

39º Encontro Anual da ANPOCS

26 a 30 de outubro de 2015/ Caxambu-MG

Mesa Redonda 24 - Programa Bolsa Família: avanços alcançados, desafios colocados

“Meu Deus, será que vai dar certo?”: caminhos e incertezas de beneficiárias do Programa Bolsa Família em busca de informações

Pedro Francisco Guedes do Nascimento¹

¹ Professor do Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal da Paraíba – Campus IV, e do Programa de Pós-Graduação em Antropologia/ CCAE/CCHLA/UFPB.

1 Introdução: Linguagem e Comunicação no Programa Bolsa Família

No segundo semestre de 2013 iniciei pesquisa sobre o Programa Bolsa Família (PBF) em Rio Tinto, Paraíba, interessado, sobretudo, na forma do monitoramento das condicionalidades da saúde. Um ano depois passei a desenvolver outra pesquisa como consultor para o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome (MDS) que buscava informação para a qualificação e o fortalecimento da participação social no PBF em relação ao direito à informação por parte dos beneficiários do PBF e inscritos no Cadastro Único². O desenvolvimento dessa segunda pesquisa está relacionado ao fato apontado por algumas pesquisas, como a registrada no livro *Vozes do Bolsa Família* (REGO; PIZANI, 2014), da falta de informação e desconhecimento por parte dos beneficiários em relação ao programa, dificultando o exercício de qualquer tipo de participação.

O tema da participação e controle social no PBF estava presente na formulação das questões da pesquisa, abarcando o tema mais amplo da comunicação, articulado à preocupação sobre as estratégias para participação efetiva dos beneficiários. A compreensão inicial, para a elaboração da pesquisa, era de que existiria, por parte do MDS, um desconhecimento da interpretação local dos critérios de elegibilidade dos beneficiários do BF. Nesse sentido, a preocupação com a comunicação e a participação social se articulava com a linguagem não apenas em um nível mais imediato e instrumental de “facilitar a comunicação”, mas como a linguagem poderia colaborar no processo mais amplo de identificação dos beneficiários do Programa Bolsa Família como “cidadãos”. Algumas das questões que estiveram na base desses questionamentos foram: a) por quais meios as famílias beneficiárias se apropriam dos temas e das informações sobre o PBF e Cadastro Único?; b) como ocorre a compreensão dos temas relativos ao

² A primeira pesquisa, em desenvolvimento, conta com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq 482213/2013-2) e a segunda foi desenvolvida com apoio da UNESCO, Projeto 914BRZ3002, Contrato N° SA-2879/2014, por meio do Departamento de Condicionalidades da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania, do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Para o desenvolvimento do trabalho de campo em Rio Tinto contei com a colaboração de Marcia Alexandrino de Lima; Adneuse Targino; Yago Ono Xaxa; Andreza Katyuscya da Costa Santos; Marcelo Fernandes Gorgonho e Ivandiely Menezes, bolsistas de Iniciação Científica em diferentes momentos entre 2013 e 2015. Em Rio Tinto e nas demais localidades Patrícia Oliveira dos Santos trabalhou como assistente de pesquisa. A participação de cada uma/um foi fundamental para o desenvolvimento desse trabalho.

PBF?; c) por quais meios individuais ou coletivos os beneficiários lançam mão para compreender o Programa?; d) de que maneira as palavras e a linguagem, na comunicação, são utilizadas e apropriadas em um contexto cultural e territorial próprio, criando novas interpretações dessas palavras e linguagem?

Como parte das questões pensadas para essa Mesa Redonda, em torno dos avanços e desafios do Programa Bolsa Família, destacarei nesse texto parte das questões que foram trabalhadas, destacando os desafios narrados pelas pessoas para se informarem sobre o Programa. Esses desafios aparecem inseridos em uma narrativa da dificuldade onde se destacam dúvidas e o temor sobre a possibilidade de vir a se perder a bolsa. Ao mesmo tempo, essa narrativa será apresentada a partir da forma como essas pessoas interpretam sua relação com os agentes do Estado responsáveis pela implementação do PBF.

2 O desenvolvimento da pesquisa

Para a investigação dessas questões foi desenvolvida pesquisa etnográfica entre os meses de novembro de 2014 e abril de 2015 em cinco diferentes localidades nas cinco regiões brasileiras, a saber: Rio Tinto/ Paraíba; Belo Horizonte/ Minas Gerais; Garopaba/ Santa Catarina; Ceilândia/ Distrito Federal e Belém/ Pará.

Do ponto de vista metodológico a pesquisa teve por base o trabalho intensivo de observação de campo e descrição etnográfica nos termos propostos por Clifford Geertz enquanto uma descrição densa que é interpretativa e microscópica (GEERTZ, 1989: 31). Deste ponto de vista é enfatizada a convivência com os agentes sociais e compreende-se que a etnografia consiste em revelar como no processo da pesquisa é possível nos situarmos em distintos contextos para inscrever e anotar certo discurso social (GEERTZ, 1989: 23-29).

Parte-se da concepção de que os comportamentos e práticas só podem ser compreendidos adequadamente se tomarmos como referência o contexto social onde os sujeitos atuam. Desse modo, torna-se essencial entender o ponto de vista dos sujeitos, famílias e grupos pesquisados, em busca não de uma causalidade, mas do significado das práticas para essas pessoas. Como parte dessa compreensão, a etnografia é resultado da

interação entre pesquisador e pesquisados. Essa interação é um fenômeno eminentemente dialógico e intersubjetivo cujo produto – a descrição etnográfica – é uma interpretação do antropólogo que é pesquisador e, ao mesmo tempo, autor (cf CABRAL, 2003; CLIFFORD, 2002; DESCOLA, 2006; GEERTZ, 1989; 2001; 2002; MARCUS; CUSHMAN, 1982).

A importância da explicitação da dinâmica do trabalho de campo é parte fundamental do processo de análise dos dados. A diversidade de contextos investigados deve ser entendida como elemento central no objetivo de identificação das estratégias de comunicação e dos mecanismos específicos através dos quais os beneficiários, as pessoas em processo de cadastro e os gestores interatuam. A preocupação inicial com a caracterização da pesquisa por regiões era de que os resultados apresentados não fossem tomados como uma amostra a partir da qual se pudesse fazer generalizações frágeis. Ao final do trabalho de campo percebo com mais clareza que essa escolha foi positiva no sentido de que multiplicou questões e perspectivas a partir do perfil de cada etapa da pesquisa.

Essa diversidade pode ser pensada a partir de vários elementos como o porte de cada localidade (grandes centros urbanos; cidades de pequeno porte; áreas rurais); o número e o perfil das pessoas que foram contatadas/entrevistadas (por exemplo, beneficiárias; ex-beneficiárias; em processo de cadastramento); o tipo de inserção do pesquisador em campo; a forma local de organização da gestão e os mecanismos de interlocução com beneficiários e a população em geral, entre vários outros. Ao mesmo tempo, essa diversidade não inviabilizou a identificação de vários pontos em comum entre as cinco regiões.

A pesquisa de campo foi realizada em média no tempo de uma semana em cada uma das localidades, no entanto, a forma como transcorreu o trabalho variou em virtude de diversos elementos. Desde a primeira etapa, em Rio Tinto, compreendia-se que um dos principais elementos para o êxito da pesquisa etnográfica seria a forma da entrada em campo. Diante da impossibilidade de realizar a pesquisa apenas onde o pesquisador tivesse uma entrada prévia, foram consideradas duas estratégias principais para o desenvolvimento da pesquisa de campo: 1) identificar moradores e/ou lideranças que

pudessem mediar a entrada em campo em cada região; 2) realizar contato com beneficiários ou pessoas em processo de inscrição e/ou atualização no Cadastro Único nas unidades gestoras dos municípios visitados.

Essa orientação levou em conta os obstáculos que poderiam advir de um contato formal mediado apenas pelos gestores, o que poderia comprometer o desenvolvimento da pesquisa. Por outro lado, uma abordagem direta nas casas das pessoas sem uma intermediação que agregasse confiança a esse contato inviabilizaria tratar de um tema como o Programa Bolsa Família – em função do receio das pessoas de serem prejudicadas no recebimento do mesmo.

A pesquisa articulou o contato com moradores em suas residências com a frequência à Secretaria de Assistência Social, onde as pessoas eram abordadas em sala de espera no momento em que seriam atendidos por profissionais ligados ao PBF. Além dessas estratégias contamos com a mediação de lideranças locais (particularmente nas regiões Sul e Centro Oeste) para entrada em campo sem fazer-se uso de salas de espera ou contato direto com gestores e outros profissionais. Isto permitiu, além de abrir mão da realização de sala de espera, focar o trabalho direto com as pessoas a partir do desenvolvimento de uma rede de interlocutores na vizinhança, no estilo “bola de neve”, onde uma pessoa contatada indica alguém de sua rede de relações.

Há pontos positivos e negativos para o uso de cada uma dessas estratégias e não se pretende uma hierarquização das mesmas, sendo possível afirmar que essa diversidade de entradas em campo trouxe resultados positivos. No total foram entrevistadas 87 pessoas diretamente. Além das entrevistas, foi lançada mão da observação participante e, em pelo menos dois municípios, realizamos conversas em grupo com pessoas articuladas a partir de uma entrevista com uma primeira pessoa.

3 Acesso a informação: principais sujeitos, fontes e dificuldades

A questão mais recorrente e a primeira a ser formulada pelas pessoas pesquisadas, nas cinco regiões onde a pesquisa aconteceu, foi: “É muito importante que o Ministério esteja interessado nesse assunto porque tem muita gente que precisa e não está recebendo

o Bolsa Família e tem muita gente que não precisa do dinheiro e recebe”³. Falava-se em pesquisa, investigação, vistoria. Além de uma vontade de denúncia e busca por “justiça” esse enunciado seguidamente repetido pode ser entendido também como uma compreensão geral acerca do tema da pesquisa: uma avaliação feita pela população de como o “Ministério” tem feito o acompanhamento e o monitoramento do Programa e a clareza das informações veiculadas. Afirmar que “é bom saber que o governo está interessado” agora, pode indicar que se imaginava que não estivesse até aquele momento, além de uma sensação de ausência do Estado.

A abertura das pessoas em falarem sobre o tema da pesquisa pode ser visto como indicador de um exercício de comunicação no sentido. Em diversas situações as pessoas lamentaram não terem com quem falar (para se informarem) ou reclamaram porque as pessoas que, segundo elas, deveriam fazer isso não davam informações completas ou suficientemente claras. De uma forma geral, foi identificada ao longo da pesquisa uma expectativa de busca de informações através do contato direto com alguém, muito mais que através de veículos como cartas, televisão, telefone etc. Embora em Belo Horizonte, por exemplo, tenha sido relatado como uma vantagem o fato de receber não apenas carta, mas telefonema (avisando da necessidade de justificativa de ausência escolar), além de mensagem no extrato, na maioria das situações, as pessoas se referiam a não terem alguém a quem recorrer quando precisassem se informar ou fazer algum encaminhamento.

A seguir apresentarei elementos dessa “narrativa da dificuldade” com o objetivo de destacar como os sujeitos pesquisados constroem uma percepção de si baseada na relação com outros sujeitos considerados por eles como superiores e detentores das informações. São estes, os outros, considerados como sendo capazes de resolver as situações que “os pobres” não teriam condições de fazê-lo. Nessa narrativa aparecem imagens das pessoas como estando “perdidas” e dependentes de outros que elas não acreditam que possam ou queiram ajudá-las; mau atendimento; longas jornadas com baixa resolutividade; desconhecimento de direitos e de como acessá-los.

³ Questão semelhante aparece em Ávila (2013)

Uma narrativa da “dificuldade”

“A gente que não sabe ler é como quem é cego”. Disse Seu João⁴, um senhor de setenta e três anos, pescador, morador da zona rural de Rio Tinto, Paraíba, ao nos contar de suas dificuldades para entender o que aconteceu com o benefício que recebiam do Bolsa Família e fora cancelado há alguns anos. Ele, assim como muitas outras pessoas que encontramos ao longo da pesquisa, dizia-se “perdido” e dependia prioritariamente do contato face a face com profissionais/ gestores locais para se informar sobre assuntos relacionados ao Cadastro Único e ao Programa Bolsa Família.

Nesse processo de busca de informações, uma das principais reclamações era que recebiam informações insuficientes, incompreensíveis, contraditórias que redundavam invariavelmente em muitas viagens às unidades gestoras do PBF. De acordo com os relatos que ouvimos e com algumas situações que acompanhamos o desencontro de informações, certas vezes, era alimentado pelos próprios gestores ou, ao menos, pela interpretação que as pessoas dão às informações recebidas.

A origem da dúvida de Seu João e Ninha, sua esposa, estava baseada em uma compreensão partilhada em todas as regiões pesquisadas de que o Bolsa Família é um programa destinado prioritariamente a mulheres com filhos, “às mães”. Com base nisto, eles teriam ouvido no momento inicial do cadastro que em algum momento cessaria o repasse do dinheiro “dos filhos” e ficaria “só o da mãe”. Assim, quando seus filhos alcançaram a maioridade Ninha deixou de sacar o dinheiro e “esqueceu”, “deixou pra lá” o cartão que foi “reencontrado” por sua filha mais de cinco anos depois, quando esta já recebia o benefício em seu nome.

Essa atitude de “deixar pra lá” foi relatadas por outras pessoas indicando certa descrença no acesso a direitos. Essa descrença era alimentada pela falta de hábito também por parte da população em acessar os serviços e compreender seus direitos. Aquela realidade de idas seguidas à cidade tendo que lidar com rotinas e conteúdos novos era narrada como desalentadora.

⁴ Todos os nomes das pessoas foram alterados

De todo modo, Ninha nos contou ter ido à Secretaria de Assistência Social para saber se receberia algo pelo fato de ter aquele cartão “recontrado”, que sua filha disse ser do Bolsa Família: “a moça que atendeu na Secretaria disse quando olhou lá no computador [fazendo o gesto de quem digita em um teclado]: Você tinha aqui o dinheiro seu e dos meninos; depois parou o dos meninos, mas continuou o seu. Como você não veio tirar, a gente repassou pra outra pessoa... Veio aqui sessenta reais seu e vinte dos meninos, mas você não veio tirar então a gente doou pra outro”.

É esse o sentido da afirmação de que as dúvidas e problemas de comunicação relatados são muitas vezes alimentados pela forma como essas informações são repassadas. Nesse exemplo, a percepção de que o direcionamento do benefício depende da pessoa que as está atendendo faz com que se acredite, por exemplo, que um valor pode ser repassado diretamente para o nome de outra pessoa por sugestão de alguém. Essa personificação do PBF está relacionada ao baixo reconhecimento da institucionalidade do Programa e apareceu em diversos momentos e é parte da mesma compreensão que fez Ninha desistir de continuar tentando descobrir o que acontecera.

Por essa razão, foi seu marido que continuou indo até a cidade para saber se iria receber o Bolsa Família ainda. Quando o conhecemos, logo depois de sair da sala onde conversou com funcionários da Secretaria, Seu João havia retido apenas a informação de que deveria voltar “no ano que vem” para saber se tinha alguma resolução. Falamos para Seu João o que uma das pessoas nos teria dito sobre o seu benefício ter sido “cancelado” e ele disse imediatamente: “Mas descancelou. A mulher veio e renovou”. Nesse impasse, havia pouca crença de que se pudesse resolver os problemas localmente e que seria preciso falar com as pessoas “poderosas”, pois desconhecia qualquer outro meio de se informar ou reivindicar alguma resolução. Nem mesmo conhecia o número da Central de Atendimento do MDS.

Seu João estava paralisado e se perguntava: “Fazer o que? Brigar a pessoa não vai... ninguém é doido. Brigas não resolvem... Só se a pessoa for falar com Dilma. Tem que esperar os homens de lá... Eles que sabem. A gente que não sabe das coisas fica assim como batata no meio da feira, jogado lá”.

Esse breve resumo do relato de Seu João e Ninha, de certo forma, é emblemático de muitas questões abordadas na pesquisa. É possível dizer que, nas cinco regiões

pesquisadas, havia um discurso de dificuldade para acessar informações bem como uma compreensão limitada acerca do Programa Bolsa Família. A seguir veremos de modo mais detalhado como a identificação de problemas em relação ao Cadastro e ao PBF foi relatado; as etapas do processo narrado e como isto se expressava na forma de um desencontro entre expectativas da população e dos profissionais com que lidavam, alimentando o medo de perder o benefício.

O momento de identificação de um “problema”

Nas cinco localidades pesquisadas as pessoas que já eram beneficiárias do PBF, em geral, relataram a descoberta de eventuais problemas em seu cadastro apenas no momento de saque do benefício na casa lotérica. Embora algumas tenham relatado acompanharem informações via extrato, para a maioria das que tiveram o benefício suspenso, bloqueado ou cancelado, a identificação de que não receberiam o benefício naquele momento foi narrado com perplexidade. Em alguns desses casos, nos relataram, que os próprios funcionários da casa lotérica orientavam o que as pessoas deveriam fazer ou mesmo arriscavam interpretações para o caso do não recebimento. Esses elementos estão presentes nas falas de Poliana, Dona Anália, Marta e Dona Sebastiana, em Rio Tinto, como veremos a seguir.

Poliana, junto a sua mãe, Dona Anália, disse que “tinha o Bolsa Família, mas foi cortado, por causa do trabalho do marido na usina”. Quando perguntamos como soube que não receberia mais ela disse: “Fui tirar o pagamento e o menino do caixa disse que tava bloqueado”. Depois desse episódio da lotérica ela teria ido à Secretaria e lá a pessoa que a atendera teria perguntado: “Quem é Moacir fulano de tal...?”. Ela diz que não tinha incluído o nome do marido no cadastro e não sabia como o funcionário teve acesso a essa informação.

Marta, outra moradora do mesmo sítio, disse que entendeu depois que seu benefício foi bloqueado em função do trabalho de seu marido. Como muitas afirmaram, ela teria feito o cadastro quando o marido estava sem trabalho e depois teve o benefício cortado. Quando ela foi à secretaria para se informar do que ocorrera a pessoa que a atendeu teria dito, ao confirmar que o bloqueio teria se dado em função do salário do

marido: “Pra três pessoas dá demais o salário dele”. Após essa informação, ela diz: “voltei e fiz só eu e ela” [o cadastro só em seu nome e da filha].

Esse julgamento pessoal por parte de profissionais ligados ao Bolsa Família, sem que se explicita qualquer justificativa formal para a mesma, aparecerá também na fala de Dona Sebastiana. Ela nos disse que a explicação que ouviu na Secretaria para o corte do seu benefício foi de que ela não precisava do recurso. Esse julgamento está baseado em uma compreensão mais geral de que o Bolsa Família se destina a quem “precisa”. E essa visão, como as afirmações acima indicam, não está restrita aos beneficiários, mas é partilhada pelos gestores.

Além de um julgamento, essa afirmação não contribuía para fazer entender em que situações e por quais razões alguém poderia ter o benefício cortado. Como Dona Sebastiana sempre falava que ouvira rumores de que “o governo estava querendo cortar a bolsa”, eu perguntei se ela achava que isso era verdade. Ela pensou por um instante e disse que achava que não. Eu perguntei quem falava sobre o corte e ela disse que quando foi se recadastrar a pessoa na secretaria teria dito “o governo está cortando de muita gente; e a senhora já tá recebendo muito [quando ela questionou a redução de 130 para 102 reais]”. Dona Sebastiana lamentava ter tido o benefício cortado e diz que no momento em que ela mudou o filho da escola teria vindo “um comentário no extrato”, mas a pessoa da outra escola disse que ela não devia se preocupar.

Nesses casos, onde se identificava uma dificuldade na continuidade do recebimento do Bolsa Família, se conjugam dois pontos bastante recorrentes. Uma informação imprecisa [da impossibilidade de receber o benefício pelo fato de ter alguém trabalhando “com carteira assinada” na família] gera uma estratégia por parte das pessoas de omitir a informação sobre trabalho. Isto acontecia, particularmente, em relação ao trabalho de “carteira assinada” por acharem que isto, necessariamente, inviabilizaria o acesso ao benefício, sem articular essa compreensão com a noção de renda familiar.

Em uma conversa com várias mulheres na sala de espera da unidade de saúde na zona rural, também em Rio Tinto, a referência à ocultação do nome do marido no cadastro surgiu espontaneamente em uma conversa sobre eleições presidenciais em novembro de 2014. Aline acreditava que a candidata Dilma iria ganhar as eleições e não parava de fazer comentários sobre o que ela considerava o excelente governo que Dilma

teria feito, destacando o Programa Bolsa Família. Ela e outras mulheres diziam que votariam em Dilma e comentavam da importância da Bolsa em suas vidas. Uma delas disse que temia que o candidato Aécio Neves ganhasse, pois teria ouvido dizer que se isso acontecesse iria “ter mais fiscalização e acabar cortando bolsa de muita gente”. E completou afirmando: “Eu mesmo vou ser uma dessas. Porque meu marido trabalha na usina, mas eu não botei o nome dele no cadastro”.

Mesmo para as pessoas que não se percebiam como “descumprindo” nenhuma regra do PBF e não se sentiam sob fiscalização, era perceptível a insegurança em relação à continuidade de recebimento do benefício, como destacarei a seguir.

Dificuldades de informação e o “medo do corte”

Embora tenha havido referências ao Bolsa Família como sendo um direito, foi predominante a sua associação com uma “ajuda”, questão também identificadas por outros pesquisadores (PIRES, A. 2012; AHLERT, 2013; REGO; PINZANI, 2014; PIRES; JARDIM, 2014, entre outros). Essa ideia de ajuda pode estar na base da percepção de que é um benefício que pode ser interrompido a qualquer momento. A essa percepção e não apenas às efetivas experiências de bloqueio e cancelamento do benefício está relacionado o recorrente medo de “cortar a Bolsa”.

Uma das falas mais contundentes nesse sentido foi a de Sílvia, na zona rural de Rio Tinto. Ao ser perguntada sobre as mudanças do benefício na sua vida ela avalia positivamente e diz: “Dou graças a Deus porque todo mês eu vou lá na lotérica e dá certo”. Pergunto se ela acha que tem vezes que ela pode ir lá e não ter o dinheiro, e ela diz com convicção que parece existir mesmo esse temor: “Às vezes antes de ir eu penso ‘meu Deus, será que vai dar certo?’”. Faço referência à campanha eleitoral para presidente onde se falou muito no Bolsa Família e se ela achava que seria encerrado, já que se enfatizava a importância do Programa, e ela diz: “Nessa política disseram que vai cortar”.

O medo do “bloqueio”, uma das dificuldades mais relatadas, associado ao desconhecimento das razões para o mesmo quando acontece, constitui-se na principal fonte de “problemas” e de geração de angústia. Para a composição desse quadro articulase o desconhecimento por parte das pessoas alimentado, muitas vezes, por informações incompletas ou mesmo equivocadas por parte dos gestores.

Em Belo Horizonte, Adriana disse: “A gente vai aqui não é, vai noutra lugar não é... No fim me disseram que faltava a carteira de trabalho no meu nome de casada. Lá eu disse que a gente não tem dinheiro pra andar de ônibus... Ela ia cancelar e eu disse pelo amor de Deus não faz isso não!”.

Dona Maria de Lurdes, em Rio Tinto, relacionava o bloqueio do seu benefício ao momento em que se mudou do Rio Grande do Norte para a Paraíba. Ela já havia tido o benefício bloqueado da primeira vez que mudou da Paraíba para o Rio Grande do Norte e continuava sem saber por que isto havia acontecido. Por essa razão, ao mudar novamente, teria procurado o secretário de educação que, segundo ela “fez tudo direitinho pra transferência. Ele disse que eu tivesse cuidado, pra acompanhar a transferência e que se tivesse algum problema voltasse lá”. Mesmo assim ela não recebia mais desde julho de 2013 e, no momento de nossa entrevista, novembro de 2014, ela não sabia o que de fato havia acontecido, se voltaria a receber e o que deveria fazer para isto acontecer.

As razões para possíveis bloqueios e cancelamento eram apresentadas de modo difuso e nem sempre confiante pelas pessoas. Associava-se a questão da “carteira assinada”, citada acima, com possíveis faltas no processo de inscrição e “cadastro” ou “recadastramento”. A expressão “atualização cadastral” apareceu poucas vezes, mas o seu significado foi apresentado como sendo mais uma das coisas que se “tinha que fazer” para não “perder” o benefício.

Essa perspectiva de que o benefício pode ser cortado a qualquer momento, gerando insegurança, se fez presente nos diversos cenários pesquisados. Uma interpretação desse temor não pode estar desvinculada do baixo conhecimento das pessoas sobre o PBF e Cadastro Único, bem como do tipo de experiências relatadas acerca do Programa e da relação com profissionais ligados à gestão. Quando Sílvia, por exemplo, fala do seu medo mensal de que chegue na casa lotérica e não tenha dinheiro, podemos compreender que isto está vinculado a esses elementos e, possivelmente aos relatos partilhados por pessoas conhecidas de que “na boca do caixa”, ao tentar sacar o dinheiro, ficaram sabendo da existência de algum problema, como vimos anteriormente. Daí ela se perguntar mensalmente: “Será que vai dar certo?”.

4 O relacionamento com gestores do Bolsa Família e outros profissionais

Foi bastante recorrente a queixa acerca da relação com os profissionais diretamente ligados ao Cadastro e ao PBF. Além das situações onde se sentiam insatisfeitas com as informações recebidas, muitas pessoas relataram descontentamento com a forma como foram tratadas pessoalmente em diferentes instâncias de relacionamento com pessoal vinculado ao PBF. Essa questão já foi apontada acima quando foi mencionado o julgamento que gestores fariam da “necessidade” de algumas pessoas receberem o benefício, mas se faz importante detalhar esse ponto e trazer mais algumas situações que ajudem a perceber a tensão relatada na relação com diversos sujeitos.

Ao falar de uma pessoa que teriam encontrado em um determinado momento, Poliana e sua mãe afirmavam: “Aquele lá parece um bicho. Um dia é uma coisa e um dia é outra. Quando chega na secretaria ele vai logo dizendo pras pessoas “Hoje eu tô atacado”. Outro caso onde se mistura insatisfação com as informações repassadas e com o tipo de atendimento recebido é o de Dona Maria de Lurdes, moradora de Rio Tinto. Quando lhe perguntei como ficou sabendo do “bloqueio” ela disse que foi na lotérica, no momento em que foi retirar o dinheiro: “Ele [o atendente da lotérica] passou o cartão e disse ‘não tem nada, tá bloqueado, procure a assistência social’”. Quando ela chegou à secretaria de assistência social, a pessoa que a atendeu dissera não saber o que acontecia porque: “Tá tudo certo com seu cadastro” e que não sabe porque bloqueou: “Deve ser problema em Brasília”.

Esse relato de ausência de resolutividade das demandas e frequente repasse de responsabilidades para outra esfera de gestão foi também uma das queixas das pessoas. A variedade de respostas dos gestores ou de quem está servindo para explicar a falta de êxito em sacar o benefício apontava para a inexistência de um padrão nessas respostas. Por exemplo, em outra ida de Dona Maria de Lurdes à secretaria, outro profissional lhe dissera que ela deveria voltar “só ano que vem”, como dissera para Seu João e outras pessoas, sem especificar as razões desse encaminhamento. Ela fora na semana anterior às eleições e a mesma pessoa teria dito que “esse ano a senhora não recebe mais não porque é ano de política”. Outra vez ela teria ouvido também que “em ano de política é difícil a senhora receber”. Perguntamos o que ela achava dessa informação e ela disse que “não

tem nada a ver ser ano de eleição”, complementando as razões para ser impróprio o corte: “meu filho estuda, eu não tenho renda... E mais: o governo continua tudo no mesmo lugar, não mudou o governo. Essa coisa de governo não tem nada a ver. Não é um direito? E a criança precisa”.

Somado a isso, ela não conseguira entender outra expressão que teria sido usada na secretaria para explicar sua situação: “geração indevida de cadastro”. Perguntamos o que ela achou dessas informações e ela disse: “Não acho nada... Eu não fiquei satisfeita. Eles tinham que dizer por que eu deixei de receber. Mas só sabem ficar dizendo pra voltar lá”. Ela dizia não ter recebido qualquer correspondência da parte da secretaria ou de outra instância. Ficará sabendo do telefone para ligar para o MDS apenas no momento da entrevista, quando a encontramos em sua casa na semana seguinte.

Também Dona Amélia, em Rio Tinto, comentou sobre o atendimento que recebera na secretaria. Teriam lhe dito: “Não tá batendo nada aqui. Eu acho que tá fora do sistema. Eu acho que não vai dar certo não. Outra vez eu fui e ele botou no sistema e disse que não tava batendo nada. Acho que tá fora do ar o sistema. Venha em janeiro... No sistema, no computador não tá batendo nada. Acho que nem vai dar certo”.

Em Belo Horizonte, mesmo com as referências positivas à Regional (forma como é conhecida a unidade de cadastro e acompanhamento do PBF), Cássia não considerava este um bom lugar para se informar. Seu relato da primeira ida à Regional evidenciava a mesma intimidação e acusação por parte dos gestores relatada em outras localidades, caracterizado por um tratamento vertical e paternalista com o beneficiário: “Não, não é um bom lugar pra se informar porque lá eles tratam a gente com má educação. Como eu não levei a carteira de trabalho disseram que não acreditavam que eu não tivesse trabalhando”. Ela demonstrava estar muito contrariada e chateada com essa desconfiança e o fato de terem exigido que ela retornasse no dia seguinte com a sua carteira de trabalho – apesar de ela ter reiterado nunca ter tido a carteira de trabalho assinada: “Ela nem pegou carteira e contracheque do marido. Ela não disse também se eu podia fazer o cadastro ou não pra não ficar perdendo viagem”.

Adriana, também de Belo Horizonte, não conseguira entender porque a atendente lhe disse “você não tem direito mais”. Por isso, ela, com raiva, jogou o cartão fora, pois não achava que poderia voltar a receber. A atendente ainda disse: “Se algum dia seu

marido ficar desempregado, a senhora volta aqui”, o que ela achava absurdo: “Como vou viver com 112 reais se meu marido não trabalhar?”. E lhe responderam: “Senhora, a única informação que eu posso lhe dar é essa”.

Em Belém, duas mulheres jovens com quem conversei na fila de espera no CRAS falaram do atendimento e das muitas viagens que teriam que fazer em busca de informações. Luzia disse: “Esse povo na frente não explica direito as coisas”. Lailma, a seu lado, falava em falsete o que uma atendente lhe teria dito: “Não! só chegou o NIS, volte depois...”. A gente tem que fazer um monte de viagem pra pegar informação”. Lailma diz que já fizera várias viagens até o CRAS; anteriormente ela vinha seguidamente na segunda e na quarta feira. Luzia diz que já veio também, mas não vem muito porque mora em uma ilha e tem a dificuldade de pegar o barco: “Se passar das dez horas já não tem mais barco. Tem que sair de casa umas sete horas, sete e meia da manhã para chegar ao CRAS às nove horas. Às vezes elas não querem dar ficha, às vezes abre exceção porque é da ilha, mas tem uns que são chatinhos”.

Comungando uma visão de crítica e desconfiança em relação aos profissionais de uma forma geral, Zilda, quando me aproximei dela na Regional em Belo Horizonte, disse: “Você é uma bênção que apareceu pra nós”. Falou sorridente mesmo antes de eu me apresentar: “Quando você apareceu... Eu sou observadora... Aí eu vi que logo chegou um monte de mulher que tava lá dentro”. Ela diz que sempre que vai ali demora muito para ser atendida: “Elas ficam tudo lá dentro... Aí foi você chegar e elas apareceram”. E o que elas estavam fazendo lá dentro, pergunto. “Ah, ficam lá dentro conversando, fazendo as unhas, no Facebook”. Eu ri e perguntei: Será? E ela retrucou imediatamente: “Eu não tô lhe dizendo!?”. Na sequência de nossa conversa, ela repetiu por duas vezes que só tinha concordado em conversarmos porque queria que eu levasse essas informações “pro governo”. A mesma expectativa de que a pesquisa pudesse colaborar para a resolução dos problemas que relatavam, particularmente, em seu caso, o tempo de espera para ser atendida quando ia à regional.

Esse tipo de avaliação foi identificado em todas as etapas do atendimento, incluindo o primeiro momento do cadastro. Se em algumas poucas situações, o momento do cadastro era visto como uma forma de levantar informações e acessar outros benefícios, a maioria das pessoas referiu desconforto com as perguntas e o

desconhecimento da importância/relevância das mesmas. Ou seja, desde o primeiro acesso das pessoas ao serviço já se evidencia uma percepção de se sentirem controlados e julgados, o que contribui para afirmarem repetidamente o desconforto nesse contato desde o início.

Com relação ao momento do cadastro, particularmente, embora haja questionamento das perguntas em si, na maioria das vezes o desconforto relatado se devia à forma como as perguntas são enunciadas. A impressão geral é de que o cadastro é uma forma de controle. Muitas vezes nos falaram os cadastradores fazem perguntas que “já sabem” as respostas; perguntam coisas que elas não saberiam responder (por exemplo, renda mensal) e mesmo “aquelas perguntas bestas”. Além disso, o cadastro em si está associado, para algumas, a um momento em que são tratadas com rispidez, falta de atenção e desrespeito.

Lina, uma jovem moradora da zona rural em Rio Tinto, ao falar sobre o momento do cadastro, demonstrou incômodo com as perguntas feitas. Disse que perguntavam “quantas pessoas tem em casa, essas coisas...”. Perguntei o que foi que ela achou ruim, e ela disse “achei muita pergunta” e que não teria sido apenas na primeira vez, pois ela disse “eu fico recadastrando todo ano. É que eles perguntam coisa que já sabe... Quantas pessoas têm em casa, se a gente cozinha à lenha ou gás”. Eu pergunto o que ela acha, por que eles fariam essas perguntas e ela diz que é “pra ver se é verdade”. Eu perguntei: Eles acham que as pessoas inventam? E ela disse que sim, balançando afirmativamente a cabeça, já passando a falar que “tem gente que atende a gente que é muito ignorante; olham a gente com um olho por baixo. Uns até são legais, mas outros falam grosso, respondem mal... fazem cara feia”. Na Ceilândia, Mariana não expressava nenhuma motivação para retornar ao CRAS por achar que “as mulheres do CRAS são muito ignorante”.

Audineide, em Garopaba, disse: “Eu fui na Assistente Social saber se era lá que fazia o Cartão Nacional do SUS e lá vi um papel que falava do telefone que uma pessoa de baixa renda podia ter, o telefone popular, que informava que a pessoa podia ter um telefone baratinho em casa. Mas lá não informaram nada, mandaram eu ler lá no papel que eu ia saber. Tem muita má vontade de algumas atendentes! Se o papel tava lá é porque alguém deveria saber informar alguma coisa, mas não disseram nada”. Podemos

perceber que nesses relatos são enfatizados os elementos de controle e julgamento que reforçam a hierarquia entre a população e os profissionais que a atende. No entanto, é importante destacar que as constantes referências negativas à forma como as pessoas eram tratadas por parte de gestores e profissionais apareceram como importante obstáculo à consecução de informações e não apenas como relato de um desconforto.

Por essa razão, quando nós perguntávamos o que essas mesmas pessoas consideravam que poderia ser feito para melhorar a comunicação em relação ao programa suas sugestões eram voltadas diretamente a dois pontos: a) Melhorar o atendimento no contato direto evidenciadas por meio de expressões como “Seria bom que a gente chegasse num ambiente que soubesse escutar a gente; explicar as coisas pra gente, assim como vocês tão explicando pra gente agora” ou “Colocar pessoas pra trabalhar que tenham vontade de trabalhar com as pessoas; que saibam trabalhar com pessoas”; b) a ideia de *necessidade de fiscalização*: uma percepção de insuficiência no monitoramento por parte do Estado que, nessa perspectiva, deveria vigiar mais, controlar mais, com vistas a evitar injustiças; a expectativa de que deveria haver “vistoria”, “sindicância”, ou “fiscalização” com vistas a impedir que injustiças, sobretudo, a de o dinheiro não chegar a quem “realmente precisa”.

5 Considerações Finais

Com base nessas questões apontadas até aqui é possível apontar alguns dos principais desafios e obstáculos ao desenvolvimento de uma melhor comunicação com os inscritos no Cadastro Único e beneficiários do Programa Bolsa Família. Um desses principais obstáculos tem a ver com a natureza da relação entre profissionais que atuam na implementação da política e a população beneficiária. Essa relação reafirma a desigualdade e naturaliza os beneficiários como “outros” que precisam ser ajudados

Em todas as regiões pesquisadas foi identificado um pressuposto, por parte dos profissionais, dos usuários da Política como sendo “os pobres”, marcado pelo distanciamento. Se por um lado, as pessoas operam com a lógica de que o PBF é um favor ou uma ajuda, por outro as pessoas que lidam com elas parecem operar com essa mesma lógica. Além disso, às vezes os profissionais consideram que as pessoas não vão

entender certas informações e por isso não chegam a explicar, ou não o fazem de modo suficiente. Também o próprio termo “benefício” reforça a ideia de ajuda, como indicado por Walquiria Leão Rego e Alessandro Pinzani na segunda edição da obra *Vozes do Bolsa Família*.

Isso não quer dizer que não haja interações respeitadas, mas às vezes as formas de tratamento com as pessoas (ou o relato dessas formas) eram infantilizantes e paternalistas. As pessoas não são percebidas como titulares de um direito, mas como alguém que precisa ser ajudado. Assim, justificavam-se as formas paternalistas de categorização entre os que mais precisam, os que precisam menos ou não precisam presentes na fala da população e reproduzida pelos profissionais.

Identificou-se desconhecimento, por parte da população, dos mecanismos de monitoramento das políticas e programas do MDS. Nas cinco regiões pesquisadas identificou-se uma percepção de que o MDS não regula o recebimento do benefício; não possui mecanismos efetivos de monitoramento e fiscalização. Por essa razão, acredita-se que o benefício vai parar em mãos de pessoas que não deveriam recebê-lo. Esta percepção está na base da afirmação repetida por inúmeras pessoas: “É muito importante que o Ministério esteja interessado nesse assunto porque tem muita gente que precisa e não está recebendo o Bolsa Família e tem muita gente que não precisa do dinheiro e recebe”. Dessa forma, demanda-se mais monitoramento, por “vistoria”, “sindicância”, “visita”, “ir nas casas” e “fiscalização”. Além disso, essas falas indicam uma demanda por intensificação da busca ativa.

No que se refere às fontes de informações citadas pelas pessoas entrevistadas, percebe-se uma dependência da gestão local como fonte primária de informação. A constante referência à gestão local como a principal porta de acesso a informações, com baixa referência ao Governo Federal e, em nenhum momento, ao MDS, sugere a relação entre a qualidade da avaliação da gestão e nível de informações e compreensão sobre o PBF.

Em diversas situações percebemos que as pessoas só tinham como referência o atendimento local, sem sequer saberem da existência da Central de Atendimento do MDS. Em algumas áreas não havia cobertura de telefone e uma delas um dos moradores improvisou uma antena para melhorar o serviço de telefonia. Nesses casos, mesmo se as

pessoas desejassem recorrer a outro meio de comunicação; fazer algum tipo de reclamação ou denúncia, não teriam a quem para além da gestão local. O acompanhamento de algumas pessoas desde o momento inicial que estas procuram a Secretaria com interesse no Cadastro/Programa demonstrou que não são repassadas todas as informações, como as circunstâncias em que o benefício pode ser cancelado, suspenso ou bloqueado.

É possível afirmar que mais do que a existência de dúvidas específicas, é a permanência de questões não respondidas ou mal respondidas que mais incomodaram as pessoas. Ou seja, muitas pessoas recorrem ao serviço em busca de alguma informação ou resolver algum problema (como entender porque não recebem mais o recurso ou porque nunca receberam, ou porque houve mudança nos valores) e permanece sem uma resposta clara ou suficiente por semanas, meses e até anos. Havia muita angústia, desapontamento e raiva por parte de muitas pessoas por permanecerem meses em viagens infrutíferas nas quais relatavam mau atendimento e desrespeito por parte de alguns dos agentes estatais. Além disso, investiam dinheiro e tempo em um retorno em busca de um benefício que talvez não viessem a receber.

Todas as tentativas de informar detalhadamente as pessoas poderia evitar uma das maiores dificuldades relatadas, qual seja, descobrir situações de suspensão ou bloqueio apenas no momento de recebimento do benefício na casa lotérica. Isto acontece porque, em um primeiro momento, não há informações suficientes no momento do Cadastro. Em um segundo momento, as informações via extrato parecem não ser suficientemente divulgadas, de modo que a maioria das pessoas continua a não reter as informações que chegam por esse meio.

Alguns critérios do programa não foram considerados apenas difíceis de serem entendidos, mas injustos. Por isso, percebe-se que alguns problemas de comunicação não são solucionáveis apenas com base na garantia de acesso a informações mais detalhadas, pois não se trata apenas de compreender, mas de concordar. A percepção é de que os critérios do programa mudam todo o tempo e, dessa forma, as pessoas não conseguem se apropriar desses critérios.

Corroborando essa percepção, a preocupação sobre quem recebe ou não recebe, quem merece ou não merece receber está na base da compreensão geral do programa.

Nessa compreensão pesam menos os critérios instituídos oficialmente com base em renda e importa mais a avaliação com base em “necessidade” e “merecimento”. É essa a razão porque se compara as pessoas em termos de quem “merece” ou “precisa” receber. É por isso também que algumas pessoas avaliam que antes “não precisavam” e agora “precisam”, pois identificaram pessoas que, em situações semelhantes à sua, são beneficiárias. Há comparação entre as pessoas o tempo todo, e os critérios de pertencimento estão definidos em base moral de merecimento são difusos, diversos, subjetivos.

Associado ao desconhecimento dos critérios de elegibilidade ao PBF está presente o desconhecimento dos mecanismos de seu funcionamento em termos do cadastro, dos valores e das condicionalidades. A compreensão geral era de que o cadastro era feito diretamente “no Bolsa Família”, daí a quase inexistência de percepção sobre o Cadastro Único como algo mais amplo onde o PBF se insere. A baixa participação social relacionada ao PBF é indicadora da inexistente percepção do Bolsa Família como uma política pública que visa ao acesso de direitos. Foi massiva a percepção do Bolsa Família como uma ajuda apresentada em geral nos seguintes termos: “O Bolsa Família é uma ajuda do governo pras mães, pra ajudar a cuidar das crianças”. Além de ser considerado uma ajuda, essa seria destinada não à família em um primeiro momento, mas às mães.

O fato de ser percebido como uma ajuda em muitos momentos evidenciava o reforço a uma divisão por parte das pessoas entre nós, os pobres, e eles “os grandões”, “os homens”, os políticos, “Brasília”, Dilma, Lula. Podemos dizer que, ao perceberem o benefício dessa forma, inexistia a compreensão de que qualquer articulação política pudesse interferir nos resultados em suas vidas, pois dependeria da vontade desses “outros” e suas ações. Até mesmo a noção de que o Bolsa Família pode deixar de existir reforçava em certos aspectos a percepção de uma ajuda que podia ser suspensa.

Está sendo enfatizado aqui é a ausência de percepção da institucionalidade do Programa, seu reconhecimento como uma política pública. Isto não apareceu como um questionamento de sua característica de um programa de transferência de renda condicionada. A informação de que o PBF teria como princípio a condução do cidadão a acessar direitos sociais, como saúde e educação não é suficientemente clara. Assim, não foi possível perceber ao longo da pesquisa que as pessoas consideram a condição de

beneficiário como um reforço a acesso a certos direitos, embora a inexistência desses direitos tenha sido alvo de críticas em distintos momentos. O fato de algumas pessoas relatarem perda do benefício por não atenderem às condicionalidades frente a inexistência desses serviços é indicadora da falta dessa perspectiva cidadã de cobrança em relação ao Estado. Embora existam motivos de descumprimento de condicionalidades que não geram efeitos nos benefícios, as pessoas entrevistadas desconheciam esses motivos.

Relacionado a essa questão, o medo de perda do benefício está associado à compreensão de que não é uma política pública, mas uma ajuda. Não havia clareza por parte das pessoas de quais as situações em que se pode perder o benefício. Essa foi uma das questões que mais geraram angústia e inquietação por parte das pessoas – o “medo do corte”. Esta foi uma questão recorrente em todas as regiões e pode-se dizer, talvez, que seja a maior preocupação das pessoas. Ir até o CRAS, a prefeitura, a Secretaria de Assistência Social está em geral motivado pela resolução de um problema por medo de perda do benefício – para o caso dos que são beneficiários.

Essa compreensão se relaciona diretamente ao desafio de desenvolver uma compreensão de Condicionalidades para além de cobrança e punição/ ameaça. Pudemos identificar de forma recorrente referência a casos de uso das informações sobre condicionalidades como forma de pressionar ou intimidar beneficiários, por parte de profissionais de saúde, educação e assistência social. De modo geral é possível registrar uma presença marcante de discurso estigmatizante sobre os pobres (e beneficiários) por parte de muitos profissionais. Essa percepção se destacou no contato com profissionais do setor de cadastramento e do CRAS, mas também se faz presente igualmente nos profissionais da saúde.

A compreensão de condicionalidades como “indutoras de direitos” não foi apresentada espontaneamente e isso está atrelada à baixa percepção do Bolsa Família como indutor de acesso a direitos, como preconiza o Programa. Além da necessidade de reforço a essa percepção, a ênfase na divulgação das condicionalidades poderia impedir ou minimizar a criação de “condicionalidades locais”, como visto para a exigência do exame citológico em alguns locais.

Diante disso, um questionamento final diz respeito ao alcance do Bolsa Família em sua proposta de se constituir em uma política de Proteção Social uma vez que os relatos indicam, além de desconhecimento e falta de apropriação da política e de seus conteúdos como uma percepção de que a mesma pode deixar de existir a qualquer momento ou, ao menos, que o benefício das pessoas podem ser cortadas. Além disso, há desconhecimento e insegurança acerca dos critérios básicos e diretrizes do Programa o que gera dificuldades cotidianas que são alimentadas muitas vezes pela própria relação com os sujeitos que institucionalmente são os responsáveis pela garantia de acesso à política. Essa perspectiva se coaduna com a análise apresentada por Walquíria Leão e Alessandro Pinzani para quem: “O obstáculo maior a uma participação política efetiva dos pobres se dá precisamente nessa falta de autorespeito que deriva da interiorização de uma imagem criada pelos outros. A ausência de autorespeito é a consequência de uma humilhação que toma a forma de estigmatizar a pobreza e de culpar os pobres por sua situação. Em outras palavras, a exclusão dos pobres produz um sentimento de autoexclusão.” (REGO; PINZANI, 2013, p.229).

6 Referências Bibliográficas

AHLERT, Martina. A ‘precisão’ e o ‘luxo’: usos do benefício do Programa Bolsa Família entre as quebradeiras de coco de Codó (MA) **Política & Trabalho** - Revista de Ciências Sociais, n. 38, Abril de 2013, pp. 69-86.

ÁVILA, Milene Peixoto. Que pensam as beneficiárias do Bolsa Família? **Política & Trabalho** - Revista de Ciências Sociais, n. 38, Abril de 2013, pp. 105-122

CABRAL, João de Pina. Semelhança e verossimilhança: horizontes da narrativa etnográfica. **Mana** 9(1): 109-122, 2003.

CLIFFORD, J. **A experiência etnográfica: Antropologia e Literatura no século XX**, Rio de Janeiro, Ed. UFRJ, 2002.

DESCOLA, Philippe. Post-scriptum: as escrituras da etnologia. In: **As lanças do crepúsculo**. São Paulo: Cosac Naify, 2006.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1989.

GEERTZ, Clifford. Do ponto de vista dos nativos. A natureza do entendimento antropológico. In: **O saber local**. Novos ensaios de Antropologia Interpretativa. Petrópolis, Vozes, 2001. p. 85-107.

GEERTZ, Clifford. **Vidas e Obras**: o antropólogo como autor. Rio de Janeiro: Editora da UFRJ, 2002.

MARCUS, George E.; CUSHMAN, Dick. Ethnographies as texts. In: B. Siegel (org.) **Annual Review of Anthropology**, v. 2, Palo Alto, Califórnia, 1982.

MARINS, M. T. “Repertórios morais e estratégias individuais de beneficiários e cadastradores do bolsa família”. *Sociologia & Antropologia*. Rio de Janeiro, pp. 543–562, outubro, 2014. Disponível em <http://revistappgsa.ifcs.ufrj.br/index.php?area=revista&revid=18> [consultado em 4-11-2014].

PIRES, André. Orçamento familiar e gênero: percepções do Programa Bolsa Família. *Cadernos de pesquisa* v.42 n.145 p.130-161 jan./abr. 2012

PIRES, Flavia Ferreira; REGO, Walkiria Domingues Leão (Orgs.). Dossiê “10 anos do Programa Bolsa Família”. **Política & Trabalho** - Revista de Ciências Sociais. N. 38. Abril de 2013.

PIRES, F.; JARDIM, G. Geração bolsa família escolarização, trabalho infantil e consumo na casa sertaneja (Catingueira/PB). **Revista brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo , v. 29, n. 85, p. 99-112, jun. 2014 .

REGO, Walquiria; PINZANI, Alessandro. **Vozes do Bolsa Família**. São Paulo: Unesp. 2014.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. O Bolsa Família: problematizando questões centrais na política de transferência de renda no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**,12(6), 1429-1439, 2007. Acesso 27 de Abril de 2015, [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232007000600006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232007000600006&lng=en&tlng=pt)