banco, [...] No supermercado, em todo lugar. Ainda vai passar constrangimento comigo porque o meu conhecido chegou? Eu não acho legal isso não. Então eu dou atenção ao meu conhecido [...] de tal forma que ele não vá constranger os outros”.(sic.)
[Gabriela]*

Os conflitos motivados pela vivência em um universo social multivalorativo como o brasileiro adquirem contornos singulares para as funcionárias do Médico de Família que residem nas comunidades onde o serviço está localizado. Nessa condição elas mantêm relações pessoais com os moradores da comunidade na qualidade de familiares, amigos e/ou conhecidos. Por outro lado o trabalho impõe-lhes a manutenção simultânea de relações impessoais na prestação de atendimento a todos os usuários do serviço, independente de eventuais laços de parentesco, amizade e/ou compadrio.

Em decorrência da condição supracitada é razoável supor que essas funcionárias sejam persuadidas de forma mais veemente a estabelecerem estratégias concretas de navegação entre os universos pessoal e impessoal, conforme demonstram seus discursos:

*“[...] por a gente ser da comunidade... [...] muitos dos seus vizinhos e amigos acabam sendo seus pacientes e usuários. [...] Eu tento fazer com que aqui dentro eles [...] Não me vejam como... A vizinha, como a amiga, [...] às vezes vem um querendo uma consulta: ‘Pô, quebra um galho’. [...] Era até um amigo meu, [...] ‘você é minha amiga...’ Eu falei: ‘Mas aqui eu sou uma profissional!’
O que a gente puder fazer a gente faz. Como eu faço pro meu amigo, [...] eu faço com qualquer paciente que chegar, eu vou tentar... Resolver o problema dele”.* (sic.)

[Marcela]

“[...] Aqui dentro você é profissional. Então todo mundo aqui... É igual. [...] Você tem que... Separar... Porque se [...] Misturasse assim... Horário de consultório, amigo, tudo [...] As pessoas confundem... [...] vai pedir porque é amigo [...] Você tem que deixar bem claro pro seu amigo porque... [...] Tá em jogo também outras pessoas que tão ali... Então se ela tá sendo tratada como paciente porque aquele vai ter... Privilégios? Só porque é teu amigo? Aí você... Naquela hora ali... Você vai tratar ele de igual para igual” (sic.)

[Eduarda]

“[...] Eles [amigos] tentam... Me usar com coisa que eu tô dentro da minha casa... Mas eu converso com eles e ponho eles no lugar deles. [...] Tipo assim... [...] Eu... Tô trabalhando aqui... [...] Tem hora que eles chegam aqui... Se prevalecendo que eu tô aqui. [...] Com coisa que eu posso resolver aquilo... Aí eu chamo eles ali no canto e falo: ‘Não... A nossa amizade não tem nada a ver com isso daqui... Né...’ [...] Porque eles são meio abusados... [...]” (sic.)

[Angélica]

As falas de Marcela, Eduarda e Angélica tornam flagrante o dilema engendrado pelo permanente trânsito entre espaços sociais orientados por lógicas diametralmente opostas a que faz alusão Roberto DaMatta (1997). A estratégia comumente utilizada aqui é verbalizar claramente aos usuários - que são amigos e/ou parentes - a existência de uma separação entre esses espaços, refletindo relações pautadas por códigos valorativos distintos. Essas funcionárias tendem ainda a ser mais rigorosas diante da possibilidade de concessão de privilégios a parentes e amigos como estratégia adicional para lidar com a grande exposição que vivenciam no trabalho.

A discussão acima também oferece elementos interessantes para subsidiar a problematização sobre distinções entre regra e prática. Ainda que o objeto deste estudo não possibilite aprofundamento de questões sobre o tema, cabe salientar que os discursos das funcionárias que trabalham e residem na mesma comunidade não parecem tão dissociados de sua prática, contrariando a suposição inicial que norteou o presente trabalho.

Subjacente ao recorte deste objeto presumia-se que os discursos individualista e igualitário são sempre acompanhados de práticas sociais marcadamente pessoalizadas que atualizam privilégios decorrentes de redes de conhecimento e de relações pessoais. Esperava-se ainda que esse perfil corroborasse os resultados da PESB (ALMEIDA, 2007) que indicam maior tolerância por parte dos indivíduos com menor nível de escolaridade e maior faixa etária em relação a práticas sociais personalistas.

Entretanto a experiência em campo realçou alguns elementos – particularmente para esse grupo de funcionárias – que fortalecem o argumento da suposta proximidade entre regra e prática. A necessidade de estabelecimento de estratégias concretas de ação que promovam permanentemente a separação entre casa e rua – onde está o ambiente de trabalho – parece influenciar decisivamente os discursos dessas informantes. É razoável supor que o julgamento das situações apresentadas demonstre estreita associação com as vivências no serviço:

“[referindo-se a situação em que o conhecido passou a frente na fila do banco] Sem vergonha! [evoca uma situação semelhante vivenciada] Eu me senti mal [...] Eu senti que aquela pessoa tivesse sido privilegiada... [...] Me senti então desmerecida... [...] Ele não é melhor do que eu... Porque passou na minha vez? Eu não tô aqui aguardando? [...] Eu não faço isso com a minha mãe quando chega lá na consulta. Ela chegou lá atrasada. O horário dela era três horas, ela chegou três e meia... Falei: ‘Mãe... ‘Cê chegou atrasada! [...] não vai deixar de ser atendida... [...] Mas... A senhora vai aguardar um pouquinho...’ [...] Ela ficou meia hora esperando. Eu faço isso com os outros pacientes, por que eu não vou fazer com a minha mãe?”(sic.)
[Renata]

Além disso, a evocação de sentimentos suscitados pelas situações apresentadas e de exemplos similares ocorridos no contexto do serviço oferece nuances a problematização desse tema. Parece haver uma sutil diferença entre os discursos das funcionárias do serviço de Médico de Família que residem na comunidade e daquelas que não vivem naquele local. As falas das primeiras – cujo exemplo é dado por Marcela – trazem à lembrança situações vivenciadas na prática em comparação com as últimas – conforme demonstrado por Helena - que tendem a verbalizar um discurso mais distante de sua prática:

“[...] Eu reclamo. [...] Quando eu me sinto... [...] Agredida [referindo-se à situação em que o conhecido do médico passa na frente da fila]. [...] Como a gente vê aqui às vezes. [...] Minha prima esses dias veio e tinha três pacientes na frente. Eu tenho poder de pegar o prontuário. [...] porque quem coloca o prontuário [na ordem para o atendimento médico] sou eu. Então eu poderia colocar o dela na frente e pronto acabou... Mas eu acho que não é justo com os outros três que já tavam aí. Então: ‘Oh, vai ter que esperar...’ E aí eles têm que aguardar [...]” (sic.)

[Marcela]

“[...] [referindo-se a situação em que a mãe passa na frente para matricular o filho] Olha só, eu vou te dizer que... Eu acho errado, mas eu [...] nunca passei por isso [...] Mas... Eu... [...] Acho que mesmo se eu tivesse que passar por isso eu não faria. [...] Eu vou acordar mais cedo... E vou pra fila mais cedo... Mas eu não vou usar o fato de eu conhecer alguém pra conseguir matricular meu filho. Ao invés d’eu chegar às 10 horas da manhã eu vou chegar... Às 10 horas da manhã do dia anterior”.(sic.)

[Helena]

Cabe reiterar que o exercício empreendido acima não pretende aprofundar questões sobre tema tão complexo como as distinções entre regra e prática. Ele se vincula antes ao simples propósito de realçar algumas características evidenciadas em determinada realidade social observada.

Sua relevância decorre ainda da possibilidade de oferecer um campo fecundo para vislumbrar a dinâmica de serviços que compõem a Estratégia de Saúde da Família – ESF - a partir das práticas sociais de seus integrantes. A similitude entre a ESF e o PMFN, no que se refere à obrigatoriedade do recrutamento de moradores da comunidade onde se localiza o serviço para determinadas funções, impõe àquela política setorial os mesmos desafios postos para algumas informantes no presente estudo: equacionar o princípio igualitário que fundamenta a organização dos serviços de saúde no âmbito do SUS com o conjunto de valores nos quais se baseiam as relações de parentesco, compadrio e amizade na sociedade brasileira.

Avançando na discussão, destaca-se que a temática da relativização ressurgiu aqui associada explicitamente à influência exercida pela distância na análise de determinada situação:

*“[...] Quando a gente avalia **no todo**... Tá **tudo errado!** Quando a gente avalia **individualmente**, às vezes aquela pessoa que tá lá na fila do banco, tá precisando do dinheiro pra resolver uma situação importante. [...] Se for avaliar individualmente **talvez algumas dessas situações possam ser justificadas**. Mas se a gente avaliar no coletivo você tá invadindo o direito do outro né?” (sic.)*
[Claudia]

Essa distância implica diferentes perspectivas de observação de um mesmo fenômeno, definidas na fala acima como o ‘coletivo’ e a ‘individualidade’. Há, portanto, dois planos a partir dos quais é possível avaliar uma situação: mantendo-se certo distanciamento, os fatos são analisados em nível macro – marcado pela impessoalidade e pelos valores igualitários. Desse ponto de vista as situações expostas estão todas erradas, já que ferem o princípio da igualdade.

Todavia quando a avaliação desloca-se para o nível micro é possível entrever os imponderáveis da situação. Essa aproximação coloca em perspectiva as singularidades da pessoa. Sob esse ponto de vista atitudes consideradas inaceitáveis quando observadas a certa distância tornam-se perfeitamente justificáveis quando se focaliza seu contexto de ocorrência.

Após essas considerações de natureza geral serão problematizadas algumas particularidades suscitadas pelas situações. Inicialmente serão focalizadas em conjunto aquelas descritas nos itens 33, 34 e 38. Grosso modo, estas encorajaram nos informantes discursos acerca da problemática entre regra e exceção, da reciprocidade e de valores igualitários.

Nos discursos descritos aqui e situados no âmbito das práticas, a temática da flexibilização das regras ressurge mediante significados já evocados e outros associados à especificidade das situações apresentadas. Nesse contexto ‘furar a fila’ equivale a exceder a regra. Novamente é enfatizada a necessidade da existência de limites para extrapolação de regras, sendo o funcionário do serviço identificado como responsável pelo cumprimento da ordem estabelecida na fila. Marcela e Eduarda associam o desrespeito a ordem da fila à falta de postura do funcionário:

“[...] acho que **deveria partir do funcionário**. [...] Igual no caixa... Do mercado [...] 10 volumes. [...] Uma vez eu tava lá na fila, um homem com uns 40 volumes foi e passou. [...] Aí eu fui e falei com caixa: ‘Olha só, isso acontece porque vocês não tem atitude com o cliente. Quando você ver o cliente com uma [...] Grande quantidade: ‘Olha, só senhor, são só 10 volumes, o senhor tem que se dirigir a outro caixa.’ Ah, mas ele passa’. [...] aí é... [...] a **postura do funcionário, do profissional que está ali**.” (sic.)

[Marcela]

“[...] uma vez no Banco... [...] Tava na fila... Aí chegou uma moça... [...] ‘Rapidinho, só vou falar com ela ali...’ Foi e passou a minha frente... [...] como de outras pessoas... Aí [...] eu falei: ‘Poxa, [...] ela nesse rapidinho, ela resolveu o problema dela... [...] e foi embora...’ E nós continuamos lá... [...] **Caberia ao funcionário que tá ali atendendo**... Fazer o papel dele [...] ‘[...] Aguarda um pouquinho que depois que eu acabar com a cliente que tá aqui... [...] eu resolvo seu problema’. E **não aceitar**”.(sic.)

[Eduarda]

No âmbito do serviço o descumprimento da regra e o favorecimento de alguém na fila apareceram ainda vinculados a pedidos de ocupantes de cargos hierarquicamente superiores ao de uma informante. Como estratégia de minimização de prejuízos decorrentes dessa prática - referida como de rara ocorrência - foi mencionado o atendimento de maior número de pacientes que o recomendado. Para Clarice – que também trabalha em hospital particular – a ocorrência desse tipo de situação é mais provável no serviço privado que no público.

A configuração ‘estabelecidos e outsiders’ aparentemente ressurgiu aqui visando distinguir serviços onde a flexibilização da regra constitui prática comum. É significativo o argumento enfático de uma informante sobre a impossibilidade de ocorrência daquele tipo de situação em seu serviço, quando chamada a opinar sobre a circunstância em que o conhecido do médico é privilegiado no atendimento. Entretanto na situação imediatamente anterior – que redundava em favorecimento na fila do banco – a flexibilização das regras é identificada como estratégia legítima e inexorável. Ou seja, em situações similares o discurso parece mudar sensivelmente a partir da perspectiva em que a informante está localizada: ‘meu trabalho’, ‘meu lugar’ em contraposição com outro local qualquer.

A especificidade da situação 37 jaz no fato de problematizar a temática do privilégio associada ao dinheiro – no caso, a gorjeta. Para as entrevistadas a gorjeta estabelece um critério objetivo de desigualdade que inexistente, impedindo o acesso - em igualdade de oportunidade - àqueles que não dispõem desse mecanismo. Parece decorrer daí as definições pejorativas que a situação recebeu: corrupção, corrupção ativa e suborno.

Essas percepções corroboram os dados encontrados por Almeida (2007) de que a corrupção equivale a uma relação impessoal em que se lança mão do dinheiro em detrimento da boa vontade pura e simples como recurso para a solução de problemas. Nesse caso a navegação entre os universos impessoal e pessoal não se efetivou a partir de atributos pessoais característicos dos brasileiros – e que todos possuem; ela foi mediada por recursos materiais, nem sempre disponíveis a todos.

Adicionalmente, fica claro que o dinheiro interfere, mesmo que de forma sutil, no tratamento dispensado ao seu detentor. Quaisquer formas de agrado, como os presentinhos, são identificadas como potenciais fatores de interferência na relação profissional paciente, introduzindo um viés fortemente subjetivo. Os presentes e agrados atuam como dádivas - conforme descrito anteriormente (COELHO, 2006) - que redundam o estreitamento dos vínculos entre profissional e paciente. É curioso descrever a expressão sorridente e terna das informantes ao evocarem passagens em que foram presenteadas por alguns de seus pacientes. Entretanto cabe aqui importante ressalva: não obstante as informantes declararem receber presentes, sua conduta é explicitar aos usuários que o agrado não redundará em privilégios de qualquer natureza. A necessidade de transparência e clareza no tratamento dessas situações – percebidas como delicadas – ressurge aqui como estratégia de ação.

Finalmente a ausência de fila na situação 39 suscitou opiniões divergentes entre as entrevistadas. Os discursos condenatórios alegam que a inexistência de pessoas enfileiradas em ordem cronológica de chegada não elimina a existência de demandas que são preteridas

pelo potencial beneficiário. Ou seja, alguém será privilegiado em decorrência da rede de conhecimentos de que dispõe. Já as defensoras argumentam que não há violação dos direitos alheios, uma vez que a fila, de fato, inexistente. A ideia subjacente aqui – e já problematizada – é da fila como signo de igualdade de direitos:

“[...] Ele vai aproveitar o conhecimento... Dele... Pra [...] tirar vantagem... [...] Pra ele resolver problema dele... Porque [...] Não houve a fila... Mas burocraticamente [...] Tem alguém que vai conseguir que um documento que ficaria pronto em 90 dias vai conseguir em 15 dias para ele. Eu estou esperando que o meu fique pronto em 90 dias porque eu não tenho um amigo lá dentro... Facilitação”. (sic.)
[Eduarda]

“Se tiverem urgência do documento pra resolver alguma coisa? Ah, não sei! De repente né? [...] Se não for atrapalhar ninguém. Mas aí não tá furando fila [...] Pelo que eu entendi... [...] Bom, se não for burlar nada [...]” (sic.)
[Rafaela]

A natureza do documento requerido também influencia a avaliação das informantes. Grosso modo, elas afirmam a existência de casos de “vida ou morte” que justificariam esse tipo de privilégio, evidenciando uma vez mais o viés relacional na análise das situações. A demanda pode ser um documento de identificação que possibilite enterrar alguém, um passaporte para uma viagem de estudo ou Cartão SUS.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

“É só...”

(Nelson Rodrigues - Flor de obsessão)

Os conhecedores de Nelson Rodrigues afirmam que ele utilizava a expressão acima, acompanhada de ponto final, para encerrar suas participações em programas de rádio. Aqui ela sofreu pequena modificação dada pela substituição do ponto por reticências cujo papel é informar o leitor acerca do caráter inconclusivo que cerca as considerações abaixo. É importante que fique claro: este trabalho não pretende encerrar conclusões acerca da temática estudada. Ele propiciou - em alguma medida - a sistematização de inquietações pessoais, abrindo infindáveis possibilidades de compreensão do serviço de saúde a partir das práticas sociais de seus integrantes.

Inicialmente cabe reiterar que a assunção de nosso caráter flexível e intermediário, bem como o reconhecimento das estratégias de navegação social como práticas comuns no universo social do Brasil não implicam a defesa de posturas corruptas ou privilégios decorrentes de relações pessoais, comumente associados ao estereótipo do brasileiro. Essa atitude deve ser entendida como parte de um processo mais amplo de aproximação e aceitação de nossas singularidades; uma espécie de “catarse coletiva” cujo propósito seria identificar potencialidades e limitações. Todavia a originalidade desse exercício jaz na utilização de outros conceitos e padrões, além daqueles oriundos de nações ditas “desenvolvidas” como Estados Unidos, França e Inglaterra.

Um aspecto a ser reiterado é que, não obstante as sociedades igualitárias legitimarem os valores da impessoalidade, as relações pessoalizadas persistem em espaços privados. Essa configuração impossibilita que sejam vislumbrados os modos de operação dessas éticas em decorrência da hegemonia do ideário fundado no indivíduo. Nesse sentido o universo social

brasileiro parece paradigmático, já que propicia a vivência em nível de práticas dos impasses decorrentes dessa coexistência.

O caráter relacional atribuído ao brasileiro e manifestado em diversos contextos das conversas, suscitou questões interessantes. Em comum, os discursos remontam à existência de perspectivas de análise orientadas respectivamente por valores que indiferenciam e igualam o indivíduo frente a outros, que particularizam e humanizam a pessoa. Essa ética dúplice jaz na origem dos impasses relatados pelas informantes e abordados a seguir.

As percepções contraditórias suscitadas pelo 'jeitinho' e pela reciprocidade em nível do discurso e da prática são ilustrativas da lógica supracitada. Embora no plano simbólico ambas as práticas sejam objeto de severas críticas, elas são inevitavelmente mobilizadas quando as regras do serviço inviabilizam a resolução de demandas dos usuários legitimamente reconhecidas. A avaliação negativa conferida ao 'jeitinho' e à retribuição decorre, entre outros fatores, do caráter altamente subjetivo de ambas. A utilização dessas estratégias pode ser justificada tanto para a obtenção de privilégios como para a resolução de dramas pessoais.

Esse modo de operação também revela outra faceta do dilema brasileiro: a noção de que, não obstante as leis serem reconhecidas como instrumentos de ordenação do universo social, na prática elas não são capazes de assegurar as necessidades das pessoas. A concepção subjacente é a da regra como instrumento para correção e reinvenção da sociedade, mediante a substituição de valores ditos 'arcaicos' por outros 'modernos'.

Parece óbvio que o arcabouço jurídico fundado nesses princípios não guarde qualquer correspondência com a prática social, reproduzindo um ciclo vicioso dado por centenas regulamentos altamente específicos e mediados por uma infinidade de 'jeitinhos' e relações pessoais. Nesse contexto a lei adquire o *status* de instrumento meramente formal. Parecem surgir daí distorções entre a regra e a prática. Conforme argumenta DaMatta (1984) esse *modus operandi* é completamente diverso daquele verificado em países como Estados Unidos,

França e Inglaterra - onde as leis são obedecidas ou não existem, sugerindo certa coerência entre a regra jurídica e as práticas da vida diária. Esse comportamento reforça a confiança na norma, reconhecida como um instrumento que faz a sociedade funcionar bem.

É coerente supor ainda que a mobilização de estratégias de navegação social desestimule a transformação dessa realidade, já que propicia – mediante mecanismos compensatórios - a resolução dos impasses no momento em que estes surgem. Por conseguinte, não são criadas condições para mudanças mais profundas.

Reconhecendo que a complexidade da temática e a multiplicidade de fatores envolvidos impossibilitam seu desenvolvimento neste espaço de discussão, cabe exemplificar a distância existente entre os direitos dos usuários – formalizados em leis e regulamentos – e o atendimento que lhes é efetivamente oferecido no âmbito do Sistema Único de Saúde. Adicionalmente as experiências daqueles que vivenciam o dia-a-dia dos serviços do SUS aparentemente revelam potencialidades e dilemas decorrentes da manifestação de nosso caráter relacional. Os casos descritos a seguir ilustram matizes e implicações dessa lógica de operação.

A primeira situação, experimentada em estudo hospitalar no município do Rio de Janeiro, revela os impasses decorrentes da existência de duas vias de acesso para permissão de realização do mesmo. A facilidade ou a dificuldade para a coleta de dados esteve diretamente associada ao círculo de relações do coordenador da pesquisa. Vejamos: nessa unidade determinadas etapas devem ser cumpridas com vistas à obtenção da autorização, configurando um procedimento administrativo cujo propósito é resguardar direitos do serviço e dos pacientes. A morosidade do processo, que se revelou extremamente burocratizado, quase inviabilizou o desenvolvimento do projeto em decorrência do comprometimento de seu cronograma.

Diante desse fato o responsável pela pesquisa resolveu acionar um conhecido que lhe indicasse procedimentos de agilizar essa permissão. O contato significou a eliminação da maior parte das etapas administrativas e acesso quase imediato aos dados. Para esse pesquisador a posse de relações de amizade com pessoas estratégicas no serviço foi determinante para o desenvolvimento de sua pesquisa. Logo, esse critério informal e subjetivo pode adquirir relevância para o planejamento e a viabilização de uma pesquisa científica.

Essa história, cujas variações são contadas por usuários e profissionais, sugere o papel decisivo que determinado círculo de relações podem ter no acesso a uma unidade hospitalar. Não são poucos os relatos de profissionais que conseguem atendimentos para familiares, amigos e conhecidos através de seus contatos no trabalho. Emergem as seguintes questões: Como os usuários que não contam com o auxílio de um conhecido que trabalhe no serviço obtém atendimento?

Por outro lado a inserção no campo de pesquisa sugere que a pessoalização das relações com o usuário – em determinados contextos - pode melhorar da relação deste com o serviço de saúde; no limite essa prática redundaria em um tratamento mais humanizado. Considerando-se a existência de uma política setorial com o mesmo objetivo, não seria razoável examinar mais detidamente essa dinâmica de incorporação de traços culturais no serviço de saúde com vistas a entrever suas eventuais potencialidades de contribuição ao alcance daquela meta?

Todavia a concretização da hipótese acima demanda a mobilização e, quiçá a agregação, de referenciais teóricos diversos que deem conta da complexidade subjacente ao suposto fenômeno. Obviamente aqui não é o espaço indicado para essa tarefa, servindo exclusivamente para possibilidades.

Cabe reiterar ainda o espaço potencial, vislumbrado no âmbito de equipes da Estratégia de Saúde da Família, para a compreensão da lógica e dos dilemas que perpassam a

operação do universo multivalorativo brasileiro. As informações deste trabalho demonstram que a liminaridade decorrente da mobilização de valores pessoais e impessoais, vivenciada por funcionários que residem na comunidade onde trabalham, implica em estratégias concretas para a resolução de impasses no cotidiano. Nessa perspectiva é razoável supor que a distribuição de serviços da ESF por todo o país redunde em modos singulares de se lidar com esses embaraços, decorrentes de valores distintos. Dados panorâmicos da PESB (ALMEIDA, 2007) corroboram esse argumento quando demonstram que, além de a sociedade brasileira estar dividida entre o arcaico e o moderno, diferentes visões de mundo caracterizam determinadas regiões do país.

As considerações acima constituem ideias e possibilidades decorrentes de reflexões suscitadas pela análise dos dados. Na qualidade de ensaios interpretativos devem ser considerados, avaliados, criticados e, quem sabe, refutados. O exercício aqui empreendido vai ao encontro do afirmado por Nelson Rodrigues (RODRIGUES, 1997): “As coisas ditas uma vez, e só uma vez, morrem inéditas”.

Finalmente é preciso ponderar que todas as sociedades têm suas virtudes e dilemas. É preciso que essa perspectiva norteie a compreensão de nossa realidade social, sob risco de se proceder a uma avaliação simplista e incapaz de reconhecer nossa complexidade constitutiva e nossas potencialidades.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALMEIDA, AC. **A cabeça do brasileiro**. Rio de Janeiro: Record, 2007. 277 p.
2. BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de Survey**. Tradução: Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. 519 p.
3. BARBOSA, L. **O jeitinho brasileiro: a arte de ser mais igual que os outros**. 10. ed. Rio de Janeiro: Eselvier, 1992. 153 p.
4. _____. **Cultura e empresas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2002. 57 p.
5. BLANCHET, A; GOTMAN, A. **A análise dos discursos**. In: _____. A enquete e seus métodos: A entrevista. Tradução: Greice Menezes. Revisão técnica: Maria Luiza Heilborn e Michel Bozon. Mimeo. P. 2-11.
6. BOURDIEU, P. **Da regra às estratégias**. In: _____ Coisas ditas. Tradução: Cássia R. da Silveira e Denise Moreno Pegorim. Revisão técnica: Paula Montero. São Paulo: Editora Brasiliense, 1990. P. 77-95.
7. COELHO, MC. **O valor das intenções: dádiva, emoção e identidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 107 p.
8. DA MATTA, R. **O ofício de etnólogo ou como ter “anthropological blues”**. In: Nunes, EO (organizador). Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978. P. 23-35.
9. _____. **O que faz o Brasil, Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 1984. 126 p.
10. _____. **A casa & a rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil**. Rio de Janeiro: Brasiliense, 1985. 140 p.
11. _____. **Prefácio**. In: Barbosa, L. O jeitinho brasileiro: a arte de ser mais igual que os outros. 10. ed. Rio de Janeiro: Eselvier, 1992.
12. _____. **Conta de mentiroso: sete ensaios de antropologia brasileira**. Rio de Janeiro: Rocco, 1993. 209 p.

13. _____. **Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro.** 6. ed. Rio de Janeiro: Rocco, 1997. 350 p.
14. _____. **O Brasil como morada: apresentação para Sobrados e Mucambos.** In: Freyre, G. Sobrados e mucambos: decadência do patriarcado rural e desenvolvimento do urbano. 14. ed. rev. São Paulo: Global, 2003. P. 11-22.
15. DINIZ, MH. **Lei.** In: Dicionário jurídico. São Paulo: Editora Saraiva. v. 3 (J-P), 1998. P. 82-3.
16. DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico.** Tradução: Maria Isaura Pereira Queiroz. 7. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1975.
17. ELIAS, N; SCOTSON, L. **Introdução: ensaio teórico sobre as relações estabelecidos-outsiders.** In: _____. Os estabelecidos e os outsiders. Tradução: Vera Ribeiro; tradução do posfácio à edição alemã: Pedro Süsskind; apresentação e revisão técnica: Federico Neiburg. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000. P. 19-50.
18. FARIAS, LO; VAITSMAN, J. **Interação e conflito entre categorias profissionais em organizações hospitalares públicas.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.18, n.5, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2002000500015&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 24 Set 2007.
19. FERREIRA, ABH. **Acomodar.** In: Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa. Curitiba: Positivo, 2004. CD-ROM. Produzida por Positivo Informática LTDA.
20. FFCH/UFGM. **Manual do entrevistador: pesquisa da região metropolitana de Belo Horizonte – PRMBH 2001/2002.** Coordenação geral: Neuma Aguiar. Coordenação técnica: Solange Simões. 2001. 45 p. Mimeo.
21. FREYRE, G. **Sobrados e mucambos: decadência do patriarcado rural e desenvolvimento do urbano.** 14. ed. rev. São Paulo: Global, 2003. 968 p.
22. _____. **Casa grande & senzala: formação da família brasileira sob o regime da economia patriarcal.** 51. ed. rev. São Paulo: Global, 2006. 727 p.
23. HARTZ, ZMA. **Explorando Novos Caminhos na Pesquisa Avaliativa das Ações de Saúde.** In: Hartz, ZMA. (org.) Avaliação em saúde: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1997. p. 19-28.

24. HOLANDA, SB. **Raízes do Brasil**. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2004. 220 p.
25. JUNIOR, GDGJ; MEDEIROS, KR. **Conflito e resistência à mudança no setor saúde: uma análise dos seus determinantes estruturais**. In: Brasil. Ministério da Saúde. Observatório de Recursos Humanos em Saúde no Brasil: estudos e análises. Organizado por André Falcão et. al. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2003. p. 37-44.
26. LARAIA, RB. **Cultura: um conceito antropológico**. 21 ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2007. 117 p.
27. LÉVI-STRAUSS, C. **Introdução: A obra de Marcel Mauss**. In: Mauss, M. Sociologia e Antropologia, com uma introdução à obra de Marcel Mauss, de Claude Lévi-Strauss. Tradução de Lamberto Puccinelli. Volume I. São Paulo: EPU, 1974. P. 1-36.
28. MATTA, JS. **Questionário – ANEXO 2**. In: _____. E a família como vai? Trajetórias familiares e concepções de família em mulheres que foram mães na adolescência: o caso do Centro de Saúde Germano Sinval Faria. 2008. 131f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://bvssp.icict.fiocruz.br/lildbi/docsonline/3/8/1483-mattajsm.pdf>>. Acesso em: 7 jul, 2008.
29. MAUSS, M. **Ensaio sobre a dádiva**. In: Mauss, M. Sociologia e Antropologia, com uma introdução à obra de Marcel Mauss, de Claude Lévi-Strauss. Tradução de Lamberto Puccinelli. Volume II. São Paulo: EPU, 1974. P. 39-129.
30. MAUSS, M. **Uma categoria do espírito humano: a noção de pessoa, a de “eu”**. In: Mauss, M. Sociologia e antropologia. Tradução: Paulo Neves. São Paulo: Cosac Naify, 2003. P. 367-97.
31. MENEGON, VM. **Por que jogar conversa fora? Pesquisando no cotidiano**. In: Spink, MJ (org.). Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas. São Paulo: Cortez Editora, 2004. P. 215-241.
32. MINAYO, MCS. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 9. ed. revista e aprimorada. São Paulo: Hucitec. 2006. 406p.

33. MINAYO, MCS. **O desafio da pesquisa social**. In: Minayo, MCS (org.); Deslandes, SF; Gomes, R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Editora Vozes, 2007. p. 9-29.
34. MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações**. Tradução Ciro Bernardes. São Paulo: Atlas, 1995. 304p.
35. MORGAN, G. **Imagens da organização**. Tradução Cecília Witaker Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 1996. P. 115-44.
36. MORIN, E. **Ciência com consciência**. Tradução de Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória. Edição revista e modificada pelo autor. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand-Brasil, 2007. 350p.
37. PRADO JUNIOR, C. **Formação do Brasil contemporâneo**. 23. ed. São Paulo: Brasiliense, 2007. 390 p.
38. PINHEIRO, OG. **Entrevista: uma prática discursiva**. In: Spink, MJ (org.). Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas. São Paulo: Cortez Editora, 2004. P. 183-214.
39. PIRES, JCS; MACEDO, KB. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil**. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122006000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 24 Set 2007.
40. RAMÍREZ-GALVEZ, MC. **Redes sociais e aborto: uma metodologia para identificação dos sujeitos**. In: _____. Impasses do corpo: ausências e preeminências de homens e mulheres no caso do aborto voluntário. 1999. 150 f. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000189229>>. Acesso em: 13 jan, 2009.
41. RODRIGUES, N. **Flor de obsessão: as 1000 melhores frases de Nelson Rodrigues**. Organização e seleção: Ruy Castro. São Paulo: Companhia das Letras, 1997. 183 p.
42. SILVA, B (Coordenação geral). **Lei**. In: Dicionário de ciências sociais. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas. 1987. P. 675-7.

43. SOUZA, RR. **Construindo o SUS: a lógica do financiamento e o processo de divisão de responsabilidades entre as esferas de governo.** In: Pierantoni, RC; Viana, CMM (organizadores). Gestão de sistemas de saúde. Rio de Janeiro: UERJ, Instituto de Medicina Social, 2003. P. 15-58.
44. SPINK, MJ, MEDRADO, B. **Produção de sentidos no cotidiano : uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas.** In: _____. Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas. São Paulo: Cortez Editora, 2004. P. 41-92.
45. TRIVIÑOS, ANS. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Editora Atlas S.A. 1987. 175p.
46. VAITSMAN, J. **Cultura de organizações públicas de saúde: notas sobre a construção de um objeto.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, set. 2000 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2000000300033&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 13 mar. 2009. doi: 10.1590/S0102-311X2000000300033.
47. _____. **Gerencialismo, cultura e expectativas entre servidores públicos de saúde.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 35, n. 1, p. 29-47, jan./fev. 2001.
48. VELHO, G. **Observando o familiar.** In: Nunes, EO (organizador). Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978. P. 36-46.
49. _____. **O estudo do comportamento desviante: a contribuição da Antropologia Social.** In: Velho, G (organizador). Desvio e divergência: uma crítica da patologia social. 8. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2003. P. 11-28.
50. FOOTE WHYTE, W. **Sociedade de esquina: a estrutura social de uma área pobre e degradada.** Tradução: Maria Lúcia de Oliveira. Revisão técnica: Karina Kuschnir. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2005. 390 p.

ANEXO 1

Projeto de Pesquisa: “**Cultura e instituições de saúde: percepções de funcionários de serviços de atenção básica acerca de alguns traços culturais da sociedade brasileira presentes em sua rotina de trabalho**”.

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Este estudo tem o objetivo de conhecer alguns aspectos do funcionamento dos serviços 1, 2, 3, 4 e 5².

Para isso vamos conversar um pouco sobre você, seu cotidiano, seu trabalho, família e amigos. Gostaria de conhecer suas opiniões e como você se sente em relação a esses temas. Não existem respostas certas ou erradas. O que importa são suas opiniões. Peço que você fique a vontade para falar livremente sobre as perguntas que eu vou fazer.

Nesse momento, liguei o gravador para que seja mais fácil eu lembrar o que você for me contar.

Código da entrevista: _____

Data: ____/____/____

Início da entrevista: ____:____

Bloco I: Identificação do informante.

- 1.** Sexo.
- 2.** Idade.
- 3.** Escolaridade (**Até que série estudou?**).
- 4.** Ano de formatura.
- 5.** Formação (**Graduação, pós-graduação**).

² Para efeito desta apresentação os serviços de saúde foram denominados genericamente “Serviço 1”, “Serviço 2”, “Serviço 3”, “Serviço 4” e “Serviço 5” de modo a garantir o sigilo da identidade dos informantes.

6. Situação conjugal.

7. Local de residência (**bairro e município**).

Inicialmente eu gostaria que você me falasse um pouco sobre seu trabalho...

Bloco II: **Trajetória profissional.**

8. Quais são as atividades previstas para seu cargo (**atribuições formais**)?

9. Além dessas atividades formais, você desempenha outras que não estão previstas (**atribuições informais**)? Quais?

10. Qual é a sua rotina de trabalho?

11. Qual a forma de ingresso nesse serviço (**concursos, indicação, entrevista**)?

12. Qual é o tipo de vínculo empregatício você tem com o serviço (**estatutário, CLT, cooperativa, outros**)?

13. Há quanto tempo você trabalha neste serviço?

14. Quais os dias que você trabalha aqui (**turnos e horários**)?

15. Você pode relatar as expectativas que tinha ao vir trabalhar neste serviço?

16. Este é seu primeiro emprego?

17. Você trabalha em outros lugares? Quais? Desempenha as mesmas funções?

Bloco III: **Trabalho e casa – significados.**

18. O que você acha da frase “*O trabalho é nossa segunda casa*”?

Bloco IV: **Relações com amigos e colegas no trabalho.**

19. Você tem amigos no ambiente de trabalho [**Se “NÃO” ir para a pergunta 21**]?

- 20.** Como é a relação com seus amigos no dia-a-dia do trabalho?
- 21.** Como é o relacionamento com os amigos que trabalham com você quando vocês estão fora do ambiente de trabalho?
- 22.** Você tem colegas no ambiente de trabalho **[Se “NÃO” ir para a pergunta 24]**?
- 23.** Como é a relação com seus colegas no dia-a-dia do trabalho?
- 24.** Você acha que o tipo de relacionamento que temos com amigos no trabalho é diferente dos colegas no trabalho? Quais as diferenças?

Bloco V: ***Relação com os usuários do serviço.***

- 25.** Você costuma ser abordado pelos usuários fora do horário e/ou espaço de trabalho **[Se “NÃO” ir para a pergunta 27]**?
- 26. [Continuação da pergunta 25]** Como você se sente quando os usuários te abordam fora do horário/espaço de trabalho?
- 27.** Você estabelece alguma relação de proximidade com os usuários?
- 28.** Os usuários costumam comentar sobre a família deles com você **[Se “NÃO” ir para a pergunta 30]**?
- 29. [Continuação da pergunta 28]** O que eles falam?
- 30.** O que você acha dos profissionais que estabelecem relações de maior proximidade com os usuários?

Bloco VI: ***Indivíduo e pessoa – navegação social.***

- 31.** Qual é a sua opinião sobre a seguinte frase: “*As leis são feitas para não serem cumpridas?*”

32. [Continuação da pergunta 31] Por que você acha que isso acontece?

33. O que você acha de *“Uma pessoa que trabalha em um banco ajudar um conhecido que tem pressa a passar na frente da fila”*?

34. *“Uma pessoa que conhece um médico passar na frente da fila do posto de saúde”*. O que você acha disso?

35. [Continuação da pergunta 34] Isso já aconteceu com você **[Se “NÃO” ir para a pergunta 37]**?

36. [Continuação da pergunta 35] O que fez?

37. O que você acha de *“Uma pessoa que costuma das boas gorjetas ao garçom do restaurante para, quando voltar, não precisar entrar na fila”*?

38. *“Uma mãe que conhece um funcionário da escola passar na frente da fila quando vai matricular seu filho”*. O que você acha disso?

39. O que você acha de *“Pedir a um amigo que trabalha no serviço público para ajudar a tirar um documento mais rápido que o normal”*?

40. O que a frase *“Uma mão lava a outra”* significa para você? Há um limite para esse tipo de situação?

Agora vamos falar um pouco sobre família e amigos...

Bloco VII: **Família e casa – significados e relações.**

41. O que é família para você?

42. O que significa ‘casa’ para você?

43. Quem você considera a sua família?

44. Como você acha que devem ser as relações entre os membros de uma família?

45. Como é a relação entre as pessoas de sua família?

Bloco VIII: ***Amigos – significados e relações.***

46. O que vem a sua cabeça quando eu falo em amizade (**ou amigo**)?

47. Você tem amigos? Muitos amigos?

48. Como é a relação com os seus amigos (**vê com frequência, sai sempre, mantém contato**)?

49. O que você espera de uma relação de amizade (**ou de um amigo, limites da relação**)?

50. Vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse se...

(1) concorda.

(2) discorda.

Por quê?

“Família é aquela que dá carinho”.	()
“Minha família é quem mora comigo”.	()
“Depois que casa, você ganha outra família”.	()
“Família é quem a gente pode contar na hora do sufoco”.	()
“Amigos são a família escolhida”.	()
“Família é para sempre”.	()
“Amigo é aquela pessoa com quem a gente pode contar sempre”.	()
“Amigos, amigos. Negócios à parte”.	()
“Aos amigos, tudo. Aos inimigos, a lei”.	()

Estamos chegando ao final da entrevista e eu gostaria de saber se tem alguma questão relacionada aos assuntos que conversamos e você acha importante, que gostaria de falar?

E aí, o que você achou da entrevista?

Término da entrevista: ____: ____

[Agradecer novamente a participação. Perguntar se posso procurá-lo (a) para eventuais esclarecimentos de temas abordados na entrevista em caso de necessidade]

Você poderia indicar o nome de alguém que trabalhe com você aqui, tenha pontos de vista parecidos com os seus ou ainda que você ache interessante eu conversar?

[Desliga o gravador]

ANEXO 2



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz
Escola Nacional de Saúde Pública
Sergio Arouca**



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Meu nome é **Alessandra Maria Silva Pinto** e sou Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/FIOCRUZ).

Estou realizando a pesquisa **“*Cultura e instituições de saúde: percepções de funcionários de serviços de atenção básica acerca de alguns traços culturais da sociedade brasileira presentes em sua rotina de trabalho*”** orientada pelo Prof. Dr. Alberto Lopes Najar.

Este estudo tem por objetivo conhecer as percepções dos funcionários de unidades de atenção básica e do Programa Médico de Família de Niterói a respeito de questões relacionadas a família, amigos e trabalho.

Você está sendo convidado (a) a participar do estudo que consiste em um depoimento gravado com seus pontos de vista a respeito de relações familiares e com amigos, além da rotina de trabalho. Sua participação é importante porque ajudará a entender melhor alguns aspectos do funcionamento de serviços de atenção básica.

Sua participação não é obrigatória e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar retirando seu consentimento. Sua recusa não trará prejuízo algum para você em relação ao trabalho ou comigo.

As informações obtidas nessa pesquisa serão confidenciais e o sigilo sobre sua participação está assegurado. Os nomes das pessoas que, por acaso, você faça referência durante a entrevista também serão mantidos em segredo. Os dados serão divulgados de forma codificada, impossibilitando sua identificação. Suas respostas

são confidenciais e serão utilizadas exclusivamente para a pesquisa. **Não há riscos relacionados à sua participação.**

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Escola Nacional de Saúde Pública e autorizada por seu responsável.

Você receberá uma cópia deste termo e caso você deseje saber sobre o andamento da pesquisa ou esclarecer alguma dúvida, poderá entrar em contato nos seguintes endereços e/ou telefones:

Rua Leopoldo Bulhões, 1480/sala 917
Rio de Janeiro/RJ – CEP. 21.041-210
Telefones: (21) 2598-2700/2598-2525/9799-6073

Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/ENSP

Rua Leopoldo Bulhões, 1480/sala 314 – Manguinhos
Rio de Janeiro/RJ – CEP. 21.041-210
Telefone e fax: (21) 2598-2863

Alessandra Maria Silva Pinto
RG: 09.424.761-6 – DETRAN/RJ

Declaro que li o texto acima, esclareci as dúvidas com a pesquisadora, entendi os objetivos, condições, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

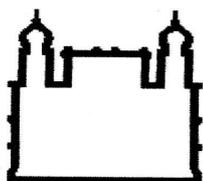
Ficou claro também que, caso recuse fazer parte da mesma, não terei qualquer constrangimento. Estou ciente de que meu nome não será divulgado e que a pesquisadora estará disponível no endereço acima.

Local e data: _____

Nome do informante: _____

Assinatura do informante: _____

ANEXO 3



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz
Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca
Comitê de Ética em Pesquisa



Rio de Janeiro, 15 de maio de 2008.

O Comitê de Ética em Pesquisa da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – CEP/ENSP, constituído nos Termos da Resolução CNS nº 196/96 e, devidamente registrado na Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP, recebeu, analisou e emitiu parecer sobre a documentação referente ao Protocolo de Pesquisa, conforme abaixo, discriminado:

PROTOCOLO DE PESQUISA CEP/ENSP - Nº 28/08
CAAE: 0044.0.031.000.08

Título do Projeto: “Cultura e instituições de saúde: Percepções de trabalhadores da atenção básica acerca dos efeitos de traços culturais típicos da sociedade brasileira em sua prática”

Classificação no Fluxograma: Grupo III

Pesquisadora Responsável: Alessandra Maria Silva Pinto

Orientadora: Maria de Fátima Lobato Tavares

Instituição onde se realizará: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca ENSP/ FIOCRUZ

Data de recebimento no CEP-ENSP: 18 / 03 / 2008

Data de apreciação: 02 / 04 / 2008

Parecer do CEP/ENSP: Aprovado.

Ressaltamos que a pesquisadora responsável por este Protocolo de Pesquisa deverá apresentar a este Comitê de Ética um relatório das atividades desenvolvidas no período de 12 meses a contar da data de sua aprovação (*item VII.13.d., da resolução CNS/MS Nº 196/96*) de acordo com o modelo disponível na página do CEP/ENSP na internet.

Esclarecemos, que o CEP/ENSP deverá ser informado de quaisquer fatos relevantes (incluindo mudanças de método) que alterem o curso normal do estudo, devendo a pesquisadora justificar caso o mesmo venha a ser interrompido.


 Inês Nascimento de Carvalho Reis
 Coordenadora Adjunta
 Comitê de Ética em Pesquisa
 CEP/ENSP

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)