

ANDRÉIA DE FÁTIMA DE SOUZA DEMBISKI

A VOZ DO SUJEITO

**NA DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESTADO DE MATO GROSSO**

**A VOZ DO SUJEITO NA DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE MATO GROSSO**



UFMT

**Ministério da Educação
Universidade Federal de Mato Grosso**

Reitor

Evandro Aparecido Soares da Silva

Vice-Reitora

Rosaline Rocha Lunardi

Coordenador *pro tempore* da Editora Universitária

Ana Claudia Pereira Rubio

Supervisão Técnica

Maria Auxiliadora S. Pereira Melo

Conselho Editorial



Membros

- Ana Claudia Pereira Rubio (Presidente - EdUFMT)
Ana Claudia Dantas da Costa (FAGEO - Campus Cuiabá)
Caiubi Emanuel Souza Kuhn (FAENG - Campus de Várzea Grande)
Carla Gabriela Wunsch (FAEN - Campus Cuiabá)
Cassia Regina Primila Cardoso (ICS - Campus de Sinop)
Charlotte Wink (ICAA - Campus de Sinop)
Evaldo Martins Pires (ICNHS - Campus de Sinop)
Evando Carlos Moreira (FEF - Campus Cuiabá)
Felipe Rodolfo de Carvalho (IHGMT)
Frederico Jorge Saad Guirra (ICBS - Campus do Araguaia)
Graziele Borges de Oliveira Pena (ICET - Campus do Araguaia)
Gustavo Sanches Cardinal (DCE)
Harold Sócrates Blas Achic (IF - Campus Cuiabá)
Hélia Vannucchi de Almeida Santos (FCA - Campus Cuiabá)
Irapuan Noce Brazil (IC - Campus Cuiabá)
Jorge Luis Rodriguez Perez (FANUT - Campus Cuiabá)
Léia de Souza Oliveira (SINTUF - Campus Cuiabá)
Leonardo Pinto de Almeida (IL - Campus Cuiabá)
Luiza Rios Ricci Volpato (IHGMT - Campus Cuiabá)
Mamadu Lamarana Bari (FE - Campus Cuiabá)
Manoel Santinho Rodrigues Júnior (FAET - Campus Cuiabá)
Marcos de Almeida Souza (FAVET - Campus Cuiabá)
Maria Corette Pasa (IB - Campus Cuiabá)
Maria Fernanda Soarez Queiroz Cerom (FAZZ - Campus Cuiabá)
Monica Campos da Silva (FACC - Campus Cuiabá)
Neudson Johnson Martinho (FM - Campus Cuiabá)
Nilce Vieira Campos Ferreira (IE - Campus Cuiabá)
Rodolfo Sebastião Estupinãn Allan (ICET - Campus Cuiabá)
Rodrigo Marques (IGHD - Campus Cuiabá)
Sandra Negri (ICHS - Campus do Araguaia)
Saul Duarte Tibaldi (FD - Campus Cuiabá)
Wesley Snipes Correa da Mata (DCE)
Zenésio Finger (FENF - Campus Cuiabá)

Andréia de Fátima de Souza Dembiski

**A VOZ DO SUJEITO NA DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE MATO GROSSO**

1ª Edição


EduFMT
DIGITAL
Cuiabá, MT
2023

Copyright © Andréia de Fátima de Souza Dembiski, 2023.

A reprodução não autorizada desta publicação, por qualquer meio, seja total ou parcial, constitui violação da Lei nº 9.610/98.

A EdUFMT segue o acordo ortográfico da Língua Portuguesa de 1990, em vigor no Brasil, desde 2009.

A aceitação das alterações textuais e de normalização bibliográfica sugeridas pelo revisor é uma decisão do autor/organizador.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D374v Dembiski, Andréia de Fátima de Souza. A voz do sujeito na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso [recurso eletrônico] / Andréia de Fátima de Souza Dembiski. 1.ed. -- Cuiabá-MT: EdUFMT Digital, 2023. 182p. ISBN 978-65-5588-150-9 1. Defensoria Pública – Estado de Mato Grosso. 2. Direito. 3. Escuta Clínica – Psicologia – Direito. I. Título. CDU 347.97/99 (817.2)
--

Ficha catalográfica elaborada pelo Bibliotecário Douglas Rios (CRB1/1610)

Coordenadora *pro tempore* da EdUFMT: Ana Claudia Pereira Rubio

Supervisão Técnica: Maria Auxiliadora S. Pereira Melo

Revisão Textual e Normalização: Leslie de Almeida Cláudio

Diagramação & Projeto Gráfico: Kenny Kendy Kawaguchi



Editora da Universidade Federal de Mato Grosso
Av. Fernando Corrêa da Costa, 2.367
Boa Esperança. CEP: 78.060 - 900 - Cuiabá, MT.
Contato: www.edufmt.com.br
Fone: (65) 3313-7155



Associação Brasileira
das Editoras Universitárias

Não consigo imaginar como teria sido percorrer o caminho sozinha para chegar a esta produção bibliográfica. Portanto, agradeço ao grupo de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGpsi), à Vera Lucia Blum, às profissionais e usuárias/os dos serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, especialmente à minha família. Todo o carinho e gratidão que tenho por todas/os que de alguma forma estiveram presentes neste percurso.

ESCATATÓRIA

Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular. [...] Escutar é complicado e sutil. [...] Parafraseio o Alberto Caeiro: “Não é bastante ter ouvidos para se ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma”. Daí a dificuldade: a gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor, sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer. Como se aquilo que ele diz não fosse digno de descansada consideração e precisasse ser complementado por aquilo que a gente tem a dizer, que é muito melhor. [...] Nossa incapacidade de ouvir é a manifestação mais constante e sutil da nossa arrogância e vaidade [...] Não basta o silêncio de fora. É preciso silêncio dentro. Ausência de pensamentos. E aí, quando se faz o silêncio dentro, a gente começa a ouvir coisas que não ouvia. Eu comecei a ouvir. [...] No fundo do mar – quem faz mergulho sabe – a boca fica fechada. Somos todos olhos e ouvidos. Me veio agora a ideia de que, talvez, essa seja a essência da experiência religiosa – quando ficamos mudos, sem fala. Aí, livres dos ruídos do falatório e dos saberes da filosofia, ouvimos a melodia que não havia, que de tão linda nos faz chorar. Para mim Deus é isto: a beleza que se ouve no silêncio. Daí a importância de saber ouvir os outros: a beleza mora lá também. Comunhão é quando a beleza do outro e a beleza da gente se juntam num contraponto...

(Rubem Alves)

SUMÁRIO

INÍCIO DA JORNADA: PANORAMA GERAL	11
Justiça, Lei e Direito	23
Instituições, Organizações e Estabelecimentos	34
Surgimento da Defensoria Pública no Brasil	38
SOBRE O CENÁRIO: AS ESPECIFICIDADES	49
A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	49
A Psicologia como parte da equipe multiprofissional	53
O público atendido pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	65
PARA ALÉM DE UMA “SIMPLES” DEMANDA	75
Expectativas criadas a partir do imaginário sobre a instituição	75
Atravessamentos entre a demanda do sujeito e as práticas institucionais estabelecidas	79
Epistemicídio – morte simbólica da população pertencente às minorias	83
A validação da voz do sujeito na instituição: uma questão epistêmica	87
Psicanálise e cultura: a socialização da psique enquanto um processo	96
Eu, tu, nós: concepção psicanalítica sobre a constituição do sujeito enquanto um ser plural	101
PERCURSO DA ESCUTA CLÍNICA EM INSTITUIÇÕES	105
Nós do percurso metodológico: a escuta clínica como método clínico-qualitativo da pesquisa em Psicologia e em instituições	105
As afetações do percurso investigativo em instituições	109

AS CENAS	120
A origem de um nome	122
A demanda jurídica	131
Geceler e sua incansável busca por reconhecimento	134
Senhora Socorro: respeitem o meu passado, respeitem a minha história	142
A cena	143
O que se pode escutar	147
Como chegou à DPEMT	148
Um pedido de socorro	152
Pelos olhos de Maria	155
Informações gerais sobre Dona Maria	156
A demanda jurídica	157
Os desdobramentos	159
A ESCUTA E A VALIDAÇÃO DE DISCURSOS	170
REFERÊNCIAS	174

INÍCIO DA JORNADA: PANORAMA GERAL

Começar falando sobre os caminhos que fizeram chegar até o tema ora abordado remete a pensar o quanto a questão da voz, ou melhor, do não ser ouvido sempre esteve presente nas vidas das pessoas e, principalmente, na da autora deste livro. Não há como negar que existe uma parcela da população que não tem sua voz escutada e/ou levada em consideração. Acredita-se que o tema aqui abordado de alguma forma fala de um “nós”, de algo que inquieta esse nós. Nesse sentido, não poderia ser pensado de modo diferente tendo a abordagem psicanalítica como base para as discussões a seguir.

Teria muitas formas de começar a introdução, mas se optou por começar a falar de forma intimista do percurso pessoal da autora até aqui. Acredita-se ser importante apresentar o lugar de fala da profissional/psicóloga, a qual é mulher, negra, nascida na cidade de Juína-MT, em um distrito de nome Subnúcleo Terra Roxa, uma vila que na época contava com cerca de 200 famílias, todas tendo ido para esta região atraídas pelo garimpo e pelo sonho de encontrar um diamante e mudar de vida. Com a família da autora deste trabalho não foi diferente.

Diante das dificuldades encontradas, seus pais decidiram tentar a vida na capital e, quando ela estava com sete anos, chegaram a Cuiabá. Foi então que começou a se deparar com as diferenças sociais ou a se dar conta de que elas existiam. Ao conhecer este novo mundo, e sempre muito questionadora, queria entender o que fazia com que alguns possuíssem tanto e outros tão pouco.

Ouvia as patroas de sua mãe dizendo que as posses adquiridas eram “graças a Deus” e que se a pessoa lutasse bastante, e “se Deus quisesse”, também conseguiria ter acesso às coisas que elas tinham,

o que a fazia pensar que se existiam pobres e ricos era porque “Deus queria assim”. Portanto, o que precisaria fazer era convencer esse Deus de que ela também poderia ter uma vida melhor. Obviamente ela não era a única a pensar que se nasce com um destino traçado por um ser superior.

Sua crença na teoria apresentada por essas patroas não se sustentou por muito tempo; foi crescendo e novas questões foram surgindo, muitos questionamentos a inquietavam, e todos relacionados às desigualdades sociais. O tempo passou, ela terminou o ensino médio conciliando com o trabalho informal e deparou-se com a realidade de muitos brasileiros. Após a formação escolar, precisou trabalhar formalmente, como regem as leis trabalhistas, recebendo salário no qual mal cabia planejar um curso superior em uma instituição privada. Ela não acreditava que pudesse entrar em uma instituição pública de ensino superior.

Depois de passar por vários empregos, começou a trabalhar em um escritório de advocacia. Isso foi possível por conhecer uma das sócias do escritório e, mesmo não tendo uma formação, pois, levava apenas a experiência como atendente de lanchonete. No escritório, passava horas conversando com os clientes que contavam suas histórias de vida difíceis; uns entrando com processo para terem acesso a saúde, educação, serviços que teoricamente são garantias básicas de sobrevivência; outros buscando defesa por estarem sendo processados por inadimplência.

Embora o escritório atendesse diversos ramos do Direito, o que mais chamava a atenção eram as ações ou processos que, de alguma forma, diziam sobre a desigualdade social. Mais uma vez lá estava ela questionando o porquê de esses clientes precisarem recorrer a um advogado particular, às vezes pagando o que não podiam, endividando-se ainda mais para terem o mínimo de dignidade.

Em 2011, já com 24 anos, por meio do Fies¹, ingressou em uma universidade privada e, logo após, em 2014, por transferência facultativa, ingressou na Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), um sonho que jamais ousara imaginar. Óbvio, sempre ouviu as patroas de sua mãe dizerem aos filhos que precisavam estudar muito e em boas escolas para cursarem uma universidade pública. Incomodava-a, à época (e ainda hoje), o fato de ser tão difícil, para não dizer quase impossível, que o estudante das camadas populares tivesse acesso a uma vaga na universidade pública.

Ao final da graduação, quando se é convocado a escolher a abordagem teórica e o campo para a realização do Estágio Supervisionado Específico, viu a oportunidade de ingressar na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT), embora pouco soubesse de suas atribuições. As informações que tinha eram por meio de noticiários de jornais locais ou de conhecidos que sempre falavam da instituição como um lugar para pedir pensão para os filhos, outras informações davam a entender algo relacionado à moradia.

O fato de haver psicólogos e estagiários de Psicologia na instituição chamou atenção, despertando o desejo de saber, de conhecer mais das atividades oferecidas aos cidadãos nesse ambiente público. A partir do projeto de extensão “Práticas clínicas e pensamento psicanalítico: a Psicologia na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso”, deu início ao estágio de graduação, e é preciso confessar que não foi nada fácil: primeiro pelas angústias inerentes ao estágio, segundo pela sua observação de que – naquela ocasião e no núcleo em que estava inserida – somente ela era negra; “do lado de cá”, não havia estagiários e servidores negros no período. Pensou então que não foi por algum tipo de seletividade da instituição, mas, por conta da organização política e social do país. Sabe-se que o número de

1 O Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) é um programa do Ministério da Educação (MEC) criado pelo governo federal em 1999, que viabiliza aos estudantes de baixa renda o ingresso ao ensino superior. O Fies é um empréstimo e, ao concluir o curso, o estudante beneficiário terá de pagar a dívida.

negros que iniciam um curso superior é baixíssimo e é menor ainda o dos que conseguem dar continuidade e finalizar o curso².

O fato de ser a única negra estagiando na DPEMT renderam algumas situações, por vezes, bastante desagradáveis. Um dos episódios ocorreu com as responsáveis pela limpeza: pediam-na para não utilizar os espaços dos servidores por pensarem que ela seria mais uma usuária do serviço. Com frequência, precisou explicar que era estagiária de Psicologia.

Mesmo que alegassem que ela era novata, não era preciso ser muito perspicaz para observar que a mesma situação não ocorria com os estagiários brancos e novatos. Em contrapartida, o fato de ser negra aproximava-a dos usuários que se mostravam bastante à vontade em relatar suas histórias e dizerem o que esperavam efetivamente da instituição. Em muitos atendimentos foi ponto de referência para estes usuários do serviço; talvez pela semelhança da raça e por identificação sentiam-se acolhidos por uma estagiária e não pelo defensor. Acompanhou inúmeros casos durante o período de estágio, e alguns marcaram-na a ponto de servirem de base para a construção de um projeto de pesquisa para o mestrado, dos quais serão citados dois, por serem os que mais a afligiram.

O primeiro caso aconteceu durante uma visita técnica: conheceram – a estagiária/pesquisadora e uma agente institucional que a acompanhava – uma família em que um jovem rapaz, após sofrer um acidente de trabalho em uma madeireira ilegal, ficou paraplégico. O que se sabia sobre o caso era que a mãe e a esposa estavam se desentendendo por causa de uma curatela³ que foi sugerida

2 A pesquisa de doutorado „Para além das cotas: a permanência de estudantes negros no ensino superior como política de ação afirmativa”, de Dayane Brito Reis Santos (2009), tratou de forma crítica as barreiras encontradas pelos alunos negros para permanecerem na universidade, destacando que além do recurso material, a permanência de um aluno necessita de recurso simbólico, o que para os negros é mais difícil, sendo em nosso país a cor da pele um fator de desvalorização.

3 A principal finalidade da curatela é que uma pessoa se responsabilize por outra

à família. Elas precisavam decidir quem seria a responsável legal pelo rapaz – que em nenhum momento foi consultado – e, por este motivo, a estagiária/pesquisadora foi convidada a participar da visita. Escutou, nas entrelinhas da apresentação do caso, que ela estaria sendo convidada a participar para amenizar a discórdia entre os familiares.

Ao conversar com a mãe e a esposa, percebeu que elas já haviam conseguido acessar uma série de direitos na rede pública para o tratamento físico do rapaz (exames, fisioterapia, nutricionista, benefício do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS). No que diz respeito às questões emocionais, diziam ter encontrado na “fé” uma força para lidar com as demais dificuldades (a tristeza de toda a família diante da nova condição do rapaz).

Diante do relato da família, foi questionado sobre o que procuravam na e o que esperavam da DPEMT e elas, de forma bastante simples, disseram que foram orientadas a procurar a instituição para pedir fraldas e leite, justificando que se conseguissem poderiam economizar um dinheiro e utilizá-lo para outras necessidades do rapaz, bem como de sua esposa e filhos. Não satisfeita com a resposta, a estagiária/pesquisadora insistiu e perguntou sobre a curatela, e elas disseram não saber o que “curatela” significava. Supondo que esse desconhecimento poderia ser o motivo da desavença, procurou-se então elucidar a questão. A mãe disse que já havia conseguido a “guarda” do filho, não havendo mais nada a ser feito; o caso deu-se por encerrado pela agente. Todavia, os dias passaram-se enquanto se refletia sobre o que poderia ter atravessado esse atendimento ou o que poderia ser feito caso fossem escutadas. A pergunta que inquietava era: será que ouviram o que essa pessoa disse quando esteve na DPEMT? Que parte não entenderam?

maior de dezoito anos de idade, ou seja, a ela é atribuída a função de cuidar dos interesses da pessoa que, por sua condição pessoal, não tem possibilidades de sozinha tomar conta de si e de seus negócios, pressupõe a incapacidade, seja ela física ou intelectual. “Curatela é o encargo oficial de regência, cumulativa ou alternativa, dos bens e da pessoa maior, incapaz de exercer os atos da vida civil” (CARVALHO, 1995, p. 53).

O segundo caso diz respeito a uma jovem que procurou a DPEMT dizendo que gostaria de ser internada para fazer um tratamento contra o vício em drogas. Diante da demanda pouco comum para os agentes institucionais, a jovem foi encaminhada ao serviço de Psicologia. No atendimento, foi ouvida a história de vida da moça, os motivos pelos quais ela gostaria de ser internada e mesmo assim estávamos tentando convencê-la de que a redução de danos seria o tratamento mais indicado e adequado para o seu caso; a jovem levantou-se e disse algo no sentido de que só ela poderia dizer o que era bom, porque era quem estava passando pela situação de sofrimento. Psicólogos(as) também perdem o lugar de escuta; fora desse lugar, também interceptam a vontade do outro.

O modo como esta usuária interpelou à todos remeteu ao primeiro caso citado. Que parte não estava sendo ouvida? O que fazia com que se pensasse saber o que é melhor para o outro? O que autorizava alguém a invalidar a voz da jovem? Foram muitos os questionamentos que deixaram a estagiária/pesquisadora bastante atenta ao que os usuários buscavam na instituição e às soluções ou orientações que recebiam. Por vezes, observou que a solução ou a orientação dada poderia estar atravessada por valores e crenças dos agentes que os atendiam, e mais, que esses valores e crenças estão pautados em questões que envolvem o tempo, a cultura e a sociedade.

O título da obra surgiu em uma tarde bastante movimentada. A recepção da DPEMT estava repleta de pessoas aguardando atendimento. No mesmo dia, durante uma forte chuva que acarretou o corte de energia, ficaram todos no escuro e conversando com uma das psicólogas da instituição sobre as inquietações emergentes e sobre o desejo da estagiária/pesquisadora em concorrer a uma vaga de mestrado. Foi ouvido, então, uma pessoa dizer que, se já era difícil ser atendida no claro, imagina se iriam ser ouvidos no escuro. A frase trouxe uma carga bastante curiosa já que a escuridão teoricamente não lhes impedia de serem ouvidos e sim, vistos; o que faz pensar o quanto o ouvir e o ser visto se confundem e se entrelaçam em alguns

níveis. De alguma forma, a avaliação que foi feita sobre o caráter de verdade vem do conjunto da visão com a audição da pessoa que se apresenta. Não são raros os casos em que pessoas têm seus discursos invalidados por conta da forma como se apresentam esteticamente.

A busca de respostas, primeiramente, procurou investigar quais são os efeitos subjetivos dos usuários causados pelo modo como sua demanda é acolhida. Pretendeu-se também analisar quais os dramas advindos da experiência subjetiva da expectativa de justiça por meio de uma demanda de acesso à lei, assim como avaliar criticamente as práticas discursivas em contextos institucionais e seus efeitos sobre o sujeito singular.

Existem situações em que a pessoa procura a DPEMT com seus objetivos bem definidos, já sabendo do que trata sua solicitação e quais serão suas possíveis consequências. Porém, existem casos em que as pessoas não têm clareza do que desejam, ou não conseguem expressar o que estão pensando ou querendo e acabam recebendo dos agentes institucionais soluções que não condizem com o que acreditam ser o melhor para si naquela situação. Os casos apresentam, em maior ou menor grau, alguma complexidade. As demandas podem estar, em maior ou menor grau, banhadas por questões emocionais, podem também fazer parte do que a pessoa imagina que seja atribuição da DPEMT.

Situações semelhantes a essas são chamadas por Baremblytt (1992) de “atravessamentos”: situações em que a voz do sujeito é ouvida rapidamente e interpretada de forma precipitada, ou é interpretada a partir do que o agente institucional entende de sua solicitação. O autor considerou as diversas dimensões e práticas sociais que estão voltadas para a reprodução da sociedade instituída e organizada e operam como resistência às transformações sociais pressupostas pela “utopia social” e seus princípios.

O conceito apresentado pelo autor certamente auxiliou a compreender o contexto institucional, mas, pretendeu-se também olhar para essas situações de forma mais ampla. Para pensar sobre as

situações em que o saber do outro é invalidado e para tentar elucidá-las, utilizou-se os estudos de Boaventura Santos que apresentou o termo epistemicídio, que é, em essência, a destruição de conhecimentos, de saberes e de culturas não assimiladas pela cultura branca/ocidental, importantíssimo para ser pensada a desvalorização dos saberes de povos que historicamente sofrem com a marginalização do conhecimento que têm sobre si.

Na instituição – DPEMT – o termo utilizado refere-se ao “assistido” para se tratar da pessoa que procura os serviços da DPEMT. É um termo considerado problemático, que carrega um valor pejorativo, remetendo o sujeito à qualidade de passividade, assim como à desvalorização dos saberes da pessoa em relação ao que acredita ser o melhor para si. O termo é criticado por ser utilizado de forma errônea, transparecendo um sentido de incapacidade por parte do usuário da instituição.

A partir de estudos realizados consideramos o uso do termo assistido inadequado, alguns termos jurídicos podem não passar de meros rebuscamentos que acabam muitas vezes distanciando o comunicador jurídico da sociedade. Por esse motivo é que se optou por utilizar, nesta escrita, do termo “usuário” para referir às pessoas que fazem uso dos serviços oferecidos pela instituição.

A tarefa de realizar uma investigação sobre os aspectos descritos na DPEMT mostrou-se complexa diante das inúmeras relações que se estabelecem e que podem atravessar, invalidar e desconsiderar o desejo do sujeito em relação à sua demanda. Quando se fala em complexidade, refere-se aos desdobramentos que podem surgir a partir tanto da dificuldade do agente institucional em compreender a singularidade do que está sendo solicitado quanto pela impossibilidade em “traduzir” uma demanda para a gramática do direito. Existem casos que não se ajustam às formas do direito justamente por sua singularidade.

Atualmente são muitas as situações relacionadas a fatores sociais, políticos, culturais, familiares, situações de violência,

vulnerabilidade, violação de direitos e conflitos que fazem com que o sujeito envolvido procure junto ao Poder Judiciário respostas para suas dificuldades.

Alvarenga Filho (2010) considera que as diferentes práticas e saberes da Psicologia podem contribuir tanto para legitimar e reforçar opressões e violências, como também para construir novos mundos e novas maneiras de viver. Assim, no documento elaborado pela equipe multidisciplinar do Centro de Atendimento Multidisciplinar, o CAM (DPMT, 2016) afirma-se que cabe ao psicólogo auxiliar o sujeito usuário dos serviços da DPEMT para uma melhor compreensão de sua demanda, como também auxiliar a pensar criticamente sobre as situações em que a instituição tem o poder de induzir demandas que não são as do sujeito. Nesse contexto, o psicólogo desempenha o trabalho de um mediador ético no processo de tradução da demanda em linguagem jurídica.

A parte inicial do livro traz conceituações sobre o contexto avaliado que auxiliaram na análise sobre as pessoas e a interação delas com o espaço público, que coincide com o campo jurídico neste caso. Vale ressaltar as discussões que seguirão um panorama, ainda que geral, do lugar do qual se está falando a fim de melhor compreendê-lo.

Primeiramente, buscou-se fazer uma discussão sobre os conceitos de Justiça, Lei e Direito, a partir dos escritos de Jacques Derrida, no intuito de entender os termos e quais as consequências desse entendimento para o público atendido pelas defensorias, questões consideradas importantes a serem elucidadas. A temática e os autores foram selecionados considerando que o entendimento equivocado dos conceitos Justiça, Lei e Direito podem refletir, ainda que sutilmente, nas orientações/soluções das demandas apresentadas nas Defensorias Públicas (DPs).

Na sequência, partiu-se para uma revisão teórica sobre Instituições, Organizações e Estabelecimentos. Este tema teve também como objetivo diferenciar cada um dos termos. O surgimento da Defensoria Pública no Brasil também é examinado

de maneira a traçar um panorama histórico, ainda que de forma sucinta, por se mostrar fundamental saber como e quais os motivos originaram a proposta de atendimento para a parcela da população que historicamente sofre por uma série de violações e violências.

O foco voltou-se, então, para a contextualização acerca do surgimento da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, equipamento público pertencente à instituição de justiça e que tem a função de garantir aos hipossuficientes acesso à justiça e a garantia de seus direitos. Esta etapa viabilizou compreender melhor como se deu o processo de defesa e da criação de espaços físicos que cumprem o propósito de assegurar a garantia do cumprimento da lei para aqueles que estão à margem da sociedade, não só economicamente; fala-se dos grupos minoritários que se encontram em vulnerabilidade social e que também têm direitos a serem assegurados.

Outra questão destacada foi a da Psicologia como parte da equipe multiprofissional nesse espaço: um novo saber compoando a equipe de um equipamento que historicamente foi ocupado por operadores do direito. A contribuição do saber psicológico em um campo aparentemente tão objetivo é uma das questões abordadas e que serviram de base para uma melhor compreensão da análise e discussão dos dados; afinal, é a partir do olhar desse saber que é possível identificar a complexidade dos casos que serão apresentados. Este mostrou-se como o ponto no qual a noção de atravessamento se situa de forma mais evidente – a irrupção do subjetivo naquilo que é desde sempre considerado de forma insuspeita como objetividade. Quando se fala da área do direito, as pessoas são guiadas a uma objetividade que pode ser apenas aparente.

O último ponto desta parte deteve-se ao público atendido pela DPEMT, não apenas em forma de descrição de onde ou como vivem essas pessoas, mas também no contexto socioeconômico a que pertencem, assim como as dificuldades que encontram quando precisam/esperam que sua voz seja validada. O interesse por esse enfoque surgiu a partir dos discursos das entrevistadas, diante da

críticidade com que tratavam dos assuntos relativos ao cenário político e econômico contemporâneo. Para apoiar essa abordagem foram essenciais os textos de Roberto DaMatta e Darcy Ribeiro.

O objeto de análise seguinte foram as expectativas que se criam a partir do que se imagina a respeito da instituição, com o objetivo de discutir quais as soluções ou orientações as pessoas esperam encontrar na DPEMT. Essas expectativas podem vir a corroborar para a complexidade que alguns casos apresentam.

A análise dos atravessamentos entre a demanda do sujeito e a do agente que o atende se referiu exatamente a esse lugar em que cabe o ponto de vista social quanto ao suposto saber ou à expectativa de que alguém saiba o que é melhor para o outro. Abordou-se também a noção de epistemicídio, trabalhada por Boaventura Santos, para traçar um panorama sobre a dimensão social que desconsidera o saber das classes minoritárias, um olhar “macro” para o contexto histórico, político e econômico.

Examinou-se ainda a validação da voz do sujeito nas instituições, especialmente na DPEMT, com o objetivo principal de elucidar criticamente o que significa essa voz. Vale destacar que quando se fala em voz do sujeito não está sendo referido o suporte corporal na enunciação discursiva, mas sim sobre o reconhecimento do valor da fala dos usuários dos serviços da DPEMT sobrepondo-se à voz do saber especializado.

Embora muito utilizada, a expressão “dar voz a alguém” foi cuidadosamente evitada, porque se assim fosse feito estaria sendo fomentada a prática, refletida ou não, que coloca uma parcela da população em situação de quem só pode ter validade a sua voz com a permissão do saber competente a manter sua condição de subalternidade. Escutar a voz de alguém é, em contraposição a esta prática, participar de seu dizer, sentir e se perceber singular em um mundo compartilhado.

No intuito de obter um melhor entendimento sobre o olhar da teoria psicanalítica para esse sujeito singular inserido em uma

dada cultura, em um dado tempo, foram abordados a constituição da psique em meio à sociedade e o imaginário social instituído, assim, enquanto concepção psicanalítica sobre a constituição do sujeito (indivíduo) como um ser plural.

A escuta psicanaliticamente orientada foi utilizada para identificar como os usuários lidam com os desdobramentos das orientações, ou soluções que lhes foram dadas, assim como identificar os atravessamentos que possam vir a existir entre a demanda dos usuários e os agentes institucionais que os atendem.

Para o desenvolvimento de tal escuta é preciso estar sensível às experiências humanas, sensibilidade essa que permite a emergência dos processos inconscientes individuais e transindividuais operantes em cada caso particular. Dessa forma, tratou-se das relações simbólicas que as pessoas usuárias dos serviços da DPEMT estabelecem com a instituição.

Embora não tenha sido feita distinção de gênero, todas as entrevistadas são mulheres e, por esse motivo, fez-se referência sempre às usuárias dos serviços da DPEMT. Importante demarcar que por vezes foi utilizado o termo sujeito e estava sendo referido o sujeito psicanalítico, delineado por Freud a partir da noção de inconsciente; o sujeito do desejo, distinto do sujeito biológico ou filosófico; esse é marcado pela falta e por ela movido, constituído pela inserção em uma ordem simbólica, atravessado pela linguagem.

Por fim, foram apresentados os casos selecionados para compor esta obra. São três cenas delineadas com o objetivo de escutar das participantes como se veem diante dos desdobramentos de suas demandas junto à instituição, escutar delas quais foram os efeitos subjetivos causados pelo modo como suas demandas foram acolhidas, assim como identificar como as questões sociais, históricas e políticas podem atravessar os atendimentos realizados na DPEMT.

Justiça, Lei e Direito

Embora os termos justiça, lei e direito estejam entrelaçados e na maioria das vezes sejam entendidos como sinônimos, eles apresentam conceitos distintos e justamente por esta razão é importante elucidar suas diferenças. Para o contexto aqui descrito foi fundamental discutir sobre a desconstrução desses termos, não apenas pelos termos em si, mas pelo caráter também político em que estão envolvidos e que muitas vezes não é percebido.

A DPEMT faz parte do sistema de justiça e sua principal função é oferecer aos hipossuficientes orientação e defesa jurídica, afirmação que será abordada adiante, mas o que cabe pensar neste ponto inicial é o quanto o entendimento talvez equivocado dos citados termos pode se refletir, ainda que sutilmente, nos atendimentos realizados aos usuários dos serviços oferecidos pela DPEMT.

A necessidade de pesquisar o conceito de justiça, lei e direito está justamente entrelaçada com algumas observações colhidas. Todos os dias chegam à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso pessoas em busca de ajuda em relação às suas demandas, que acreditam só serem possíveis de solução pela via da judicialização; e esperam que a lei seja aplicada de forma justa em seus casos.

A diferenciação dos termos é de suma importância para se evidenciar a distância que separa justiça e direito. O objetivo é que a partir da elucidação desses termos seja possível vislumbrar esse campo que envolve uma atuação também política, pois, ao inscrever no próprio direito exigências não reconhecidas pela justiça, acaba-se por ultrapassar as linhas delimitadas pelas instituições no que se refere ao Estado democrático de direito.

As ideias de Jacques Derrida e o trabalho desenvolvido por Eduardo Leal Silva⁴ foram fundamentais para auxiliar na compreensão e diferenciação dos conceitos ora analisados.

⁴ Realizou sua pesquisa de dissertação de mestrado em Direito intitulada: “Força de Lei: o fundamento místico da autoridade em Jacques Derrida”, pela Univer-

Derrida sempre se mostrou bastante sensível às questões que dizem respeito ao outro, o que pode ser observado em diversos de seus textos. O fato de ter sentido na pele as marcas da violência colonial, por ter vivido ainda criança os reflexos do nazismo, pode explicar tal sensibilidade.

As relações problemáticas entre o direito e a justiça são fatores que podem contribuir para agravar conflitos da convivência em sociedade; se as pessoas já têm dificuldades em acessar os equipamentos públicos comunitários, acreditam que suas demandas serão solucionadas de forma justa, acreditam que realmente a justiça é cega e que irá lhes atender sem distinção, por meio do direito; aqui emerge o primeiro ponto de discussão: os usuários da DPEMT esperam que a justiça seja efetivada em um equipamento em que a leitura de suas demandas será feita a partir do direito.

A questão não está na crença dos usuários em relação à instituição, mas, sim no que diz respeito ao entendimento de que justiça e direito são sinônimos. O ponto em que se quer chegar é que justiça e direito não são a mesma coisa, e, mais ainda, não podem ser confundidos ou assemelhados. Essa é uma questão que, apesar de sua complexidade, será apresentada neste primeiro momento de forma bastante objetiva.

O direito não é a justiça. O direito é o elemento do cálculo, enquanto a justiça é incalculável, ela exige de nós que se calcule o incalculável: o que seria justo – a decisão justa a partir de uma experiência aporética que é indecidível por princípio –, momento este de extrema angústia pois que a decisão justa nunca será garantida por uma regra, por uma lei. (DERRIDA, 2010, p. 30).

A justiça está no campo daquilo que não pode ser apreendido conceitualmente, sempre escapando à sistematização dos códigos,

sidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro (SILVA, 2015).

isso pelo seu próprio caráter infinito, incalculável, que se mostra rebelde às regras e de forma instrumentalizável, ou seja, a justiça por si só não pode contar com um sistema de regras, de normas e prescrições, haverá sempre um elemento de indecisão.

Aliás, o próprio símbolo da justiça que se conhece se mostra bastante interessante: a figura de uma mulher com os olhos vendados segurando uma balança, indicando o mesmo peso para ambos os lados. Talvez a figura feminina seja para representar a sensibilidade necessária para julgar os fatos, ou talvez apenas uma possibilidade de imaginação interpretativa se esforçando para acreditar que é preciso que se tenha sensibilidade para julgar o que é justo ou não. A questão é: a partir de qual ângulo será analisado o que é justo ou não? Essa é certamente uma pergunta de difícil resposta, pois a justiça transcende a esfera da negociação social.

A justiça não estaria para privilegiar o conceito de homem, mas sim, de *outrem* que, por ser desconhecido, coloca-nos sempre em uma busca interminável por justiça. Ainda que pareça difícil assimilarmos, a justiça é uma experiência incalculável e da ordem do impossível.

Como conciliar o ato de justiça, que deve sempre concernir a uma singularidade, indivíduos, grupos, existências insubstituíveis em uma situação única, **como conciliar o singular com a regra, com a norma, o valor ou o imperativo de justiça**, que têm necessariamente uma forma geral, mesmo que essa generalidade prescreva uma aplicação que é, cada vez, singular? **Como aplicar a norma ao singular que excede a norma?** Sob a proteção do direito eu agiria de modo conforme ao direito objetivo, mas não seria necessariamente justo. (DERRIDA, 2010, p. 31, grifos da autora).

Essa argumentação serve de base para se refletir a respeito da incompatibilidade da norma e da singularidade diante de uma crise ética entre os saberes que compõem o quadro de agentes da

DPEMT. Buscou-se estar atento a este aspecto ético para que, a partir da análise dos casos aqui tratados, a crise possa ser evidenciada. As questões apresentadas por Derrida se mostram bastante pertinentes diante de duas esferas tão distintas quanto à justiça e ao direito – a justiça como um valor que norteia; o direito, uma dimensão da racionalidade humana que encara as relações intersubjetivas, que considera o que é devido a cada um dependendo do contexto.

O direito pode ser entendido como um produto social encarado na figura do Estado que estabelece expectativas de condutas, ou seja, de como as pessoas devem agir em determinados casos, com a possibilidade de se lançar mão do uso da força para a efetivação dessas expectativas, operacionalizável, codificado na forma de leis.

O que faz com que a justiça escape à sistematização dos códigos está justamente na singularidade que cada pessoa e/ou cada caso irá apresentar, e é exatamente essa singularidade que possibilita questionar até onde cabe a justiça sem a aplicabilidade da lei através do direito. A relação justiça-direito é paradoxal, pois, se a justiça não é o direito, ela necessita do direito para se tornar efetiva. Por outro lado, o direito, que não é a justiça, precisa da justiça para justificar sua força (DERRIDA, 2010).

Tais afirmações poderiam causar alguma estranheza e até, aparentemente, desmotivar a luta por justiça; no entanto, vieram a despertar o interesse por sua dimensão criativa ao tornar viável que o sentido universal da lei possa se particularizar e ao mesmo tempo se singularizar em um determinado caso; este será sempre único: trata-se do exercício do direito em transformação, em constante desconstrução.

O que é nomeado como desconstrução se trata de um movimento duplo, visto que cada coisa é portadora de múltiplas significações. Então, a desconstrução seria o trabalho de dentro das unidades de sentido, de dentro dos textos, por exemplo, encontrar os princípios que os formam, não apenas os princípios que fazem essas unidades surgirem, mas também a ruína delas. Trata-se da ruína no sentido de identificar o que formou essas unidades de sentido,

assim, seria possível encontrar o ponto a partir do qual fosse possível desconstruir essas mesmas unidades e, dessa forma, desconstruir não significa destruir, e sim recuperar a memória das coisas e as camadas heterogêneas que cada conceito carrega consigo.

Ao tratar a desconstrução como um mecanismo, considera-se, de um lado, a responsabilidade incalculável, sem limites – e pode-se dizer até excessiva – diante da memória, de uma memória daquilo que nos foi legado sob o nome de justiça. Por esse motivo é relevante lembrar qual a origem, sua história, o sentido, assim como os limites que envolvem o conceito não só de justiça como também de lei, dos valores, das normas, das prescrições que nos foram impostas e que permanecem mais ou menos legíveis.

Como já foi dito, a desconstrução não significa destruir o termo; sua proposta aparentemente, ou ao menos da forma como é possível entendê-la, aproxima-se muito de uma espécie de “desmontagem” de algumas engrenagens que aparentam estar em bom funcionamento, mas, no fim, não estão.

Derrida (2010) parece deixar bastante evidente seu posicionamento sobre a desconstrução, embora em nenhum momento o autor tenha se referido a um possível incômodo no sentido de que esse termo possa vir a causar equívocos. Pelo menos é o que se imaginou quando o autor afirma que desconstruir não é um método, uma categoria, uma arte, um procedimento, uma técnica, um conceito ou mesmo uma doutrina e que também não deve ser entendido como uma forma de interpretação de texto. A desconstrução é muito mais que isso; em sua essência, a desconstrução é uma procura “ativa”, uma procura pelos inúmeros significados ocultos que as palavras encerram, assim como a tendência em buscar na justiça um fundamento para o direito; a desconstrução poderia desestabilizar verdades cristalizadas.

A desmontagem do texto que Derrida sugeriu nas “mais elementares partes, pedaços ou estruturas, favorece a construção de um significado no sentido inverso, partindo-se de categorias hierarquicamente inferiores para categorias superiores e externas”

(SILVA, 2015, p. 61). Para pensar em desconstrução, fez-se necessário observar a existência da força, assim como sua relação com a justiça, pois, “não há lei sem aplicabilidade e não há aplicabilidade ou *enforceability* da lei sem força, quer essa força seja direta ou não, física ou simbólica, exterior ou interior” (DERRIDA, 2010, p. 9).

Separar lei e força, direito e violência mostrou-se uma tarefa complexa, direito e força, força e autoridade, essa é a base de todo o direito, que em si não é justo nem injusto, ainda que seja uma força autorizada. A lei estaria então ligada a uma classe, a um sistema de órgãos que regem a sociedade nos mais diferentes âmbitos.

É possível observar, que a identificação entre direito e lei é um repertório pertencente ao Estado, o qual tenta convencer de que o poder estaria a favor do povo, o que justificaria a questão levantada por Derrida em relação ao mecanismo que regula o comportamento social das pessoas: como seria possível distinguir, como sociedade, entre o que força da lei (considerada justa) e violência (que ao ver deste estudo é sempre injusta)? A questão abre brechas para outra que diz respeito aos critérios que separam essa força “justa” da violência “injusta” e, foi necessário então compreender, na medida do possível, o que é essa força justa ou não violenta.

Não obedecemos às leis porque elas são justas, mas porque elas têm autoridade. Elas têm autoridade porque lhes damos crédito [...] Este crédito repousaria [segundo ainda Pascal e Montaigne], no **fundamento místico da autoridade... em ficções legítimas** sobre as quais nosso direito funda a verdade de sua justiça. Este momento fundador, de inaugurar o direito, aplicar a lei, consiste num golpe de força, numa violência performativa e interpretativa que nela mesma não é justa nem injusta. (DERRIDA, 2010, p. 21, grifos da autora).

A obediência à lei reside não em sua justiça, mas em sua autoridade, são as pessoas as responsáveis por dar poder à lei, isso pela forte crença de que aparentemente é o aspecto subjetivo que permite sua força, suficiente para que se submetam aos seus ditames.

É possível retomar a expressão utilizada pelo autor “o fundamento místico da autoridade” para ser pensada a autoridade que a lei tem sobre as pessoas; é necessário crer em tal autoridade, autoridade que é fruto de uma crença da qual se compartilha, não é nem real nem natural. O que fundamenta a autoridade da lei é a obediência das pessoas, suas crenças, independentemente da valoração de justiça que a lei possa receber.

A violência fundadora das leis “já que a origem da autoridade, fundação ou fundamento, a instauração da lei não pode, por definição, apoiar-se finalmente senão sobre elas mesmas, elas mesmas são uma violência sem fundamento” (DERRIDA, 2010, p. 26). A autoridade da lei se funda sobre ela mesma, não é necessário que haja quaisquer condições para que se estabeleça. Nesse sentido, a força performativa é o fundamento da lei se pronunciando como necessária e, como não há direito fundador do direito, ele será violento e sofrerá violência.

Lei e justiça também pertencem a duas esferas distintas. A justiça em si é e está para além da lei, caso contrário seria reduzida à imposição de si mesma. Por ser um produto da dinâmica social e política, a lei é finita, relativa e historicamente determinada, ou seja, seus códigos vão sendo alterados de acordo com as necessidades que cada época apresenta, e essa operação de fazer a lei consiste em um golpe de força, o que poderia chamar de uma violência performativa, portanto, interpretativa que, em si mesma, não é justa nem injusta.

Desse modo, a lei seria entendida como um “*a priori*” do direito; não há direito sem força, não há lei sem aplicabilidade e não há aplicabilidade da lei sem força, as leis não são justas como leis, sua autoridade repousa apenas no crédito que é dado a elas. Tem-se fé, acredita-se e confia-se em seus fundamentos, não por serem

ontológicos ou racionais, esse “ato de fé” é justamente o fundamento místico da autoridade (DERRIDA, 2010).

Aliás, as conclusões obtidas a partir dos casos aqui analisados levam a afirmar que fé e confiança são as únicas coisas que restam para os usuários dos serviços da DPEMT. Conforme já colocado e seguirá sendo reiterado, são pessoas que sofrem diferentes formas de violações de direitos, sofrem com a falta de acesso aos equipamentos, sofrem por vezes até com a dificuldade em se comunicar, em não entender o que os agentes institucionais dizem. A complexidade dos termos apresentados somados às condições dessas pessoas e aos interesses da burguesia em continuar mantendo a lei em favor de seus interesses forma um abismo ainda maior entre justiça e direito, afinal, quem as elabora dificilmente compartilha ou compartilhou da realidade de vida de quem será afetado por elas.

A complexidade da justiça diminui quando seu exercício se dá como direito. O direito conta com um sistema de normas, regras e prescrições, possui manuais de referência com instruções de como determinadas tarefas devem ser elaboradas. O direito se fundamenta em uma força performativa a partir de atos de linguagem que institui discursos implicando na realização de ações. Seriam esses discursos instituídos à força para que a lei seja efetivada, discursos em que o poder da lei prevaleça.

As estruturas da justiça apresentam o que Derrida nomeou de “aporias” e a primeira dessas aporias seria a suspensão da regra. A liberdade da decisão apresenta um paradoxo, pois para ser livre é necessário que a regra seja suspensa, embora para que seja reconhecida como tal, para que a decisão não seja arbitrária ela precisa seguir uma lei, ou seja, uma regra.

Para que uma decisão seja justa e responsável, não deve ser apenas conforme a lei, pelo contrário, uma decisão justa é um ato de interpretação do seu valor reinventador da lei. Como se não houvesse lei anteriormente e a cada caso o juiz inventasse uma.

O que decorre desse paradoxo é que nenhuma decisão que a justiça pretenda realizar será representada de forma pura e plenamente justa. A decisão, uma vez alcançada, já seguiu uma regra, seja ela dada, reinventada ou reafirmada. A *epoché* – ou suspensão da regra – a condição de possibilidade da decisão, o que pressupôs a inquietação e o momento de suspense, porque “suspenso está o crédito de toda a rede de conceitos e axiomas sedimentados historicamente na forma de direito positivo em torno dele: o ético, o político, o técnico, o econômico, o psicossociológico, o filosófico, o literário” (DERRIDA, 1994, p. 62).

Suspender a regra abriria inteligência para o ilimitado da justiça, para a possibilidade de uma renovação dos fundamentos do direito. A suspensão da regra auxiliou a lembrar os limites dos conceitos de lei, justiça e direito, a história, a origem e o sentido dos valores, das normas e prescrições que ali se encontram impostas e sedimentadas. Dessa forma, é possível ser impulsionado a denunciar não somente os limites teóricos, mas as injustiças concretas em nome da legalidade.

Seria o caminho para evitar que se caia num profundo sono dogmático, propiciando assim uma abertura como a que já possibilitou, na história dos povos, caminhos que abriria portas para adentrar todas as lutas emancipatórias que restam e deverão restar em curso, em toda parte no mundo, para os homens e para as mulheres.

Não basta a aplicabilidade de uma norma genérica para que a justiça seja feita, é preciso que o julgador decida voltado para a singularidade do caso sob apreciação, e é justamente essa a segunda aporia apresentada por Derrida. A singularidade jamais poderá ser adequadamente compreendida ou subsumida na universalidade da lei ou na impessoalidade do direito. Em vista desta singularidade, a decisão justa – como direito justo – é impossível, pois a justiça não pode ser dada como positividade ou presença.

É a partir do que Derrida chama de “espírito de justiça” que se vê a necessidade de buscar a singularidade, de modo que a cada

caso, a cada pessoa, de alguma forma se invente a regra e o exemplo. A singularidade, portanto, deve apoiar-se no direito, na justiça-como-direito, mantendo-se consciente de que existem limitações que são decorrentes de seu caráter genérico. O julgador que representa a justiça-como-decisão, ao se deparar com a especificidade de um caso concreto imprevisível aos olhos da regra geral, deve, portanto, integrar e “vivificar” a norma geral.

A questão que se apresenta diante da aporia da singularidade é que uma decisão terá que ser tomada – tarefa esta nada fácil –, pois as demandas concretas esperam por justiça e reclamam uma resposta sem poder esperar, e mais: o julgamento que não é dirigido a um “sujeito de direitos” tem seu sentido esvaziado, assim como esvaziaria também o próprio⁵ aparato judiciário e a justiça como um todo.

Tomar uma decisão de forma justa diante de um caso concreto considerando sua singularidade certamente não é tarefa simples, isso exigirá do sujeito-julgador responsabilidade, pois se encontra constantemente sob a exigência de dar respostas a outrem. Responsabilidade essa que se intensifica diante da terceira aporia abordada por Derrida, a urgência da justiça.

As decisões devem ser tomadas da forma mais coerente possível, pois não há garantias de que poderão ser corrigidas – o que pode ser temerário, como um salto no escuro, talvez o momento mais agudo e dramático vivido pelo sujeito-julgador em seu exercício da liberdade, o que não significa que deve ser postergado, o que também não significa negar o caráter cortante, incisivo do decidir. Ainda que a urgência da justiça coloque o sujeito-julgador diante da

5 A noção de sujeito de direito pode ser concebida como uma criação da contemporaneidade. Influenciada principalmente pelo cristianismo, a Escola de Direito Natural, que defende que existam direitos inatos ao homem, os quais são anteriores e superiores ao Estado, juntamente com esse conhecimento se tem a tradição da filosofia iluminista na defesa do indivíduo face ao Estado, essas duas esferas do pensamento contribuiram para que os poderes instituídos reconhecessem determinados direitos considerados essenciais a todo ser humano (PHILIPPI, 1991).

responsabilidade de uma tomada de decisão, essa mesma urgência não deve ser utilizada como justificativa para impedir ou negar uma decisão, assim como a ignorância sobre os critérios e as consequências não afasta a urgência do decidir.

Não é que se deva agir na ausência de regras (que são historicamente postas) nem na ausência de saberes (que são historicamente construídos), mas a justiça exige que a cada passo se reinstitua as regras em nome das quais se decide, em um agir cuja justiça não pode ser garantida por nenhum saber enquanto tal. Esse excesso da justiça em relação ao direito e ao cálculo, esse transbordamento do inapreensível em relação ao determinável não pode e não deve servir como álibi para se ausentar das lutas político-jurídicas, no interior de uma instituição ou de um Estado (DERRIDA, 1994).

No contexto geral, as relações entre os homens são complexas; é impossível pensar nessas relações sem a existência de dominação, imposição ou vínculo de sujeição entre as pessoas. É possível dizer que em qualquer âmbito das relações interpessoais sempre haverá o exercício deliberado de poder, sempre haverá algum grau de hierarquia nos mais diferentes contextos, mas o ponto que interessa de fato é o lugar de assujeitamento dessa classe da população que faz uso dos serviços da DPEMT: são pessoas assujeitadas socialmente que procuram nos equipamentos públicos comunitários e, no caso campo dessa investigação, procuram no Poder Judiciário a justiça, e esperam encontrar um lugar para serem escutadas e atendidas, mas que poderão sentir na pele as forças violentas da lei aplicada pelo direito. A violência, assim colocada, insere-se no desrespeito à singularidade de cada caso, de cada demanda apresentada (SILVA, 2015).

Ter o entendimento sobre a distinção entre os conceitos elucidados pode abrir caminhos para pensar não apenas nas demandas apresentadas na DPEMT, mas também o que essas pessoas esperam de um equipamento que faz parte do Poder Judiciário e que é entendido por muitos como uma instituição que irá aplicar a justiça.

É com o intuito de diferenciar o que são instituições, organizações e estabelecimentos e quais suas atribuições que segue o próximo ponto da nossa discussão.

Instituições, Organizações e Estabelecimentos

Até aqui, foram discutidos os conceitos de direito, lei e justiça com o objetivo de elucidar suas diferenças. Discussão que é considerada importante diante da complexidade que tais conceitos apresentam. Por vezes, foram utilizados alguns termos sem dar conta ou ter a dimensão do quanto seu entendimento equivocado pode gerar problemas de interpretação. Para os participantes, para os usuários dos serviços da DPEMT, ter a noção dessa diferenciação pode não fazer diferença, mas para para a presente obra, é de suma importância a utilização adequada de cada um desses conceitos. Assim, nesta seção também serão diferenciados outros conceitos relevantes para a composição da temática aqui desenvolvida.

Ao longo de sua história, o ser humano organizou-se de forma que fosse possível a convivência entre diferentes formas de agir e pensar, e essa organização fez com que cada comunidade desenvolvesse mecanismos a partir de seus aspectos culturais e ideais para reforçar sua estrutura. Historicamente, o que uma sociedade entende como certo e errado, bom ou ruim, passa por variados segmentos de sua população. Dessa forma, criam-se códigos, organizações e estabelecimentos que irão instituir um modo de viver (PARRAGA, 2019).

Cada sociedade encontrará em seu próprio desenvolvimento as necessidades a serem instituídas, tornando possível que normas e regras sejam estabelecidas, permitindo o compartilhamento de espaços comuns. Ainda que cada pessoa apresente sua subjetividade, elas não são constituídas isoladamente, ou seja, a subjetividade de uma pessoa

também se constitui a partir de práticas sociais, práticas estabelecidas pelas instituições. Tal afirmação será retomada mais adiante.

O que significa instituição, instituir e práticas, de que se estamos falando? Para tanto, recorreu-se a Marlene Guirado, que nos apresenta uma definição sobre as instituições e como elas afetam a vida das pessoas. De acordo com a autora instituição é:

[...] um conjunto de práticas que se repetem e que, enquanto se repetem, legitimam-se; sendo a legitimação uma espécie de naturalização daquilo que é instituído. Em algum momento da história e para dar conta de certas necessidades e urgências sociais, os homens foram se organizando de determinada forma, e essa forma de organização ou de relação vai-se perpetuando; são as instituições. (1997, p. 2).

Pareceu bastante evidente que as instituições correspondem então às práticas; a escolha realizada por essa autora não foi aleatória, pois, como já mencionado, o objetivo principal é procurar explicar esses conceitos de forma bastante objetiva.

Nesse sentido, o conceito de instituição apresentado por Baremblytt pode colaborar para esse entendimento. A instituição se caracteriza neste sentido como uma esfera simbólica e/ou imaginária, que se refere a manifestações humanas em relação à organização social, ou seja, manifestações que estão presentes na cultura. Podem ser citados como exemplo os laços parentais, a justiça, a religião e a política, instâncias que unem os indivíduos. Todas são consideradas instituições, delimitam padrões de conduta esperados e idealizados a partir das construções humanas, circunscrevem uma rede de sentidos para as ações: as “instituições são árvores de decisões lógicas que regulam as atividades humanas, indicando o que é proibido, o que é permitido e o que é indiferente” (BAREMBLYTT, 1996, p. 177). Segundo seu grau de objetivação, elas podem estar expressas em leis, princípios ou fundamentos, em normas ou pautas.

Outro significado para a instituição se refere a organizações hierárquicas, as quais são estabelecidas em um espaço físico delimitado com funções específicas. Tais instituições são regidas por um código de regras e normas, inclusive podem estipular punições e recompensas. Este conceito de instituição caracteriza-a como concreta, e como exemplo é possível citar as escolas, as igrejas, as indústrias, os presídios.

Discriminou-se, então, esse segundo significado de instituição por organização. O termo organização empregado neste texto corresponde ao conceito apresentado por Baremlitt (2002), que renuncia ao termo estabelecimento por se tratar, segundo o autor, de estruturas meramente físicas. Embora outros autores tenham abordado o mesmo termo, acredita-se que este seja o mais apropriado para as discussões ora apresentadas.

Ainda de acordo com Baremlitt (1996), é necessário que as instituições se materializem, e essa materialização se dá em forma de organizações concretas para que cumpram sua função de regulação da vida humana. É importante ressaltar que são as instituições que formam e informam as organizações. Para dar vida às instituições são necessários agentes, ou seja, pessoas que irão protagonizar em suas práticas – sejam elas verbais ou não, teóricas ou técnicas – a responsabilidade de dar vida à instituição, podendo ser vistos sempre em vivo dinamismo.

A ideia de instituinte pode nos ajudar a pensar o quanto essa noção se aproxima da noção de justiça e direito; sem as formas do direito a justiça não conseguiria se atualizar, ainda que sua força seja instituída. As demandas apresentadas pelos usuários dos serviços da DPEMT precisam ser traduzidas para termos jurídicos, de modo que seja possível encontrar na lei uma resolução.

Por mais que essa leitura seja às vezes até turbulenta, ela só é possível a partir de elementos instituídos. O instituído é caracterizado por Baremlitt (1998, p. 32) como um movimento, como um processo: “o instituinte é efeito da atividade instituída”. É importante destacar que, quando se fala que essas práticas são instituídas, não

é propositalmente proposital, e é exatamente na sutileza em que elas acontecem que se torna difícil identificá-las e principalmente combatê-las quando prejudicam os usuários de alguns equipamentos.

De igual modo, é preciso destacar que ao mencionar instituídos e instituintes não se trata de conceitos positivos ou negativos, ambos fazem parte de um movimento histórico da sociedade, o instituído sendo o parâmetro de permanência e o instituinte, o indicador de um movimento de transformação.

Kohara (2009) assinalou que uma instituição só pode ser apreendida pelo sujeito a partir de outros sujeitos, ou seja, a partir das organizações, de um conjunto que é um espaço que propicia a prática institucional, embora o termo organização possa não coincidir com a instituição. Quando uma organização começa a tomar atitudes contraditórias em relação aos seus objetivos socialmente compartilhados, pode ser indicador de mau funcionamento referente à sua função social. Essas atitudes podem ser decorrentes de inúmeros fatores, em geral imperceptíveis nas ações do dia a dia, mas que podem ter grandes consequências principalmente para os usuários desses serviços.

As consequências referidas aqui podem estar relacionadas ao fato de as instituições fazerem parte de composições lógicas, sendo estas instâncias de saber, buscando o tempo todo recompor relações sociais, bem como organizar/ordenar espaços. Com esses objetivos, as instituições e seus respectivos estabelecimentos/organizações são capazes de capturar os processos de subjetivação singulares, “impondo-lhes seu próprio modelo através da centralidade do poder, do saber, do dinheiro, do prestígio, da disseminação da culpa” (PEREIRA, 2007, p. 7-8).

Embora já tenham sido diferenciados os conceitos de justiça, lei e direito anteriormente, o que ou aquilo que os usuários esperam em relação a esse estabelecimento/organização em específico faz parte de uma construção socialmente compartilhada das atribuições da instituição justiça juntamente com aquilo que pelo usuário

foi internalizado, com sua noção do que é ou não justo, enfim, todos os casos atendidos na DPEMT podem apresentar algum grau de complexidade.

Não foi raro encontrar usuários questionando a orientação e/ou a resolução que receberam para a demanda apresentada, o que em alguns casos ficou bastante nítido: o que se espera da DPEMT está diretamente relacionado ao imaginário dessas pessoas sobre as atribuições deste espaço, espaço que surge a partir de lutas sociais cujo principal objetivo é prestar atendimento jurídico àqueles considerados hipossuficientes. Dessa maneira, mostrou-se importante apresentar uma contextualização histórica sobre o surgimento das defensorias no Brasil.

Surgimento da Defensoria Pública no Brasil

Após serem diferenciados os conceitos Instituições, Organizações e Estabelecimentos, é importante seguir com uma breve contextualização do surgimento das Defensorias Públicas no Brasil, órgãos responsáveis por oferecer ao cidadão sem recursos financeiros (não apenas) o atendimento jurídico de forma gratuita, buscando atender a todos de forma digna e igualitária. Apesar de esta última frase ser bastante comum em discursos do dia a dia, interessou buscar analisá-la de forma mais detalhada.

No decorrer da história vários registros sobre o que hoje é chamado de “defesa dos hipossuficientes” foram surgindo. É possível encontrar esses registros em diferentes épocas e regiões do mundo; embora bastante interessantes, neste texto não será aprofundado esse resgate histórico, pois o objetivo é apresentar um panorama geral acerca do surgimento das Defensorias Públicas no Brasil e, principalmente, discutir sobre qual é realmente a missão ou os objetivos das Defensorias enquanto órgãos ligados à instituição de justiça. A seguir são apresentados alguns recortes de datas utilizados

para nortear o percurso de reconstituição do contexto histórico de surgimento das Defensorias no Brasil.

Durante a República Oligárquica que ocorreu entre os anos de 1889 e 1930, a assistência judiciária, entendida então rudimentarmente como a defesa na esfera criminal de pessoas pobres que não teriam condições de pagar por uma defesa particular, era atribuída aos “curadores geraes”, pertencentes aos quadros do Ministério Público. Após a Revolução de 1930, a Constituição de 1934 definiu que a União e os estados concederiam assistência judiciária às pessoas necessitadas. Diante dessa definição, determinou-se inclusive a criação de “órgãos especiais” para esse serviço (MOREIRA, 2016).

A expressão “assistência judiciária” foi cunhada no art. 113, n. 32 da Constituição Federal de 1934, e o mesmo artigo atribuiu à União e aos estados a prestação de assistência judiciária aos que não tinham condições financeiras de arcar com uma despesa dessa natureza, além de atribuir a obrigação de criar órgãos específicos para este fim. Em 1935, o estado de São Paulo criou um serviço governamental regulamentado pela Lei Estadual 2.497/1935 – o Departamento de Assistência Social, pelo Decreto Estadual 7.078, e posteriormente outras unidades da federação fizeram o mesmo (SCHUBSKY, 2008).

Ainda que grandes discussões em torno não apenas do acesso como da garantia dos direitos dos cidadãos estivessem ocorrendo, em decorrência das grandes demandas, Cunha (2001) afirmou que apenas em 1950, com a Lei n. 1.060, é que foram definidos critérios e procedimentos para que o Poder Judiciário pudesse deferir, aos jurisdicionados sem condições financeiras, a isenção de taxas, custas e honorários.

No que diz respeito ao serviço de defesa jurídica dos cidadãos necessitados, a lei não previa a existência de um órgão público que fosse destinado para este fim, acabando por definir “como solução a nomeação de advogados particulares, ou até mesmo de estudantes de

direito, onde não houvesse serviço de assistência judiciária, organizado e mantido pelo Estado” (CUNHA, 2001, p. 158).

A solução aparentemente não surtiu o efeito esperado por parte de seus idealizadores, visto que as transformações políticas, sociais e econômicas que marcam a contemporaneidade colocaram a sociedade também diante de novos conflitos sociais, e a presença crescente do direito como um instrumento de integração social marca essa nova forma de democracia

Segundo Motta, Ruediger e Riccio (2006), a partir dos anos de 1970 é que os princípios e conceitos acerca dos direitos emergiram como elementos da agenda política no Brasil, ganhando maior visibilidade com o término do regime militar, dando início à defesa dos direitos dos grupos chamados “minoritários” que incluíam, por exemplo, negros, mulheres, homossexuais, crianças e portadores de necessidades especiais, tanto físicas quanto mentais, além da promoção do direito de moradia, educação, segurança, saúde e a defesa do meio ambiente.

O ponto de apoio para a luta da sociedade civil pelo restabelecimento do Estado de direito foram os movimentos sociais, ou seja, o povo lutando para ter acesso a direitos que teoricamente já lhes eram garantidos e, por esse motivo, acredita-se não ser difícil compreender a importância desses movimentos para as classes minoritárias.

Os estados brasileiros, na tentativa de encontrar soluções para que os menos favorecidos tivessem acesso à justiça, adotaram suas próprias medidas visando garantir condições mínimas de assistência judiciária. Essas soluções acabaram evoluindo em três direções possíveis, que foram: instituir um órgão específico e público para desempenhar a assistência jurídica, criando assim em alguns casos as primeiras Defensorias Públicas dos estados; atribuir a função de assistência jurídica para alguma instituição já existente, em regra à Procuradoria-Geral do Estado (PGE); ou remunerar advogados particulares com recursos públicos, para que pudessem

atender às demandas da população carente por serviços jurídicos (CAPPELLETTI; GARTH; 1988).

Foram anos de exaustivas discussões acerca do tema dos direitos ao acesso à justiça para as classes em vulnerabilidade. Segundo os autores, é possível que inicialmente todas essas discussões estivessem voltadas para os interesses pessoais de parte de seus organizadores.

A Defensoria Pública constitui uma instituição que contribui para o regular funcionamento da justiça e inseriu-se na Constituição Federal de 1988, no Capítulo IV, das Funções Essenciais à Justiça, bem como o Ministério Público (Seção I), a Advocacia Pública (Seção II) e a Advocacia (Seção III).

A Defensoria Pública surgiu da necessidade de as classes minoritárias terem direito ao acesso e garantia de seus direitos. Assim, mais uma vez vale destacar que as DPs são frutos de tais classes que se uniram e realizaram inúmeras manifestações sociais, sendo denominadas então pela Constituição Federal de 1988 como função essencial à justiça: as garantias institucionais conferidas à Defensoria Pública explicitam seu papel de agente não apenas de interesses individuais como também de guardião de interesses coletivos e difusos. Ao se constituir como uma instituição distinta dos modelos prévios de acesso à justiça, e de escopo maior, sua origem está marcada pelo processo em curso na sociedade brasileira.

Assim:

À Defensoria Pública compete a promoção de justiça social, o que se efetiva tanto no exercício de suas funções judiciais quanto extrajudiciais. É na atuação extraprocessual que se constroem alicerces para o exercício da cidadania à medida que projetos educacionais, por exemplo, potencialmente transmitem informações aptas a disseminar o conhecimento de como se compõe e se estrutura o Estado, seus poderes e funções. Viabilizando, assim, ao menos em tese, o rompimento de ciclos geracionais de

exclusão política de uma classe à qual sempre foi cerceada a participação efetiva nas esferas de decisões. (CARDOSO, 2010a, p. 18).

A Defensoria Pública corresponde a um órgão pertencente à instituição da justiça. Uma, ou seja, uma unidade que, como o próprio nome indica, forma um todo orgânico no qual o defensor público no exercício da atividade-fim apresenta⁶ a própria instituição, seus membros podem ser substituídos em casos de afastamentos legais sem solução de continuidade, isso sem que os serviços prestados sejam prejudicados. Porém, é organizada em três ramos: Defensoria Pública do Distrito Federal, Defensoria Pública da União e dos Territórios e Defensoria Pública dos Estados, compostas por defensores públicos, ou seja, os responsáveis por prestar atendimento aos usuários são advogados que prestam concurso público para exercerem a função.

A Defensoria Pública é um dos componentes do Sistema de Justiça em conjunto com o Poder Judiciário e o Ministério Público, embora sejam instituições distintas e autônomas entre si. A Defensoria Pública do Estado é um órgão que tem como atribuição cumprir o dever constitucional de assegurar aos cidadãos de menos recursos o acesso à justiça e defesa de seus direitos e interesses, não apenas direitos civis, como também sociais.

A Defensoria Pública é um órgão público independente e, de acordo com a Constituição de 1988, é um serviço essencial e permanente que tem como principal função assegurar de forma gratuita e integral para as pessoas de baixa renda a defesa de seus direitos.

Dessa forma, a Defensoria Pública é responsável por atender à parcela da população que não tem condições financeiras de custear uma ação jurídica, esteja a ação relacionada ao reconhecimento de guarda, à revisão de pensão, ao divórcio, enfim, ações que por vezes só

⁶ O termo apresentar é aqui utilizado em respeito à Teoria do Órgão, segundo a qual cada membro da Defensoria Pública não representa, é a própria Defensoria personificada, ou seja, a faz presente em sua atuação (ZANON JUNIOR, 2013).

se tornam possíveis mediante um processo jurídico, além de promover os direitos humanos, educação em direito e orientações jurídicas.

[...] A Defensoria Pública, nos termos propostos, também na organização funcional do poder, correlaciona-se diretamente com o Princípio da Justiça Social, uma vez que se insere no quadro institucional brasileiro como um organismo expressamente vinculado à promoção da Justiça Social. Ou seja, um organismo capaz de estabelecer a mediação jurídica entre os necessitados e o poder público, com o que se propicia a descoberta e a concretização dos direitos daqueles. Através dessa atuação, a Defensoria Pública é uma instituição que contribui para a integração e a inclusão social do grupo de necessitados. Contribui para a inclusão social porque faz com que os necessitados deixem de ficar à margem dos benefícios do sistema político-econômico. (JUNKES, 2004, p. 543).

As afirmações da citação acima vão ao encontro do que diz a Constituição Federal de 1988: cabe ao Estado prestar assistência jurídica de forma integral e gratuita para aqueles que comprovarem não ter condições financeiras; nesse sentido, fica evidente qual é o público atendido pela instituição: pessoas que comprovem a impossibilidade financeira em relação a assistência jurídica, ou seja, quem não tiver possibilidade de pagar por um serviço de advogada(o) particular.

A Defensoria Pública surgiu como uma forma específica de assistência judiciária, estabelecendo-se como modelo que foi vinculado para todo o país, isso graças aos esforços de seus integrantes. Defensores públicos e servidores ligados à assistência jurídica e engajados na atuação política e através de associações representativas da categoria foram peças fundamentais para constitucionalizar a Defensoria Pública.

A Defensoria Pública do Estado é uma instituição cujo objetivo é oferecer orientação jurídica integral. Por jurídica ou jurídico, entende-se aquilo que Diniz (1998) assinalou: 1. Estar conforme as leis; 2. Aquilo que é desenvolvido por via da justiça; 3. Que se refere ao direito. A orientação jurídica visa o acesso à justiça, ou acesso aos direitos garantidos por lei, podendo ser alcançados por via judicial ou extrajudicial.

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV. (BRASIL, 1988).

Dessa forma, os direitos podem ser obtidos ou via processo judicial, que terá tramitação forense e todas as suas premissas, ou extrajudicialmente, ou seja, algumas ações não precisam necessariamente ter vinculação com o Poder Judiciário e nem mesmo com uma ação judicial formal.

Não há dúvida acerca da importância da Constituição da República de 1988 para que, a partir dos princípios assegurados pela Carta Magna no art. 5º, as garantias dos cidadãos sejam estruturadas e asseguradas, tanto o papel da Defensoria Pública quanto do defensor público é abordado no processo de constituição do acesso à justiça. Dentre os princípios diretamente relacionados com estes papéis, estão:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; [...] XXXIV- são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas: a) direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direito ou contra a ilegalidade ou abuso de poder; b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para a defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal; XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; [...] LV - aos litigantes,

em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral, são assegurados o contraditório e ampla defesa, com meios e recursos a ela inerentes; [...] LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. (BRASIL, 1988, p. 2-3).

As Defensorias Públicas fazem parte da instituição de justiça, frequentemente chamada de instituição, o que se acreditou, a partir dos estudos realizados, ser um equívoco. Embora se referir à Defensoria como órgão, instituição ou estabelecimento na prática, nos atendimentos realizados ao público, não faça grande diferença, ao se realizar um estudo sobre esses termos, é possível compreender uma série de práticas institucionais que correspondem a cada estabelecimento em específico.

No caso das Defensorias, existem particularidades que as distinguem das demais instituições do sistema de justiça e que são importantes de serem apontadas. O autor assinalou que existem vantagens potenciais nas Defensorias, tais como: “universalização do acesso através da assistência prestada por profissionais recrutados especialmente para esse fim” (SANTOS, 2011 p. 51); a defesa dos interesses coletivos e individuais diversificando os atendimentos para além da resolução judicial, ou seja, atuando também na conciliação da resolução extrajudicial de conflitos, assim como atuação na educação para os direitos. Embora as DPs apresentem vantagens, existem desafios e dificuldades em transformar essas vantagens em algo real, assim como garantir a ampliação da cobertura e a qualidade dos atendimentos

É importante destacar a importância de voltar-se para as práticas de classes e grupos socialmente oprimidos que lutam contra a opressão, discriminação, exclusão e contra a destruição do meio ambiente, recorrendo a diferentes formas do direito como instrumento de oposição. Portanto, o direito pode ser compreendido

como princípio de instrumento universal de transformação social politicamente legitimado.

Nos atendimentos realizados no dia a dia das DPs pode ser que existam práticas já instituídas por parte de seus agentes institucionais que são bem características desse espaço. Práticas que possivelmente foram se naturalizando com o passar dos anos e que hoje podem já não ser mais questionadas. Não está sendo dito que existem práticas certas ou erradas para uma instituição; aqui, vale considerar a reflexão sobre essas práticas e principalmente sobre como elas interferem no atendimento aos usuários dos serviços das DPs.

É preciso estar atento ao que está sendo referido quando se fala em práticas instituídas nessa instituição. Conforme assinalado anteriormente, existem campos que abarcam um código, sendo considerada então uma instituição. São eles: a linguagem, a família, a justiça, a religião, todas detentoras de um saber e que conseqüentemente irão delimitar o modo como as pessoas se relacionam. Essas instituições são abstratas, o que as tornam concretas são justamente os agentes institucionais, isso por meio de organizações e estabelecimentos.

É por meio das pessoas e de suas práticas que as instituições irão se materializar, suas práticas acabam por reafirmar a lógica por elas propostas. Os agentes institucionais que atuam na DPEMT e que estão em contato constante com o público atendido podem acabar por reproduzir algumas práticas que não fazem parte dos “manuais de conduta” para uma instituição de justiça. As aspas são para sinalizar que teoricamente existe uma forma adequada de se portar nas instituições, ainda que seja uma forma abstrata.

Algumas práticas que se constituem no dia a dia não são faladas ou registradas em documentos oficiais, mas estão lá e são reproduzidas. É possível que a visão dos agentes institucionais que representam o direito dentro das Defensorias Públicas esteja pautada em certa “sensibilidade” com o público que atendem, por esse motivo um novo olhar pode ser dado a algumas dessas práticas. Não cabe, ao menos nesse ponto da discussão, afirmar que a sensibilidade

aqui referida é positiva ou negativa, a questão é que aparentemente ela está presente.

Os agentes do direito passaram por uma formação, que em tese lhes prepara para lidar também com o que há de singular e plural ao mesmo tempo, pois esse sujeito que se coloca diante dele pertence a um contexto social. O processo não é tão simples como citado aqui, mas seria maravilhoso se todos tivessem o pensamento descrito anteriormente, ainda que a ideia aparente seja utópica, para que os usuários dos serviços das DPs sejam atendidos de forma a contemplar suas necessidades que se apresentam como demandas. Assim, a visão crítica do defensor acerca dos problemas sociais próprios do meio ao qual o usuário pertence seria, ao menos, fundamental.

A partir de algumas lutas travadas no cotidiano de uma instituição de justiça é que se percebe o quanto talvez ainda seja necessário caminhar enquanto sociedade em busca da legitimação de alguns direitos já conquistados ao longo do processo de democratização brasileiro.

Luciana Zafallon Cardoso (2010b), em seu livro “Uma fenda na justiça”, apontou para a importância da participação das classes minoritárias, sendo esse o instrumento para que questões ligadas a desigualdades possam aflorar e assim serem tomadas como prioritárias. Embora a autora se referiu à Defensoria Pública do Estado de São Paulo, é possível estender esse apontamento para um contexto geral das Defensorias. É a partir da participação social que se torna possível compreender o quadro de exclusão de ordem jurídica a ser superado, assim como o que precisa ser superado.

A autora fez uma ressalva: para ela, a participação popular não garante resultados, mas abre espaços para a ativação da cidadania, o que altera de forma significativa o histórico das lutas sociais no Brasil, principalmente quando o foco é o Sistema de Justiça. Nesse sentido, a democratização de processos existentes inicialmente na DPESP, e que pode ser dito que esteja se estendendo para outras Defensorias, potencialmente acaba implicando na legitimação do

exercício de sua função: garantir cidadania dentro do Poder Judiciário (CARDOSO, 2010b).

A participação social nos debates sobre a promoção do acesso à justiça ainda enfrenta alguns desafios. Acreditou-se que uma das maiores dificuldades para que isso aconteça seja a falta de informação por parte do público atendido pelas Defensorias. Pouco é divulgado sobre o direito de acesso à justiça para os hipossuficientes, o que pode acarretar em desencontros de informações entre defensores e usuários.

Acreditou-se que os desencontros entre a realidade social dos usuários e as atribuições das DPs possivelmente sejam uma realidade em muitas instituições. Não será abordada aqui a questão das Defensorias de modo geral; optou-se por se concentrar em uma breve contextualização da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, com o objetivo de situar o leitor sobre o campo institucional em pauta.

Adiante, será abordado o surgimento da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, bem como será referido ao psicólogo como parte de uma equipe multiprofissional, e apresentada uma discussão sobre quem é esse público atendido pela DPEMT. Questões consideradas importantes para que se tenha um panorama não apenas do campo analisado, como também dos outros contextos envolvidos.

SOBRE O CENÁRIO: AS ESPECIFICIDADES

As Defensorias Públicas no Brasil surgiram a partir de movimentos sociais que lutaram para que as classes minoritárias também tivessem acesso a atendimentos jurídicos de forma gratuita. Ao falarmos em classes minoritárias politicamente ou populações vulneráveis, nos referimos não somente às pessoas pobres, mas também às mulheres, negros, homossexuais, enfim, a toda a parcela da população invisibilizada constantemente pelas elites econômicas.

Considerou-se relevante tratar de um levantamento sobre o contexto em que surgiu a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, e, para tanto, utilizou-se principalmente o livro “Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso – Primeiro resgate histórico”⁷, assim como os escritos de Vânia Monteiro Menezes⁸.

A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso

Em dezembro de 1990 foi implementada a primeira lei complementar que dispunha da organização da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso. A lei dava à instituição autonomia administrativa e funcional e também dividia sua organização em dois órgãos: Administração Superior, integrada pelo procurador-geral

7 Escrito pelas defensoras Sandra Cristina Alves e Tânia Regina de Matos, lançado no mês de fevereiro de 2019, em sessão solene na Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso em homenagem aos 20 anos da Defensoria deste Estado.

8 Pesquisadora, hoje mestra em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Mato Grosso, desenvolveu suas pesquisas de mestrado na DPEMT entre os anos de 2017 e 2019.

da Defensoria Pública, Colégio de Defensores e corregedor-geral da Defensoria Pública, e os órgãos de execução compostos pelos procuradores da Defensoria, os defensores de Entrância Especial, os defensores de 3ª, 2ª e 1ª Entrância (ALVES; MATOS, 2019).

Mesmo com a lei complementar que previa a implementação da Defensoria Pública do Estado, o órgão que esteve responsável por atender essa necessidade da população entre os anos de 1992 e 1998 foi a Procuradoria do Estado. Em 1998, com o apoio do então governador do estado, Dante Martins de Oliveira, é que a implementação da instituição – que já existia há oito anos – foi finalmente fundamentada, através do Decreto n. 2.155. Desse modo, foi criada a Comissão Especial de Instalação da Defensoria Pública.

Em 13 de maio de 1998 foi publicado o Decreto de n. 2.262 que efetivou a instalação da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso. O quadro da Defensoria teve vagas para 16 procuradores, 22 defensores de Entrância Especial, 10 defensores de 2ª Entrância, 15 defensores de 1ª Entrância e 1 cargo para corregedor-geral (Lei Complementar n. 07/90, artigo 40). A mesma lei possibilitou aos procuradores do Estado em exercício optar por ocuparem tais vagas, com os mesmos direitos e vantagens da categoria, por integrarem o quadro da DPEMT, mas não houve na época nenhum interessado em assumir os cargos disponíveis.

O primeiro concurso público para compor o quadro de agentes efetivos da DPEMT foi aberto em maio de 1998. Após o processo de provas e análise de títulos foram nomeados 35 defensores públicos. Já em fevereiro de 1999, tomaram posse os primeiros 24 defensores da instituição. Em março do mesmo ano, o governador Dante Martins de Oliveira foi nomeado o primeiro procurador-geral da DPEMT.

Por falta de condições salariais e até mesmo físicas na implementação da Defensoria Pública do Estado, muitos defensores acabaram desistindo de seus cargos. Diante das dificuldades referidas acima, foi organizada a primeira greve da instituição. “A falta de estrutura física e o desrespeito a alguns aspectos de competência

dos órgãos da Defensoria (Conselho Superior), agregados ao descumprimento de compromissos assumidos pelo governador com a classe, levaram à primeira greve” (ALVES; MATOS, 2019).

A segunda greve da instituição teve como pano de fundo a busca por autonomia da Defensoria; aconteceu em junho de 2002 e pode ser considerada um marco na busca da efetivação não apenas da instituição, mas também em relação às condições de trabalho acordadas entre o governo do Estado e os defensores. A DPEMT passou por nove gestões até a data da presente pesquisa, todas elas marcadas pela luta da “instituição” em promover aos cidadãos por ela atendidos a garantia do direito ao acesso a atendimento jurídico de qualidade, respeitoso e sem custos.

Entrou em vigor recentemente a Lei n.º 10.773, de 5 de dezembro de 2018, a qual dispõe que a DPMT é composta por Órgãos de Administração Superior, Órgãos de Atuação-Execução Programática, Órgãos Auxiliares e Órgãos de Atuação – Administração Sistêmica. A DPEMT conta com vários núcleos e coordenadorias, os quais serão tratados mais adiante, mas, apesar disso, sua porta de entrada – pode-se assim dizer – foi o núcleo de Atendimento ao Público e Propositura de Iniciais, o chamado “balcão de feitos gerais”. É por esse balcão que a população busca informações, sendo ele responsável por encaminhar/orientar para que a pessoa seja atendida pela coordenadoria ou núcleo responsável por sua demanda, isso quando o pedido é possível de ser judicializado.

Outras demandas serão acolhidas e resolvidas ali mesmo, em seu começo, meio e fim. Isso porque dentro do Núcleo de Atendimento ao Público e Propositura de Iniciais funciona o Balcão da Cidadania – que a rigor é um projeto que já completa seu 11º ano de existência – cuja finalidade é atender às demandas da área de família, visando principalmente à solução extrajudicial de conflitos. O Balcão trata de acordos de divórcio, pensão, regularização de

guarda e visita, além de ofícios (requisição de certidões a cartórios) (MENEZES, 2019, p. 36).

O princípio que norteia a atuação da Defensoria Pública do Estado deve sempre estar ligado ao auxílio aos necessitados, que já não necessariamente se resume aos necessitados economicamente, abrange também cidadãos hipossuficientes judiciais. Nesse sentido, o Estado de Mato Grosso busca cada vez mais um bom desempenho para melhor cumprimento de seu papel, tanto perante aos seus usuários quanto à sociedade em geral, ainda que existam alguns desafios a serem enfrentados pela Defensoria Pública para a real e eficaz satisfação de seu papel junto ao cidadão.

Diante da afirmação do parágrafo anterior, é possível voltar o olhar para pensar se a busca por esse bom desempenho estaria baseada em algum tipo de controle de qualidade dos serviços apresentados pela instituição. Da forma que está sendo referido, quando a autora disse que a DPEMT busca cumprir bem o seu papel, entendeu-se que o principal objetivo da instituição seja oferecer atendimento aos seus usuários de forma integral, o que pode gerar equívocos: de um lado, a instituição cumprindo seu papel; de outro, a pessoa, o usuário que pode estar em busca de solucionar suas demandas de acordo com o que acredita ser o melhor para si.

A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso recebe todos os dias pessoas que procuram na lei não apenas seu cumprimento, mas aparentemente alguém que lhes escute e lhes direcione diante de suas possíveis angústias, diante daquilo que acreditam ser solucionado apenas por meio da lei. Por esse motivo, acreditou ser fundamental a orientação jurídica, de modo que a pessoa possa talvez vir a compreender o processo e quais serão os possíveis caminhos para o seu caso.

É visível que as pessoas estão cada vez mais em busca de vias que possibilitem realização pessoal. Nesse contexto, a DPEMT, por ser um estabelecimento conectado ao sistema jurídico e, de certa forma, ao sistema judiciário, pode ser convocada por parte da população

para operar também pela lógica dos estigmas de defender, de julgar ou/e fazer justiça, independente do significado que cada operador do direito possa ter a partir da interpretação singular de cada um dos usuários dos serviços prestados pela DPEMT. Nesse sentido, cada DP pode apresentar uma dinâmica complexa em seus atendimentos, justamente por ser um estabelecimento que hoje transita entre as áreas do direito e do campo social (BASTOS, 2019).

A Psicologia como parte da equipe multiprofissional

Algumas das demandas apresentadas na DPEMT realmente são passíveis de serem solucionadas por meios da judicialização; por outro lado existem aquelas demandas que precisam mais de orientação do que qualquer outra coisa. Devido ao grande número de atendimentos de menor complexidade, foi percebida a necessidade de ser criado um núcleo específico para essas demandas.

Com o objetivo de tornar mais ágil o atendimento de causas consideradas de menor complexidade na área do Direito de Família, em 2007 foi criado o Balcão da Cidadania, sendo o balcão uma das portas de entrada na instituição. Em Cuiabá esse núcleo destacou-se por frequentemente receber solicitações de ofícios para requerimento de segunda via de documentos como RG, ações relacionadas à filiação, como reconhecimento de paternidade, divórcio e separação judicial, ações de alimentos, registro civil e orientações jurídicas (BLUM; ROCHA, 2016).

Os núcleos mais procurados por parte da população são: o Balcão da Cidadania, já apresentado de forma bastante sucinta, e o Feitos Gerais, ambos importantíssimos no funcionamento da DPEMT. As questões apresentadas em forma de demanda jurídica nesse balcão são aparentemente fáceis de serem solucionadas, em alguns casos percebe-se que existe uma objetividade tanto por quem procura esses serviços quanto por parte dos responsáveis por

encaminhá-los ao núcleo/defensor responsável. Seria possível dizer que são demandas simples se não fossem as entrelinhas, as histórias que cada pessoa carrega consigo, que irão dar complexidade a alguns casos.

Atualmente a DPEMT conta com os respectivos núcleos e coordenadorias a seguir apresentados em forma de quadro.

Quadro 1: Núcleos e coordenadorias da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, 2020

Núcleo	Endereço
Atendimento ao público e proposição de iniciais	1º Subsolo do Edifício American Business
Execuções penais	1º Subsolo do Edifício American Business
Defesa da mulher	Edifício Top Tower
Defesa do consumidor	Edifício Top Tower e sede do Procon
Cível	Térreo do Ed. Maruanã
Regularização fundiária	1º andar do Ed. Maruanã
Criminal	Sede própria no Centro Político Administrativo e sede do Juizado Especial Criminal
Infância e Juventude	Complexo Socioeducativo de Cuiabá
Coordenadoria de mediação e conciliação	Térreo do Ed. Maruanã
Coordenadoria de Direitos Humanos	Assembleia Legislativa

Nota: Construção da autora.

Supõe-se que a divisão por núcleos esteja relacionada à melhor organização e direcionamento de algumas demandas. Inclusive, como é possível observar no quadro acima, alguns desses núcleos realizam atendimentos em endereços distintos. Existem situações em que essa divisão funciona aparentemente muito bem, já em outras

pode acabar por dificultar o acesso dos usuários, pois em alguns casos uma mesma pessoa pode apresentar uma demanda que irá se ramificar, podendo então ser encaminhada a vários núcleos.

Por se referir a uma população pobre, é possível imaginar o quanto pode ser difícil para estes usuários se deslocarem de um núcleo para outro, até mesmo por falta de dinheiro para pagar passagem de ônibus, abastecer seus veículos (quando os têm), enfim, obstáculos reais.

Para além da complexidade que envolve os casos, a DPEMT hoje é composta por três saberes: o Direito, o Serviço Social e a Psicologia. De acordo com Menezes (2019), o edital referente ao concurso que abriu vaga para psicólogos(as) efetivos(as) na instituição trazia um conjunto de atribuições do cargo de psicólogo que abarcava uma atuação organizacional, institucional e clínica. Ao todo, eram 21 atribuições que em primeiro lugar pode nos dar notícias do imaginário da instituição sobre a função do profissional de psicologia nesse campo de atuação.

Esses saberes juntos têm o objetivo de auxiliar na melhor compreensão da demanda dos usuários e conseqüentemente em uma melhor solução/orientação para o caso. Uma observação importante a ser considerada é a de que durante boa parte da realização da pesquisa havia apenas uma assistente social comissionada no quadro de servidores da DPEMT, embora outros(as) quatro profissionais da área estivessem aguardando um resultado judicial para assumir as vagas do último concurso que aconteceu em 2015, ano inclusive em que entraram as psicólogas efetivas da instituição.

Somente em outubro de 2018 uma das profissionais do Serviço Social conseguiu assumir seu cargo. Como a própria lógica de judicialização dos direitos se torna complexa nesse contexto, foram abertas vagas para ocupar o quadro de assistentes sociais da instituição, e os profissionais aprovados por meio de concurso precisaram judicializar para ocupar o cargo que lhes é de direito. Pode-se dizer que está sendo feita uma crítica a respeito da lógica

institucional, mas, para além de uma crítica; acredita-se que com essa pontuação é possível ressaltar a complexidade de uma instituição quando se fala em justiça, lei e direito.

É possível que a primeira impressão seja a de que em uma instituição jurídica não haja qualquer tipo de violação de direitos, mas na verdade, ainda que tenha sido referente aos profissionais, eles(as) também precisaram “lutar” judicialmente por seus direitos. Obviamente o processo não é tão simples como se apresentou aqui, mas, assim como essa situação usada para ilustrar o que está sendo dito, as demandas dos usuários também se mostraram por vezes bastante complexas, e a psicologia veio para dar um novo olhar sobre tais complexidades ao contribuir para o atendimento mais completo dos usuários, pois seus casos serão considerados e analisados sob a luz de diferentes saberes.

Ter um panorama acerca da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, de como surge e funciona, em alguns aspectos, pode contribuir para a compreensão do quanto é importante o trabalho em equipe. No momento recortado para esta análise, a DPEMT conta com uma equipe multiprofissional composta por três saberes: Direito, Serviço Social e Psicologia. Embora sejam áreas fundamentais para o funcionamento da instituição, aqui foi tratada apenas a entrada e atuação da Psicologia nesse cenário. O intuito é que essa discussão possa auxiliar na compreensão das questões trazidas à tona nesta obra, mais precisamente na análise dos dados.

A contextualização tem início na inserção do saber psicológico no espaço da Defensoria em nível de Brasil, pensando tratar também da entrada da Psicologia na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso que inclusive é bastante recente.

Conforme já observado, a entrada da Psicologia nas Defensorias Públicas é bastante recente; abre-se um parêntese para falar que São Paulo foi o primeiro estado brasileiro a contar com os três saberes (Direito, Serviço Social e Psicologia) em seu quadro de servidores.

Em entrevista ao Jornal CRPSP (2011), Paulo Kohara afirmou que o modelo adotado pela DPESP pode estar relacionado ao histórico de criação da entidade no respectivo estado, visto que São Paulo só implantou a DP em 2006, quando na maioria dos estados a sua implantação já estava consolidada. A entrada desses saberes na DPESP ocorreu em abril de 2010. Desde então, em seus quadros, conta com a presença de 30 psicólogas(os) e 17 assistentes sociais, que atuam como agentes de Defensoria Pública. A maioria dos profissionais atua nos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM), conforme CRPSP (2011). Esse é um caso ímpar que não devemos generalizar, pois os trabalhos da DPESP já começam com a atuação de uma equipe multidisciplinar.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo é organizada a partir da Lei Complementar n. 988, de 9/01/2006. De acordo com a lei, em seu Artigo 3º:

A Defensoria Pública do Estado, no desempenho de suas funções, terá como fundamentos de atuação a prevenção dos conflitos e a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a erradicação da pobreza e da marginalidade, e a redução das desigualdades sociais e regionais. (SÃO PAULO, 2006, p. 01).

Essa mesma lei prevê que existam profissionais de outros saberes para compor a equipe multiprofissional juntamente com o direito, para que assim caminhem em direção ao alcance dos objetivos da instituição (CRPSP, 2011).

Art. 48 - As Defensorias Públicas Regionais e a Defensoria Pública da Capital serão capacitadas com ao menos 1 (um) Centro de Atendimento Multidisciplinar, visando ao assessoramento técnico e interdisciplinar para o desempenho das atribuições da instituição [...]

Art. 70 - Para o desempenho de suas atribuições, os Centros de Atendimento Multidisciplinar poderão contar com profissionais e estagiários das áreas de psicologia, serviço social, engenharia, sociologia, estatística, economia, ciências contábeis e direito, dentre outras. (SÃO PAULO, 2006, p. 09; 12).

Como pôde ser observado a partir dos artigos citados, a Defensoria Pública foi pensada, criada e implantada a partir de uma visão multiprofissional de atendimento aos cidadãos, embora, desde a sua criação, a lei já apontasse a necessidade de um atendimento em conjunto com outras disciplinas. Provavelmente, apenas no decorrer de suas atividades é que se percebeu a importância dessa multidisciplinaridade devido às complexidades que alguns casos apresentam.

Fazer parte da construção de um campo de atuação não é uma tarefa fácil, são inúmeros os desafios apresentados no dia a dia. Apesar de terem sido realizados estudos e levantamentos que justificam a entrada da Psicologia nesse campo do saber, percebeu-se que ainda existem alguns equívocos relacionados ao profissional psicólogo, e isso pode acontecer por diversos motivos.

Difícilmente serão encontrados os motivos concretos que fizeram com que cogitasse, num momento posterior, incluir a Psicologia como um saber que pode contribuir em um contexto aparentemente tão objetivo quanto um estabelecimento, um órgão que por muitos anos contou apenas com o olhar objetivo do direito, assim como é praticamente da ordem do impossível saber o que esperavam ou esperam desse profissional na atuação em conjunto com o direito. Embora seja da ordem do impossível, na tentativa de compreender – ainda que superficialmente – o que esperavam do profissional psicólogo na DPENT, foi que uma das psicólogas recém-efetivadas realizou uma “pesquisa” com os agentes institucionais, chegando à conclusão de que não estava clara a função desse profissional em tal campo, discussão apresentada em sua dissertação de mestrado.

A partir de leituras e contato com esse campo de atuação, foi possível, aqui, levantar algumas hipóteses, já que são bastante complexas as demandas para as instituições jurídicas, em geral, assim como aquelas abarcadas pela DPEMT.

Para além da promoção da defesa e interesses em juízo, existe também a busca por soluções consideradas não judiciais, que são: orientações, educação em direito e conciliações. Por conta dessa complexidade, é que a Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública (Lei Complementar n. 80/94), consolidada sob alterações trazidas pela Lei Complementar n. 132/09 (aprovada cinco anos após o início de sua revisão), estabeleceu que as Defensorias teriam por objetivo prestar um serviço interdisciplinar. Essa lei não trata apenas de regras administrativas, mas, principalmente, do dia a dia do defensor público em seu órgão de atuação, ampliando significativamente as funções institucionais (BRASIL, 2009).

A Psicologia pode contribuir de forma significativa nesse contexto, principalmente ouvindo as pessoas e auxiliando-as no sentido de que elas possam também pensar a respeito de suas questões, do que estão solicitando, do que esperam enquanto solução, enquanto orientação para seus casos. Acreditou-se que com as diferentes práticas e saberes da Psicologia seja possível contribuir tanto para legitimar e reforçar opressões e violências como também para construir novos mundos, novas maneiras de viver. Cabe aos profissionais o dever ético de sempre questionar suas práticas a fim de colocar em análise os efeitos que produzem (ALVARENGA FILHO, 2010).

Durante muitos anos a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso contou apenas com operadores de direito em seu quadro de profissionais. Embora a Lei Complementar n. 988, de 9/01/2006, citada anteriormente, tenha sido importante para garantir que os atendimentos aos usuários das DPs contassem com a presença de uma equipe multidisciplinar, ela apresenta algumas questões passíveis de serem questionadas. Atentou-se neste texto apenas para o fato de que esta lei prevê que outros profissionais de outras disciplinas,

dentre eles os psicólogos, passem a fazer parte da equipe, trabalhando em conjunto com o direito no alcance dos objetivos da instituição.

A inserção do(a) profissional psicólogo(a) nas áreas de políticas públicas cresceu consideravelmente nos últimos dez anos. Esse crescimento foi acompanhado pela construção, na Psicologia, do compromisso social, e conta com a participação de psicólogas(os) de todo o país. A valorização dessa construção de práticas comprometidas com a transformação social visa uma ética voltada para a emancipação humana.

É possível observar que diferentes experiências colaboram no sentido de apontar alternativas para que indivíduos e grupos sejam fortalecidos, contribuindo para um melhor enfrentamento das situações de vulnerabilidade vivida por esses indivíduos. A partir dessas experiências, constatou-se uma ampliação da concepção não apenas no campo social, mas também governamental acerca de contribuições da Psicologia para as políticas públicas, auxiliando também na geração de novas referências para o exercício da profissão de psicólogo(a) no interior da sociedade (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2005).

As contribuições da Psicologia no campo social podem ser consideradas algo recente no que diz respeito ao cenário nacional. A Psicologia não só contribui como também recebe a contribuição desses outros saberes, e essa é uma questão bastante importante para que haja um funcionamento de qualidade nas ações de políticas públicas. Essa interdisciplinaridade permite que a pessoa seja vista como um todo.

Os caminhos construídos a partir da interdisciplinaridade irão refletir diretamente em um melhor atendimento principalmente para os usuários dos serviços públicos comunitários. Nos diferentes contextos institucionais, o trabalho interdisciplinar pode ser considerado de extrema importância, pois os diferentes saberes podem oferecer um atendimento mais completo para o usuário.

Apesar de não ter sido contratada efetiva na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, entre os anos de 2010 e 2012,

houve uma psicóloga comissionada que prestava serviços no núcleo de atendimento ao público. Seus atendimentos eram realizados em uma sala própria para a psicologia, o trabalho desenvolvido era eminentemente clínico e avaliativo. A partir de tal prática surgiu o pressuposto de que o atendimento por parte dos profissionais da Psicologia guarde objetivo psicoterapêutico, discussão que será retomada mais adiante (CAM, 2016)⁹.

Antes desse período, no ano de 2008, por meio de um convênio entre a Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) e a Universidade de Cuiabá (Unic), estagiários de Psicologia atuavam no projeto Balcão da Cidadania. Em 2012, a UFMT firmou convênio (vigente durante a elaboração desta obra) com a DPEMT, cujo objeto abrange qualquer curso de graduação da universidade, embora tenha sido o de Psicologia o primeiro a ser efetivamente solicitado pela instituição (CAM, 2016).

Desde então, estagiários do 9º e 10º semestres desenvolvem atividades profissionalizantes em contato com o direito, com questões sociais e jurídicas, principalmente nos conflitos de família, ainda que não sejam exclusivas.

Em Cuiabá, a Psicologia passou a fazer parte do quadro efetivo da DPEMT em 2015. Antes desse período, a DPEMT já contava com a participação de estagiários de Psicologia integrantes do projeto de extensão Práticas Clínicas e Pensamento Psicanalítico: a Psicologia na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso,

⁹ A proposta de implementação do Centro de Atendimento Multidisciplinar na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso foi elaborada no ano de 2016, logo após a entrada das duas psicólogas efetivas na instituição. A proposta tem por objetivo atuar em todas as áreas de intervenção da Defensoria Pública, de forma itinerante e com perspectiva interdisciplinar, por meio de construção conjunta (defensor/a, assistente social e psicóloga/o) de estratégias a serem adotadas em cada caso, observando a compatibilidade entre a capacidade de atendimento da equipe e a complexidade e especificidade das demandas, respeitadas a independência e autonomia técnica. Participaram da elaboração do documento as psicólogas e a assistente social que atuavam nesse período na instituição.

tendo como base a escuta psicanalítica. De acordo com Blum e Rocha (2016), a prática da escuta psicanaliticamente orientada nesse contexto faz emergir o trânsito e a circulação das palavras, dos afetos e do pensamento, possibilitando a emergência da pessoa diante do conflito que o levou até a instituição, auxiliando na compreensão global do conflito, colaborando inclusive como meio para reflexão sobre a prática institucional.

Seria possível seguir sem citar que tanto as psicólogas efetivas da instituição quanto os estagiários de Psicologia fazem uso da escuta psicanalítica, mas importa para as próximas discussões que o leitor tenha conhecimento dessa informação.

O interesse da Psicanálise pelo campo jurídico não é recente. Apesar de a teoria ter se desenvolvido direcionada à área clínica e ser da ordem do individual, seu fundador Sigmund Freud deu grandes contribuições para a área social e cultural. Nesse sentido, a importância de olhar para o usuário dos serviços da DPEMT da forma mais neutra possível, o que muitas vezes exige uma auto reflexão para não ceder diante de uma possível vitimização do sujeito, não tomá-lo por “assistido”, não tomá-lo como hipossuficiente, não comungar dos sentimentos de piedade, dó, pena, compaixão que às vezes despontam no ambiente institucional.

Segundo Caffé (2010), o direito é um campo de atuação que ao longo da história se transformou, sofrendo fortes influências dos diferentes tipos de sociedades em que se encontra. Esse dispositivo, segundo a autora, atualmente vem se mostrando uma prática extremamente técnica e dogmática, recorrendo constantemente a outras áreas do conhecimento para melhor lidar com as demandas que lhe são atribuídas.

Nos atendimentos realizados na DPEMT pelos estagiários de Psicologia no início de suas atividades nesse campo, percebeu-se que a maioria das demandas partia de casos vindos do Balcão da Cidadania.

Contudo, demandas relacionadas a outros núcleos igualmente prioritários mostraram a importância do efetivo de uma equipe

multidisciplinar, considerando que comumente atribui-se aos operadores do direito objetividade em seu trabalho. Esta suposta objetividade faz parte de sua formação profissional: ouvem a demanda apresentada pelo usuário dos serviços e tentam traduzi-la em uma ação jurídica viável; depois disso, montam peças que se transformarão em processos jurídicos ou encaminham para acordos extrajudiciais quando possível, o que não significa que não possa haver complexidade nessa comunicação entre operadores do direito e usuários dos serviços da DPEMT.

Vale destacar que neste texto recorreu-se à noção de desconstrução já no início de sua escrita e, aponta-se que haverá tentativa, sempre que possível, de desconstruir significados – seja de conceitos ou de práticas –, e principalmente refletir o que de fato pode estar em jogo como, por exemplo, o comodismo de atribuir objetividade ao operador do direito, questão que também será retomada mais à frente.

Em algumas situações acontece de a demanda jurídica ser inviável e cabe a eles comunicar ao usuário a impossibilidade de levar a sua questão adiante. Em decorrência disso, eventualmente pode acontecer de o usuário não “aceitar” essa resposta e acabar se exaltando ou ainda de não conseguir expressar com clareza o que deseja, o que pode fazer com que os operadores do direito fiquem sem saber como proceder. A Psicologia surge nesse espaço como um instrumento para que se possa ouvir e se reflete no imaginário dos profissionais de outras áreas no sentido de saberem como agir diante dessas situações.

A construção desse campo de atuação, e o que cabe à Psicologia e ao Serviço Social, em conjunto com o Direito, é uma questão que por vezes permeia alguns atendimentos. A Psicologia, nesse sentido, viabiliza escutar o indivíduo; todavia, isso não significa que seus profissionais saberão necessariamente o que fazer ou como agir diante de uma situação, até mesmo porque existem casos que

apresentam sim semelhanças, mas não podemos nos esquecer de que cada sujeito, cada pessoa é única.

De acordo com Minerbo (2009, p. 158), “o sofrimento psíquico decorre de como cada um ‘lê’ o mundo e a si mesmo, e como se organiza/desorganiza frente a isso”. Sua forma de ler, de interpretar o mundo está relacionada com suas experiências, com a forma que se constituiu enquanto sujeito, enquanto pessoa, assim, o profissional psicólogo(a) pode auxiliar o usuário dos serviços da DPEMT uma melhor compreensão de si mesmo, de suas relações com o mundo que o cerca, de modo que possa ressignificar seus conflitos e buscar um caminho menos danoso para si, para o outro e, em última instância, para a sociedade.

Atuar no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT) enquanto profissional da Psicologia pode ser certamente considerado um desafio. A questão pode estar relacionada não só ao fato de se tratar de um novo campo de atuação, como já abordado, que por muitos anos teve sua prática desenvolvida apenas por operadores do direito, mas também pela construção social que a Psicologia ocupa.

Por se tratar de um novo campo de atuação, pode ser que a “função” do profissional psicólogo não esteja bem clara tanto para os agentes institucionais de outros saberes como para os(as) próprios(as) psicólogos(as), o que poderia estar dificultando a compreensão de tal função nesse espaço. É possível aqui conjecturar a ideia de que a psicologia como um todo ainda é vista como uma profissão basicamente clínica, de atendimento a longo prazo e com objetivo psicoterapêutico.

Nesse sentido, Coimbra, em seu trabalho intitulado “Construindo uma psicologia no Judiciário” (2008), fez uma crítica sobre o que se espera do psicólogo em uma instituição, dizendo que seria alguém com condições de ajudar os outros abusarem aquilo denominado como felicidade, equilíbrio emocional ou algo semelhante, com o poder de converter suas percepções e “consciências”;

estruturando e transformando personalidades. Enfim, podendo supostamente “humanizar” aqueles que passam por um atendimento psicológico; porém, obviamente na construção de um saber no campo institucional não existem condutas/funções certas ou erradas.

Diante desta última afirmação, entende-se que a escuta clínica desenvolvida na instituição perpassa o imaginário de quem encaminha um usuário para atendimento com um(a) profissional psicólogo(a). São raras as vezes em que é o próprio usuário do serviço quem solicita acompanhamento por parte dos(as) psicólogos(as), até porque os usuários da DPEMT muitas vezes não conseguem associar suas demandas jurídicas a angústias, ansiedades e conflitos pelos quais possam estar passando. Essa é uma afirmação que parte das observações realizadas *in loco*, dessa forma, pode demonstrar apenas um traço característico do cenário da DPEMT.

O público atendido pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso

No contexto da DPEMT, é preciso que o(a) profissional psicólogo(a) pense quais são seus limites, ainda que esses limites sejam construídos nas relações com o outro. O que se coloca como desafio são as possíveis batalhas que precisam travar para “alargar” seus limites enquanto profissionais. Uma situação que pode vir a ser delicada, pois muitas vezes o profissional é procurado para invalidar a voz de uma pessoa que já é massacrada pelas hierarquias socialmente construídas, passíveis de serem reforçadas nesse ambiente.

Quando se diz que a voz das pessoas pode ser invalidada, trata-se uma classe específica, parcela da população que sofre com as desigualdades, com a falta de alguns bens e serviços que teoricamente já lhes são de direito.

A questão que passará a ser tratada pode ser considerada uma “surpresa” diante do objeto inicialmente investigado. Neste

caso, as aspas indicam que realmente não se esperava deparar com a necessidade de falar sobre quem são essas pessoas que fazem uso dos serviços da DPEMT. Não será falado de quem é o João, a Rita ou a Carla, individualmente; não é disso que se trata, e sim, da parcela da população muitas vezes invisibilizada socialmente, a qual, ao contrário do que talvez se imaginava, também conseguem expressar opiniões críticas acerca de sua condição social.

Não é difícil entender os motivos que levam a uma percepção geral equivocada de que falte senso autocrítico à referida faixa da população sobre sua situação social. Existe uma grande parcela da população que ao menos é alfabetizada, porém, não tem acesso a leituras e discussões políticas, econômicas, enfim, pessoas consideradas ignorantes de conhecimentos, e talvez sejam mesmo, o que não significa que não consigam olhar para a realidade social à qual pertencem e formar opiniões. O que essas pessoas precisam é ser escutadas, ter suas falas validadas.

Mesmo considerando previamente que as pessoas atendidas pela DPEMT são pertencentes a uma classe economicamente desfavorecida, apenas durante as entrevistas e no processo de análise das informações obtidas é que foi possível observar o quanto é importante falar sobre como essas pessoas se veem diante da condição social em que se encontram. Diante do exposto, não faria sentido realizar uma investigação sem levar em consideração o cenário social no qual se está inserido em uma instituição de justiça cujo principal objetivo/função/missão é o atendimento de pessoas hipossuficientes, assim como se mostrou indispensável apresentar de maneira tão específica as desigualdades que marcam a realidade social dessas pessoas e a forma como estas se veem no quadro em questão.

A discussão aqui apresentada foi organizada de forma a articular principalmente as ideias dos autores Roberto DaMatta – “A casa e a rua”, Darcy Ribeiro – “O povo brasileiro”, assim como a fala das entrevistadas: Leila, Geceler, Dona Maria e Sr.^a Socorro, usuárias

dos serviços da DPEMT, cujos nomes fictícios serão retomados nos casos analisados.

Ao construir a referida articulação, abordou-se como as pessoas se constituem enquanto nação – no caso do povo brasileiro, isto ocorre a partir da colonização portuguesa. Antes desse período, o território já era habitado por povos nativos – os índios – e, com a vinda dos portugueses, chegam ao Brasil negros trazidos como escravos. Mesmo sem aprofundar na questão da escravatura, não se pode deixar de mencionar como isso ainda afeta a todos enquanto sociedade. Por séculos existiram no território brasileiro três grupos bastante demarcados: os brancos colonizadores, os negros escravizados e os índios, considerados selvagens. A mistura destes povos, que com o tempo passaram a se relacionar uns com os outros, deu origem ao povo com características próprias, tanto físicas quanto econômicas.

Com a abolição da escravatura, deu-se início a uma nova conjuntura de sociedade e, nesse sentido, é interessante citar uma frase do documentário intitulado “Estamira”¹⁰, que trata da vida de uma mulher negra de mesmo nome que viveu e trabalhou em um aterro sanitário no Rio de Janeiro. Embora referida senhora não seja uma escritora da área científico-acadêmica, o que ela assinala dá notícias do lugar que esse povo ocupa, não só subjetivamente como também economicamente: “Tiraram o negro da senzala, mas não deram casa, moradia, estudo [...]” (PRADO, 2004).

Os atendimentos realizados aos usuários da DPEMT mostraram, de forma às vezes sutil, o lugar que o pobre ocupa na sociedade de forma geral. Observou-se que os agentes institucionais

10 Estamira Gomes de Souza foi uma senhora de origem humilde, negra, pobre e que apresentava distúrbios mentais. Ficou conhecida por protagonizar um documentário homônimo. Na época em que o filme foi produzido, Estamira vivia e trabalhava no terreno sanitário de Jardim Gramacho, local que ainda hoje recebe resíduos da cidade do Rio de Janeiro. Seu discurso filosófico mistura a loucura com uma extrema lucidez. Seus principais temas abrangem: Deus, a vida, o trabalho, assim como reflexões existenciais acerca de si e da sociedade à qual pertencemos (PRADO, 2004).

se referem aos usuários com o termo “assistido”, mas qual problema poderia haver em um termo? Na tentativa de elucidar esta questão, foi necessário recorrer também aos escritos de Almeida (2012).

O texto “O torto e o direito: desafios do trabalho interdisciplinar na Defensoria Pública” apresentou, entre outras questões, a problemática da utilização do termo assistido para as pessoas que fazem uso dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública. Segundo Almeida (2012), do ponto de vista psicossocial o termo “assistido” carrega um valor pejorativo, remetendo o sujeito à qualidade de portador de impossibilidade diante dos serviços oferecidos pela instituição.

De acordo com a autora, chamar o usuário dos serviços de “assistido” remete a uma desvalorização dos saberes da pessoa sobre si e sobre sua demanda, como se esses usuários fossem totalmente ausentes de acesso a condições de direito, como educação, saúde, moradia e lazer. Embora esse acesso seja comprometido por fatores já abordados, tais usuários têm conhecimento de que são portadores também de direitos.

Esse tipo de tratamento pode deixar marcas psíquicas que, em alguns casos, dificulta também o acesso a recursos simbólicos para lidar com o sofrimento. Quando uma pessoa tem o seu saber desvalorizado, quando lhe é dito que não sabe o que é melhor para si mesma, isso pode colocá-la diante de um conflito interno e até mesmo de um possível sofrimento, pois quando ela procura os serviços da DPEMT traz consigo um aprendizado que adquiriu a partir de suas vivências e experiências.

Existem duas leis que operam na construção do sujeito, uma interna e outra externa. A segunda está diretamente relacionada às organizações sociais em que ele está inserido. A justiça também carrega uma eficácia simbólica.

Na fala de uma das entrevistadas, Leila, teoricamente não deveria haver diferenças diante da lei:

[...] todo o civil, né, vamos tratar assim, todo civil, não importa o feito geral que ele seja, sua conduta moral de valores, seja um estuprador, se ele é um assassino, se é como se fala... é inocentado ou vítima, né? A lei é para todos. Então, quando um cidadão procura pela lei, por guardiões, a sentença não pode ser corrupta.

O que se pode dizer diante da fala da participante certamente diz respeito à sua criticidade em relação à lei, ou melhor, acredita-se que sua crítica esteja mais relacionada à aplicabilidade da lei. Isso chama a atenção, a participante está correta; teoricamente a lei é para todos, independente de cor, raça, religião, enfim, mas aparentemente não é bem isso que está sendo observado no atual cenário social e político. A diferenciação entre raças e classes existe e é percebida por quem pertence à minoria da sociedade, é o que apontou Leila em sua fala.

A participante continua:

Falo assim, o que é uma lei? O que eu entendo por lei: é justa porque o atendimento é para todos, você está me entendendo? Então, ela não pode ser corrupta, mas aí como se fala... No nosso país, o recurso, né, para esse grupo... às vezes tem até fundo para investimento, mas, por ser corrupta, não dão ferramentas para os profissionais e não dão as ferramentas para o atendimento ao público, né?

A fala de Leila pode ser considerada muito pertinente para o cenário social, político e econômico, e não apenas nos dias de hoje; há muito se vem discutindo sobre “como as coisas funcionam” no Brasil, existe a fama de ser ele o país da malandragem, do famoso “jeitinho brasileiro” – expressão bastante comum nos discursos da população, muitas vezes podendo ser dita como uma vantagem.

Acontece que, quando o assunto é a lei e sua aplicabilidade, algumas condutas entendidas pela participante como corrupção podem impactar diretamente as classes mais vulneráveis socialmente.

Leila pareceu deixar bastante evidente que de alguma forma a lei beneficia alguns grupos. As ferramentas às quais ela se referiu podem ser consideradas tanto como uma falta de preparo por parte dos profissionais que representam a lei, como falta de interesse por parte da burguesia em considerar e atender às necessidades daqueles que são os maiores prejudicados por todo esse descaso. Embora não tenha sido direcionado para que ela pudesse esmiuçar o que entende de cada termo que utilizou, é possível, a partir de sua fala, levantar algumas hipóteses. Os elementos trazidos por Leila podem ser analisados a partir dos escritos de Roberto DaMatta – especialmente, “A casa e a rua”, texto original escrito no ano de 1986, entretanto, suas discussões permanecem atuais.

De forma simplificada, pode-se dizer, a partir das ideias apresentadas pelo autor, que a sociedade vive dois regimes de sociabilidade: um moderno, urbano, igualitário e impessoal (a rua), e o outro – que com o primeiro convive –, pré-moderno, patriarcal, personalista (a casa) em que as relações de afeto se sobrepõem às leis ou aos contratos sociais impessoais. A casa e a rua são “categorias sociológicas” (DAMATTA, 1997, p. 14).

Essas relações baseadas em afetividade podem ser observadas nos mais diferentes contextos. Sem precisar de muito esforço, logo é possível lembrar de algum conhecido que conseguiu realizar em poucas semanas um exame que pelo SUS demoraria meses, porque conhece alguém que “facilitou” seu acesso, ou alguém que votou em um político não por suas propostas, mas sim porque esse candidato é um conhecido. Esses exemplos são bastante corriqueiros e muito próximos de cada uma das pessoas. Aparentemente, o que “reina” na sociedade é a lei da sobrevivência, já não se questiona sobre a ética desses atos ou a quem estaria prejudicando ao “furar” a fila de um exame, por exemplo, as pessoas estão cada vez mais individualistas, isso enquanto sociedade que não pode contar com os sistemas de forma imparcial.

Essa imparcialidade, que deveria existir em determinadas relações, porém, não existe, pode afetar inclusive nossa forma de buscar direitos. É o que diz a participante Leila:

Hoje, se alguém me perguntar se acontecer qualquer coisa, desde as pequenas causas, eu não procuraria. Eu já deixaria transparente para os ouvintes, para os assistidos ou você deixa nas 'mãos de Deus' ou você deixa matar. A lei deveria tratar de todas as cidadanias, procurando esses serviços, ou eu falaria assim: – o sistema não trata igual, o que ela faz é apadrinhar, você precisa ser apadrinhado, dependendo do grau dos feitos gerais, eu já iria falar assim: – quem sou eu para... quem sou eu? [...] Iria falar: vê alguém da minha rede lá, já encaminha alguém da minha rede. [...].

Quando Leila diz saber que, se tivesse uma rede pessoal, se tivesse contatos ou relações interpessoais em algum dos órgãos a que precisou recorrer para a solução de sua demanda, teria seus problemas solucionados, está criticando a forma como as pessoas se constituem enquanto sociedade. Ter que se preocupar com a resolução de sua demanda jurídica por não ter nenhum contato pessoal na instituição vai contra ao que teoricamente se entende por lei. Retomando brevemente a discussão inicial, a lei teria que atender a todos de forma imparcial, sem discriminação, sem preferências, mas infelizmente não é difícil se deparar com esses discursos sobre apadrinhamentos em instituições nos mais diversos contextos.

O que as pessoas procuram nas instituições e o que elas esperam encontrar podem apresentar questões subjetivas relacionadas a suas demandas, mas certamente buscam aquilo que não conseguem resolver sozinhas, não por incapacidade ou algo parecido, e sim por não ter outra forma a não ser institucionalmente.

Outra participante – Dona Maria – disse, de forma objetiva, o que espera de uma instituição: “Porque a partir do momento em

que procuro a instituição eu procuro solução". Já, a partir da visão da participante Sr.^a Socorro, essa solução não parece ser fácil: *"Muito difícil, na verdade hoje não podemos contar com ninguém, os profissionais só estão em busca de dinheiro, os médicos, os advogados, a indústria farmacêutica, por quê? Porque a gente precisa de dinheiro 'pra' viver"*.

As participantes estão dizendo com todas as letras o quanto esperam conseguir que suas demandas sejam atendidas e o quanto está cada vez mais difícil encontrar profissionais que cumpram suas funções institucionais de forma ética e responsável. Não será trazida para esta escrita toda a riqueza de ideias articuladas pelo autor, mas cabe ressaltar que as falas das participantes vão diretamente ao encontro das observações de DaMatta (1997, p. 20):

Em casa somos todos, conforme tenho dito, "supercidadãos". Mas e na rua? Bem, aqui passamos sempre por indivíduos anônimos e desgarrados, somos quase sempre maltratados pelas chamadas "autoridades"; e não temos nem paz, nem voz. Somos rigorosamente "subcidadãos"; e não será exagerado observar que, por causa disso, nosso comportamento na rua (e nas coisas públicas que ela necessariamente encerra) é igualmente negativo. Jogamos o lixo para fora de nossa calçada, portas e janelas; não obedecemos às regras de trânsito [...].

Todos os pontos negativos citados pelo autor não podem ser generalizados, embora seja do conhecimento das pessoas que as condutas não são necessariamente sempre positivas. Brasileiras e brasileiros são um povo que busca uma forma de sobrevivência digna, pelo menos essa é a opinião de uma das participantes da pesquisa:

[...] brasileiro mesmo é o que faz o Brasil girar. E eu sou uma dessas. Eu acho que eu faço parte desse brasileiro, que é aquele que trabalha, que acorda cinco horas da manhã, pega um ônibus e vai até... Pega um ônibus e fica uma hora,

depois pega outra condução, depois anda um pouquinho, anda de bicicleta, entendeu, esse é o brasileiro, aquele que é forte, aquele que come do seu suor, que sabe o quanto ele paga, aquele que não rouba ninguém, vive na justiça, vive nos direitos, que respeita o direito do próximo, ressaltou Sr.^a Socorro.

O que é ser uma pessoa de direitos? Como as pessoas estão se percebendo quando precisam recorrer aos equipamentos públicos comunitários? Estes, teoricamente, teriam como objetivo garantir o acesso aos serviços desses estabelecimentos, dessas instituições. São questões que fazem pensar criticamente sobre o lugar do povo na sociedade. Um lugar simbólico que deixa marcas subjetivas nos indivíduos.

A participante Geceler fala desse lugar:

[...] a gente que é pobre é maltratado, quando a gente vai ao postinho tratam a gente como se fosse um monte de perebento, que está querendo remédio de graça; se a gente tem direito, como pode isso? [...] Na televisão eles falam que a gente tem direito a um monte de coisas, mas eu não vejo muito isso não.

Esse ser de direitos tão falado pelas participantes teoricamente deveria ser considerado cidadão, termo que, é bastante complexo no Brasil, um termo que se ouve frequentemente no cotidiano, embora um dos seus significados esteja associado aos direitos e deveres da pessoa enquanto membro de uma sociedade. No Brasil, remete a um significado negativo, para marcar uma possível posição de desvantagem ou até mesmo de inferioridade.

Pode-se observar que se tornam bastante evidentes as ambiguidades do termo cidadão, principalmente em um país onde as pessoas não tiveram a oportunidade de aprender a questionar¹¹ seu

¹¹ A noção de cidadania e do que significa ser cidadão em um país como o Brasil é discutida de forma crítica no trabalho intitulado “Escutar a voz do sujeito

papel na sociedade, onde exercer a cidadania é associado apenas ao voto, ao mesmo tempo em que é um direito, é também um dever. Ao se reconhecerem enquanto cidadãos, as pessoas estão se reconhecendo como quem tem direitos iguais, ou pelo menos deveria ter. Haveria a noção de que um cidadão pode falar por si, que sabe o que quer quando procura os equipamentos, evitando assim que os saberes competentes tomassem partido de suas necessidades.

Embora tenha sido dito que enquanto cidadãos sabem o que querem, quando se procura uma instituição, na prática não é assim tão simples, seja por ignorância dos direitos e deveres, seja por equívocos no entendimento do que é ou não atribuição de uma determinada instituição. Por vezes as demandas apresentadas na DPEMT se mostram complexas. Para pensar de forma ampla a complexidade que alguns casos podem apresentar, segue-se a discussão sobre o que as pessoas podem esperar/encontrar enquanto solução, enquanto orientação para o que imaginam ser atribuição/função de uma instituição de justiça.

e a educação para a cidadania. De que cidadão falamos?”. A educação para a cidadania, nesse sentido, teria como objetivo contribuir para a formação de sujeitos autônomos, solidários e responsáveis. Sujeitos que conheçam e exerçam seus direitos e deveres através do diálogo, da democracia de forma pluralista, crítica e criativa, em que a referência seja os direitos humanos (DEMBISKI et al., 2018).

PARA ALÉM DE UMA “SIMPLES” DEMANDA.

Até este ponto se mostrou que o público atendido pela DPEMT pertence a uma classe historicamente excluída da sociedade, pessoas que, embora tenham criticidade em relação a sua condição, ainda encontram dificuldades em compreender toda a teia social, política e econômica que as conserva nessa situação. Nesse sentido, alguns discursos socialmente compartilhados acabam contribuindo para que se crie um imaginário sobre as atribuições dos equipamentos, principalmente os públicos.

Expectativas criadas a partir do imaginário sobre a instituição

Para iniciar essa discussão, foram utilizados os estudos de Castoriadis (1995) sobre o imaginário social, aliás, acreditou-se que esse seja o ponto dessa discussão, pois muitas das demandas apresentadas, principalmente nos equipamentos públicos comunitários, estão relacionadas ao que se imagina daquela instituição. É preciso ressaltar que esse imaginário não se constitui de forma isolada.

O imaginário da sociedade é o que dá orientação específica à funcionalidade e adere sistematicidade a cada conjunto institucional, é a componente que aporta sentido ao simbolismo inscrito no social. O imaginário é o “significado-significante central” em que radica o que “se dá como sentido indiscutível e indiscutido, suporte das articulações e das distinções do que importa e do que não importa, origem do aumento da existência

dos objetos de investimento prático, afetivo e intelectual” tanto individuais quanto coletivos. (CASTORIADIS, 1995, p. 175).

O conceito apresentado por Castoriadis sobre o imaginário é de extrema importância para a compreensão das instituições. O autor juntou imaginário e funcionalidade como elementos no processo de constituição das instituições, ao afirmar que a instituição é uma rede simbólica, socialmente sancionada, combinadas em proporções e em relações variáveis, um componente funcional e um componente imaginário. O imaginário se apresenta com um poder tanto no que diz respeito aos problemas reais que são criados em cada época quanto em relação à resolução desses problemas que se dão a partir do imaginário. Dessa forma, o imaginário pode ser considerado para além do que é constituinte do problema, estando presente também nos encaminhamentos que são dados pela sociedade, esses encaminhamentos legitimam as ações correspondentes (CASTORIADIS, 1982).

Quando se fala em uma instituição de justiça, há muito a se considerar sobre esse imaginário socialmente compartilhado, pois existe uma concepção sobre o que vem a ser justiça, o que esperar de uma instituição com tal atribuição e em muitos casos quando essas expectativas não são atendidas pode gerar um conflito.

Evidentemente é da ordem do impossível que uma organização consiga atender todas as expectativas do imaginário social, pois em cada demanda apresentada existem elementos também subjetivos relacionados ao que se espera enquanto orientação/solução.

A singularidade que cada pessoa carrega, seja ela usuária do serviço ou agente institucional, pode ser um elemento “determinante” para a orientação/solução de um caso – as aspas denotam uma série de variáveis que irão se contrapor durante os atendimentos. Da forma mais clara possível, será explicitado o fato de que os usuários que procuram uma instituição de justiça carregam consigo algumas crenças, valores, expectativas e talvez algumas verdades. No caso da

DPEMT, os sujeitos vão em busca da resolução do que consideram problemas que só poderão ser solucionados judicialmente, essas verdades imaginárias não se constituem isoladamente.

Ainda que o objetivo aqui proposto não seja um panorama sistematizado sobre os meios de comunicação, não se pode negar sua influência na cultura. As diferentes mídias estão cada vez mais presentes no dia a dia e cada vez mais acessíveis. Assim, será abordada a questão da televisão, por ser este o meio de comunicação mais comum nos lares brasileiros. O recorte feito foi em relação às propagandas e reportagens que dizem ter o objetivo de transmitir informações a seus telespectadores. A questão que se destaca não está exatamente nos conteúdos veiculados na TV, e sim no quanto podem influenciar para a construção de um imaginário social.

Diante de toda a influência que a mídia exerce, não é difícil justificar o quanto uma informação mal transmitida pode gerar expectativas, principalmente quando se trata de serviços públicos comunitários. Frequentemente são transmitidas reportagens geralmente curtas e objetivas sobre os serviços oferecidos por diversos órgãos, que podem gerar equívocos para os leigos que as assistem.

Nas redes regionais de telecomunicações vez ou outra são veiculadas reportagens sobre os serviços oferecidos pela DPEMT, na maioria das quais se vê um agente institucional “representando” a instituição e dando informações às vezes gerais, às vezes relacionadas a um serviço específico, embora caiba ao telespectador ter uma leitura crítica sobre o que está assistindo, sabe-se que isso nem sempre acontece.

Gomes (2011) organizou um material de estudos intitulado “Gêneros televisivos e modos de endereçamento no telejornalismo”, no qual afirmou que o jornalismo pode ser considerado uma instituição social que se configura “na conjunção das possibilidades tecnológicas com determinadas condições históricas” (p. 19). Para ilustrar tais condições na análise aqui realizada foi feito um recorte desse material; entretanto, como já dito, não se pretende aprofundar

neste tema, apesar de sua relevância como realidade presente no cenário ora abordado.

As notícias têm sua configuração de características a partir do próprio meio em que aparecem, ou seja, a mesma notícia terá formatos diferentes a depender do meio em que foi veiculada. É importante analisarmos as configurações da notícia como um gênero discursivo em relação às características que ela ganha quando elaborada para transmissão na televisão.

Estudiosos dos diferentes meios de comunicação procuram encontrar respostas para o poder que as mídias têm sobre a sociedade; os recortes que são feitos para que um assunto seja abordado, principalmente nos telejornais, passam por profissionais especializados, o que permitiria dizer então que as pessoas têm conhecimento apenas do que querem que se tenha. Essa questão possivelmente renderia páginas e páginas de uma discussão crítica, mas o fato que é de interesse está nas consequências das notícias sobre os serviços institucionais, é impossível ter o controle de como as pessoas irão receber e significar o que estão assistindo, mas é preciso ter a clareza de que existem, sim, consequências geradas pela linguagem televisiva.

O entendimento equivocado do que viria a ser atribuição/função das instituições pode ter consequências não diretas e indiretas para as pessoas. Falando da DPEMT, por exemplo, até que o usuário saiba que o que está solicitando não é atribuição da referida instituição, essa pessoa já abriu prontuário de atendimento, muitas vezes irá precisar voltar à DPEMT mais de uma vez, o que pode gerar gastos com passagens de ônibus, com xerox de documentos e, em alguns casos, até faltas não justificadas no emprego, visto que a instituição funciona em horário comercial e não emite declaração. Não está sendo sugerido que tenha que dar declarações ou algo parecido, o que está sendo discutido é que em alguns casos tudo isso poderia ser evitado caso as informações veiculadas nas mídias fossem mais objetivas e esclarecedoras.

Falar em atendimento ao público sempre apresenta alguma complexidade, ainda que os usuários da DPEMT soubessem exatamente quais são as funções da instituição, ainda que soubessem exatamente o que esperam enquanto solução/orientação para suas demandas, pois ainda assim alguns equívocos poderiam ocorrer partindo do que o agente institucional irá entender do que esse usuário está solicitando. Conforme apresentado anteriormente nesta discussão, e a partir dos objetivos de investigação, pretende-se conjecturar a ideia de que podem existir atravessamentos entre a demanda das pessoas e os agentes institucionais e é essa a discussão que se segue.

Atravessamentos entre a demanda do sujeito e as práticas institucionais estabelecidas

Compreendeu-se que existem atravessamentos entre a demanda apresentada pelo sujeito e a instituição que vão para além dos equívocos dos usuários em relação ao que imaginam que seja atribuição da DPEMT. Atravessamento – esse é um termo utilizado frequentemente no senso comum para se referir a algo que atravessa, sejam as palavras, as situações – é uma expressão tão comum que se encontra até certa dificuldade em exemplificar, certamente seu significado no contexto que está sendo abordado não é tão simples como utilizado nas conversas do dia a dia. Refere-se, aqui, às práticas institucionais que foram instituídas na DPEMT e sua relação com os usuários dos serviços oferecidos pela instituição; no caso da presente pesquisa, um estabelecimento que pertence à instituição de justiça.

As instituições formam uma malha social, estão interligadas e se entrelaçam em diversos níveis de funcionamento, tanto na reprodução instituinte quanto na reprodução do instituído. Essa interpenetração em direção da reprodução e função denomina-se atravessamento por apresentar uma orientação conservadora, a serviço

da exploração, mistificação e da dominação que são apresentadas como benéficas e necessárias.

Os atravessamentos são entendidos como conceitos, procedimentos e valores fundados pela interpenetração entre as diversas dimensões sociais que são voltadas para a reprodução da sociedade, ou seja, aquilo que é instituído, organizado interpenetra-se com a resistência à transformação pressuposta pela utopia social e seus princípios. A partir desse conceito, pode ser pensado que quando um usuário dos serviços oferecidos pela DPEMT busca solucionar uma demanda jurídica e lá recebe uma orientação ou até mesmo um “conselho” relacionado a sua conduta moral, quando são questionados sobre os motivos que o levaram a se divorciar, sendo que para ele o casamento e a família são considerados algo sagrado, por exemplo, suas demandas estão sendo atravessadas por discursos que pertencem a outra instituição: a religião.

Importante ressaltar que a questão está na realidade psíquica não se trata das pessoas em si, esta análise não é referente às pessoas e sim sobre as funções que desempenham, a questão não está em nomear quem são os agentes dessa instituição com tal conduta, justamente por se tratar, aqui, de como as pessoas compreendem o que lhes acontece. Também não está sendo dito que esses atravessamentos sejam totalmente negativos, afinal, algumas pessoas podem se identificar e até ficarem gratas diante de alguém que faça esse trabalho, diante de alguém que lhes ofereça algo para além do que está solicitando enquanto demanda. A questão é que tudo tem um preço a ser pago, ou seja, existem consequências disso para a vida das pessoas enquanto usuárias do serviço.

Quando a pessoa procura a DPEMT, provavelmente tem uma demanda a apresentar e acredita que seu caso será solucionado. Ao chegar à instituição pode ser que seu pedido seja interpretado de outra forma, o agente institucional que o atende pode dar uma orientação/solução baseado em sua crença do que é melhor para o outro. Óbvio que não é um processo consciente e nem proposital,

por isso sugeriu-se o termo atravessamento, algo que atravessa essa fala e essa escuta e que pode dar rumos inesperados ao caso.

Tanto a história do usuário quanto a do agente institucional se entrelaçam nos atendimentos; todas as crenças e valores dessas pessoas estarão presentes, levando em consideração que cada uma delas se constituiu subjetivamente inserida em uma cultura. Dessa forma, aquilo que acredita ser o melhor para o outro está baseado também em um discurso socialmente compartilhado.

Esses atravessamentos podem estar também relacionados a uma necessidade em ajudar o próximo advinda de uma dificuldade em lidar com a falta, pois “a falta promove um apoio ao sujeito, a possibilidade da alteridade, que torna possível a construção de um saber sobre si e sobre o outro” (PISETTA, 2009, p. 106). Foi levantada a hipótese de que, por ser tão angustiante lidar com suas próprias faltas, o agente institucional pode acabar projetando para o usuário, encontrando assim soluções para o caso que não foram aquelas solicitadas justamente por pertencer a quem o atende.

Em muitos casos é possível observar o quanto os agentes se mobilizam para que os usuários dos serviços da DPEMT tenham suas demandas “atendidas” – as aspas indicam que nem sempre a orientação/solução refere-se ao que esse usuário solicitou –, fica evidente o esforço para que de alguma forma ele saia de lá com alguma solução, ainda que se refira a uma ideologia “igualitária” que, de acordo com Anzieu (1971), mascara a angústia da castração.

Outra hipótese para os atravessamentos entre a demanda apresentada pelo sujeito e o que o agente institucional compreende está relacionada ao discurso competente, conceito abordado por Marilena Chauí em seu livro intitulado “Cultura e democracia – o discurso competente e outras falas”.

De acordo com a autora, uma das características da sociedade contemporânea é depositar em um especialista o saber sobre todas as coisas, todo o conhecimento sobre a vida, a natureza e inclusive sobre seu próprio corpo está nas mãos de milhares de pequenos

modelos científicos. São artifícios que dão lugar à experiência, ou seja, substituem um saber por não ser considerado científico, os homens que se submetem ao discurso competente são constrangidos, pois têm apenas a ilusão de estarem participando da construção desse saber, quando na realidade todo o saber que o sujeito construiu acerca de si e de suas experiências é desconsiderado e substituído pelo saber especializado (CHAUÍ, 1980).

O sujeito passa a ser um objeto parte do imaginário, isso acontece justamente por não se reconhecer como um sujeito autônomo. O sujeito não se diz, mas é dito por alguém existindo como parte do mundo de outro, travestido de verdade e saber. São essas verdades e esses saberes que podem acabar invalidando a voz dos usuários dos serviços da DPEMT. Não se pode negar que os agentes institucionais que ali atuam encontram-se em uma posição de superioridade em relação ao público que atendem; sendo esses saberes especializados, pode-se dizer que podem se considerar e serem considerados pelos usuários como os detentores da verdade.

A complexidade que envolve os casos atendidos na DPEMT é também decorrente dos atravessamentos que existem entre a demanda dos usuários e o que o agente institucional acredita ser o melhor para o caso. Conforme já apresentado, esse é um movimento bastante sutil, atravessamentos que não são propositais e muito menos conscientes.

Diante da discussão apresentada, é possível compreender o quão complexo pode ser o atendimento de uma demanda na DPEMT, quantas questões podem estar entrelaçadas entre a demanda dos usuários e a subjetividade dos agentes institucionais. É preciso levar em consideração que essa complexidade faz parte de algo muito maior, quando a pessoa procura os serviços da DPEMT, de alguma forma ela sabe o que seria bom para ela; por outro lado, temos os agentes com seus saberes advindos do conhecimento científico que contribuem para a anulação desse conhecimento.

Após serem apresentados e discutidos os possíveis atravessamentos que possam existir entre a demanda do usuário

e o agente institucional que o atende, segue a discussão sobre um conceito que parece nortear a compreensão das observações realizadas in loco – o epistemicídio, morte simbólica da população pertencente às minorias. Vale ressaltar que, embora seja impactante, é necessário abordar o assunto e não há muito o que “enfeitar”, pois isso foi presenciado nos mais diferentes espaços e contextos: a morte simbólica das classes minoritárias.

Epistemicídio – morte simbólica da população pertencente às minorias

Foi pensado inicialmente em investigar os atravessamentos que poderiam existir entre a demanda dos usuários da DPEMT e os agentes institucionais que os atendiam; esse era o objetivo principal. Encontrou-se nos escritos de Baremlitt ferramentas que auxiliaram a iluminar essa investigação. Entretanto, observando os usuários da DPEMT, discutindo as cenas selecionadas para serem analisadas e pensando em situações semelhantes que aconteciam em outros contextos, mostrou-se presente a necessidade de olhar para essas situações de forma mais ampla – com e para além dos conceitos oferecidos por Baremlitt –, pois se sabe que não acontecem somente ali.

Justamente por se ter a noção de que as situações em que a o saber das minorias é invalidado em diferentes espaços, é que foram “ampliadas” as lentes; esse é um movimento necessário em um processo de pesquisa: em alguns momentos é preciso olhar para a instituição de forma individualizada, em outros momentos é preciso olhar e considerar o contexto social. Aqui caberia utilizar a metáfora do “zoom” de uma máquina fotográfica: as lentes com capacidade de “zoom” óptico conseguem aproximar as imagens através de um jogo de lentes internas da câmera digital. Em função desse jogo de lentes, a imagem resultante tem menos probabilidade de ser distorcida

e tremida, ou seja, sua aproximação é feita de maneira real. Essa metáfora é importante; neste ponto da discussão foi utilizado o “Zoom out” e assim foi possível ter uma visão ampliada do cenário social para depois olhar de forma mais próxima para o campo local.

No contexto do Brasil, as pessoas vivem em um país inicialmente colonizado, o que, como já dito em momentos anteriores, trouxe consequências até os dias de hoje. A colonização deixou marcas e uma delas é a anulação do conhecimento das minorias. O país segue um modelo europeu de vida que impõe padrões de comportamento, moradia, alimentação, vestimentas, educação entre outros.

Se parar para observar, brasileiros(as) são cobrados socialmente a “pensar e agir” de forma eurocêntrica¹². Cabe aqui destacar que essa cobrança não acontece de forma explícita e proposital, e ainda que se tenha conhecimento dessa influência na cultura brasileira, dificilmente seria possível “escapar” dela. Muitos autores se dedicaram – e outros se dedicam – a discussões que ajudam na compreensão do que de fato significa essa influência do pensamento eurocêntrico, o quanto isso atravessa a sociedade e os impactos que têm nas vidas das pessoas.

Boaventura de Sousa Santos, em seus escritos, vem denunciando a forma com que a dominação ocidental – que está ligada diretamente às potências do Norte – vem marginalizando a sabedoria e os conhecimentos da população do Sul; esses saberes estão sendo desvalorizados justamente por serem produzidos fora do Norte capitalista hegemônico.

Atualmente, vive-se, no Brasil, “tempos difíceis”: o índice de pessoas desempregadas, de imigrantes que vêm para o país em busca de uma vida mais digna, de pessoas jogadas à própria sorte sem que o Estado, as políticas públicas as “olhem”, chega a ser assustador. Quando se fala em “olhar”, está sendo utilizada uma metáfora para se referir à falta de assistência; certamente os governantes estão

12 O eurocentrismo é uma forma de ver e pensar o mundo cuja influência econômica, política, social, cultural etc. é exercida pela Europa.

olhando para essa situação, a questão está no que está sendo pensado e articulado enquanto possíveis soluções para esses problemas.

Ao ser cobrado que as políticas públicas atendam às classes minoritárias dentro de suas necessidades e respeitem os seus saberes, é preciso antes compreender o que faz com que esses saberes sejam desconsiderados.

Tem-se um modelo de conhecimento que é altamente valorizado – a ciência moderna. a partir do século XVII, foi concedido à ciência moderna o privilégio epistemológico, o que possibilitou, segundo o autor, a revolução tecnológica, alavancando assim a supremacia ocidental, e suprimiu outras formas de saber não científicas de conhecimento. O privilégio epistêmico concedido aos homens ocidentais tem sido utilizado também como mecanismo que vem privilegiar projetos que irão reforçar que esse saber é o mais legítimo, inferiorizando qualquer outro saber, qualquer outra forma de conhecimento.

Essa inferiorização dos conhecimentos produzidos pelas classes minoritárias (que incluem as mulheres ocidentais) têm dado aos homens ocidentais o privilégio de ditar realidades, verdades e até o que é melhor para os outros (povos, nações, culturas).

A legitimidade do monopólio do saber por parte dos homens ocidentais têm tido consequências preocupantes. É possível pensar no quanto as estruturas e instituições estejam (re)produzindo a desqualificação de outros saberes, sendo que essas outras vozes poderiam contribuir criticamente sobre os projetos imperiais e patriarcais que regem o mundo. Nessa desqualificação está a nascente para o racismo e o sexismo epistêmico.

Nesse sentido, é possível pensar no saber científico como mais um saber e não como o único válido. Os saberes das diferentes culturas existentes no Brasil podem contribuir tanto nas diversas áreas do conhecimento como na criação de laços sociais, considerando as riquezas existentes em cada uma delas [diferentes culturas], e por isso a importância em mantê-las vivas. Tais trocas vêm sendo eliminadas ao

longo da história, o que conduz à ideia de uma neutralidade científica, o que acreditamos ser uma ideologia ilusória e inalcançável.

Ao ser feita uma ligação entre os estudos de Boaventura Santos e o que se tem presenciado nos mais diferentes contextos, faz sentido levar em consideração que a morte simbólica dos saberes advindos das classes minoritárias – o epistemicídio – acontece de forma bastante sutil. Dessa forma, as demandas levadas pelos usuários aos equipamentos públicos comunitários precisam ser traduzidas por aqueles que escutam – os agentes institucionais – a partir dos conhecimentos previamente adquiridos (seja do Direito, do Serviço Social, da Psicologia etc., ou das experiências de vida e valores morais). Entretanto, quando tais demandas são estranhas a esses conhecimentos prévios, elas podem ser traduzidas em algo até mesmo estranho ao usuário. Este, muitas vezes, não terá argumentos para sublinhar a singularidade de sua demanda.

O epistemicídio é certamente uma forma de violência, não apenas por anular o conhecimento das classes minoritárias como também por fomentar a ideia de que esse conhecimento não seja importante. Embora se esteja falando de forma geral, é possível pensar nos sofrimentos que o epistemicídio pode causar para os grupos pertencentes às minorias e ao indivíduo. Sofrimento que muitas vezes não é “localizável”, pois dificilmente a pessoa terá condições de chegar sozinha à conclusão de que o conhecimento que tem de si está sendo anulado por um jogo de forças e interesses muito maiores, o que acaba invalidando a voz do sujeito nos mais diferentes espaços e contextos.

Dessa maneira, pensando na validação da voz dos usuários dentro da instituição, parte-se para a realização de uma discussão sobre como as pessoas estão tendo seus discursos ouvidos nas instituições, mais precisamente na DPEMT. O que se pretendeu foi, a partir do referencial teórico selecionado, abrir novos horizontes para pensar a invalidação dos discursos dos usuários abordando uma questão mais ampla, pois, quando é dito que a voz dessas pessoas (usuários) está sendo invalidada, está-se referindo a uma questão epistêmica e não apenas a uma instituição isolada.

A validação da voz do sujeito na instituição: uma questão epistêmica

Embora o termo voz venha a ser mais explorado ao final desta obra, e apesar de ter sido dito em vários trechos acerca da importância de essa voz ser escutada, ressalta-se que, quando a voz é referida, não se está falando da capacidade fisiológica de produzir sons, e ao mencionar a escuta segue-se a mesma lógica.

Ouvir e escutar são conceitos diferentes. O primeiro remete ao sentido da audição, é aquilo que o ouvido capta. Já, quando referido ao verbo escutar, corresponde ao ato de ouvir com atenção. Psicanaliticamente falando, escutar “consiste em não dirigir o reparo para algo específico e em manter a mesma atenção uniformemente suspensa (atenção flutuante) em face de tudo o que escuta” (FREUD, 1996b), ainda que de modo aparente seja confuso se diga que os usuários precisam ser escutados sem que a escuta seja direcionada.

Uma escuta psicanaliticamente orientada auxilia no sentido de que “[...] evitamos um perigo que é inseparável da atenção deliberada. Pois assim que alguém deliberadamente concentra bastante a atenção, começa a selecionar o material que lhe é apresentado” (FREUD, 1996b), e é a partir dessa seleção que podem ocorrer alguns equívocos em que o discurso do saber especializado pode se sobrepor ao discurso dessa classe que vem sofrendo historicamente com a subalternização.

Um dos autores selecionados para compor esse pensamento foi Breno Ricardo Guimarães Santos, doutor em Filosofia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), cujos estudos são voltados para as desigualdades sociais a partir de um olhar epistemológico da sociedade. Atualmente, ele é coordenador de um projeto cujo objetivo principal é propor um modelo de Democracia Epistêmica a partir da integração de teorias de justiça epistêmica e de projetos teóricos que propõem uma estruturação da natureza epistemológica da democracia.

Essas informações são importantes para que o leitor possa ter um panorama sucinto dos motivos que fizeram articular a maior

parte do texto com apenas um autor. Algumas passagens da obra de Gayatri Spivak (2014) também guardam relevância para discutir o lugar social em que o pobre brasileiro se encontra, particularmente seu livro intitulado “Pode o subalterno falar?”, no qual concentrou-se na análise sobre o sujeito subalterno, aquele que não têm voz política ou não é ouvido.

Pensar na voz dos sujeitos, das pessoas na sociedade de forma geral, trata-se de uma questão bastante complexa. Primeiramente, faz-se necessário abordar o que está sendo considerado ter voz, para além da condição orgânica da pessoa em poder falar. É necessário refletir criticamente sobre a importância dessas pessoas em serem escutadas e terem suas narrativas validadas. Em primeiro lugar, é preciso destacar que brasileiros(as) são cidadãos pertencentes a uma sociedade estruturada por classes, raças e poder monetário. Tal divisão ocorre às vezes de modo implícito, outras vezes, explícito, demarcando de certa forma o lugar de cada uma dessas pessoas na sociedade.

A voz referida remete-se à pessoa pertencente a essa mesma sociedade e que pode também contribuir para seu crescimento/aprimoramento. Além de ser ouvida, a voz da pessoa precisa ser respeitada como conhecedora de um saber sobre si que somente ela é capaz de dizer. Está exatamente aí a importância de se escutar essa voz: as pessoas pertencentes a uma classe socialmente considerada inferior serão as únicas que poderão dizer como se sentem, o que esperam e o motivo pelo qual decidiram pedir auxílio às instituições. São essas pessoas que poderiam dizer de suas necessidades, através de um saber próprio.

A pergunta trazida no título do livro “Pode o Subalterno Falar?”, de Spivak, ilustrou bem o lugar que a classe pobre ocupa na sociedade. Apesar de a obra da autora ter sido escrita em outro contexto que não o brasileiro e tenha a subalternidade da mulher indiana como um dos pontos centrais, ou seja, apesar de ter sido escrita em outro continente, em uma realidade tão distinta, pode facilmente ser “adaptada” para nossa realidade.

De acordo com a autora, o sujeito subalterno é aquele pertencente “às camadas mais baixas da sociedade constituídas pelos modos específicos de exclusão dos mercados, da representação política e legal, da possibilidade de se tornarem membros plenos no estrato social dominante” (SPIVAK, 2014, p. 12).

Existe uma camada da sociedade que vive a exclusão social; a essa parcela da população são negadas as condições de usufruir os mesmos direitos e deveres dos demais cidadãos. Geralmente são pessoas que não podem contar com serviços básicos como educação, saúde, segurança, saneamento básico ou moradia de qualidade. Ser excluído socialmente pode significar ser invisibilizado: a classe burguesa nega as necessidades desse povo, o que pode ser observado em alguns discursos que não só reconhecem como reproduzem outros que naturalizam essa divisão tão exacerbada de classes econômicas em nosso país.

O conhecimento e sua manutenção se dão de forma essencialmente social, podendo ser influenciados pela interação entre os membros de uma comunidade e da maneira como ela está socialmente estruturada. Por vezes, é comum encontrar discursos que invalidam até mesmo os conhecimentos do povo em relação a suas necessidades, em relação ao que acredita ser o melhor para si, não apenas de forma individualizada, mas um saber que poderia contribuir para melhorias das condições de vida dessas pessoas. Quando se diz que existe uma troca de conhecimento por intermédio da interação social, teoricamente todos têm o que ensinar e o que aprender, mas na prática é possível observar que apenas um tipo de conhecimento é válido na sociedade: os saberes especializados.

Conforme já ressaltado, na maioria das vezes os saberes especializados são tidos como os únicos detentores da verdade. Dificilmente será questionado um saber científico, e quando isso acontece, acaba apenas transferindo de um saber para o outro, também tido como científico. Quando se diz que não se questionam

os saberes especializados, reitera-se uma construção social que deposita na cientificidade todo o crédito.

Os usuários da DPEMT, quando procuram atendimento de uma instituição de justiça, acreditam que serão atendidos por um agente institucional que entenda e/ou compreenda os motivos que os levaram a procurar um auxílio muitas vezes jurídico. O fato é que na maioria das vezes os usuários são os únicos conhecedores de suas histórias, de suas lutas, dores, angústias, são questões muito particulares. Muitas dessas pessoas serão ouvidas não por suas demandas, mas tendo em vista a classe à qual pertencem. Essa não credibilidade do discurso corresponde a uma opressão epistêmica, que:

[...] ocorre quando há uma atribuição deficitária de credibilidade indevida a uma pessoa que transmite uma informação, motivada por um preconceito de identidade, um estereótipo segundo o qual o ouvinte associa depreciativamente e reiteradamente uma identidade social a fatores de desvantagem epistêmica, fazendo com que a pessoa que testemunha seja lesada em sua capacidade como conhecedora. (SANTOS, 2018, p. 210).

Nas diversas instituições, observa-se uma possível desqualificação do discurso das pessoas, como se elas próprias não fossem capazes de pensar e sustentar o que acreditam ser o melhor para si diante de suas escolhas.

A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso faz parte da instituição de justiça que compõe uma estrutura social, com suas atividades voltadas para a sociedade, atuando em favor das classes menos favorecidas, não só economicamente, mas daqueles que fazem parte das minorias da sociedade e que sofrem com as desigualdades. Talvez seja um dos poucos órgãos que está “ao lado do povo”, ou seja, a DPEMT tem seu funcionamento voltado para as minorias, podendo dar espaço para que falem de como estão se percebendo na sociedade, e mais: atendendo essa parcela da população a partir de

suas necessidades, podendo até reduzir certos abismos que existem entre as camadas sociais e, principalmente, econômicas.

O estabelecimento Defensoria Pública conta com a ação de agentes institucionais como interlocutores entre as leis e normas estabelecidas para essa instituição e a população atendida, ou seja, é através dos agentes institucionais que a pessoa poderá ter acesso a seus direitos enquanto cidadão. O agente que ali atua precisará ouvir esse sujeito para que seja possível fazer uma identificação de sua demanda e traduzi-la, quando possível, em uma ação jurídica, e a partir desse atendimento é que a pessoa receberá o encaminhamento ou a orientação mais condizente com sua demanda.

Dois questões servem como pano de fundo para pensar nas relações que se estabelecem entre os usuários dos serviços da DPEMT e os agentes institucionais. A primeira referiu-se ao fato de que, existe uma hierarquia social nos mais diferentes níveis e contextos, sejam eles em grandes organizações ou nas relações interpessoais, e essa hierarquia irá definir de que lugar os sujeitos irão falar e como serão ouvidos. A segunda questão refere-se às práticas desenvolvidas nessas relações, algumas delas normatizadas no cotidiano sem que sejam estabelecidas formalmente.

A partir das práticas epistêmicas, será possível se deparar com injustiças decorrentes das mesmas, o qual sugere que as virtudes individuais não são suficientes para corrigir tais injustiças, considerando as injustiças epistêmicas estruturais e a possibilidade de correção destas com as virtudes epistêmicas institucionais.

As práticas epistêmicas que podem ser geradoras de injustiças sociais podem ser identificadas nos discursos entre agentes institucionais e usuários da DPEMT. Os sujeitos chegam à instituição contando suas histórias de vida, demandando auxílio jurídico, entre outras questões, e nesse sentido caberá ao agente institucional – que está hierarquicamente acima dessa pessoa – validar ou não seu pedido.

Pessoas ou grupos que de alguma forma “detêm algum tipo de vantagem ou poder social tendem a negar credibilidade a agentes

epistêmicos que possuem autoridade racional de fato acerca de determinado assunto” (SANTOS, 2017, p. 144). Ou seja, as pessoas que procuram a DPEMT são possuidoras de um conhecimento real sobre si e sobre as situações que estão enfrentando. De alguma forma, consciente ou não, essa pessoa vai à instituição por acreditar que sabe o que é melhor para si, e ao compartilhar com o agente institucional sua demanda precisa contar com a sua validação, como se estivesse diante de um avaliador que irá confirmar, a partir de suas crenças, valores e ideias, se o que essa pessoa está solicitando realmente é necessário.

Mais uma vez, não se trata aqui essa relação entre o discurso do sujeito e o que se chamou “validação desse discurso” como proposital ou programada; acontece que essas práticas já estão tão naturalizadas na sociedade que é quase impossível serem percebidas diretamente nas relações cotidianas. Ao ouvir uma demanda, é provável que o agente institucional procure a melhor forma de solucionar, de orientar o caso, porém, a questão está justamente naquilo que não é pensado, analisado, discutido, enfim, é como se “automaticamente” essa escuta já “selecionasse” o que se acredita que essa pessoa precise (as aspas são exatamente para sinalizar que esse é um movimento muito tênue, quase imperceptível).

Os discursos não são ouvidos e julgados da mesma forma, é necessário pensar que se está falando de pessoas que historicamente têm seus discursos desconsiderados por não pertencerem ao meio científico; em contraponto, os responsáveis por validar a voz dessas pessoas na instituição são tidos como detentores do saber e estão socialmente autorizados a validar ou não esses discursos.

Quando se diz que existe uma hierarquia nas instituições, se diz também de uma classe social e econômica composta por pessoas que tiveram mais oportunidades e por isso alcançaram tais cargos. Embora existam servidores originários de classes sociais consideradas inferiores, a grande maioria dos agentes institucionais é de classe média a alta. Entretanto, a intenção não é discutir as

diferentes oportunidades entre pobres e ricos, embora seja importante ter esse pano de fundo para seguir com a discussão. O aspecto ressaltado é: de um lado, existem os agentes institucionais, em sua maioria homens, brancos de classe média (seus(as) assessores(as) e estagiários(as) também se enquadram nessa classificação), e do outro, usuários dos serviços da DPEMT, em sua grande maioria, mulheres, pobres e negras.

A partir dessas observações, vale destacar que as pessoas pertencentes à classe social menos favorecida tendem a ter seus discursos facilmente enviesados implícita ou explicitamente por preconceitos, assim como, a seus discursos não é dado o crédito necessário.

É possível pensar facilmente em diversas situações cotidianas em que agentes das mais diferentes instituições não dão crédito às pessoas pertencentes a classes consideradas socialmente inferiores. É como se essas pessoas fossem incapazes de pensar sobre o que acreditam ser o melhor para si, sobre suas necessidades e desejos. As consequências advindas da injustiça testemunhal para a vida das pessoas podem ser incalculáveis. Possivelmente, em muitos casos, nem as próprias pessoas têm a dimensão disso.

Um fator observado foi a dificuldade que muitas dessas pessoas têm em expressar esses mesmos desejos, de dizerem claramente os motivos que as levaram a procurar essa ou aquela instituição. Isso acontece, não por não saberem o que querem e sim, por uma questão muito mais complexa e difícil de ser identificada. Enquanto as pessoas pertencentes a uma posição social mais vantajosa conseguem expressar facilmente suas experiências dando-lhes sentido, pessoas pertencentes a classes menos favorecidas têm dificuldade em expressar suas próprias experiências, conseqüente da falta de recursos hermenêuticos disponíveis ou até mesmo pela completa falta de ferramentas, dificultando assim que tornem suas experiências inteligíveis tanto para eles próprios quanto para a sociedade.

As duas formas de injustiça brevemente aqui apresentadas remetem-se a uma “injustiça epistêmica de caráter sistemático”

(SANTOS, 2017, p. 152). Em síntese, o autor assinalou que uma injustiça testemunhal sistemática é uma na qual o preconceito de identidade envolvido rastreia o sujeito vítima desse estereótipo negativo através de diferentes esferas da atividade social. Por outro lado, no caso da injustiça hermenêutica, a marginalização sofrida pelo agente pode ser sistemática na medida em que ela é acarretada e/ou acarreta outros tipos de marginalizações, como as socioeconômicas.

Diante das injustiças apresentadas e das possíveis consequências que possam trazer para a vida das pessoas, pensou-se em quais seriam os caminhos possíveis para mudar essa realidade, se seria possível encontrar estratégias que fossem capazes de corrigir ou minimizar os possíveis danos que essas injustiças venham a causar na vida das pessoas, sejam diretos ou indiretos.

Ainda que pareça difícil propor mudanças em uma questão estrutural da sociedade brasileira como a da injustiça epistêmica, foram retomados os estudos de Santos (2017) para discutir possíveis caminhos para os agentes institucionais que atuam em espaços públicos comunitários e que de alguma forma são responsáveis não apenas por ouvir as pessoas, mas também por direcioná-las para que suas demandas sejam orientadas/solucionadas a partir de uma sensibilização testemunhal, ou seja, o agente institucional que escuta essa pessoa precisa fazer uma reflexão crítica acerca tanto da demanda quanto de quem a apresenta.

Uma reflexão que envolva uma atenção especial ao impacto do seu julgamento automático do testemunho em questão, e como esse julgamento é influenciado não apenas pela identidade social da pessoa que transmite a informação, mas também pela sua própria identidade. (SANTOS, 2017, p. 155).

Nesse sentido, ao receber uma pessoa que apresente características estereotipadas de pertencer a uma classe econômica inferior, que o agente institucional seja capaz de pensar criticamente

sobre o que esse sujeito está solicitando enquanto demanda jurídica, e procurar se “desfazer” de seus preconceitos para que a orientação/solução não seja enviesada por prejulgamentos. A expressão justiça hermenêutica referindo-se a uma sensibilidade que parte do ouvinte, a partir dessa disposição em criar um ambiente inclusivo em que a pessoa que apresenta sua demanda à instituição será ouvida de forma socialmente consciente e proativa.

Certamente que a “solução” apresentada acima aparentemente seja inviável se pensada em uma instituição de tamanho porte como a de justiça, e sendo a DPEMT um estabelecimento de tal instituição, cabe pensar como os agentes institucionais poderiam ter tais atitudes reflexivas, como chegariam à conclusão de que é preciso se desfazer de seus preconceitos para proporcionar a seus usuários um atendimento mais justo e humanizado. É preciso, pois, compreender que possivelmente muitas orientações/soluções sejam dadas de acordo com o que acreditam ser o mais adequado, o correto, e isso nem sempre acontece, ou melhor, na maioria das vezes esses atravessamentos aconteçam de forma inconsciente, por já estarem tão naturalizados em nossa sociedade.

O que pode ser concluído é que sem dúvida grande parte dos atravessamentos entre a demanda da pessoa e o agente institucional que a atende estaria relacionada a uma questão estrutural da sociedade brasileira, não apenas à estrutura econômica que divide as classes entre ricos e pobres. É necessário falar também das hierarquias de gênero que marcam a sociedade; embora o objetivo principal não seja o de fazer uma discussão de gênero, não se pode deixar de mencioná-la. São questões estruturais da sociedade brasileira que divide seu povo em classes, nega seus problemas e invisibiliza as pessoas e seus sofrimentos.

Assim, os sofrimentos que atingem as pessoas fazem parte de toda uma estrutura social, de um percurso histórico, político e econômico, pois mencionados fatores impactam na construção da subjetividade dos sujeitos.

Psicanálise e cultura: a socialização da psique enquanto um processo

Sobre Psique e sociedade, no que se refere à socialização da psique enquanto um processo, a discussão proposta nesta obra foi estruturada a partir da necessidade – e talvez de algum compromisso por parte da Psicanálise – de esclarecer uma das maiores críticas em relação a essa abordagem: a de que esta enfocaria apenas os processos internos ao sujeito; desmembrando-o por completo de seu contexto social. Trata-se obviamente de uma crítica de natureza leiga, pois, para se tornar sujeito, é preciso estabelecer laços.

A partir dessa perspectiva vale apontar uma questão que aparentemente ainda causa ambiguidade nas discussões sobre o indivíduo e sua relação com o mundo: de um lado, ouve-se que as pessoas são seres biopsicossociais; de outro, que suas ações, emoções e sentimentos são regidos por processos inconscientes e individuais, sendo esta segunda visão motivadora de uma das maiores críticas feitas à teoria psicanalítica. Reafirma-se que os detentores desta concepção talvez desconheçam os inúmeros estudos realizados a partir da leitura psicanalítica para uma melhor compreensão sobre a relação do indivíduo com os aspectos sociais e culturais. Compreender o indivíduo enquanto pertencente a uma dada cultura, dentro de um tempo, é importantíssimo: não há como negar a influência do histórico-social na constituição do sujeito e na forma como irá se relacionar com o mundo.

Cornelius Castoriadis, mais especificamente na obra: “Feito e a ser feito” (1999), dedicou-se não somente à compreensão do mundo psíquico como também da dimensão central da sociedade – argumentação que se mostra relevante para elucidar os aspectos colocados neste ponto. A psique e o social-histórico são irredutíveis entre si. De acordo com o pensamento do autor, qualquer tentativa de separação entre sujeito e sociedade tem caráter apenas de recurso

metodológico, pois, apesar de se manterem distintos, constituem níveis indissociáveis.

Ao falarmos em constituição da subjetividade, precisamos partir do ponto do nascimento do indivíduo, ou seja, ao nascer, os indivíduos são imersos na atividade inerente a quase todos os indivíduos sociais – o processo de socialização, cujos primeiros laços se dão com aqueles que exercem a função do cuidado. Nesse sentido, a subjetividade é constituída na interdependência estabelecida entre a vida psíquica e a social, pois “a sociedade fornece objetos de investimento, modelos identificatórios, promessas substitutivas (imortalidade) etc.” (CASTORIADIS, 1999, p. 37); o que só é possível a partir da intervenção de um indivíduo já socializado que, de acordo com o citado autor, torna-se objeto de investimento, além de uma via de acesso ao mundo social.

Ainda que pareça natural pensar que se “aprende” com os indivíduos com os quais se convive, essa seria uma afirmação desconsiderada por Castoriadis. As pessoas estão inseridas em um meio que milenarmente vem sendo constituído e instituído: a civilização. Castoriadis afirmou que parece natural a ideia de que, ao se desenvolver enquanto indivíduos, vai-se enformando, no sentido de adaptação, ou conformando-se com a sociedade na qual estão inseridos, ou seja, nascem-se inseridos em uma sociedade cujas práticas já estão naturalizadas, já estão instituídas, o que não significa que em um futuro – seja ele próximo ou distante – não seja possível ir em busca de mudanças na instituição social, mas o primeiro movimento, diga-se assim, é o de informação, enformação e conformação a essa instituição imaginária da sociedade natal.

A conformação ora referida tem por objetivo encontrar um equilíbrio, uma conciliação entre o desejo público e privado que se dá pela via da repressão; esta como uma forte contribuinte para o processo de sublimação. É mediante a sublimação que a psique se força a substituir seus objetos próprios ou privados de investimento por objetos que são e valem na e pela instituição social.

Nesse sentido, Castoriadis (1999, p. 41) afirmou que “acolher o novo nada tem a ver com uma aprendizagem, porque isso equivale, no mínimo, a modificar maciça e repentinamente os dispositivos “subjetivos já estabelecidos”. Para algumas áreas, o aprendizado está associado à capacidade de adquirir conhecimentos, explicação que não se sustenta a partir dos estudos de Castoriadis, pois, enquanto uma instituição social do indivíduo, a educação constituiria em fazer existir um mundo público e comum para a psique, sem que ela seja totalmente absorvida na sociedade. Por sua vez, a sociedade proporciona ao indivíduo a possibilidade de significação, ou seja, de encontrar sentido na significação social instituída, isso proporcionando-lhe também a possibilidade de um mundo privado. Essas atividades compõem um círculo mínimo de “autonomia”, em que o indivíduo continua sendo o centro para si próprio.

O pensamento filosófico apresenta um problema quando se fala em sociedade, a grande questão é: como convergirem o desejo público e o privado? Como conciliar a vontade pública e privada? Desde que nascemos, o indivíduo faz parte da rede linguística, isso significa dizer que, ao nascer, o sujeito adquire uma representação simbólica do sentido de ser da sociedade à qual pertence. Esse é o fator que mantém uma relação, que pode ser dita estreita, com o imaginário na constituição histórico-social. Todas as fases do crescimento desse recém-nascido se darão em um ambiente que se forma a partir da instituição linguística e familiar: a socialização.

Ainda que o termo socialização seja utilizado em diferentes áreas do conhecimento e que pareça ser um processo simples, Castoriadis (1999, p. 281) ressaltou que “a socialização não é uma simples adjunção de elementos exteriores a um núcleo psíquico que deixariam inalterado, seus efeitos são inextricavelmente tecidos à psique tal como ela existe na realidade efetiva”.

É na imaginação e por ela que a subjetividade é constituída, sendo, segundo o autor, a capacidade última do modo de ser da subjetividade. A imaginação não é vista pelo autor como uma mera

faculdade e sim como a condição de possibilidade das faculdades. A base de todas as possibilidades da vida humana é o elemento imaginário, que possibilita a criação do novo constantemente, o que possivelmente torna provável a constituição de um ser autônomo, contrário ao controle exterior.

Embora a constituição histórico-social possa influenciar e até mesmo condicionar o modo de ser da subjetividade, ela não é capaz de determinar o processo de criação; pois a subjetividade é constitutivamente criadora e essa criação não está submetida a qualquer tipo de funcionalidade biológica, ou seja, não são as necessidades da espécie que determinarão o ser criador do homem, ainda que seres humanos sejam pertencentes a uma dada sociedade, em dada época. Assim, para ele, toda constituição imaginária é também simbólica, e é esse simbolismo que dará origem ao que o autor chamou de “sistema simbólico” ou “rede simbólica”.

A partir dessa perspectiva, os atos humanos – sejam eles individuais, coletivos ou reais – podem não ser símbolos, porém são impossíveis fora de uma rede simbólica. Os sistemas simbólicos ligam os símbolos a significados, fazendo com que valham como tais para o grupo ou para a sociedade. Castoriadis designou como “imaginário radical” a realidade psíquica de cada uma das pessoas que se manifesta em forma de representações.

É devido à imaginação radical que o ser humano pode ver uma coisa na outra, tomar uma coisa por outra. Ver escrita a palavra maçã, por exemplo, representar a maçã, tornar a maçã presente, é aqui também que se assenta a criatividade do ser humano singular, bem como a criatividade no plano histórico-social.

A efetivação do imaginário se dá nas redes simbólicas que constituem as significações imaginárias sociais nas instituições. Nesse sentido, o ciclo de relações recíprocas das pessoas é aumentado por fatores que são definidos apenas na relação com o outro, dessa forma, tanto as redes simbólicas quanto o imaginário independente de ser,

as significações ou as instituições só se darão mediante a relação com os outros fatores constitutivos da existência social-histórica.

Sem a imaginação, seria da ordem do impossível falar em identidade humana, em constituição psíquica, conhecimento humano ou até mesmo em relações sociais. A imaginação e a psique são sempre recíprocas e a única diferença entre elas é a originalidade da imaginação em relação à psique. Já, a psique é formação e imaginação, ou seja, a psique faz surgir do nada uma primeira representação, um ciclo, que se mantém a partir dessa criação, sempre por meio dessas criações e representações (CASTORIADIS, 1999).

A imaginação à qual se refere o autor não corresponde apenas a criações artísticas (pintura, dança, escultura etc.). Embora as pessoas estejam habituadas a associá-la a essas atividades, por vezes o termo imaginário está associado a invenções, a algo falso. A noção de imaginário proposta pelo autor teria como objetivo dar conta daquilo que está para além da racionalidade, da funcionalidade da instituição social.

Nesse sentido, tudo que é apresentado pelos indivíduos ou para os indivíduos está associado a uma rede simbólica, um simbólico que evidentemente está na linguagem, mas também nas instituições. Como poderia ser explicada tal instituição? A instituição social é entendida como o pensar e o fazer humano em seu tempo, ou seja, sua própria história, assim sendo, torna-se impossível dissociar instituição e história, não há como pensar o mundo independente de sua construção.

O social e o histórico são duas dimensões indissociáveis e irreduzíveis à constituição do sujeito, conforme mencionado anteriormente. Não é possível que essas dimensões sejam separadas. Em resumo, de acordo com Castoriadis, o indivíduo é sempre social, o que cabe enquanto estudiosos interessados em compreender essa relação, é estar atentos não ao que leva as pessoas a se comportarem dessa ou daquela forma; não se ocupar apenas com o social, e sim com a constituição da subjetividade nesse meio.

Eu, tu, nós: concepção psicanalítica sobre a constituição do sujeito enquanto um ser plural

Ao pensar o eu, o tu e o nós a partir de uma concepção psicanalítica sobre a constituição do sujeito enquanto um ser plural, no decorrer do desenvolvimento deste trabalho, os laços que antes estavam restritos aos cuidadores se expandiram. Podemos considerar, a partir da literatura psicanalítica que nenhum indivíduo, por mais isolado que esteja no tempo e no espaço, deve ser encarado como externo a um grupo ou não possuidor de manifestações ativas de psicologia de grupo. Justamente por essa concepção de sujeito é que autores psicanalíticos desenvolveram estudos para uma melhor compreensão sobre o sujeito enquanto um ser singular e plural.

Sigmund Freud demonstrou interesse em compreender as relações indivíduo-sociedade. Através de seus escritos esboça uma aproximação da teoria psicanalítica com os campos histórico, artístico, literário e mitológico. Freud, em seu escrito sobre “Psicologia de Grupo e A Análise do Ego” considerou que, mesmo a psicologia individual se identificando com o homem em sua dimensão singular, precisa levar em consideração as relações que o sujeito estabelece com os outros, e essas relações não podem ser desprezadas.

Diferentemente do que muitos pensam, a psicanálise não é uma teoria que se ocupa do ser de forma individualizada, o sujeito existe antes mesmo de nascer, e ao nascer recebe como herança os objetos internos de seus pais, esse filho trata-se de um significado a partir do que já representava para seus pais. Desde seu nascimento, o ser humano é inserido no narcisismo de sua mãe, o *infans* é inscrito em seu próprio narcisismo, a mãe o “baseia em sua própria psique e no espaço psíquico da família” (KAËS, 2011, p. 55). A partir desse vínculo fundamental, os seres humanos constituem-se em um núcleo primário da identidade.

A consciência inconsciente do vínculo intersubjetivo, o funcionamento inconsciente do sujeito no vínculo e o sujeito do inconsciente enquanto sujeito do vínculo. A questão principal está justamente em compreender como esse sujeito singular, do qual tratam no divã, é também um sujeito cujo inconsciente se sustenta e se molda nos vínculos intersubjetivos.

A intersubjetividade não é somente a parte constitutiva do sujeito que se dá na subjetividade do outro ou de mais de um outro. Ela se constrói num espaço psíquico próprio a cada configuração de vínculos. Isto é o mesmo que dizer que a questão da intersubjetividade consiste no reconhecimento e na articulação de dois espaços psíquicos heterogêneos, dotados cada um de lógicas próprias. (KAËS, 2011, p. 23).

Nesse sentido, a intersubjetividade está para além de fenômenos de interação. Pode-se dizer de forma resumida que tudo que singulariza o desejo inconsciente é singular ao sujeito, a organização pulsional, as fantasias secundárias, mecanismos de defesa, conteúdos recalçados ou clivados, identificações, relações de objeto. O que precisa ser esclarecido é que parte do que é singular ao sujeito tem como origem o que se herdou no que foi por ele adquirido e transformado, e aqui se refere a um singular privado ao qual, a princípio, apenas o sujeito tem acesso, e esse acesso não acontece de forma simples e autônoma. Não será abordada essa questão, mas é importante ressaltar que não se tem domínio sobre o inconsciente e que seus conteúdos são manifestos de forma involuntária¹³.

13 A teoria metapsicológica de Freud surgiu a partir de suas observações no tratamento de mulheres histéricas. O aparelho psíquico é composto por: consciente, pré-consciente e inconsciente. O inconsciente pode ser considerado um grande achado, em seu texto “O Inconsciente”; (1980/1915a), Freud defendeu a existência de processos psíquicos inconscientes, demonstrando que a equivalência até então convencional calcada numa superestima outorgada à consciência se mostrava inadequada. O inconsciente se constitui a partir de representações que, de acordo com as leis do deslocamento e condensação dos quais se constituem, formam as associações. Uma instância em que se produzem

Três conceitos importantes a serem pensados no trabalho da psicanálise com grupos e que, para estudiosos(as) do assunto, são de grande valia: o comum, o partilhado e o diferente. O primeiro, como uma substância psíquica que une os membros de um grupo, seja “uma família, um sonho, um desejo, identificações, ideais, significantes, uma ilusão ou alianças inconscientes” (KAËS, 2011, p. 55). O partilhado está relacionado ao que cada sujeito toma como parte ou o lugar do qual ele próprio é complementar, “uma fantasia, uma aliança, um contrato, um sistema defensivo” (, p. 55), que são comuns aos sujeitos de um vínculo. Em relação ao diferente, o autor afirmou que deve ser levada em consideração a distância que possa vir a existir no vínculo entre os sujeitos. Essa diferença pode chegar ao ponto de revelar o que pode ou não ser comum ou partilhado entre eles.

O vínculo que os sujeitos estabelecem entre si é essencial para o processo de subjetivação, em que há a formação do eu, a transformação de um eu que será capaz de pensar sua condição como também seu lugar de sujeito do inconsciente. O processo de subjetivação se produz segundo um duplo processo psíquico, no qual o primeiro trabalha de acordo com os determinantes internos de cada sujeito; o segundo se desenvolverá a partir do espaço psíquico intersubjetivo (KAËS, 2011).

O sujeito do inconsciente é o sujeito do vínculo, sendo assim, enquanto sujeitos do inconsciente, estão submetidos tanto às formações e aos processos inconscientes como às pulsões, fantasias e às relações que estabelecem com outros sujeitos membros do grupo.

Esclarecer, ainda que de forma sucinta, como a psicanálise vê o sujeito pode auxiliar no entendimento do uso da escuta psicanaliticamente orientada como uma ferramenta para a realização das pesquisas. Sem a clareza de que é considerado o sujeito um ser

os pensamentos inconscientes que encontrarão nos sonhos, lapsos, chistes, atos falhos um espaço para se manifestarem através da linguagem.

singular, e também plural, talvez as investigações a campo possam não fazer sentido.

O sujeito participante das pesquisas apresentará elementos muito particulares sobre suas vivências e experiências relacionadas ao tema em questão, mas também apresentará elementos que fazem parte de sua constituição enquanto um ser plural, um ser que se relaciona diretamente como o meio, que é constituído a partir desses vínculos inevitáveis.

PERCURSO DA ESCUTA CLÍNICA EM INSTITUIÇÕES

A escuta clínica como método clínico-qualitativo em Psicologia e em instituições poderia ser pensada de várias formas, talvez com algumas explicações teóricas e metodológicas do que é de fato fazer uso dessa ferramenta em diferentes espaços e contextos e no caso desta obra em instituições jurídicas. Se faz necessário considerar que a escuta psicanalítica nas instituições jurídicas é uma prática que envolve a aplicação dos princípios da psicanálise nesse contexto. Essa abordagem visa compreender e trabalhar com os aspectos psíquicos e emocionais das pessoas envolvidas em processos legais, como vítimas, testemunhas, acusados e até mesmo os próprios profissionais do direito.

A escuta psicanalítica nas instituições jurídicas parte do pressuposto de que a dimensão subjetiva e emocional dos indivíduos pode influenciar seus comportamentos, decisões e a forma como lidam com o sistema legal. Dessa forma, a compreensão dos processos inconscientes, desejos, traumas e conflitos internos pode fornecer informações valiosas para a tomada de decisões e intervenções adequadas.

A escuta clínica em Psicologia e em instituições

Ao ser colocada em questão a integração da Psicanálise nos espaços que não o *setting* analítico, tem-se a tendência de esquecer que possivelmente não haja nenhum lugar institucional em que a Psicanálise possa existir e ser exercida à vontade; talvez não

exista nenhum lugar onde exercer a psicanálise esteja garantida de forma plena.

Sabe-se que o *setting* analítico é muito importante para uma sessão de análise, mas é possível encarar outras possibilidades, em diferentes campos para responder o que pode a Psicanálise para além da clínica, visto que o psicanalista pode também aprender conteúdos passíveis de interpretações e elaborações através da investigação da cultura humana, ou seja, das atividades humanas.

A investigação do humano pode acontecer a partir de uma escuta atenta. Portanto, a discussão do tema interessa a quem decide transitar entre outros espaços e a clínica, ou, para ser mais evidente, para quem decide se utilizar da escuta psicanalítica enquanto método, visto que, a psicanálise é uma investigação.

Ainda que se proponha a fazer um estudo de caso, o(a) estudioso(a) estaria “protegido(a)” por suas singularidades, por outro lado se faz necessário atenção em relação a suas conclusões e estar atento principalmente em suas afetações. Outro ponto de destaque é a importância em compreender que a instituição em que o profissional psicólogo que tem como abordagem a psicanálise está inserido corresponde a um conjunto de práticas que se repetem e que se legitimam em suas repetições, e essa legitimação acaba se naturalizando dentro daquilo que é instituto. O discurso se apresenta como uma possibilidade de ouvir as várias vozes daquilo que é dito, sendo possível ampliar as possibilidades de reconstrução de sentidos daquilo que foi dito.

Nesse sentido, Figueiredo e Minerbo (2006) definiram a investigação psicanalítica como um conjunto de atividades que estarão então voltadas para a produção de conhecimento, atividades que podem manter relações bem diferentes da psicanálise propriamente dita.

O processo de investigação apresenta diferenças que merecem atenção. A primeira delas estaria relacionada à própria utilização do método psicanalítico em si, que é quando a investigação

ocorre dentro da sessão ou do processo analítico. A realização de uma investigação psicanaliticamente orientada com pacientes em atendimento pode sofrer algumas interferências que precisam ser tratadas com delicadeza, e isso acontece por dois motivos: o primeiro é que a condução da sessão pode ser de interesse absoluto do profissional, a segunda interferência pode ser considerada mais delicada ainda, correspondente à escrita do caso, pois notícia e revela a teoria e a prática do analista.

A segunda diferença está na utilização de conceitos psicanalíticos e os diferentes métodos de investigação para testá-los ou aplicá-los em outros cenários clínicos ou teóricos. A escuta psicanalítica busca compreender as motivações inconscientes por trás dos relatos e comportamentos dos indivíduos, ajudando a identificar possíveis traumas, conflitos ou distorções emocionais que possam afetar a compreensão dos fatos e a capacidade de resposta às demandas legais.

Embora nossa atenção nesta obra esteja voltada para situações que envolvem um cenário jurídico, cujos participantes não se encontram em tratamento psicoterápico, gostaríamos de destacar que a escuta psicanalítica nas instituições jurídicas também pode contribuir para a promoção da justiça e da resolução de conflitos de forma mais humana e respeitosa. Ela oferece a oportunidade de que as vozes dos sujeitos possam ser ampliadas e que possam compartilhar suas experiências subjetivas, proporcionando um espaço para expressar emoções, medos e angústias que possam estar presentes durante o processo legal, porém de forma inconsciente.

É importante ressaltar que a escuta psicanalítica nas instituições jurídicas não é amplamente difundida e ainda enfrenta desafios em sua implementação. Nem todas as instituições jurídicas possuem profissionais capacitados nessa abordagem, e a inclusão desse tipo de prática ainda é um processo em desenvolvimento em muitos países.

A escuta clínica desenvolvida na DPEMT esteve pautada em uma prática já presente na instituição, tanto as psicólogas/analistas quanto os extencionistas contribuíram para que as participantes se sentissem minimamente acolhidas. Ao analisar os dados, foi possível deparar-se com elementos que ao mesmo tempo são singulares ao sujeito e socialmente compartilhados, isso porque a psique humana apresenta duplicidade: de um lado tem as pulsões – o corpo –, de outro, o social – as instituições, ou seja, a duplicidade à qual está sendo referida aqui corresponde ao inconsciente individual (recorte privilegiado na clínica) e o transindividual, este, indispensável para se pensar as formas de subjetividade contemporânea (MINERBO, 1999).

O que faz da investigação com método psicanalítico uma via de acesso aos problemas sociais deste tempo é a dimensão transindividual do inconsciente singular. As pessoas são seres imersos em uma sociedade em um dado momento histórico e, na condição de membros da cultura, o sujeito psicanalítico, recorte privilegiado desta obra, é um sistema gerador de sentido do qual faz parte o sistema gerador de sentido do outro na cultura integrante da cadeia de gerações. O sujeito individual é desde sempre social. Afirmar que para estudiosos(as) da Psicanálise parece óbvia e que poderia confundir os críticos da teoria (BLUM, 2019).

Para que seja possível realizar uma investigação psicanalítica, independente do espaço físico em que ocorra é fundamental compreender que as relações serão atravessadas por um importante conceito - a transferência, que se refere aos sentimentos, emoções e padrões de relacionamento que emergem entre o paciente e o analista durante o tratamento psicanalítico.

A transferência ocorre quando o paciente projeta em direção ao analista sentimentos e expectativas que estão enraizados em relações passadas, especialmente aquelas estabelecidas na infância com figuras de autoridade, como os pais. Essas projeções transversais podem incluir amor, ódio, dependência, idealização, raiva, entre outros.

A importância do conceito de transferência reside no fato de que, na psicanálise, esses sentimentos transferidos são considerados valiosos para o trabalho terapêutico. Eles fornecem ao analista pistas sobre os conflitos inconscientes, as dinâmicas emocionais e as questões não resolvidas que o paciente traz consigo. A transferência é vista como uma forma de reativar e trazer à tona experiências passadas e padrões relacionais, permitindo que eles sejam explorados, compreendidos e trabalhados dentro do ambiente terapêutico.

Ao reconhecer e interpretar a transferência, o analista ajuda o paciente a ganhar consciência de seus padrões de relacionamento e a compreender como eles podem estar influenciando sua vida atual. Isso possibilita ao paciente explorar e confrontar seus conflitos internos, reavaliar suas crenças e expectativas, e promover mudanças significativas em seu funcionamento psíquico.

Além disso, a transferência também oferece ao paciente a oportunidade de experimentar e elaborar emoções e relacionamentos de maneiras diferentes e mais saudáveis. Por meio da relação terapêutica, o paciente tem a chance de vivenciar um relacionamento seguro, empático e não julgador com o analista, permitindo a construção de novas experiências e vínculos emocionais. No entanto, é importante destacar que a transferência não se limita apenas ao contexto terapêutico. Ela também está presente em outras áreas da vida, como relacionamentos interpessoais e institucionais. Ao compreender a dinâmica da transferência, a psicanálise oferece insights valiosos sobre as complexidades das relações humanas e como elas podem ser influenciadas por experiências passadas.

As afetações do percurso investigativo em instituições

Como fazer um recorte em meio a tantas situações observadas no dia a dia em uma instituição jurídica? Em meio às observações do cotidiano da DPEMT, o que mais inquietava e causava até certo

desconforto eram sempre situações em que de alguma forma as orientações ou soluções dadas aos usuários aparentemente estavam mais relacionadas ao que o agente institucional acreditava ser o melhor para o caso do que aquilo que o usuário acreditava ser o melhor para sua solicitação.

O que habilita a fazer essas afirmações são as inúmeras vezes em que se ouviu dos usuários o quanto estavam insatisfeitos com as orientações/soluções que recebiam, ou a dificuldade de entenderem essas orientações/soluções.

Colocar-se no lugar de não saber que a Psicanálise exige e esforçar-se para não tomar partido pelo outro, lutar contra o sentimento “salvacionista” que se acredita ser internalizado culturalmente também é outro desafio. Não se pode negar que em alguns atendimentos a vontade de ajudar, de tomar partido da situação era grande.

A seguir, são apresentados três casos, em meio aos inúmeros com os quais esta autora se deparou e continham os elementos transferenciais implícitos em cenas. Os casos dessas três mulheres são os que estão mais próximos dos objetivos traçados para este percurso. São usuárias de um serviço que buscam, cada uma a seu modo, serem escutadas, acolhidas e orientadas dentro daquilo que acreditam ser o melhor para si, pessoas que buscaram na instituição mais que uma orientação ou solução para suas demandas, esperavam ser tratadas como cidadãs de direito, o que do ponto de vista político significaria para a pessoa estar situada no tecido das relações sociais, portadoras não só de deveres. Significaria, também, serem portadoras e defensoras de interesses específicos de sua classe ou de seu grupo, relacionando-se com a esfera pública do poder e das leis, ou seja, podendo participar de forma igualitária das decisões que podem vir a afetá-las (CHAUÍ, 1996).

Acredita-se que, enquanto pertencentes a uma sociedade marcada pela desigualdade social e econômica, na qual os pobres sofrem a todo o tempo com violências e violações de direitos, nem lhes passa pela cabeça o que é ser cidadão (DEMBISKI et al., 2018). Não

ter essa noção impacta diretamente nos atendimentos que recebem na DPEMT; os usuários não conseguem se posicionar enquanto portadores de direitos, enquanto cidadãos e acabam, portanto, tendo obliterada sua autonomia para opinar sobre o que está lhes acontecendo, ou quando questionam e opinam são considerados inoportunos, dessa forma podem se sentir ainda mais angustiados, por não concordarem com as soluções ou com as orientações que recebem, por não compreenderem o motivo desses encaminhamentos ou por simplesmente não conseguirem dizer o que pensam. É em busca dos efeitos subjetivos causados nas usuárias pela forma de acolhimento efetivamente recebida que a investigação instituidora desta obra pôde ser também compreendida como uma “aventura”.

Toda a complexidade que muitas vezes envolve os atendimentos pode estar sendo gerada por não estarem sendo escutadas, por não terem se sentido escutadas. É preciso levar em consideração que não existe uma separação entre os processos jurídicos e as subjetividades.

Os nomes das usuárias, embora sejam fictícios, não foram escolhidos aleatoriamente, todos fazem parte de alguma forma da história dessas pessoas com a instituição, com os rumos que cada caso tomou ao longo dos atendimentos e acompanhamentos.

Entre 2018 e 2019/1 as observações eram realizadas uma vez por semana, sempre às segundas-feiras no período vespertino. Como critério de inclusão definiu-se que os participantes tivessem idade acima de 18 anos, que fossem os próprios solicitantes da demanda e que aceitassem participar das entrevistas após os acompanhamentos.

Inicialmente foram acompanhados quatro agentes institucionais e vários de seus respectivos atendimentos. Em meio a esses acompanhamentos, foram selecionadas quatro usuárias cujas demandas apresentavam os desdobramentos mais próximos dos objetivos de investigação. Posteriormente foram realizadas as entrevistas, uma entrevista individual com cada uma das quatro usuárias, assim como com os agentes institucionais com duração média de 40 minutos cada. Os acompanhamentos foram realizados

no Balcão da Cidadania e Núcleo de Atendimento e Propositura de Iniciais, na Ouvidoria, Núcleo do Consumidor e Serviço Social.

Ainda que se tivesse como hipótese que as demandas das usuárias fossem muito mais que pedidos a serem judicializados, só foi possível ter essa confirmação após o processo de análise dos registros colhidos. Três cenas, protagonizadas por: Geceler, Dona Maria e Sr.^a Socorro foram analisadas. A entrevista daquela que seria nossa quarta participante, Leila, foi utilizada para compor a discussão apresentada em um momento anterior, quando se tratou do público atendido pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso. O principal motivo é por seu posicionamento crítico em relação às problemáticas que a sociedade enfrenta em um cenário político e econômico, assim, a escolha de seu nome está justamente relacionada a este posicionamento crítico, com seu pedido de que a lei (Leila) seja cumprida sem favorecer ou desmerecer uma pessoa por sua condição econômica.

É importante destacar que os casos selecionados só foram viáveis por conta de um elemento importantíssimo – a transferência entre a entrevistadora e as participantes. É o que ilustra a fala de algumas delas. A transferência é entendida pela teoria psicanalítica como o deslocamento do sentido atribuído a pessoas do passado para o presente, trata-se de um processo inconsciente e é um fenômeno fundamental para que um trabalho possa ser desenvolvido, seja ele no *setting* terapêutico ou de investigação.

Para ilustrar o que está sendo dito sobre a transferência, foram utilizados dois exemplos a partir dos casos em análise: o de uma entrevistada que alegou ver sua história de sofrimento ganhar sentido na possibilidade de ser narrada para que se evitem sofrimentos futuros a outras pessoas; e outro no qual a participante estabelece com a entrevistadora uma aposta de um lugar de acolhimento.

Durante os acompanhamentos, duas das quatro participantes manifestaram a necessidade de receber suporte psicológico por acreditarem que o tema da pesquisa havia mobilizado questões com as

quais não estavam conseguindo lidar sozinhas. A primeira a solicitar a escuta apresentou questões relacionadas à demanda apresentada na instituição: falar sobre a mudança de seu nome remetia a inúmeras situações de violência e sofrimento que vivenciou. Embora o objetivo não tenha sido o de realizar atendimento psicoterapêutico, houve o compromisso de dar suporte aos participantes. No caso dessa usuária, foram realizadas quatro escutas individuais nas próprias dependências da DPEMT, que se encerraram quando a própria usuária afirmou já se sentir melhor em relação às questões iniciais e não precisar mais das escutas.

A segunda participante, de outro modo, mostrou-se aparentemente bastante fragilizada, motivo pelo qual decidiu-se encaminhar seus atendimentos para o Serviço de Psicologia Aplicada (SPA) da UFMT, principalmente por não estar evidente o que havia sido mobilizado por meio da aplicação das entrevistas. De pronto, foi possível detectar apenas a dificuldade em separar aspectos impessoais e institucionais. Com essa participante foram realizadas cerca de 15 escutas individuais, sempre sob a supervisão da psicóloga responsável, por se tratar de questões clínicas. Ao final de aproximadamente três meses de acompanhamento, chegou-se à conclusão de que as questões apresentadas por essa usuária não estavam diretamente relacionadas às questões investigadas, mas sim a todo um histórico de “depressão” relatado por ela. Diante dessa especificidade, que fugia ao alcance da ação proposta, foi recomendado a essa entrevistada um acompanhamento psicoterapêutico mais longo, a ser conduzido por outro profissional, e assim foi encaminhado para atender à necessidade demonstrada.

Ter passado por essas duas experiências certamente teve consequências e de alguma forma interferiu na condução dos demais casos. Por uma resistência inconsciente, que só foi possível observar durante o processo de análise dos depoimentos colhidos, acabou-se conduzindo as entrevistas de forma bastante objetiva, objetividade essa que pode ser percebida em algumas questões apresentadas

às participantes e em alguns momentos insistindo para que se mantivessem no tema que havia sido proposto. Alguns trechos das entrevistas são abordados adiante para ilustrar o que foi entendido e nomeado como resistência da entrevistadora, cujas falas estão representadas em negrito.

Nesse trecho da entrevista com Dona Maria, foi perguntado sobre como ela avaliava os atendimentos que havia recebido da DPEMT. Em um dado momento, ela passou a falar de como se sentiu diante dos desdobramentos de sua demanda:

– [...] *Eu dizia para ele que as pessoas não devem se meter na vida dos outros assim, achar que têm esse direito, e hoje eu vivo bem.*

– **Hoje a senhora vive bem, depois desses quatro anos sendo atendida pela Defensoria?** [Entrevistadora]

– *Sim, hoje eu vivo bem, tenho uma pessoa para estar comigo, para me ajudar de verdade...*

– **E como a senhora avalia esses quatro anos em que está ou esteve sendo atendida na Defensoria?** [Entrevistadora]

– *Eu avalio assim, o que eu precisava eu fui bem atendida [...].*

Como é possível observar, quando Dona Maria diz que as pessoas não deveriam se meter na vida dos outros, que não têm esse direito, ela está falando de um lugar subjetivo, de como ela se sentiu diante da situação. Embora ela não tenha dito isso com todas as palavras, supôs-se a partir de uma análise psicanalítica que é disso que se tratou. As pessoas às quais ela está se referindo são os agentes institucionais que aparentemente, na visão dela, consideram seus saberes superiores pelo lugar que ocupam. Dona Maria poderia ter dito muito mais desse lugar de assujeitamento no qual se encontrava e que de alguma forma tinha conhecimento; o que inibiu essa ação foi

a resistência da entrevistadora, que não conduziu a entrevista nessa direção e muito menos deu espaço para que ela pudesse falar sobre isso.

O caso de Dona Maria não foi o único – na entrevista do caso Geceler também houve resistência, conforme pode ser observado neste trecho da entrevista:

– **Você acha que as pessoas não escutam o que o outro fala?** [Entrevistadora]

– *Dependendo do lugar e da pessoa, não. Se você vai no mercado, na loja e você diz que quer alguma coisa que não achou elas vão arrumar um jeito de procurar, às vezes ligam em outras lojas pra ver se tem e se não tiver eles dizem quando vai ter.*

– **Hum...** [Entrevistadora]

– *Acho que é porque na loja a gente paga, no mercado também. Quando tem dinheiro no meio, as pessoas tratam a gente diferente.*

– **Você disse que no mercado e na loja a gente paga. Seria uma comparação entre...** [Entrevistadora]

– *Sim, estou comparando, isso eu pensei agora, falando, estou comparando porque tudo que é do povo é maltratado.*

– **Maltratado?** [Entrevistadora]

– [Silêncio] *Sim, a gente que é pobre é maltratado [...] na Unimed não deve ser assim, o rico marca consulta e é chique [...].*

– **Curioso você dar o exemplo do posto de saúde.** [Entrevistadora]

– *Acho que é porque é a única coisa que pobre tem pra usar. Na televisão eles falam que a gente*

tem direito a um monte de coisa, mas eu não vejo muito isso não, só no posto, também tem a escola, né [...].

Está evidente o quanto foi desviado das questões que poderiam levar a participante a dizer como se sente, de como se percebe em meio a uma sociedade que não é apenas dividida em classes sociais, mas que também maltrata a parcela pobre da população. O que Geceler diz pode estar relacionado ao quanto é difícil para ela pertencer a essa classe que é humilhada e excluída socialmente, o que poderia remetê-la a questões ainda mais difíceis de serem faladas e, em especial quando se trata do ponto aqui analisado criticamente, difíceis de serem escutadas:

– [...] você está me dizendo como percebe a diferença de tratamento entre ricos e pobres em diferentes contextos, é isso?
[Entrevistadora]

– É isso mesmo, assim que eu vejo, não tratam a gente igual.

A pergunta ilustra a dificuldade e resistência em ouvir da participante como deve ser difícil para ela perceber que existe sim diferença entre ricos e pobres, mas, além disso, o quanto deve ser difícil para ela se ver nesse lugar, de maltratada. Em se tratando do método psicanalítico, seria este o ponto de interesse: saber como o sujeito se sente, como vê e percebe o mundo. Muito mais do que uma visão generalista, não são buscadas verdades absolutas sobre os fatos, sobre essa divisão de classes, embora essas verdades sejam mais fáceis de serem ouvidas.

De acordo com Silva (1993), a propositura de realizar uma investigação já demonstrando um saber prévio pode indicar uma resistência para o inconsciente, para o não sabido e as surpresas que podem ser acarretadas, inclusive na possibilidade de não chegar a lugar nenhum. Nos trechos apresentados certamente seria possível chegar

a algum lugar, ao sofrimento de pessoas invisibilizadas socialmente e que sabem o quanto ser pobre na sociedade brasileira é dolorido.

Pelo próprio contexto, de alguma forma já se imaginava que, ao escutar essas pessoas, seriam encontradas histórias de muito sofrimento, de muita falta, não apenas a falta simbólica, mas a falta no sentido mais real e sofrido da palavra, história de pessoas que passam necessidades financeiras, que não têm o que comer, que para irem para a DPEMT precisam esperar o dia de receber a pensão (quando a têm) e ainda assim estarão deixando de pagar alguma outra conta de casa. Em nenhum momento Pensamos que seria fácil, mas sinceramente não imaginávamos que seria tão difícil. Escutar essas histórias e saber que elas são fruto de negligência, de governos que estão preocupados apenas em manter as riquezas de uma parcela da população enquanto as minorias padecem, foi (e continua sendo) revoltante.

Ainda que tenham existido perguntas norteadoras das entrevistas, quando utilizado o método psicanalítico, está sendo proposto a ir além de um simples interrogatório com perguntas e respostas racionalmente elaboradas. Nas duas perguntas feitas às participantes, foi demarcado o que se dispunha a ouvir:

– Vou ler as perguntas que constam no termo que você assinou, mas gostaria que você ficasse bastante à vontade para falar sobre o que achar importante ou necessário, ok?

[Entrevista com Sr.^a Socorro]

– [...] primeiro gostaria que você me contasse um pouquinho da sua história aqui na Defensoria: quando é que você chegou à Defensoria e o que você veio buscar?

[Entrevista com Leila]

Quando pontuado para a participante disposição para escutá-la, foi demarcado o que se desejava escutar: assuntos sobre sua relação com a Defensoria, sobre exatamente o que foi buscar, embora esta

última pergunta pudesse ser interpretada de várias formas, como se a participante enquanto usuária dos serviços estivesse em busca de algo concreto, material. No método psicanalítico, interessam as associações que o participante faz em relação a suas afetações no campo investigado, é ele o único que poderá dizer de suas experiências. Nesse sentido, Rosa (2004, p. 341) afirmou que:

[...] o método é a escuta e interpretação do sujeito do desejo, em que o saber está no sujeito, um saber que ele não sabe que tem e que se produz na relação que será chamada de transferencial. [...] O método psicanalítico vai do fenômeno ao conceito, e constrói uma metapsicologia não isolada, mas fruto da escuta psicanalítica, que não enfatiza ou prioriza a interpretação, a teoria por si só, mas integra teoria, prática e pesquisa.

Antes de apresentar os casos analisados, vale elucidar o objeto de pesquisa: o inconsciente. Para as construções freudianas, a realidade psíquica refere-se a processos psíquicos inconscientes em que os desejos, as fantasias ocupam lugar de destaque; poderia ser considerada essa afirmação a definição mais rigorosa do estatuto ontológico da realidade da qual se ocupa o método psicanalítico de investigação. Diante da imaterialidade do objeto de pesquisa com o método psicanalítico, a validação está apoiada na ampliação das significações possíveis de elocução que se dão pela procura de sentidos inconscientes, latentes, embutidos na superfície do discurso que constitui o horizonte da pesquisa (BLUM, 2019).

A escuta é a principal ferramenta da investigação psicanaliticamente orientada, uma escuta informada pela teoria que precede quando ao mesmo tempo se mostra abstinente. É certo que os objetivos traçados são importantes e inclusive necessários, mas que eles não antecipem a descoberta, não impeçam da aventura em busca de novos conhecimentos.

A interpretação da fala (discurso dos sujeitos) é feita a partir dos interpretantes psicanalíticos, os quais são arbitrários instituintes de um sentido a ser compartilhado. Assim se dá a construção de um conhecimento psíquico que pode vir a ser utilizado também em contextos intersubjetivo-institucionais.

AS CENAS

Geceler e o desejo de trocar de nome

Esse foi o primeiro caso escolhido para ser apresentado e analisado, por dois motivos. O primeiro, por estar diretamente relacionado ao tema que intitula este livro: escutar a voz do usuário dos serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, na tentativa de compreender como sua demanda está sendo acolhida e orientada. E mais: buscar ouvir do próprio usuário sobre os efeitos subjetivos nele causados pelo modo de acolhimento de sua demanda junto aos serviços, como se sente diante da solução dada a seu pedido e a orientação que recebeu dos agentes da DPEMT.

Uma situação veio ao encontro desse propósito: a pessoa que procurou a Defensoria teve seu atendimento realizado exclusivamente no balcão da recepção, local por onde circulava no mesmo momento a entrevistadora. A história ouvida ajuda a compreender a posição subjetiva da usuária que se esforça para encontrar respostas para a negação de um pedido no qual sequer foram escutadas as razões da recusa.

O segundo motivo envolve questões que, apesar de não serem aqui detalhadas, são passíveis de indicar fricção ou tensão entre os agentes e os usuários.

Durante uma tarde de observações, a seguinte cena chamou a atenção: uma senhora chegou ao balcão da recepção e pediu informações sobre um processo. A recepcionista pegou o documento de identificação da senhora e entrou em uma sala onde são realizadas consultas a processos que já estão em andamento; após poucos

minutos, a recepcionista voltou para o balcão com um RG nas mãos e antes que ela pronunciasse o nome, a senhora, que estava encostada no balcão, segurou o braço da recepcionista e disse algo como “estou aqui, sou eu”.

Mesmo assim, a recepcionista chamou o nome que estava no documento. A senhora começou a conversar com a recepcionista em tom baixo, aparentemente questionando o motivo de ter seu pedido negado. A recepcionista explicou que seu pedido foi negado por não haver justificativa plausível. A senhora disse que não entendeu.

Nesse momento, a senhora começa a chorar. A partir dos gestos e de algumas palavras pronunciadas em tom mais alto, pôde-se deduzir que se tratava de um questionamento sobre um processo que havia sido indeferido. A recepcionista informou que essa senhora entrou com um pedido de mudança de nome havia cinco anos e ele foi negado, mas só agora ela procurou saber o resultado do processo. A senhora, que ainda permanecia no balcão, explicou que passou por alguns problemas durante o período e que só agora conseguiu voltar à DPMT. Diante da insistência da senhora, o tom de voz da recepcionista tornou-se agressivo, ao reforçar que o pedido havia sido negado e, irritada, afirmou que não havia nada que ela pudesse fazer.

A atendente então perguntou: *“Mas, por que a senhora quer mudar de nome? Ele nem é tão feio assim, eu já vi nomes piores e a pessoa vive superbem com ele”*. Nesse momento, a mulher começou a chorar muito, um choro convulsivo que parecia dar notícia de que algo havia se perdido nela e para ela. Guiada pela impressão de que ela estava chorando a perda da perspectiva de obter algo ardentemente desejado, a entrevistadora passou a escutá-la. Fez o convite para conversarem na sala da psicologia. Ela sentou-se e continuou chorando. Depois de algum tempo, ela contou que gostaria de receber uma explicação para o fato de seu pedido ter sido indeferido, ainda que tivesse dado entrada nele havia anos.

Após esse breve relato para exemplificar concretamente as questões aqui tratadas, serão apresentadas as Cenas, nas quais a autora doravante será denominada como psicóloga.

A origem de um nome

Há cinco anos G. procurou a DPEMT para tentar mudar seu nome. Depois disso acabou se envolvendo com coisas que ela considera “erradas”. Disse que estava em um estado de “depressão” muito forte e começou a se envolver com pessoas que do seu ponto de vista eram “más companhias”. Começou a usar drogas, foi presa e quando saiu da “cadeia” fez um tratamento contra o vício. Já tem algum tempo que ela se mantém “limpa”. É a caçula de seis irmãos. Seu pai abandonou a família após seu nascimento; teve uma infância “bastante difícil” e uma relação conturbada com a mãe. Saiu cedo de casa. Aos 11 anos foi morar sozinha após sofrer uma tentativa de estupro por parte do padrasto e sua mãe ter dito que era invenção dela. Este é um ponto importante da história dessa usuária que será retomado adiante.

Há uma história por trás do nome. Segundo ela, sua mãe trabalhou por muito tempo na casa de uma família de origem árabe, ou pelo menos é essa a informação que tinha até então, pois, segundo G., a mãe não gostava de falar sobre o assunto. A história conhecida por G. era a de que na casa dessa família existia uma peça artesanal que, segundo sua mãe, era muito bonita. Um dia ao limpá-la a peça caiu e quebrou, fazendo com que a patroa ficasse “enfurecida” e as duas se agredissem fisicamente. Por conta de tal episódio, sua mãe ficou com um “ódio eterno” da antiga patroa e foi demitida daquele emprego. Algum tempo depois, sua mãe engravidou de G. e colocou o nome derivado do que ela entendia ser o nome da peça quebrada anos antes de seu nascimento.

Seu caso chamou tanta atenção, que a psicóloga foi conversar com um defensor, explicou para ele o que havia entendido sobre o processo de G. e pediu informações sobre como funciona esse tipo de pedido. O defensor disse que para mudar de nome é preciso haver uma justificativa de alguma forma incontestável para o juiz e que geralmente isso acontece com nomes que remetem a cunho sexual.

Esse defensor, ao tomar conhecimento de que a usuária teve seu pedido indeferido, sugeriu que fosse iniciado um recurso. Foi perguntado para ele como a “Psicologia” poderia ajudar, e ele disse que seria muito interessante se fosse produzido o que chamou de “carta justificativa”, contendo, de forma resumida e garantindo o sigilo profissional, informações sobre os motivos subjetivos que a fizeram querer mudar de nome.

Após essa conversa com o defensor, a psicóloga entrou em contato com a usuária e agendou uma escuta individual para convidá-la a participar das entrevistas e também lhe dizer da possibilidade de entrar com recurso para seu pedido. De agora em diante, a usuária será chamada de Geceler, pois as peças desse quebra-cabeça começaram a se encaixar.

No dia em que foi realizada a primeira escuta de Geceler, a psicóloga estava na sala da “psi” analisando outro caso quando uma das estagiárias entrou e disse que Geceler estava aguardando na recepção. Quando a estagiária falou o nome dela completo, a psicóloga sentiu uma angústia, como se ela quisesse pedir para não pronunciarem o nome dela completo por saber o quanto Geceler “ficava mal”. Houve muita identificação da psicóloga com este caso e, ao ir chamá-la na recepção, percebeu que a participante aparentemente havia chorado. A psicóloga chamou-a para a sala.

Começaram a conversar e então explicou a Geceler o motivo de tê-la chamado: havia conversado com um defensor que aceitou reabrir o caso dela, mas, para isso, precisariam justificar o quanto a mudança de nome era importante para ela. A profissional sugeriu realizarem essa tarefa em várias etapas, sem muita pressa, até por

conta de seu estado emocional. Geceler então perguntou como isso seria feito. A psicóloga perguntou: isso, o quê? E ela disse: *“Como vou justificar pra um juiz que mudar de nome é um sonho pra mim? A oportunidade de recomeçar a minha vida?”*.

Embora pudesse ter havido uma reflexão mais analítica, não entraram nessa questão. A psicóloga explicou para Geceler que precisavam dizer para o juiz o que esse nome significava para ela, como ela se sentia diante disso. A sugestão da psicóloga foi que essa carta fosse escrita por etapas e que ao final pudessem reformulá-la e, apenas quando Geceler autorizasse, seria encaminhada para o defensor. Explicou que pensou em escreverem na seguinte sequência: a história de seu nome; situações de humilhação que passou; quando decidiu mudar de nome; qual o novo nome escolhido e o motivo.

Geceler aceitou. Foi entregue para ela um bloco de papel em branco e uma caneta. Suas mãos tremiam tanto que mal conseguia segurar a caneta, disse que estava muito “nervosa”, sentindo-se “estranha”. Foi perguntado qual o motivo e ela disse: “é a primeira vez que dou um passo para mudar de vida”. A psicóloga sentiu um peso enorme por conta da responsabilidade de estar “mexendo” (termo dado pela própria psicóloga) em algo tão delicado da vida de uma pessoa, Geceler seguiu dizendo que já havia pensado muitas vezes nesse momento.

Geceler foi acompanhada por aproximadamente três meses e meio; suas escutas individuais aconteciam uma vez por semana com uma duração média de 40 minutos. Durante um dos acompanhamentos, Geceler foi questionada se já havia procurado saber o significado, a origem de seu nome, e ela disse ter tanta vergonha deste que preferia não ficar “fuçando”. Mesmo dizendo que não gostaria de saber qual o significado, ela foi pesquisar a palavra para descobri-lo.

No dia em que estava marcada sua terceira escuta, Geceler não compareceu novamente; havia duas semanas que ela não comparecia, e a psicóloga ficou decepcionada, queria muito que ela tivesse ido.

Então ligou para saber o que havia acontecido, e por haver certo prazo para entregar o documento final para o defensor. Ao atender o telefone, ela logo reconheceu a voz da profissional, pediu desculpas e disse que não sabia o que estava acontecendo. Questionada sobre o que houve, Geceler disse que passou muito mal, tentou várias vezes escrever a carta em casa, mas não conseguiu, que amanheceu com diarreia e vômito. Então foi perguntado se podia contar o que houve.

A psicóloga perguntou se essa conversa ocorreria por telefone. Geceler respondeu que precisava falar, senão “teria um treco”. A psicóloga deu continuidade perguntando a ela se uma conversa ao telefone teria efeito. A participante prosseguiu comentando que havia descoberto o quanto sua própria mãe era “burra”.

Geceler foi falando e chorando, e a profissional ficou escutando apenas com algumas pontuações vez ou outra, do tipo: *hum! hum... hum...*

Contou que, depois de ter sido perguntado a ela se sabia da origem do seu nome, ficou com um pensamento fixo. Então procurou na internet e descobriu que seu primeiro nome existe e se origina do latim; já, do segundo nome não encontrou nenhum registro. Relatou ter ido até a casa da mãe havia alguns dias para perguntar de onde ela tirara esse nome. Sua mãe contou mais uma vez que tinha uma peça na casa de sua ex-patroa que era muito bonita. Insistiu para que a mãe dissesse como era o tal objeto e, como não estava entendendo o que a mãe dizia, pediu que o desenhasse. Segundo ela, estava decidida a sair de lá com alguma resposta.

Com o desenho em mãos, Geceler entrou em contato com um grupo de aplicativos de mensagens do qual fazia parte em busca de alguém que trabalhasse na casa de uma família árabe e que pudesse lhe ajudar.

Figura 1. Desenho feito a pedido de Geceler por sua mãe.



Uma conhecida informou a Geceler que pelo nome seria difícil, mas que segundo sua patroa a tal peça seria de origem turca e a orientou a procurar um restaurante turco na cidade, onde talvez pudesse encontrar alguém que a ajudasse.

Geceler foi até o restaurante e encontrou uma pessoa (dono do restaurante) que falava turco fluentemente e mostrou-lhe o desenho. Não teve coragem de contar a ele que seu nome era de alguma forma derivado daquela peça, então disse que estava ajudando uma amiga. Essa pessoa lhe mostrou um objeto bastante semelhante ao desenho que a mãe fez, e então ela descobriu que a tal peça se referia a um abajur de origem turca e que a pronúncia de seu nome se aproximava de uma expressão turca de “Boa Noite!” – *YIY GECELER*. Quando Geceler escutou o significado de seu nome, disse ter passado um filme em sua cabeça. Nesse momento, a pessoa que traduziu seu nome comentou: “coitada dessa sua amiga”.

Essa foi uma frase importante para as interpretações, pois ainda que Geceler não tivesse expressado para a psicóloga/investigadora, a

profissional levantou a hipótese de que essa frase tivesse sido o “gatilho” para uma cadeia de associações que ela chamou de “filme”. Geceler disse que nunca conseguiu compreender o motivo de sua mãe ter lhe dado um nome relacionado a uma história “ruim”: *“Minha mãe mal sabia falar o português, fala tudo errado até hoje, aí vai trabalhar na casa de uma pessoa que fala outra língua, não sabe o que a pessoa está falando, acho que escutava do jeito dela”*.

Antes mesmo de saber o significado do segundo nome, Geceler sempre se incomodou com ele, o que levou a questionar: será que sempre evitou ir em busca do significado de seu nome por receio? Geceler fez todo um movimento para saber o significado desse nome, uma investigação feita em etapas e que reforçou o que ela sentia em relação ao assunto quando foi dita a frase “coitada dessa sua amiga”. Pode-se interpretar tal comentário negativo como um ponto final tanto dessa busca quanto da possibilidade de ela resignificar seu nome.

O que Geceler sentia em relação ao seu segundo nome só pôde se manifestar depois que o significado dele se tornou consciente e compartilhável. Durante o percurso para encontrar respostas sobre a origem e significado do próprio nome, Geceler compartilhou a informação de que passou mal por algumas vezes, teve ânsia de vômito, diarreia e muita dor de cabeça. Fazer uma correlação dos sintomas citados por Geceler com os últimos acontecimentos pode parecer precipitado, mas para a psicanálise o sintoma é considerado uma manifestação do Id, sendo assim, a doença tem um sentido próprio, sua manifestação é muito particular do sujeito (CRUZ; PEREIRA JUNIOR, 2011).

É notável o efeito da descoberta do significado do seu nome. Durante duas semanas após a possível significação de seu nome dada pelo outro (o dono do restaurante), Geceler passou a ter crises de vômito e diarreia. A história de Geceler pode ser dividida nessa busca pela mudança de seu nome em tempos, o que ajudou também a compreender sua posição subjetiva diante de todo esse processo.

No último encontro Geceler disse:

Ter feito aquela bolinha no papel sobre minha família me ajudou a entender que minha mãe não me tratava mal só por causa do meu nome, eu consegui ver que a história dela com a minha avó também foi difícil. Isso não justifica o que ela fez comigo, mas... [silêncio] me ajudou, eu lutei muito para não repetir isso com meus filhos.

No terceiro tempo: crises de vômito. A recusa atuada do próprio nome e da constelação de significados que ele carregava para ela e que dizia respeito também à história da mãe. Quando Geceler “descobriu” o que seu segundo nome significava, ela passou a receber uma descarga afetiva que se manifestava em sintomas físicos. A interpretação levou a acreditar que a partir desse momento Geceler fez as associações do significado de seu nome com o sofrimento suportado durante a vida, as quais ela nomeou como um “filme que passou em sua mente”.

Geceler contou que sua mãe era “mulher da vida”, uma prostituta que saía muito à noite, ou às vezes que a trancava com seus irmãos em um quarto escuro para não verem os “homens” que ela levava para casa. As noites eram sempre motivo de angústia e aflição para ela, como moravam em garimpos, o “som da noite” era sempre acompanhado de medo. A escuridão e os sons vindos de animais noturnos, do vento que passava por entre as frestas da casa de madeira, ou os ruídos das relações sexuais que às vezes aconteciam dentro de casa eram escutados pelas crianças, que sem condições de assimilar o que estava acontecendo sentiam medo. Não é preciso muita interpretação para pensar no quanto pode ser assustador e sofrido para uma criança ficar sozinha à noite, sem uma figura de proteção, sem um adulto que lhe transmita segurança, ou escutar gemidos e barulhos e não saber o que estava acontecendo com a mãe.

Anos mais tarde, Geceler passou por uma tentativa de estupro e que também aconteceu durante a noite. Ela contou que acordou

assustada com seu padrasto passando a mão em seu seio e falando algo em seu ouvido que lhe causou ânsia de vômito. Mais uma vez, estavam presentes dois elementos importantes: o som (das palavras ditas pelo padrasto) e a noite; o desfecho desta última cena foi de sua mãe a desmentindo. Quando Geceler contou para a mãe sobre a tentativa de estupro, esperava ser protegida, esperava ter sua dor validada, o que não aconteceu. Todas as cenas pareceram se juntar quando ela descobriu que o significado de seu nome estava relacionado justamente à noite, noites que não foram tão boas assim.

O nome Geceler está ligado a um som, daquilo que a mãe ouvia e ao qual deu seu próprio significado. Outros sons significativos apareceram na história de Geceler: o som da noite, o som de seu padrasto falando em seu ouvido, sons que tocam na alma. Como disse Aristóteles, existem sons que, quando significativos, afetam a alma, esse era o caso de Geceler: sua alma estava afetada por esses sons.

Quarto tempo: a palavra genuína, genuína por dizer o que lhe produz sofrimento, que até então Geceler lhe recusava um lugar – *“eu não vou à psicóloga para não falar mal da minha mãe”*. Essa palavra veio à tona, mostrou-se e pôde ser compartilhada com a psicóloga/entrevistadora. Agora ela podia falar, podia conceber os pensamentos, podia elaborar. Foi a partir desse momento que Geceler “pôde” falar tudo que sentia em relação a sua história, a seu nome. Foi mencionado anteriormente que ela repetiu uma frase de sua mãe: *“ter um ódio eterno”* dessa patroa. Mas será que essa não era uma expressão da própria Geceler, que transferiu para a frase da mãe um sentimento que até então era impossível de ser dito?

Os seres humanos sempre buscam uma forma de “colocar para fora” o que lhes causa desprazer – o chamado processo inconsciente –, e é inegável o quanto Geceler esteve sensível durante todo este percurso.

A demanda jurídica

Ter ido à DPEMT em busca da mudança de nome não foi a primeira tentativa de Geceler. Antes disso, ela consultou um advogado particular que lhe explicou não se tratar de um processo fácil, tampouco barato financeiramente. Quando chegou para dar entrada em seu pedido de mudança de nome, ela foi atendida no balcão de feitos gerais. Foram solicitados documentos básicos (RG, CPF, comprovante de endereço e telefone para contato) necessários para qualquer atendimento. Chamou atenção o fato de Geceler não ter sido encaminhada para conversar com um defensor e assim poder explicar, por exemplo, os motivos pelos quais gostaria da mudança de nome.

No caso dessa usuária, cujo nome é composto, seu desejo era que o primeiro nome fosse alterado, que fosse mudada “apenas” uma letra para que tivesse outro sentido. O que uma letra poderia mudar na vida de Geceler? Essa pergunta foi feita pela usuária em vários momentos e com entonações diferentes de voz. A própria entrevistada se identificava com esse nome alterado e já havia chegado a rasurar seu registro de nascimento quando criança. Seu segundo nome, ela gostaria que fosse retirado por completo de seu registro e é curiosamente o nome que se origina da tal peça, que envolveu toda a situação relatada e com o qual ela associava todos os conflitos que tinha com a mãe, a sonoridade de seu nome se aproximava de Louina Tjes-ól-in:

[...] não consigo dizer certinho desde quando eu quero mudar meu nome, sei que é desde muito criança, na escola uma vez eu fiz um 's' em cima do 'n', minha mãe nunca foi à escola pra saber de nota, de como eu estava, [...] hoje eu fico pensando que isso não é certo, mas naquela época tudo que eu queria era esconder esse nome ridículo, destacou.

Para que fosse possível justificar a alteração de seu nome, algumas informações importantes sobre sua demanda só poderiam ser dadas pela própria usuária: *“Ninguém me escutou, tá certo que se o doutor for escutar a história de todo mundo ele não trabalha, porque aí todo mundo vai querer ficar falando, falando, mas tem coisa que como ele vai entender se não escutar da gente?”*.

O ponto levantado por Geceler pareceu bastante significativo: existiu todo um contexto que fez com que a usuária desejasse essa mudança, e mais ainda: que atribuía a essa mudança a esperança de uma vida mais feliz. O que permitiu fazer tal afirmação foi sua postura diante da possibilidade de poder reabrir o processo, seus olhos brilhavam, sua expressão facial era de “felicidade” quando dizia que sua vida ficaria melhor caso conseguisse mudar seu nome. Existiu uma história que poderia ser descrita como “congelada”, psicanaliticamente se poderia dizer que a angústia sentida por ela em relação ao nome e aos elementos conhecidos da história fosse “apenas” uma parte desse quebra-cabeça. Sua fala evidenciava também a diferença da escuta psicanalítica em relação a outros discursos.

Entendeu-se que tudo que estava sendo discutido em relação ao seu desejo de mudar de nome não se mostraria sem essa escuta que, por sua vez, só foi possível devido a um elemento importantíssimo aos “olhos” da teoria psicanalítica: a atenção flutuante. Quanto a isso, os(as) estudiosos(as) da Psicanálise se colocam à disposição do desconhecido, à disposição de encontrar o que não se procura, e isso fez toda a diferença no processo investigativo. As razões inconscientes não apareceram para outras áreas do saber, e é a partir da escuta psicanalítica que se tornou possível ter acesso e ajudar Geceler a nomear a angústia que sentia em relação ao seu nome.

Conforme já mencionado, ao buscar informações sobre como funciona esse tipo de pedido, o defensor disse que, para mudar de nome, é preciso haver uma justificativa que de alguma forma seja incontestável para o juiz e geralmente isso acontece com nomes que remetem a cunho sexual. Seriam esses os únicos casos em que a pessoa

conseguiria mudar seu nome juridicamente, considerando que o nome civil trata de um elemento designativo do indivíduo, dessa forma visto como fator de sua identificação perante a sociedade. O nome é o responsável por integrar a personalidade, individualizar a pessoa e, de forma sintética, sua procedência familiar (PEREIRA, 2000).

É possível encontrar na Lei de Registros Públicos: “Art. 55. [...] Parágrafo único. Os oficiais do registro civil não registrarão prenomes suscetíveis de expor ao ridículo os seus portadores” (BRASIL, 1973). A questão diante do artigo é: quem irá definir o que é expor ao ridículo? Quem pode medir o sofrimento, a vergonha de alguém diante de uma condição ou situação? Nesse ponto retomou-se a citação apresentada no momento da discussão acerca da lei, justiça e direito e referenciada novamente aqui “[...] Como conciliar o ato de justiça, que deve sempre concernir a uma singularidade?” (DERRIDA, 2010, p. 31).

A singularidade do caso de Geceler não está exatamente na ortografia do seu nome, também não remetia a cunho sexual, como apontou o defensor, mas sim no quanto esse nome lhe trazia angústia e sofrimento. O caso de Geceler fez pensar em “[...] como conciliar o singular com a regra, com a norma, o valor ou o imperativo de justiça, que têm necessariamente uma forma geral, mesmo que essa generalidade prescreva uma aplicação que é, cada vez, singular? [...]?” (DERRIDA, 2010, p. 31). No caso de Geceler, não havia no momento (e ainda hoje não há) uma lei específica na qual ela pudesse se amparar para conseguir fazer a alteração em seu registro civil. Seria necessário que o responsável por tomar essa decisão, ou seja, o juiz, tomasse por base os motivos subjetivos de Geceler para embasar seu pedido e a partir desses motivos ser tomada uma decisão.

Um termo muito utilizado por Geceler foi a vergonha de seu nome. “A vergonha assinala a confissão de uma derrota, a revelação de uma fraqueza, a perda das aparências e da dignidade e a imagem de seu mundo interior desmascarado aos olhos do outro” (GREEN, 2003, p. 1657).

Quando se fala em vergonha, fala-se dos sentimentos entrelaçados ao nome civil. Trata-se de um nome que remetia aos conflitos com a mãe. Está sendo falado claramente em subjetividade, aquilo que pode afetar um sujeito a ponto de impedir de construir laços afetivos. Nesse sentido, Agamben (2008, p. 110) afirmou que “a subjetividade seria, no seu íntimo, vergonha, pois nela o sujeito converte-se em testemunha de seu próprio desconcerto, da perda de si como sujeito, de sua dessubjetivação”.

Existem coisas que são impossíveis de serem explicadas e compreendidas, pois a subjetividade não é algo mensurável, quantificável, a forma como somos afetados e o sofrimento decorrente dessas afetações são vivenciados e sentidos de diferentes formas. Em casos de mudança de nome, ficou muito claro o quanto essa lógica não se aplica, não existem palavras que possam descrever ou sentimentos que possam relatar objetivamente uma dor, um sofrimento ou uma angústia, pois são da ordem do subjetivo e apenas o sujeito é capaz de falar sobre como esse algo o afeta.

Insiste-se na questão apresentada pelo artigo 55: quem pode dizer o que é ridículo ou não para o outro? Retomando discussões anteriores, questionou-se se mais uma vez se estaria nas mãos do saber especializado dizer o que é bom, o que é melhor para esse caso. É preciso lembrar que Geceler faz parte das minorias da sociedade, se ela tivesse condições financeiras de pagar por uma ação como esta, é bem provável que já tivesse feito a pretendida alteração em seu nome.

Geceler e sua incansável busca por reconhecimento

O relato do abuso trazido por ela e o enunciado “mãe ter dito que era invenção dela” chamaram a atenção e levaram à hipótese de um sofrimento marcado pelo desmentido da mãe, cujas marcas produziram dor até então. Segundo Ferenczi (1992), o desmentido pode ser considerado pior, a afirmação de que nada aconteceu, de

que não houve sofrimento pode tornar o traumatismo patogênico. Ora, ao relatar ter sido desautorizada pela mãe, Geceler expôs um elemento vinculado ao não reconhecimento daquilo que dizia, sentia e pensava. O espelho/outro significativo falhou na sua função de instalação da autoimagem e da autoestima.

Segue-se, portanto, a análise, tendo a categoria do reconhecimento como elemento central do caso. Geceler buscou ser reconhecida e esse reconhecimento se estendeu a diversas esferas: afetivas, legais e sociais. O nome pôde ser visto então como um objeto central do reconhecimento, por poder controlar como as pessoas são chamadas pelo outro, a começar por quem exerce a função do cuidado e quem “dá” um nome.

Nesse sentido, acredita-se que exista um elemento ao qual Geceler anseie: o cuidado. Contar à mãe que foi vítima de abuso de alguma forma é pedir para ser cuidada, para ser protegida. “Muitas vezes, cuidar é, basicamente, ser capaz de prestar atenção e reconhecer o objeto dos cuidados no que ele tem de próprio e singular, dando disso testemunho e, se possível, levando de volta ao sujeito sua própria imagem” (FIGUEIREDO, 2007, p. 18).

É possível imaginar o tamanho do sofrimento de Geceler ao esperar que sua mãe cuidasse dela, prestando atenção ao que estava acontecendo ao seu redor e validando sua dor. Houve uma sutileza nesta interpretação quando se recorda que a peça tão apreciada e acariciada pela mãe foi justamente a peça que ela quebrou. Na cena em que foi desmentida, uma frase ficou marcada para Geceler; segundo ela, sua mãe disse: “Geceler é assim... acha que todo mundo quer ficar passando a mão nela”. Uma frase um tanto pesada para ser dita a uma criança de 11 anos, que provavelmente esperava receber o mesmo cuidado e atenção que a tal peça recebia.

Não estaria o nome remetendo ao desmentido da mãe, ao abandono do pai e ao fato de ter tido muitos irmãos e por isso não ter sido ouvida nas relações familiares? Geceler gostaria de ter sua demanda escutada, ouvida no seu jeito de sofrer:

Achar que a história de todo mundo é igual, que eu quero mudar de nome porque acho feio. Tem homem que não quer mais o nome de homem, quer ter nome de mulher; é igual ao meu caso? Não é. Por isso eu 'tô falando que não dá para misturar tudo. Cada um sofre do seu jeito, e como o doutor vai saber o jeito que eu sofro se não me escutar?

Neste ponto é importante fazer uma observação: quando Geceler afirmou que o defensor não saberia como ela sofria por não a ter escutado, é possível inferir que ela gostaria era de compartilhar seu sofrimento, de que alguém a escutasse e validasse o que sentia, uma demanda de reconhecimento de sua singularidade. Ainda que o defensor, o juiz ou um dos operadores do direito a ouvisse, ele não iria “saber” como é o seu sofrimento, não por insensibilidade ou algo parecido, mas por não fazer parte de sua área de atuação, seus ouvidos não são “formados” para escutar sofrimento, e sim para tentar transformar pedidos em peças jurídicas.

A DPEMT, enquanto órgão do Estado que está a serviço dos hipossuficientes, mostra-se por vezes limitada, aparentemente existe uma impossibilidade do Estado em escutar seus usuários de forma ampla, levando em consideração elementos como: o que cabe ao Estado nesse caso? O que é da pessoa? O que é questão de saúde e merece atenção, encaminhamentos? Por esse motivo, insiste-se na importância da equipe multidisciplinar. Conforme tratado anteriormente, os casos apresentaram, em maior ou menor grau, complexidades que podem ser minimizadas com o olhar de diferentes saberes.

Geceler relatou uma série de situações que considerava causadoras de sofrimento: foi alvo de piadas, apelidos, e por esses motivos se isolou por algum tempo, afastou-se de amigos, deixou de realizar algumas atividades, inclusive profissionais, por não conseguir lidar com o fato de ter que expor seu nome. Tudo isso só poderia ter sido dito e assim anexado ao processo se ela tivesse sido ouvida por

um defensor, afirmação feita por Geceler quando falou de como foi atendida ao dar entrada ao processo:

Da outra vez que eu vim, cheguei aqui e falei com uma moça lá da frente, ela perguntou se eu estava com todos os documentos, eu disse que não, estava faltando alguma coisa, não lembro o que, coisa besta. Acho que ela poderia ter me atendido sem esse papel. Aí, tive que voltar outro dia, voltei e trouxe os documentos, ela olhou e me mandou falar com outra moça. A outra moça mal olhou para a minha cara, pegou os papéis e ficou fazendo anotações, aí ela perguntou o que eu queria, eu disse e ela falou: 'pronto'. Levantei e fui embora.

Muito foi refletido sobre como funciona esse tipo de processo, em que a subjetividade do sujeito é tão importante, sem ouvir o que a pessoa tem a dizer sobre sua história, sobre seu pedido, enfim, como ela se vê diante de sua demanda. A fala de Geceler, para além do que poderia parecer “apenas” uma reclamação, denunciou questões ligadas ao poder e à linguagem e os problemas de tradução que se originam dessa relação entre os usuários e os agentes institucionais. Os agentes acabam por reproduzir práticas instituídas sem refletir nos possíveis efeitos que possam ter para os usuários dos serviços oferecidos pela instituição.

Segundo Souza e Moreira (2014), o jurídico vem reforçando que diante da lei todos são iguais, mas para que haja aplicabilidade é preciso que ela seja embasada não apenas na razão, não apenas na neutralidade dos fatos. Faz-se necessário que sejam abertos espaços para que o particular apareça.

A demanda da usuária dos serviços da DPEMT precisaria ser ouvida, até mesmo para que se compreendessem os motivos pelos quais ela apresentava tal demanda. Então é que se percebe como a Psicanálise pode contribuir nesse contexto, justamente por trabalhar em uma posição diferente do discurso jurista, dos peritos e dos testes psicológicos. Sustentou-se a particularidade de cada caso,

assim como a singularidade de cada sujeito, logo, rompeu-se com as intervenções de caráter universal.

Na entrevista, Geceler foi questionada sobre o atendimento que recebeu nas vezes em que esteve na DPEMT. Dentre as críticas que fez, uma se refere à dificuldade que os usuários têm em compreender as orientações que lhes são dadas. Fato que a incomodou, por acreditar que, se as orientações fossem mais claras, ela poderia ter explicado melhor sua demanda e o que esperava com seu pedido:

[...] a gente não entende o que esse povo fala, eu acho que falam assim 'pra' se exhibir, só pode ser. Como a gente vai fazer uma pergunta se não sabe nem o que estão falando? [...] 'Pra' que será isso, né? Eu acho que quem trabalha com pobre tem que falar 'pra' gente pelo menos entender. [...] É porque, se a gente não entende o que estão falando, como a gente vai perguntar alguma coisa? Ou saber o que vão fazer?

Essa é uma observação importante. Os usuários dos serviços da DPEMT não conseguem compreender o que lhes é dito; os termos utilizados pelos agentes institucionais não são claros. É necessário atentar-se para essa fala, pois quando a pessoa chega para falar sobre sua demanda pode, sim, ter dificuldade em compreender as orientações que estão sendo dadas, os usuários não conseguem formular perguntas, compreender o que lhes foi orientado. O que seria então um meio de acesso jurídico que os poderia igualar a outras classes sociais enquanto cidadãos de direitos acaba fazendo um movimento contrário, subalternizando ainda mais essas pessoas, retomando a questão de Spivak – pode o subalterno falar?

Fala-se de uma camada da sociedade que é silenciada pelos saberes competentes, invisibilizada nos mais diferentes contextos, que tem os seus discursos invalidados, ou seja, é diante de um epistemicídio que esta discussão se coloca, em que o saber do pobre sobre si é exterminado da maneira mais cruel que se possa imaginar,

as classes minoritárias tentam falar, mas existe um jogo de forças que não dá espaço para que alguma mudança aconteça.

Para embasar a discussão do caso Geceler, o principal caminho a ser percorrido dizia respeito ao esforço (muitas vezes até físico) que essa usuária fazia em busca de reconhecimento, em busca de alguém que ao menos a escutasse. Embora seu caso abrisse espaço para uma série de outras questões (como algumas práticas institucionais, o discurso dos agentes em relação a sua demanda, ao imaginário e às fantasias que Geceler criou em volta da mudança de nome), optou-se pelo aprofundamento naquela que se acreditou ser sua maior questão: ser reconhecida.

Foi levantada a hipótese de que todo esse esforço que Geceler fez para tentar mudar de nome e conseqüentemente ter ido buscar seu significado se referia a um desejo de ser reconhecida. Diante de quem? São vários os elementos que levam a seguir esse caminho, é preciso destacar que esse desejo não é consciente. Nesse sentido, Zimmerman (2010, p. 210) afirmou que:

[...] o reconhecimento de si mesmo, acrescido do reconhecimento do outro, também se constituem como importantes fatores para a formação do sentimento de identidade, desde o seu nascimento até fases evolutivas posteriores. Isso se processa através de uma sadia, ou de uma prejudicada, evolução de sua capacidade para pensar e, conseqüentemente, de conhecer e reconhecer.

O sujeito, assim como os grupos sociais, só é capaz de formar sua identidade a partir do momento que é reconhecido intersubjetivamente, o qual ocorre em diferentes etapas da vida, como também em diferentes dimensões. Honneth propôs três formas de reconhecimento que explicaram a origem de tensões sociais e de motivações morais dos conflitos: no âmbito do amor, nas relações jurídicas e na esfera da solidariedade social (2003).

Diante das três formas de reconhecimento – o amor, o direito e a solidariedade –, a luta para ser reconhecido se inicia sempre pela experiência do desrespeito a essas formas de reconhecimento. O sujeito somente é capaz de alcançar a autorrealização quando na experiência do amor há a possibilidade de autoconfiança, quando na experiência de direito existir o autorrespeito e, finalmente, quando há autoestima na experiência de solidariedade.

Observa-se na escuta à fala da entrevistada o quanto a falta de reconhecimento é significativa: “É, quando eu iria imaginar que minha história iria servir para alguma coisa, ainda mais tão importante como você disse que é? Sempre fiquei pensando ‘pra’ que é que eu nasci, durante minha vida ficava procurando um ‘por que’ de tudo que... [silêncio, lágrimas nos olhos]”.

Por vezes, Geceler disse que por algum motivo as coisas deveriam ser como são, embora tenha sido visível em sua face uma expressão de tristeza, descontentamento. Por trás de toda luta por reconhecimento existe a experiência de desrespeito. O desrespeito ao amor vem em forma de violação de direitos, exclusão, maus-tratos, fatores que ameaçam a integridade física e psíquica do sujeito enquanto pertencente a uma sociedade, enquanto membro de uma comunidade político-jurídica; já o desrespeito à solidariedade inclui degradações e ofensas, afetando os sentimentos de honra e dignidade do sujeito como membro de uma comunidade cultural de valores:

Se eu tivesse conseguido mudar meu nome, não teria voltado aqui e você não teria me visto chorando. Hoje eu vejo que tudo tem seu tempo, falei pra minha filha (esta) que ia falar minha história e que você vai usar para mostrar para outras pessoas que é importante elas fazerem as pessoas ouvirem elas, relatou.

A fala de Geceler ilustrou como a pesquisa pode servir de dispositivo para reconhecimento da narrativa do outro. Ao dar lugar para uma história, escutar da pessoa como ela se vê e se sente diante

do que está narrando, é possível perceber o quanto essa fala remete às incidências clínicas no decurso de uma investigação, assim como verificar seus efeitos na vida de um participante.

Ser reconhecido pelo outro, ser amado, nomeado são fatores indispensáveis para o desenvolvimento humano. O autor pontuou que as configurações psicopatológicas, que englobam as questões de “autoestima, de sentimento de identidade e o da relação com a realidade exterior”, são originárias da “falência desse tipo de necessidade do sujeito em ser reconhecido” (ZIMERMAN, 2010, p. 212). Assim afirmou Geceler: *“Fiquei pensando, como será que é dar uma entrevista? [...] vou mostrar depois para algumas amigas. As amigas da minha filha também vão ler, ela me disse que quando você terminar vai sair na internet, né?”*.

No caso de Geceler, a angústia e os conflitos apresentados durante os acompanhamentos aparentemente estavam relacionados à sua história. A mãe lhe deu um nome do qual mal sabia o significado, envolvido com uma situação negativa do ponto de vista da usuária e talvez de qualquer pessoa que tivesse acesso ao relato da cena da agressão entre a mãe e a patroa.

Por várias vezes ela questionou o motivo de sua mãe ter-lhe dado esse nome, associando-o de alguma forma aos maus-tratos vividos: *“Estou aqui pensando, minha mãe sempre disse que eu não prestava pra nada, agora eu presto, para mostrar para outras pessoas que elas têm que falar, falar o que elas querem, até alguém escutar”*, pontuou.

Na escuta da fala de Geceler é possível perceber que aparentemente ela buscava encontrar uma forma de ressignificar sua história; quando disse que agora “presta”, pode ter sido um sinal de que estivesse buscando uma simbolização para o sofrimento que associava ao nome. Diante dessa fala, foi possível levantar a hipótese de que está em cena o aspecto transferencial, elemento que mobiliza e fala da participante e dá sentido ao seu engajamento com a psicóloga/entrevistadora.

Novamente é possível refletir que se está diante das incidências clínicas que entram como um acontecimento que pode auxiliar a participante a ressignificar um aspecto da sua história individual. Geceler certamente não era a única a sentir, a sofrer pela falta de reconhecimento; ora, os seres humanos têm a necessidade de conhecer sua história, de ter alguma justificativa, algum argumento que possa explicar o motivo de seus medos diante daquilo que parece desconhecido. A possibilidade narrativa de contar sua história para outro, que não só ouça como também escute, que reconheça, pode auxiliá-los enquanto sujeitos desejosos de reconhecimento.

A partir do caso de Geceler, concluiu-se o quanto a escuta pode ser importante em diferentes contextos, assim como para os usuários dos serviços da DPEMT em geral. Não está sendo referido aqui a uma escuta psicanalítica, claro que essa é uma ferramenta importante para compreender alguns processos inconscientes que podem estar ligados às demandas apresentadas junto à instituição. Fala-se em uma escuta que qualquer profissional pode realizar, de escutar o que essa pessoa tem a dizer sobre sua demanda, sobre suas expectativas, sobre o seu saber de si. Isso possibilitaria também que alguns equívocos pudessem ser esclarecidos, que algumas explicações pudessem ser dadas aos usuários, corroborando para uma possível resolução do caso.

Senhora Socorro: respeitem o meu passado, respeitem a minha história

As observações realizadas foram sempre cheias de surpresas. No cotidiano de uma instituição é praticamente impossível prever quando e como um atendimento poderá se desdobrar, muitas vezes irrefletidamente supõe-se que em determinados núcleos os casos poderiam apresentar maior complexidade que em outros.

Quando se fala em complexidade, refere-se aos casos que extrapolam a gramática do direito. Alguns pedidos podem ser facilmente atendidos e traduzidos pelas vias do direito, outros casos, porém, não são ajustáveis às formas do direito, justamente pela singularidade do que precisa ser analisado. Algumas vezes cogitou-se direcionar as observações para o núcleo de família, por exemplo, que é onde se ouvem muitas reclamações por parte dos usuários que esperam soluções imediatas sobre revisão de guarda ou pedido de pensão. Ou ainda voltar-se para o balcão de feitos gerais por apresentar conflitos de natureza psíquica de um campo microinstitucional – família. Ou seja, a cena que se segue partiu de um dos núcleos que menos foi observado: o núcleo do consumidor. E por qual motivo? Por se acreditar que as demandas para esse núcleo fossem bastante objetivas, comumente se pensa que os conflitos de poder econômico não envolvam singularidades.

Adiante segue a construção de uma cena que envolve a fala de uma usuária e a escuta da psicóloga, porém, a cena construída não se reduziu nem à escuta, nem à fala, tratou-se de uma terceiridade que foi chamada a compor a situação. Esta cena não está em uma ordem cronológica dos acontecimentos; o objetivo não foi o de contar uma história, de encontrar verdades absolutas nos fatos.

A cena.

Era meio da tarde, um dia de observações aparentemente tranquilo. Por ser final de mês, havia pouco movimento. Vale lembrar que os usuários da Defensoria fazem parte de uma população pobre, muitos são assalariados ou desempregados, de modo que no final do mês não têm dinheiro sequer para se deslocar até a instituição. É nessa circunstância que a psicóloga se deparou com a protagonista da cena.

Ao sair da sala de um dos defensores, a usuária passou pelo corredor com algumas pastas nas mãos. Aparentava estar bastante

alterada, falava alto algumas frases soltas, sem direcioná-las a alguém em específico. Ao direcionar o olhar para a psicóloga, essa acenou com a cabeça, e esse gesto faz com que essa senhora se aproximasse do balcão onde a profissional estava. Ela colocou suas pastas em cima do balcão e por cima das pastas havia um livro: “O diário de Anne Frank”. Ao perceber que a profissional estava olhando para o livro, ela perguntou se a psicóloga já o havia lido. A profissional não respondeu e a usuária disse: *“Sofrida, ela, né? Pelo menos ela estava realmente presa, e nós? Também estamos presos, em uma prisão sem muros”*.

Algo havia deixado essa usuária insatisfeita ou alterada daquela forma. O que ela quis dizer com essa comparação? Seria algo referente à sociedade de modo geral ou a ela mesma? Não estava claro, o que se sabe sobre o referido diário é que ele foi escrito por uma jovem garota, em um dos momentos mais difíceis de sua vida, assim como da história: a Segunda Guerra Mundial.

Antes que fosse possível tecer qualquer comentário, a usuária foi chamada para o seu próximo atendimento. A psicóloga pediu então para acompanhá-la. Ao ser informada de que o interesse em estar junto dela era devido a uma investigação, a usuária mostrou-se bastante interessada no tema e aceitou participar. Embora não fosse a intenção apresentar um caso descritivo, acreditou-se que algumas informações fossem importantes, pois sua história se confundia com a de milhares de brasileiros.

De agora em diante, será referido o nome da usuária como Sr.^a Socorro. Este nome fictício lhe foi dado pelas várias vezes nas quais essa usuária disse acreditar que a DPEMT seria a única instituição a lhe socorrer, dando a entender que estava bastante decepcionada com o atendimento que recebeu: *“[...] veja no meu caso, não sei como tratam os outros, mas, no meu caso, vim em busca de ajuda, de solução, achei que a Defensoria iria me socorrer, e o que eu escuto? [...] [silêncio, lágrimas nos olhos]”*.

No decorrer do atendimento Sr.^a Socorro se exaltou com a agente institucional que a atendia. Ela irritou-se com a forma com que

foi interrogada, e isso talvez tenha sido o “gatilho” para sua alteração. O que foi dito à Sr.^a Socorro? Questionada sobre os motivos pelos quais ela não procurava um emprego, do porquê de não ter quitado suas dívidas, sobre sua vida conjugal, se já havia sido traída, enfim, no decorrer do caso ficará mais nítido o quanto – e talvez até mesmo o porquê – a Sr.^a Socorro tenha sido afetada pelos questionamentos.

Como foi dito? Em alguns momentos Sr.^a Socorro dizia não acreditar que estava ouvindo aquele tipo de pergunta, em outros momentos lágrimas corriam de seus olhos. Ela continuou: “[...] *ah, mas você não pagou? Ou: por que você não negociou antes, você sabe que... [silêncio, choro]. É fácil você deixar de pagar o condomínio e depois você querer pagar o que você pode. Não é bem assim, é que realmente a vida não está fácil ‘pra’ ninguém, né?*”. De algum modo ela estava reproduzindo o que escutou, ela encenou para a pesquisadora o que escutou da agente. O que se mostrou nessa encenação foi a escuta de um tom acusatório. Em certo momento do atendimento Sr.^a Socorro disse: *“Já basta de tanta humilhação, vou procurar o chefe dessa funcionária para fazer uma reclamação, e o principal motivo é a falta de respeito”*.

Sr.^a Socorro sentiu-se humilhada. Humilhação e respeito estão interligados; respeito está relacionado ao reconhecimento, ou seja, reconhecer o outro como sujeito de direitos e dotado de intrínseca dignidade.

Sr.^a Socorro se dirigiu até a Ouvidoria com o objetivo, segundo ela, de reclamar sobre o atendimento que recebeu. A psicóloga pediu para acompanhá-la.

O núcleo responsável por receber reclamações e sugestões dos usuários é chamado Ouvidoria. Lá chegando, Sr.^a Socorro disse para o agente que ela estava ali para “reclamar de uma funcionária”, por ter se sentido desrespeitada, ofendida e constrangida diante dos questionamentos que lhes foram feitos no decorrer do atendimento. Perguntou para o agente que a atendia se seria tomada alguma

providência, segundo ela, pessoas que trabalham nesse tipo de lugar deveriam prestar mais atenção no que falam e que deveriam ouvir mais.

Durante o atendimento na Ouvidoria, foi atestado: *“O papel do cidadão é esse mesmo, o de reclamar para que assim as coisas possam melhorar, não vamos saber como os assistidos estão sendo atendidos se não ouvirmos deles [agentes institucionais]”*. Sr.^a Socorro respondeu: *“Vou falar sim, acho que temos mesmo que falar, espero é que escutem o que estamos dizendo”*.

Como se suspeitava, a usuária tinha muito a dizer, suspeita que instigou a acompanhar sua itinerância pela Defensoria e escutá-la. Na Ouvidoria, a Sr.^a Socorro foi informada de que sua reclamação seria atendida e que medidas administrativas seriam tomadas. Foi notável que a Sr.^a Socorro não tenha questionado sobre as medidas que seriam tomadas. Ela agradeceu o atendimento e saíram todas da sala.

A fala da Sr.^a Socorro evidenciou que não bastaria apenas falar para que as coisas melhorassem, seria necessário que os usuários fossem ouvidos a partir de uma perspectiva que considerasse dois planos: o plano das experiências socialmente compartilhadas e o plano de suas experiências singulares e intransferíveis.

Ao conversar novamente com Sr.^a Socorro com mais calma, a psicóloga explicou sobre os objetivos, sobre o porquê da investigação. Ressaltou que os resultados poderiam auxiliar no sentido de a instituição ouvir dos próprios usuários como eles se sentem diante dos atendimentos, orientações e soluções que foram dados aos respectivos casos. Sr.^a Socorro disse ter ficado bastante feliz em poder contribuir para que os usuários pudessem ser atendidos de forma mais respeitosa.

A história da Sr.^a Socorro pôde contribuir para entender os motivos que fizeram com que ela ficasse tão abalada após esse atendimento, *“[...] é muito difícil, às vezes passamos por situações difíceis, procuramos um socorro e o que encontramos são pessoas que nos culpam ainda mais pela situação em que estamos”*. Que sentido essa interpretação de sua experiência com a Defensoria poderia ter? Assim, segue sua história.

O que se pode escutar

Sr.^a Socorro nasceu e foi criada no interior do Ceará. Terceira filha de quatro irmãos, perdeu os pais ainda jovem em um acidente, disse ter passado muita dificuldade, passou fome e não teve condições de estudar. Relatou:

Já passei fome, não essa fome que às vezes as pessoas falam, porque passou um pouco da hora do almoço, é fome de doer o estômago, a cabeça, de quando você tem alguma coisa pra comer sua boca dói, porque faz tantos dias que você não mastiga que a boca dói. Já morei em lugares em que eu tinha ânsia de vômito o tempo todo, fedia. Quando fiquei mais velha, vim pra cidade trabalhar e terminar os estudos, consegui estudar, mas por algum motivo nunca consegui bons trabalhos [...].

Quando alcançou a maioridade, mudou-se para uma cidade do estado de São Paulo, concluiu o ensino médio e fez um curso técnico. Trabalhando em uma loja de pequeno porte, conheceu seu esposo. Uma filial da empresa onde ele trabalhava foi inaugurada na cidade de Cuiabá-MT, foi quando ele aceitou a proposta de ser transferido com um salário bem melhor. O casal decidiu que Sr.^a Socorro não iria trabalhar fora, a renda de seu esposo era o suficiente para manter um bom padrão de vida. Ela então se dedicou ao lar e a trabalhos artesanais: “[...] quando me casei, meu marido estava bem empregado. Então eu fiquei em casa fazendo meus artesanatos [...]”

Com a crise que atingiu o Brasil em 2014, o esposo de Sr.^a Socorro foi demitido da empresa em que trabalhou por mais de 20 anos. De acordo com Oreiro (2017), a “grande recessão iniciada no segundo trimestre de 2014 é a mais profunda e duradoura queda do nível de atividade econômica desde o término da Segunda Guerra Mundial”. Com o acerto dos direitos trabalhistas, quitaram o apartamento que era financiado, conseguiram organizar mais algumas

pendências. Sr.^a Socorro disse que acreditaram que a situação de desemprego logo seria superada. Não foi o que aconteceu: “[...] *não conseguimos manter as outras despesas. Hoje ele faz bicos, eu não consigo emprego e a gente está tentando viver. Às vezes eu pego ele chorando pelos cantos, chora escondido. Também é difícil pra mim [silêncio, choro]*”.

Os empregos estavam cada vez mais difíceis, Sr.^a Socorro tentou entregar alguns currículos, sem sucesso, o esposo também tentou se recolocar no mercado de trabalho. A renda dos “bicos” mal dava para manter as despesas básicas, com isso, algumas dívidas foram se acumulando, entre elas a do condomínio, que já não estava sendo pago havia dois anos.

Como chegou à DPEMT.

Sr.^a Socorro recebeu inúmeras notificações por parte da administração do condomínio onde morava. Ela e o esposo tentaram fazer alguns acordos, todos sem grande sucesso, inclusive o de realizar manutenções nos prédios do condomínio para que o valor pudesse ser abatido na dívida que vinha se acumulando. Em julho de 2018 a administração passou para uma prestadora de serviço terceirizada, que ficou responsável pela cobrança das taxas referentes ao condomínio, o que fez com que a situação de Sr.^a Socorro se agravasse. A prestadora de serviço incluiu o nome do seu esposo nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) e desde então ele foi recebendo notificações judiciais referentes a essa dívida.

Diante de toda essa situação, Sr.^a Socorro pesquisou na internet quais seriam as possíveis soluções para o seu caso, leu sobre algumas leis, buscou informações com alguns advogados particulares e foi orientada a procurar a DPEMT por não ter condições financeiras de custear os honorários de um profissional.

Sr.^a Socorro esteve na DPEMT por duas vezes; na primeira, não estava com todos os documentos necessários para receber a

orientação. Na segunda vez, conseguiu ser atendida por um defensor que lhe deu as orientações para que fosse possível fazer um pedido de acordo com a empresa responsável pela cobrança da taxa de condomínio:

[...] ele disse que vai acionar a empresa responsável pelo meu condomínio, vai tentar fazer um acordo, ele disse que pode não ser tão fácil como às vezes a gente imagina. Ele veio, ele perguntou, eu reclamei, pedi para tirarem o gás, porque, nesses anos todos que eles estão cobrando, eu nunca tive gás, aí ele falou: ‘ah, vamos calcular o valor do gás pra gente ter uma base’. “Ele foi muito educado, destacou.

Na tentativa de reconstruir a lógica apontada por Sr.^a Socorro nas entrelinhas de sua fala, foi considerado o quanto sua possível indignação em relação ao acordo que seria feito com o condomínio poderia estar relacionada também a uma questão social. Para que fosse possível ter essa compreensão, seria necessário escutar qual a sua perspectiva, qual seu “ponto de vista”. Dessa forma seria possível reconhecer que do lugar de onde ela fala de alguma forma tem razão. Enquanto seu esposo estava trabalhando, nunca haviam deixado de pagar as dívidas. O desemprego causa desamparo social, o que pode ser observado ao resgatar um pequeno trecho de sua fala: “*nos culpam ainda mais*”.

Sr.^a Socorro disse que, embora tenha sido bem atendida, foram feitos alguns questionamentos que a deixaram constrangida, até que chegou ao ponto de ela se exaltar com o defensor. Aparentemente, o que a “tirou do sério” foi perguntar dos motivos pelos quais ela não trabalhava fora de casa:

Essa falta de respeito com o sofrimento da gente... Já não basta ter que vir aqui com o coração expor nossa vida, o doutor me perguntou coisas que eu fiquei sem graça de responder, por que você deixou ‘pra’ vir agora, você nunca pensou

em trabalhar? Isso é vergonhoso de responder, né? Porque nós somos brasileiros, e brasileiro é trabalhador, brasileiro é honesto, brasileiro corre atrás mesmo, né?

Uma leitura psicanalítica da fala de Sr.^a Socorro leva a buscar interpretações para a palavra “vergonhoso” dita anteriormente. As interpretações levam a pensar que talvez Sr.^a Socorro não se “encaixasse” nesse modelo de “brasileirão” que é de certa forma imposto socialmente. A partir dessa reflexão, é compreensível que uma parte dela se sinta fracassada, menor ou até mesmo inferior.

Por motivos que não ficaram claros, Sr.^a Socorro foi encaminhada para um segundo atendimento, em que foi questionada sobre os motivos pelos quais ela não trabalhava fora de casa. Foi-lhe sugerido que ela se dirigisse a uma associação de artesãs da cidade, por precisar trabalhar para ajudar o esposo e, já que não está conseguindo entrar no mercado formal, “deveria” complementar a renda com os trabalhos que realiza, pontuando:

[Esse funcionário] que aí trabalha é muito sem noção, fiquei foi com raiva, é uma pena eu não saber o porquê me mandaram pra lá. Quando eu cheguei, a pessoa começou a fazer algumas perguntas, minha renda familiar, se eu tenho filhos, se sou casada, se meu marido tem filho fora do casamento... Perguntei: no que essas perguntas vão me ajudar com minha dívida do condomínio? [...] Disse que era pra ter um panorama da minha situação financeira. Quem sabe da minha situação financeira sou eu.

Sr.^a Socorro mostrou-se aparentemente bastante incomodada com esse atendimento: “*Essa pessoa não sabe metade da minha vida, não sabe o que eu já passei. Eu acho que as universidades deveriam formar pessoas de bem, pessoas que se preocupem, ou pelo menos pensem no outro, que evitem julgamentos*”, assinalou.

Muitas vezes pode ser difícil para outras áreas do conhecimento (e até para a Psicologia) compreender o que faz com que um usuário dos serviços da DP/EMT se altere de tal forma. É importante ressaltar que o julgamento faz parte de uma interpretação de Sr.^a Socorro. Provavelmente as pessoas que atenderam na instituição não tinham a intenção de ofendê-la, desrespeitá-la ou julgá-la (palavras que foram ditas por ela algumas vezes). As questões que lhes foram colocadas talvez tenham sido na tentativa de compreender o caso para tentar traduzi-lo em uma forma do direito, em um texto.

É possível fazer um *link* com a discussão aqui previamente desenvolvida, quando foi pontuado sobre Lei, justiça e direito. Ainda que o direito fale em nome da justiça, ele é carregado de contradições, de tensões que podem ser infinitamente reinterpretáveis, ou seja, é possível reconstruir uma história a partir das diversas camadas textuais que se apresentam no discurso jurídico.

As leis são um conjunto de regras, de codificações e normas, já a justiça é postulada por Derrida como o próprio movimento de desconstrução, pois não fundamenta o direito já que nem a justiça é fundada. Dessa forma, pode ser entendida a justiça como um procedimento auxiliar na leitura de textos tanto jurídicos quanto políticos, que pode vir a apontar tensões e até mesmo o esquema de forças que os constituem, possivelmente reprimidos por esses textos sob a capa da sistematicidade e coerência.

Nesse sentido em algumas situações, os discursos que não se encaixam na codificação das leis podem dar margem para serem interpretados como falta de preparo por parte dos profissionais. Tanto o que foi dito como o tom de voz utilizado pelos agentes institucionais que atenderam podem ter sido interpretados como acusações, ou pelo menos é essa a leitura que foi feita após analisar todo o contexto e seus desdobramentos.

Um pedido de socorro

Toda a leitura feita sobre o caso da Sr.^a Socorro levou à hipótese de que, ao procurar a DPEMT para “se livrar” da dívida, ela talvez estivesse mais tocada pelo seu sentimento de culpa, palavra que inclusive no alemão significa dívida/culpa – *schuld*. Nesse sentido, são compreensíveis os motivos que a deixaram “desconcertada”, Sr.^a Socorro exaltou-se com as perguntas feitas pelos agentes justamente por não conseguir nomear o que queria; do ponto de vista institucional, não havia o que ser feito, os agentes não teriam como escutá-la.

Mais uma vez se afirma que só a escuta de um psicanalista poderia ouvir o que está por trás de seus pedidos de “socorro”. O pensamento imaginativo levou a crer, a partir dos fragmentos, que as pessoas que não se encaixam nos modelos oferecidos pela sociedade se sentem culpadas. Levantou-se a hipótese de que, enquanto as perguntas feitas pelo direito eram vistas como “tranquilas”, para Sr.^a Socorro teriam sido insuportáveis.

Uma consideração acreditamos ser importante diz respeito aos “vários silêncios” que Sr.^a Socorro fez durante o acompanhamento e durante a entrevista, silêncios entre frases ditas, entre frases ouvidas. De uma forma bastante superficial, é possível dizer que ela poderia estar procurando as palavras “certas”; essa é uma expressão bastante comum, principalmente quando se percebe em silêncio. Mas seria apenas isso? O que poderia ser considerado certo ou errado a ser dito em uma situação em que a pessoa se vê e se sente julgada? O julgamento faz parte de uma verdade subjetiva de Sr.^a Socorro, isso pareceu bastante claro, de como ela está se percebendo diante da situação. É necessário pensar que esse sentimento está entrelaçado com toda a sua história de vida. Mas, voltando à questão inicial, certamente o silêncio significa algo, são palavras não ditas, valiosas para quem as analisa.

Freud, ao desenvolver a teoria psicanalítica, percebeu o quanto a fala é importante, pois é também a partir da fala que se manifestam

os sintomas inconscientes. O silêncio pode revelar sentidos viscerais, visto que muitas vezes o que verdadeiramente importa nos discursos nunca figura neles. Assim, existe uma ausência presente no silêncio e, por trás dele “sempre se implica uma fala, o que equivale a admitir que por trás de um enunciado oral se escondem frases do silêncio” (CAÑIZAL, 2005, p. 15).

O silêncio pode ser visto como uma forma de resistência de algo que pode ser desprazeroso. Esse silêncio escutado pelo analista e, neste caso, pela psicóloga/entrevistadora que se utilizou da abordagem psicanalítica para embasar sua investigação, disse também da história dessa participante, assim como de muitos outros usuários que encontram dificuldades em expressar o que desejam, sentem ou pensam em relação à sua demanda. Nesse sentido, não apenas o silêncio deve ser interpretado, mas também as frases, aparentemente desconexas ou sem sentido aparente, ditas por eles em alguns momentos.

Em uma proposição inicial, presumiu-se que seria analisado como, delimitado ao contexto da Defensoria, os usuários sentiam-se ou percebiam-se diante das orientações ou soluções que são dadas aos casos. Mas, como ter essa informação se não for levado em consideração todo o contexto envolvido (social, histórico, a própria história de vida do usuário), como esse sujeito se constituiu e como percebe o mundo a sua volta? Todas essas questões atravessam os atendimentos, assim como as questões subjetivas dos agentes institucionais também podem vir a atravessar os atendimentos aos usuários.

O inconsciente, de um modo ou de outro, há de falar alguma coisa, ainda que seja através de uma fala tropeçada, truncada, aparentemente sem nexos a despeito das intenções do sujeito. É exatamente por essa fala que a psicanálise se interessa: essa fala do sujeito do inconsciente, de um sujeito clivado; a fala que pode evidenciar a dimensão de um conflito. Essa fala tropeçada, truncada, também se mostrou presente no discurso de Sr.^a Socorro. Veja: quando questionada sobre o que achou do atendimento que recebeu, sua

resposta foi a seguinte: “[...] ‘pra’ você ver, esse povo acha o quê? Igual aquela médica que atropelou o moço trabalhando, encheu a cara, saiu no pau e atropelou um trabalhador. Se fosse o contrário, você acha que teria acontecido o quê?”.

Pode-se dizer que essa seria sua resposta consciente, mas o que inconscientemente Sr.^a Socorro tentou dizer? Quando ela disse a palavra contrário, é possível pensar que estivesse se referindo a pessoas de uma classe social mais humilde, na qual ela mesma se encaixaria. Nesse caso, após dizer a frase acima, Sr.^a Socorro foi questionada sobre qual seria a relação entre a pergunta que lhe foi feita anteriormente e sua resposta. De alguma forma, a partir da intervenção ela pôde elaborar algo aparentemente mais compreensível:

“Não tinha pensado em relação alguma, fui falando, mas agora que você perguntou, você vê essa funcionária daqui também é formada, bem colocada na vida, pra ela é fácil perguntar por que eu não trabalho, por que eu só procurei agora. Ela não sabe metade da minha vida, não sabe o que eu já passei”.

O que é possível pensar a partir do caso de Sr.^a Socorro diz respeito à situação em que os seres humanos se encontram enquanto sociedade, para além de dizer que o país está em crise, que a situação financeira das pessoas não está nada bem.

É preciso estar atento para o reflexo de tudo isso na vida de cada uma dessas pessoas. Claro que como cada um irá interpretar e reagir aos acontecimentos irá depender de sua visão do mundo. Mas, a situação econômica do país está tendo impactos diretos na saúde emocional da população, e são essas pessoas que procuram na DPEMT uma orientação/solução que lhes auxiliem também na resolução de suas demandas, ainda que essas soluções só possam se dar de forma objetiva, pois, quando se refere aos sofrimentos psíquicos relacionados à demanda apresentada, não há o que ser feito neste espaço pelos demais agentes institucionais.

Embora ainda possa haver um estranhamento do Direito com a Psicologia nos campos de instituições jurídicas, reforça-se a importância do trabalho multidisciplinar. O Direito tem sua gramática, sua forma de ler e interpretar uma demanda; a Psicologia e, no caso da DPEMT, a Psicanálise pode contribuir auxiliando naquilo que escapa a essas normas. Os atendimentos por parte dos profissionais psicólogos na DPEMT procuram ir ao encontro da autonomia do usuário dos serviços da instituição. A Psicanálise está ocupada com as singularidades, escutando o lugar de saber de si, pode-se dizer até, lutando contra as forças externas, culturais que operam contra essa autonomia dos sujeitos.

Pelos olhos de Maria

Para cada caso aqui apresentado, procurou-se dar nomes (fictícios) que de alguma forma façam parte do contexto em que as participantes se encontravam durante o período que contribuíram por meio das entrevistas de acompanhamento. Pode parecer simples, mas por vezes não é, pois, ao mesmo tempo em que se está apresentando um caso singular, com a história de cada uma dessas pessoas, também se fala – como não poderia de ser – de situações que atingem outras tantas. A intenção com a construção da cena é favorecer as possíveis identificações e projeções dos eventuais usuários dos serviços da Defensoria, supondo que um dia eles venham a ler este texto. Por esse motivo, escolheu-se para essa participante o nome de Maria. Quem é essa Maria? Quem são essas Marias?

Maria, Maria é um dom, uma certa magia, uma força que nos alerta. Uma mulher que merece viver e amar como outra qualquer do planeta. (MILTON NASCIMENTO; FERNANDO BRANT, 1976)¹⁴.

¹⁴ Esse é um trecho da música “Maria Maria”, interpretada por Milton Nasci-

Dona Maria era usuária dos serviços da instituição desde 2014, quando chegou à Defensoria pela primeira vez, após uma orientação por parte do Juizado da Infância e Juventude. Seu objetivo principal era conseguir a guarda de seus netos, pois sua filha se encontrava em situação de rua e havia agredido Dona Maria, o que resultou em uma medida protetiva contra essa filha.

Apesar de a solicitação de Dona Maria ser, à primeira vista, clara e objetiva, ela foi se complexificando no decorrer dos atendimentos. Como ela mesma disse: *“A vida não parou para que eu pudesse resolver meus problemas, um por vez”*.

Os desdobramentos do seu pedido inicial é que interessaram, por estarem relacionados aos objetivos propostos para as entrevistas.

A história de Dona Maria na instituição começou muito antes da entrada no campo de pesquisa e muito provavelmente ainda não finalizou, dadas as várias questões que ficaram pendentes na época em que seu acompanhamento se encerrou.

Informações gerais sobre Dona Maria

Dona Maria é uma senhora que, apesar de seus 50 e poucos anos, aparentava ter mais de 65, uma fisionomia bastante sofrida, cabelos grisalhos e um semblante de cansaço, mãe de uma filha e responsável legal de dois dos seus quatro netos, desempregada e viúva.

Uma das questões que incomodava Dona Maria era a forma que ela era tratada por algumas pessoas pelo fato de ter se tornado viúva há pouco tempo. Várias vezes ela disse que, apesar de ter perdido um companheiro da vida toda, estava em paz: *“Quando me mandaram ‘pra’ você a primeira vez, não entendi direito. [...] Disse que*

mento, escrita por ele em parceria com Fernando Brant, lançada em 1978 e gravada em 1976. A música retrata a força dessas mulheres que vivem em um país, em uma sociedade onde a maioria não tem vez nem voz e é uma dessas Marias que compôs o caso apresentado a seguir.

eu precisava curar um luto, eu não precisava curar nada, não estava doente, meu falecido esposo é que estava. Ficou doente de teimoso”.

Sobre a filha, Dona Maria apresentou poucas informações. Afirmou com insistência o quanto havia dado o melhor de si como mãe. E afirmou que, se atualmente a filha estava na situação em que se encontrava, era porque ela escolheu o seu próprio caminho. Dona Maria parecia estar lidando com a questão do jeito que podia.

Sobre os netos, ela mostrou-se apreensiva com a possibilidade de não ficar com a guarda definitiva dos mais velhos. Em relação aos netos mais novos, que estavam em uma casa de abrigo, Dona Maria mostrava-se confiante. Apesar do cansaço de transitar de um núcleo para o outro para ter notícias do andamento do processo, sua fé a confortava: “[...] *eu estou cansada, cansada, você vai lá e eles só falam assim que estão mexendo, que estão lutando, eu falei assim: sabe de uma coisa, Jesus, eu vou entregar nas tuas mãos. Eu falei, falei na igreja: eu vou entregar nas mãos de Jesus. Vou entregar meus netos e o Senhor toma conta*”, relatou.

A demanda jurídica

Dona Maria foi orientada a procurar a DPEMT após ter sido encaminhada ao Juizado de Infância e Adolescência, tinha como único objetivo conseguir a guarda dos netos mais velhos: “*Foi... na época, quando vim pela primeira vez, foi por causa dos meus netos, né? É que minha filha é usuária e ela falou que iria dar meus netos para os outros. Aí uma pessoa disse ‘pra’ eu procurar a Defensoria para tentar pegar a guarda deles, disseram que aqui é tudo gratuito*”, destacou.

Em meio ao processo de pedido de guarda, o esposo de Dona Maria adoeceu. Após alguns meses internado, ele veio a falecer. E ela então passou a ter uma nova demanda junto à instituição, que era um pedido de pensão pós-morte pelo INSS.

Dona Maria passou por algumas dificuldades financeiras. Com o adocimento do finado marido, ela precisou parar de trabalhar. Ela informou que sua carteira era assinada “à moda brasileira”. Segundo ela, apesar de ter o registro em carteira, quando precisou se afastar do emprego não recebeu nada. Nenhum tipo de acerto ou acordo referente ao tempo de serviço, férias e outros direitos trabalhistas foi pago.

Dona Maria trabalhou por cerca de 20 anos na casa de uma família como empregada doméstica, nunca tirou férias, também não recebia por elas. Ela disse que seus patrões eram muito bons, a ajudavam com roupas, calçados, materiais escolares para a filha. Segundo ela, tudo que recebera estava em péssimo¹⁵ estado.

Desempregada, Dona Maria passou a receber ajuda de pessoas que se sensibilizaram com sua história, uma rede solidária formou-se a partir dos contatos de agentes institucionais. Uma rede de amigos foi acionada: foram arrecadados roupas, fraldas e mantimentos, principalmente para as crianças. O caso tomou uma proporção para além do que se poderia chamar de função da DPEMT:

Foi assim: [...] me ligou e perguntou como eu estava, eu contei pra ela minha situação. Depois de alguns dias, ela foi até minha casa, assim, ela fazia compra do mês pra mim [...] A [...] disse que iria me ajudar até que eu me estabelecesse, ela levava iogurte, sabão em pó, bolacha, arroz, até papel higiênico, tudo, tudo que uma casa precisava, contou.

Essa ajuda deixava Dona Maria feliz: “[...] Essa ajuda chegou na hora certa, meus netos e eu estávamos sendo bem cuidados, com tudo

15 Curiosamente a palavra que iríamos utilizar na frase anterior era ótimo, e por um ato falho foi escrito péssimo, será que por considerar essas relações abusivas? Será que é por já ter passado pela mesma situação? Essas questões talvez sirvam de reflexão para pensar as relações que se estabelecem nos mais diferentes contextos e que podem ser sinal da organização social brasileira.

que precisávamos, às vezes até mais, [...] acho que a gente não precisa de muito pra viver [...]”.

A fala de Dona Maria remete a uma questão que pode soar até poética: em meio a tanta dificuldade, em meio a todas as necessidades que enfrentou, aparentemente seguiu um fluxo oposto do que se vê na contemporaneidade, pessoas “lutam” cada vez mais em busca de bens materiais, de conforto, e Dona Maria se dizia feliz com o pouco que tinha.

Segundo Dona Maria, até esse ponto de sua história junto à instituição estava tudo bem, seus processos jurídicos estavam em andamento, recebia a ajuda que acreditava ser o suficiente para sua sobrevivência e de seus netos. Como ela mesma disse, estava se sentindo acolhida: *“Eu vim, fui acolhida, né? Fui bem acolhida, hoje eu tenho a guarda provisória do meu neto, assim, eu procurei a Defensoria por isso. Ai veio meu esposo, caiu doente, eu vim procurar ajuda aqui [...]”.*

A história de Dona Maria começou a ficar mais complexa a partir desse ponto. Sua filha deu à luz a gêmeos, Dona Maria ficou com os recém-nascidos e dois netos mais velhos.

Os desdobramentos

Uma das pessoas que estava ajudando Dona Maria resolveu colocar a história dela em uma rede social, pedindo mais ajuda. Com a repercussão do caso, uma equipe de televisão local foi até a casa de Dona Maria, e ela disse não ter se sentido nada à vontade com a “invasão” da equipe em sua casa. Tiraram fotos tanto dela quanto das crianças:

[...] Quando foi um dia, ligaram no meu celular, isso era 7 horas da manhã e disseram assim: ‘Dona Maria, é pra senhora vir aqui na frente que têm algumas pessoas aqui te aguardando’. [...] Eu

pensei: uai, quem será, né, aí eu vi Gazeta, aí eu pensei: será que me inscreveram mesmo no Geraldo? Mas aí não seria Gazeta, seria a turma da Record, né?, relatou.

E continuou:

[...] eles disseram: ‘nós viemos aqui pra ajudar a senhora, dá pra senhora abrir o portão?’. Aí eu abri o portão e disse: ‘nossa, mas nós acabamos de levantar’. Isso ia ser 7 horas, eu ainda disse que as crianças estavam dormindo, os bebês, eles foram entrando e falando que estavam ali ‘pra’ me ajudar. [...] Eu atrás dizendo que nós acabamos de levantar e que estava tudo desarrumado, eles dizendo: ‘não, a gente arruma aqui pra senhora, rapidinho’ (risos). E os dois rapazes entraram, forraram a cama, arrumaram os bebês, as crianças. Aí eles disseram assim para as crianças: ‘vocês fiquem aqui do lado da vovó, eu vou pegar os gêmeos e colocar no seu colo’. Colocaram e tiraram uma foto. Quando eles saíram, eles disseram: ‘isso é pra ajudar a senhora.

Dona Maria disse que a partir daí sua vida só piorou, ou pelo menos foi essa sua percepção, muitas pessoas iam visitá-la levando mantimentos, presentes, o que curiosamente não a agradou: “[...] saiu esse canal de televisão e veio outro. [...] No mesmo dia, aí tiraram mais fotos, e foi chegando caixa, e mais caixa de coisas e eu pensei assim: oh meu Deus! ‘Pra’ que tudo isso? Deve ter mais gente precisando, minha sala já estava cheia de doações”.

Disse ter se sentido muda, pois falava para algumas pessoas que não precisava de toda essa ajuda, mas ninguém a ouvia. Por conta da reportagem de televisão, Dona Maria recebeu inúmeras visitas, dizia que sua casa estava parecendo ponto turístico, contou: “[...] achei uma falta de respeito, minha casa virou ponto turístico, aquele monte de gente indo lá tirar foto. Foi a mãe e a mulher do governador,

do prefeito, esse povo de internet, os vizinhos... Os vizinhos entravam e saíam a hora que queriam”.

Enquanto os agentes da instituição procuravam uma forma legal de resolver a questão dos netos de Dona Maria, uma equipe entrou em contato com ela – eram arquitetos, engenheiros que disseram que iriam realizar uma reforma em sua casa. Dona Maria e os netos mais velhos foram colocados em uma quitinete alugada (nessa altura os gêmeos haviam sido levados para um abrigo). A equipe que se responsabilizou pela reforma entrou na casa de Dona Maria e retirou tudo que achou desnecessário, sem aviso prévio. Dona Maria se queixou do fato de não terem perguntado o que ela achava da situação:

[...] ninguém conversou nada, foi assim: eles chegaram um dia de manhã e disseram que iriam reformar a casa, aí tinha um monte de rapazes, pegaram minhas roupas, minhas panelas, as coisas pequenas, né? Minhas, das crianças, dos gêmeos e levaram lá pra quitinete. Ficamos lá mais de duas semanas, quando eu ia lá mal me deixavam entrar. Eu sei que tiraram tudo, tinha meus sapatos em umas caixas, todos os sapatos bons que eu ganhava jogaram fora, minhas joias, não eram de ouro, mas eram minhas, jogaram fora também.

Dona Maria revoltou-se com o que considera uma falta de respeito. Não a deixaram entrar em sua própria moradia durante o período da reforma. Segundo Dona Maria, uma caçamba foi colocada em frente à sua casa e, ao olhar dentro dela, viu vários sapatos e pertences seus misturados a restos de lixo de construção. Disse se recordar da equipe reclamando que ela estava atrapalhando o trabalho. Difícil entender a lógica desses profissionais, para profissionais da psicologia parece óbvio que em uma situação como essa é o sujeito o único que pode dizer sobre como se vê diante do que está lhe acontecendo. Dona Maria queixou-se de ter sido chamada de acumuladora e perguntou para a psicóloga/investigadora: “você,

que é estudada, pode me ajudar? Eu queria entender por que pobre é tratado desse jeito!”. A psicóloga respondeu com outra pergunta: “De que jeito?”. E Dona Maria continuou: “*Rico tem um quarto cheio de prateleiras para colocar sapatos e todo mundo acha bonito, os meus porque estavam em uma caixa, jogaram fora, disseram que eu não precisava de tudo aquilo*”.

Claro que a questão não está em respostas racionais e objetivas, mas a pergunta fez pensar nessa lógica de acreditar – enquanto sociedade – que se sabe o que é melhor para o outro, como se as coisas fossem simples de serem resolvidas, mudadas e até mesmo compreendidas. Apesar de aparentemente a intenção da equipe que realizou a reforma ter sido de talvez proporcionar condições de moradia mais dignas para Dona Maria e sua família, ela, enquanto dona da casa, não se sentiu bem com toda a situação: “*Com essa reforma, perdi minha paz, perdi meus amigos velhos, os novos, perdi meus netos, perdi presentes que eu ganhei, perdi, perdi. As pessoas dizem que eu sou mal-agraçada, mas eu penso que ninguém vai gostar de ter sua vida, sua casa invadida*”, destacou.

Dona Maria atribuiu a retirada de seus netos mais novos à repercussão do caso. Segundo ela, o Juizado da Infância e Adolescência acreditava que ela não teria condições de criar e sustentar quatro crianças, sendo duas recém-nascidas, pelo fato de ser considerada idosa e por estar desempregada. Ela disse sentir muita tristeza por tudo que aconteceu nesse período de sua vida. Relatou:

Teve um dia, fiquei nervosa, brava mesmo, sumiu três celulares novinhos que eu guardei, minha patroa que me dava. Quando eu fui perguntar, disseram que eu era ignorante, você acredita, eu... Aí reclamei da porta, porque quando R. era vivo ele fazia porta, não para rua, lá para casa mesmo, fazia porta, portão, ele fez os lá de casa, muito bonito, você viu, né, cheio de corações. Quando ele fez, nosso sonho era pintar de alaranjado, pintaram de vermelho e a casa

de branco, trocaram meus armários. Eu tinha um armário marrom, de madeira, eu achava ele lindo na casa da minha patroa, aí ela me deu, comprou um novo e me deu, ele caiu o pé, o R. colocou uns tijolos embaixo, disse que iria arrumar, mas... não deu tempo. Ele foi um bom companheiro, a casa ficou igual a gente sempre quis, só faltava terminar.

A fala de Dona Maria em relação às perdas que considera ter tido por conta de toda a repercussão de seu caso deu notícias do quanto o local onde as pessoas moram representa, não só financeiramente, não está relacionado apenas à estrutura física da casa e sim aos sentidos e significados que são atribuídos a cada móvel, a cada espaço:

[...] eu vinha aqui chorar, chorar... Tem coisas que a gente gosta, né? Eu gostava de algumas coisas, quando eu entro em casa, não sinto que ela seja minha. [...] acho que casa é aquilo que a gente vai construindo, não um monte de tijolos, hoje a casa está bonita, mas o piso não fui eu quem escolhi, a porta do R. que ele fez com as mãos dele não está lá, meus presentes, minhas joias, assinalou.

Alguns meses após a reforma da casa, Dona Maria conseguiu se aposentar pelo INSS. No decorrer dos acompanhamentos, Dona Maria teve a aprovação de sua pensão e recebeu todo o retroativo referente ao tempo em que o processo estava em andamento, disse que usaria parte do valor para fazer algumas mudanças na casa e deixá-la como sempre quis, dizia que ninguém a escutou, nem quando dizia o que gostaria que tivesse na casa e nem o que ela não gostaria que fosse feito:

Então, do que eu vim buscar na DPEMT eu tive retorno, fora as outras coisas que eu não pedi, mas acharam que eu precisava e pediram por mim. Agora até parei de vir aqui, só venho quando preciso mesmo, parei também de falar

algumas coisas [...] É que às vezes eu falava de alguma coisa lá de casa, que eu precisava lavar roupa de manhã, por exemplo, porque de tarde o sol batia, já foram e fizeram a área toda tampada, eu gostava do sol... Assim batia na parede e não deixava a casa úmida, mas aqui eles entendem tudo atravessado [risos]. [...] Assim... você comenta uma coisa, de desabafo mesmo, eles já acham que tem que ir lá e fazer, ou arrumar pra' você. Ou atrapalham suas coisas.

Até o final do acompanhamento deste caso, Dona Maria não havia recuperado a guarda dos netos mais novos, os gêmeos. Apesar de todos os percalços no caminho, entretanto, ela considerava que foi bem acolhida na DPEMT, embora, ao ver deste estudo, sua questão não seja de acolhimento e sim de direito. Afinal, a DPEMT é uma instituição cuja função é prestar atendimento jurídico a pessoas hipossuficientes, de modo que elas possam escolher aquilo que consideram ser o melhor para elas.

São construídos laços afetivos entre os agentes institucionais e os usuários dos serviços, relações essas que são semelhantes aos laços que se tem em casa com os familiares, conforme já colocado. A partir dessas relações, que não acontecem com todos os usuários dos serviços dessa instituição, é que são dadas determinadas orientações/soluções aos casos, afinal, não são todos os usuários dos serviços que têm sua casa reformada e que conseguem todas essas ajudas.

Pode-se dizer que o caso de Dona Maria é ímpar dentro da DPEMT, alguns questionamentos poderiam ser levantados na tentativa de compreender certos detalhes para que sua demanda chegasse a tal desdobramento. Juntamente com as questões, muitas respostas poderiam surgir; algumas, de forma bastante consciente, outras, nem tanto.

A psicóloga estava cada vez mais convencida de que existem atravessamentos entre a demanda apresentada pelo usuário e a orientação/solução que ele recebe. Atravessamentos de ordem social,

pois, enquanto sociedade, acredita-se fielmente que se sabe o que é melhor para o outro, que se sabe do que ele precisa, e isso só é possível porque há um modelo europeu para tentar, a duras penas, seguir. Atravessamentos por questões emocionais, pois existem situações que despertam empatia e por uma questão cultural há um compadecimento e é tentado “ajudar” o próximo, enfim, são muitas as interpretações possíveis para esse caso.

O caso de Dona Maria levou a algumas reflexões bastante pertinentes. O primeiro ponto que será tratado diz respeito ao incômodo dela com o que escutava das pessoas sobre sua “condição” de viúva, sobre a necessidade em se “curar” de um luto, embora a única pessoa, no caso, que pode falar sobre como foi passar pela experiência de perder um ente próximo seja a própria Dona Maria.

A sua indignação dá notícia do quanto, do ponto de vista social, espera-se que uma mulher viúva esteja sofrendo pela perda. Essa seria uma discussão que certamente renderia páginas e páginas. Embora o objetivo principal não seja discutir o lugar social da mulher, é impossível não dizer que esperavam ou acreditavam que Dona Maria necessitasse mesmo de tratamento para amenizar esse possível sofrimento. É possível e até compreensível que o que esperavam ouvir de Dona Maria faça parte dessa construção. Embora não esteja sendo apreciado aqui o contexto histórico, acredita-se que a condição de mulher viúva, diante dessa trajetória ocidental, é evidenciada por uma associação enfatizada na representação de “estar em desamparo” .

Uma série de comportamentos de reclusão social, de interiorização no privado demonstrando o recato, como etiqueta conveniente e demonstração de respeito à memória do cônjuge falecido exigia dela o cumprimento do luto, prática social que impunha não só trajes mais sóbrios, de preferência o preto, por um ano, como uma gestualidade contida e pouca demonstração de alegria. (POSSAS, 2008, p. 2).

Todas essas imposições sociais feitas às mulheres são bem generalistas, como se todas elas tivessem que estar em sofrimento profundo após o falecimento de seu cônjuge, uma condição bastante delicada, visto que:

As consequências da viuvez dependem de muitos fatores como circunstâncias da morte, a idade, o gênero, a qualidade da relação conjugal, entre outras. Estas características no individual junto com as condições sociais intervierem no processo de vivenciar o luto e também podem influenciar nas preferências de vida da pessoa viúva no futuro. (GONZALES et al., s/d).

Essa discussão remeteu a pensar no conceito de imaginário social proposto por Castoriadis, a ideia de que uma mulher viúva precise demonstrar seu sofrimento faz parte de uma rede simbólica, que está presente na linguagem e dessa forma está presente também nas instituições e é reproduzida pelos indivíduos.

Outra questão que apareceu no caso de Dona Maria foi a forma que ela encontrou para conseguir lidar com algumas situações de sua vida e até mesmo com a demora na resolução de suas demandas junto à instituição – a fé.

A religiosidade de forma geral mostrou-se como respostas simbólicas e práticas para aquilo que enquanto seres humanos não dão conta de suportar, para aquilo sobre o qual não se pode exercer controle algum (FREUD, 1978). E não poderia ser diferente, Dona Maria encontrava-se em desamparo em relação à volta de seus netos mais novos para casa, apesar de o processo estar em andamento, isso seria uma explicação racional, o que dificilmente seria compreensível a ela nesse momento. O que restaria a Dona Maria se não fosse sua fé? Essa é uma questão que certamente se estenderia aos demais usuários da DPENT, assim como é observada nas mais diferentes culturas e sociedades.

[Os homens] Terão de admitir para si mesmos toda a extensão de seu desamparo e insignificância na maquinaria do universo; não podem mais ser o centro da criação, o objeto de terno cuidado por parte de uma Providência beneficente. Estarão na mesma posição que uma criança que abandonou a casa paterna, onde se achava tão bem instalada e tão confortável. (FREUD, 1978, p. 123).

Um ponto curioso do caso de Dona Maria foi o fato de ela ter apresentado à instituição uma demanda que poderia ser orientada ou solucionada pelas vias do Direito que “passou” despercebida. Dona Maria falava bastante das condições que estavam relacionadas a seus antigos empregos.

Trabalhou de doméstica para algumas famílias e não recebeu seus direitos trabalhistas, ela mesmo não falou sobre isso de forma tão direta, mas foi percebido que essa questão não foi ouvida pelos agentes. A DPEMT também tem a função de prestar educação em cidadania para seus usuários e essa seria uma oportunidade de orientar Dona Maria sobre seus direitos trabalhistas.

Para quem faz uso da abordagem psicanalítica como ferramenta de escuta, parece bastante claro que as pessoas que se submetem a esse tipo de situação trabalhista não o fazem por simples escolha, obviamente existem processos inconscientes no desempenho dessa função, e, mais ainda, na manutenção dessas relações, assim como uma questão socioeconômica, visto que muitas das empregadas domésticas/diaristas vêm de uma realidade social bastante difícil.

De acordo com Dominique Lhuilier (2013), é também por meio do trabalho que o sujeito busca sua identidade, é pela sua atividade laboral que o sujeito pode vir a impelir sua criatividade, manifestando e se fazendo reconhecer em sua singularidade. Por meio do trabalho é que o sujeito poderá também vivenciar a dimensão do reconhecimento, pois é a partir do olhar do outro que ele pode ter a satisfação de ser reconhecido.

Enfim, de alguma forma pode ser que Dona Maria se sentisse reconhecida, mas, quando foi dito que sua carteira era assinada à moda brasileira, refere-se exatamente a essas relações afetivas que se estabelecem nos mais diferentes contextos e que atravessam as leis, relações que Roberto DaMatta compara às relações que são estabelecidas em casa.

Mas qual o problema dessas relações? Acredita-se que, quando as relações afetivas atravessam as de trabalho entre patrão e empregado, algumas questões importantes podem ser deixadas de lado. O empregado que muitas vezes não tem estudo e conhecimento acerca de leis trabalhistas pode ser facilmente explorado e o que se considera problemático é que ele não terá condições de perceber isso.

Será que Dona Maria tinha condições de pensar criticamente sobre a forma que era tratada por esses patrões? Sobre principalmente seus direitos, porque os deveres certamente estavam claros. Quando Roberto DaMatta (1997) discorreu em seu texto intitulado “A casa e a rua” sobre as problemáticas dessas relações afetuosas em contextos que deveriam ser mais sistematizados, o autor apontou o quão frágil é a sociedade, principalmente sobre a criticidade da população mais vulnerável.

Como seria possível desenvolver o pensamento crítico acerca dos direitos e deveres dessa população que sofre historicamente com as desigualdades? Essa é uma questão que talvez esteja na ordem do impossível, por não ser realmente possível? Ou pela falta de interesse das classes dominantes? Desenvolver um pensamento crítico na população pode trazer prejuízos para a burguesia, pois seria aprendido que “o papel social de indivíduo (e de cidadão) é uma identidade social e de caráter nivelador e igualitário. Essa seria sua característica ideal e normativa, de modo que, como cidadão, eu só clamo direitos iguais aos de todos os outros ‘homens’” (DAMATTA, 1997, p. 69). Dessa forma, caminhos poderiam se mostrar para que as pessoas, para que o povo passasse a questionar sobre seus direitos, diminuindo os privilégios da classe burguesa.

Dona Maria certamente não é a única nessa situação; entender que as desigualdades estão para além das causas trabalhistas levaria a

discussão para outros rumos, embora também interessantes, mas faz-se necessário um recorte das questões que estão envolvidas no referido caso. Voltando ao seu caso, por conta desse afastamento, Dona Maria foi substituída na casa da patroa.

É preciso tomar cuidado ao realizar uma discussão crítica acerca das relações trabalhistas entre empregados e patrões. No caso de Dona Maria, ela disse em vários momentos que ganhava muitos presentes de suas ex-patroas, sendo possível pensar em como Dona Maria possa se sentir reconhecida a partir desses gestos. Por piores que as relações possam parecer, não se deve esquecer que a leitura feita foi com base na teoria psicanalítica. Nesse ponto, o olhar crítico voltou-se para pensar esse lugar que os indivíduos ocupam socialmente de saber o que é melhor para o outro, de olhar para os sujeitos e desconsiderar ou invalidar suas vozes.

Dona Maria e o caso do furor caridoso: uma ótima demonstração das preponderâncias do imaginário nos modos de perceber o outro, o sofrimento do outro e a demanda do outro. Os problemas de tradução de demanda são ocasionados pelo atravessamento imaginário. É impossível escapar deste, mas ao menos ter consciência de como ele opera pode poupar alguns engodos. O caso de Dona Maria também revelou uma aporia do direito. Por um lado, ao invés de toda a ação caridosa, que nunca foi demandada por ela, poderia entrar em cena uma tentativa de induzi-la a requerer seus direitos junto aos seus antigos empregadores, que é algo em que a lei a ampararia, mas ela também não havia demandado nada disso

O que se espera com a exposição deste caso? Acredita-se não ter uma resposta pronta e acabada, o que se pode dizer é que certamente ele servirá de base para no mínimo pensar em quão complexa pode ser a relação entre o usuário e uma instituição. Complexidade que muitas vezes passa despercebida, não sendo possível ter a dimensão dos efeitos que a orientação ou solução de um caso pode gerar na vida de uma pessoa.

A ESCUTA E A VALIDAÇÃO DE DISCURSOS

Inquietações pessoais da autora, somadas a situações observadas no atendimento cotidiano da Defensoria Pública, originaram as questões aqui expostas e analisadas.

Os usuários que procuravam os serviços oferecidos pela DPEMT pareciam buscar não apenas uma solução jurídica para suas demandas, mas um espaço em que pudessem ser escutados e orientados de acordo com o que acreditavam ser o melhor para si. A identificação com as situações em que a voz dos sujeitos era silenciada abriu um horizonte: a compreensão dos atravessamentos que poderiam existir entre a demanda do sujeito e a orientação ou solução dada ao caso. A partir dessa compreensão, seria possível então identificar quais os dramas advindos da experiência subjetiva da expectativa de justiça através de uma demanda de acesso à lei.

Para que fosse possível compreender quais seriam esses atravessamentos, viu-se a necessidade de elucidar alguns conceitos que pudessem orientar em meio ao cotidiano dos atendimentos acompanhados. Discernir, por exemplo, os conceitos de lei, justiça e direito, tal como preconizado por Derrida, ajudou a entender o que era possível ser feito no campo do direito, embora este possível nem sempre fosse o mais justo na e da perspectiva do usuário.

A leitura sobre o contexto histórico, político e econômico, a partir dos escritos de Darcy Ribeiro e Roberto DaMatta, ajudou a pensar que os atendimentos realizados na DPEMT refletem uma realidade muito mais ampla do que talvez fosse imaginado, assim como a noção de epistemicídio abordada por Boaventura Santos, que contribuiu para compreender as bases do silenciamento da voz dessas

pessoas que têm seus discursos invalidados em diferentes contextos, mas principalmente nos equipamentos públicos comunitários.

Elucidar a noção de indivíduo como uma formação singular e plural, porque enredado na cultura que o institui enquanto tal, foi necessário para não fosse perdida de vista a dimensão social e transpessoal das questões particulares com as quais pesquisadores(as) se defrontam e que têm a oportunidade de ouvir.

Não é difícil imaginar o que há por trás de cada situação, de cada história que se apresenta na DPEMT. Na maioria dos casos o que se encontra é dor, sofrimento, e muitas vezes desespero. E não apenas sofrimento por questões subjetivas: sabe-se que a subjetividade se constrói em meio a uma cultura, a uma sociedade e, ao contrário do que muitos críticos da abordagem psicanalítica dizem, estudiosos(as) da Psicanálise ocupam-se sim com o mundo externo das pessoas, não há como desconsiderar todo o contexto histórico e social ao qual pertencemos.

Os aspectos abordados basearam-se na necessidade de identificar algumas dobras do complexo jogo das forças que envolvem determinados atendimentos a usuários que historicamente sofrem com as desigualdades sociais, econômicas e com a invalidação de suas vozes principalmente nos equipamentos públicos comunitários dos quais fazem uso. Para que isso fosse possível foi preciso um movimento de olhar para o macro (dimensão social) e para o micro (práticas instituídas socialmente reproduzidas na DPEMT).

No caminho foi possível observar o quanto as entrevistadas conseguiram se posicionar criticamente sobre o lugar social em que se encontram. Um lugar simbólico que deixa marcas na subjetividade dessas pessoas. O sofrimento psíquico, nesse sentido, pode estar diretamente relacionado ao fracasso de um ideal, ideal esse imposto pela cultura, pela sociedade, o que implica em uma série de outras questões das quais muitas vezes não se é dado conta.

Quando um usuário procura os serviços da DPEMT, sua demanda pode estar sendo atravessada por esse ideal social, os agentes

institucionais podem inconscientemente inferir necessidades baseadas nesse modelo que inclui não só os bens materiais. Parecem acreditar que existe um modelo de organização familiar a ser seguido, um modelo de emprego, de educação, de saúde, sem levar em consideração o contexto em que vivem e organizam suas existências.

Se por um lado buscou-se viabilizar a proposta de abrir (quase cavar) espaço para que essas usuárias pudessem falar de si e de como se sentem diante dos desdobramentos de suas demandas, por outro, revelou-se a resistência da psicóloga/entrevistadora que inconscientemente acabou reproduzindo a questão investigada: não estava escutando essas pessoas. Um movimento bastante sutil que só foi possível de ser percebido no processo de análise conjunta dos casos.

Os três casos apresentados e o tópico em que se utilizou a fala da quarta participante ilustram como as pessoas se sentem diante da invalidação de suas vozes, ilustram os dramas advindos de suas experiências subjetivas junto à instituição e que também podem ser considerados causadores de sofrimento, afinal, essas participantes são socialmente assujeitadas ao discurso dos saberes competentes.

As conclusões obtidas neste processo somente se mostraram possíveis diante da escuta psicanaliticamente orientada e da leitura também psicanalítica realizada pela psicóloga/entrevistadora e o grupo de profissionais que contribuiu para, na análise conjunta, encontrar nas entrelinhas o que há de singular em cada história.

O que pôde ser confirmado (infelizmente) é o quanto a sociedade brasileira é marcada por desigualdades, violações de direitos e violências, principalmente contra as minorias sociais que procuram na instituição jurídica a validação de suas narrativas.

Leila, Geceler, Dona Maria e Sr.^a Socorro expõem, de maneira ampla e definitiva, a necessidade de escutar mais e “deduzir” menos. Escutar e levar em consideração o contexto social do qual a pessoa fala, suas experiências, suas vivências. Não deduzir que se sabe o que é melhor para o outro baseado em suas próprias crenças, pensar criticamente sobre seu lugar enquanto “detentores” de um

saber (limitado). O pensar criticamente sobre seu lugar enquanto detentores de um saber só se fez possível a partir do olhar psicanalítico. A interpretação psicanalítica descongela interpretações comuns, usuais e se dá pela identificação do interpretante/pesquisador com o campo pesquisado.

Conseguir identificar quais efeitos o objeto irá causar, da transferência com o que está sendo investigado, saber o que afeta em cada um dos casos, é o motor para quem “carrega” na bagagem a leitura psicanalítica.

Investigações envolvendo o método psicanalítico falam também daquele que investiga, pois só a Psicanálise trabalha com a produção de sentido do aparelho psíquico. A atenção está nos detalhes e, que não se configura como uma característica única da Psicanálise. A psicanálise trabalha com camadas de significações, com o achado, com aquilo que se mostra durante o percurso e que não estava programado – assim se faz o processo. Quem segue tal caminho irá dizer no “só depois” como chegou aos resultados e instituiu um fato a partir da escrita, da retórica.

Diante de todo esse cenário político e econômico, em que a sociedade brasileira está vivendo, experienciando um retrocesso (no que diz respeito a direitos para as minorias), é preciso estar atento o tempo todo para não reproduzir as práticas instituídas socialmente que invisibilizam, invalidam ou assassinam o saber que os sujeitos têm sobre si. Escutar e validar os discursos dessa parcela da população é um ato de respeito e resistência.

REFERÊNCIAS

- AGAMBEN, Giorgio. **O que resta de Auschwitz: o arquivo e a testemunha** (Homo Sacer III). Tradução de S. J. Assmann. São Paulo: Boitempo, 2008.
- ALMEIDA, Marília Marra. O Torto e o Direito: desafios do trabalho interdisciplinar na Defensoria Pública. **Revista da Defensoria Pública**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 71-79, 2012.
- ALVARENGA FILHO, José Rodrigues. Seguindo estrelas e alimentando utopias: o desabrochar das muitas pétalas. In: NÓRTE, C.E.; MACIEIRA, R.M.; FURTADO, A.L.L. (org.). **Formação: ética, política e subjetividades na Psicologia**. Rio de Janeiro: Conselho Regional de Psicologia, 2010. p. 116-135.
- ALVES, Sandra Cristina; MATOS, Tania Regina de. **Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso: Primeiro resgate histórico**. 2019. Disponível em: <https://pt.calameo.com/read/00261557328682e174da1>. Acesso em: 22/05/2019.
- ANZIEU, Didier. L'illusion groupal. **Nouvelle Revue de Psychanalyse**, Paris: Dunod, v. 4, n. 1, p. 73-93, 1971.
- BAREMBLITT, Gregório. **Compêndio de análise institucional e outras correntes**. 3.ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1996.
- BAREMBLITT, Gregório. **Compêndio de análise institucional e outras correntes: teoria e prática**. 5.ed., Belo Horizonte: Instituto Felix Guattari, 2002. (Biblioteca Instituto Félix Guattari, 2).
- BASTOS, Maria Beatriz Parraga. **O usuário da Defensoria Pública: seus vínculos com a instituição e com os equipamentos público-comunitários**. 2019. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, 2019.
- BION, Wilfred Ruprecht. **Experiências com Grupos**. Rio de Janeiro: Imago, 1970.

BLUM, Vera Lucia. **Pesquisa com o método psicanalítico**: uma revisão da literatura. 2019. Mimeografado.

BLUM, Vera Lucia; ROCHA, Pamela Cristina da. As Possibilidades da Escuta Psicanaliticamente Orientada no Âmbito da Defensoria Pública. **Psicol. Cienc. Prof.**, Cuiabá-MT, v. 36, n. 4, p. 946-956, 2016.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei Complementar n. 132, de 7 de outubro 2009. Altera dispositivos da Lei Complementar n. 80, de 12 de janeiro de 1994, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e da Lei n. 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, seção 1, n. 1, p.1, 08 de out. de 2009.

BRASIL. Lei de Registros Públicos, Lei n. 6.015, de 31 de dezembro de 1973. Dispõe sobre os registros públicos, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 30 de out. de 1975.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **O Programa de Financiamento Estudantil**. Disponível em: <http://sisfiesportal.mec.gov.br/fies.html>. Acesso em: 25 jun. 2019.

CAFFÉ, Mara. **Psicanálise e direito**. São Paulo: Quartier Latin, 2010.

CAÑIZAL, Eduardo Penuela. O silêncio nos entremeios da cultura e da linguagem. In: BAITELLO, N., CONTRERA, M.; MENEZES, J. (org.). **Os meios da incomunicação**. São Paulo: Annablume, 2005.

CAPPELLETTI, Mauro, GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Ed. Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARDOSO, Luciana Zaffalon. **Participação social**: inovações democráticas no caso da Defensoria Pública do estado de São Paulo. 2010a. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Fundação Getúlio Vargas – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2010a.

CARDOSO, Luciana Zaffalon. **Uma fenda na justiça**: a defensoria pública e a construção de inovações democráticas. São Paulo: Hucitec, 2010b.

CARVALHO, João Andrades. **Tutela, curatela, guarda, visita e pátrio poder**. Rio de Janeiro: AIDE, 1995.

CASTORIADIS, Cornelius. **A instituição imaginária da sociedade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.

CASTORIADIS, Cornelius. **A instituição imaginária da sociedade**. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1995.

CASTORIADIS, Cornelius. **Feito e a ser feito**: Encruzilhadas do labirinto V. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. São Paulo: Editora Ática, 1996.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**: o discurso competente e outras falas. 9.ed. São Paulo: Cortez, 1980.

COIMBRA, Cecília Maria Bouças et al. Construindo uma psicologia no Judiciário. *In*: COIMBRA, Cecília Maria Bouças et al. (org.). **PIVETES – Encontros entre a Psicologia e o Judiciário**. Curitiba: Juruá, 2008. p. 25-38.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética profissional do psicólogo**. Brasília: 2005.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Políticas Públicas**: Inovação na Defensoria Pública. São Paulo: 2011. Disponível em: http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/jornal_crp/170/frames/fr_politicas_publicas.asp. Acesso em: 10 set. 2019.

CUNHA, Luciana Gross. Acesso à justiça e assistência jurídica em São Paulo. *In*: SADEK, M.T. (org.). **Acesso à justiça**. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2001.

DAMATTA, Roberto. **A casa e a rua**: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil. 5. ed. Rio de Janeiro, 1997.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO (DPMT). **Centro de Atenção Multidisciplinar – Proposta de Criação**. Cuiabá: 2016

DEMBISKI, Andréia de Fátima de Souza; MENDONÇA, Jackeline Jardim; BLUM, Vera Lucia. Escutar a voz do sujeito e a educação para a cidadania. De que cidadão falamos? In: SemiEdu 2018 – 30 anos do PPGE: diálogos entre políticas públicas, formação de professores e educação básica. 2018. Cuiabá. **Anais**. 2018. Disponível em: <http://eventosacademicos.ufmt.br/index.php/semiedu/SemiEdu2018/schedConf/presentations?searchInitial=D&track=>. Acesso em: 17 de jun. de 2019.

DERRIDA, Jacques. **Espectros de Marx**: o estado da dívida, o trabalho do luto e a nova Internacional. Tradução de Anamaria Skinner. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

DERRIDA, Jacques. **Força de Lei**: o fundamento místico da autoridade. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito civil brasileiro**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

FERENCZI, Sandor. Análise de crianças com adultos (1931). In: **Obras completas, Psicanálise IV**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

FIGUEIREDO, Luiz Claudio. Metapsicologia do cuidado. **Psychê**, São Paulo - SP, v. 11, n. 21, p. 13-30, 2007.

FIGUEIREDO, Luiz Claudio; MINERBO, Marion. Pesquisa em Psicanálise: algumas ideias e um exemplo. **Jornal de Psicanálise**, São Paulo, v. 39, n. 70, p. 257-278, jun. 2006.

FREUD, Sigmund. O futuro de uma ilusão (1927). In: **Freud, S.** Tradução de José Octávio de Aguiar Abreu. São Paulo: Abril Cultural, 1978. (Os Pensadores).

FREUD, Sigmund. Psicologia das massas e análise do eu (1921). In: **S. Freud, Obras completas**. Tradução de Paulo Cesar de Souza. São Paulo: Cia. das Letras, 2011. v. XV. p. 11-113.

FREUD, Sigmund. Recomendações aos médicos que exercem psicanálise (1912). In: **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud (E.S.B.)**. Rio de Janeiro: Imago, 1996b. v. XII. p. 123-133.

FREUD, Sigmund. Um Caso de Histeria (1905). In: **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud (E.S.B.)**. Rio de Janeiro: Imago, 1996a. v. VII.

GOMES, Itania Maria Mata. Gênero televisivo como categoria cultural: um lugar no centro do mapa das mediações de Jesús Martín-Barbero. **Revista Famecos**, Salvador – BA, v. 18, n. 1, p. 111-130, jan./abr. 2011.

GONZALEZ, Eugenia Galicia; PINTO, Neide Maria de Almeida; FUIZA, Ana Louise de Carvalho. A viuvez das mulheres em suas múltiplas situações. I SEMINÁRIO NACIONAL: Família e Políticas Sociais no Brasil – UFV. (s/d).

GREEN, André. Énigmes de la culpabilité, mystère de la honte. **Revue Française de Psychanalyse**, v. 67, n. 5, p. 1657-1742, 2003.

GUIRADO, Marlene. **Instituição e Relações Afetivas**: o vínculo com o abandono. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

HONNETH, Axel. **Luta por reconhecimento**: a gramática moral dos conflitos sociais. Trad. Luiz Repa. São Paulo: Ed. 34, 2003.

JUNKERS, Sergio Luiz. O princípio da justiça social como fundamento da Defensoria Pública. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajai – SC, v. 9, n. 3, p. 527-552, set./dez. 2004.

KAËS, René. **Um singular plural**: A psicanálise à prova do grupo. São Paulo: Edições Loyola Jesuítas, 2011.

KOHARA, Paulo Keishi Ichimura. **A instituição para o sujeito**: metapsicologia da prática psicanalítica da instituição. 2009. Dissertação (Mestrado em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

MELO, Shirley Márcia Martinêz de. **A Defensoria Pública do Estado Mato Grosso, como meio de viabilização do exercício dos direitos e garantias constitucionais do cidadão hipossuficiente.** 2007. Monografia de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Cuiabá (Unic), Cuiabá, 2007.

MENEZES, Vânia Monteiro de. **A escuta psicanalítica no entrecruzamento de práticas e saberes na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.** 2019. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, 2019.

MINERBO, Marion. Inconsciente: um resgate de sua dimensão social histórica. **Psicologia USP**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 335-345, 1999.

MINERBO, Marion. **Neurose e não neurose.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

MOREIRA, Thiago de Miranda Queiroz. A constitucionalização da Defensoria Pública: disputas por espaço no sistema de justiça. **Opinião Pública**, Campinas, v. 23, n. 3, p. 647-681, 2017.

MOREIRA, Thiago de Miranda Queiroz. **A criação da Defensoria Pública nos estados:** conflitos corporativos e institucionais no processo de uniformização do acesso à justiça. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

MOTTA, Luiz Eduardo Pereira; RUEDIGER, Marco Aurélio; RICCIO, Vicente. O acesso à justiça como objeto de política pública: o caso da defensoria pública do Rio de Janeiro. **Cad. EBAPE. BR.**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, 2006.

NASCIMENTO, Milton; BRANT, Fernando. **Maria Maria.** Belo Horizonte: 1976. 5min 48s.

OREIRO, José Luiz. A grande recessão brasileira: diagnóstico e uma agenda de política econômica. **Estudos Avançados**, v. 31, n. 89, 2017.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições de Direito Civil.** 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000. v. 1.

PEREIRA, William Cesar Castilho. Movimento institucionalista: principais abordagens. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro - RJ, v. 7, n. 1, p. 6-16, 2007.

PHILIPPI, Jeanine Nicolazzi. **O sujeito do direito**: uma abordagem interdisciplinar. 1991. Dissertação (Mestrado em Direito em Ciências Humanas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1991.

PINHEIRO, Paulo Sergio. Transição política e não-Estado de direito no Brasil. In: PINHEIRO, P. S.; SACHS, I.; WILHEIM, J. (org.). **Brasil**: um século de transformações. São Paulo: Companhia das Letras, 2001.

PISETTA, Maria Angélica Augusto de Melo. A falta da falta e o objeto da angústia. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 26, n. 1, p. 101-107, 2009.

POSSAS, Lídia Maria Vianna. Mulheres e Viuvez: recuperando fragmentos, reconstruindo papéis. **Fazendo gênero 8**. Florianópolis, 2008.

Estamira. PRADO, Marcos. Brasil: Riofilme e Zazen Produções Audiovisuais, 2004. Filme. Disponível: https://www.youtube.com/watch?v=squ_k6mm8yQ. Acesso: 29 de ago de 2019.

RIBEIRO, Darcy. **O Povo Brasileiro**: A formação e o Sentido do Brasil. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

ROSA, Miriam Debieux. A pesquisa psicanalítica dos fenômenos sociais e políticos: metodologia e fundamentação teórica. **Revista Mal-estar e Subjetividade**, Fortaleza - CE, v. 4, n. 2, p. 329-348, 2004.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Boaventura de Souza; MENEZES, Maria Paula. **Epistemologias do Sul**. 2009.

SANTOS, Breno Ricardo Guimarães. Injustiças epistêmicas, Dominação e Virtudes. In: MÜLLER, F.M.; ETCHEYERRY, K.M. (org.). **Ensaio sobre epistemologia do testemunho**. Porto Alegre: Editora Fi, 2017.

SANTOS, Breno Ricardo Guimarães. Opressões epistêmicas. In: RUIVO, J. L. (org.) **Proceedings of the Brazilian Research Group on Epistemology 2018: Social Epistemology**. Porto Alegre: Editora Fi, 2018.

SANTOS, Dyane Brito Reis. **Para além das cotas: a permanência de estudantes negros no ensino superior como política de ação afirmativa**. 2009. Tese (Doutorado em Educação) Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

SANTOS, Milton. **O espaço do cidadão**. 7. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2007.

SÃO PAULO. Lei Complementar n. 988, de 9 de janeiro de 2006. Organiza a Defensoria Pública do Estado, institui o regime jurídico da carreira de Defensor Público do Estado. São Paulo, 2006. Disponível em: [SCHUBSKY, Cássio. **Advocacia Pública – apontamentos sobre a História da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo; Centro de Estudos da PGE/SP, 2008.](https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/2006/compilacaolei.complementar98809.01.2006.html#:~:text=Artigo%201%C2%BA%20%2D%20Esta%20lei%20complementar,jur%C3%ADdico%20dos%20integrantes%20da%20carreira. Acesso em: 20 de fev. 2018.</p></div><div data-bbox=)

SILVA, Eduardo Leal. **Força de Lei: o fundamento místico da autoridade em Jacques Derrida**. 2015. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2015.

SILVA, Maria Emília Lino da. Pensar em Psicanálise. In: **Investigação e Psicanálise**. Campinas: Papyrus, 1993. p. 11-25.

SOUZA, Juliana Marcondes Pedrosa; MOREIRA, Jacqueline de Oliveira. Psicanálise e Direito: escutar o sujeito no âmbito das medidas socioeducativas. **Estudos e pesquisa em Psicologia**. Belo Horizonte – MG. v. 14, n. 1, 2014.

SPIVAK, Gayatri Chakravorty. **Pode o subalterno falar?** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014.

ZANON JUNIOR, Orlando Luiz. **Teoria complexa do Direito**. 2013. Tese (Doutorado em Ciência Jurídica) – Universidade do Vale do Itajai (UNIVALI), Vale do Itajai - SC, 2013.

ZIMERMAN, David Epelbaum. **Os quatro vínculos, amor, ódio, conhecimento, reconhecimento: na psicanálise e em nossas vidas**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

Somos seres imersos numa sociedade em um dado momento histórico e como membro da cultura, o sujeito psicanalítico é um sistema gerador de sentidos, do qual faz parte o sistema gerador de sentido do outro na cultura integrante da cadeia de gerações. Já o sujeito individual é sempre social. Que as reflexões aqui propostas possam auxiliar em uma melhor compreensão sobre os efeitos subjetivos que pode ter uma orientação ou solução na vida dos usuários de serviços de equipamentos públicos comunitários, assim como, corroborar para um pensar crítico acerca do contexto social, econômico e político do qual esses usuários estão inseridos a fim de validar e respeitar o saber que essa parcela da população tem sobre si.

