

“PERGUNTAS & RESPOSTAS”: ORIENTANDO OS USUÁRIOS DO CRAS-CENTRO DE NOVO HAMBURGO (RS) POR MEIO DO JOGO

Luiza Alves¹

Resumo: Este trabalho corresponde ao projeto de intervenção desenvolvido como manual do jogo *Perguntas & Respostas: Orientando os Usuários do CRAS-Centro de Novo Hamburgo (RS) por meio do jogo* para a disciplina *Intervenções em Contextos Culturais* do curso superior em Psicologia da Faculdade IENH - Unidade de Ensino Instituição Evangélica de Novo Hamburgo, em 2018. O projeto teve como objetivo promover um espaço de aprendizagem e orientação aos/entre usuários do CRAS-Centro sobre as atribuições do Serviço prestado à comunidade. Como método experimental, utilizou-se o jogo como um recurso à aprendizagem dos participantes deste estudo, sendo este elaborado pela própria autora. Foi realizada uma rodada do jogo, na sala de acolhimento do CRAS-Centro. Na partida, participaram em torno de quatro usuários. Os resultados da intervenção implicaram em um momento significativo de participação, autonomia, trocas de saberes e aprendizagens entre os usuários do Serviço, em relação ao trabalho desenvolvido no CRAS-Centro.

Palavras-chave: projeto de intervenção; jogo; CRAS-Centro; usuários; aprendizagem.

Abstract: This work corresponds to the intervention project developed as a game manual *Questions & Answers: Guiding CRAS-Centro Users in Novo Hamburgo (RS) through the game* for the discipline *Interventions in Cultural Contexts* of the IENH College - Psychology College Evangelical Institution of Novo Hamburgo, in 2018. The project aimed to promote a learning and orientation space for / among CRAS-Centro users about the attributions of the Service provided to the community. As an experimental method, the game was used as a resource for the learning of the participants of this study, being elaborated by the author herself. A game round was held in the CRAS-Centro host room. In the match, around four users participated. The results of the intervention resulted in a significant moment of participation, autonomy, knowledge exchange and learning among users of the Service, in relation to the work developed at CRAS-Centro.

Keywords: intervention project; game; CRAS-Center; users; learning.

¹ Acadêmica de Psicologia Faculdade IENH. Email: luizaalvespsic@gmail.com

INTRODUÇÃO

Perguntas & Respostas é um jogo idealizado e destinado, principalmente, aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social do bairro Centro do município de Novo Hamburgo (RS) — (CRAS-Centro) —, desenvolvido como projeto de intervenção para a disciplina *Intervenções em Contextos Educacionais*, do curso de Psicologia da Faculdade IENH. O jogo tem como intuito a reflexão sobre a compreensão, a participação e o protagonismo dos usuários do CRAS-Centro, em relação aos programas e benefícios sociais oferecidos e solicitados por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

Este é um jogo que busca identificar o que cada usuário compreende e conhece acerca dos programas e benefícios mais solicitados e/ou acessados como: o Programa Bolsa Família (PBF), o Benefício de Prestação Continuada (BPC), a Cesta Básica (CB), vestuário e bens materiais; e o Aluguel Social. Mediante o jogo, também, pretende-se identificar se os usuários seguem orientados em relação ao Cadastro único (CadÚnico), como um instrumento de “porta de entrada” ao CRAS-Centro e aos programas sociais do Governo Federal, bem como os benefícios possíveis de serem solicitados. Além disso, *Perguntas & Respostas* também é pensado como uma ferramenta e dispositivo de aprendizagem aos usuários do Serviço.

A elaboração deste jogo partiu da experiência de estágio curricular obrigatório (Estágio Específico) da autora deste projeto e de suas inquietações em relação à autonomia dos usuários do espaço CRAS-Centro. Muitos usuários que acessam o Serviço e seus programas conhecem superficialmente o que é o CRAS-Centro e o que este oferece à comunidade. Pensou-se, assim, na possibilidade de se realizar um jogo que contemple as perguntas mais frequentes dos usuários em relação ao que é ofertado pelo Serviço. Com isto, este trabalho teve como objetivo promover um espaço de aprendizagem e orientação aos/entre usuários do CRAS-Centro sobre as atribuições do Serviço prestado à comunidade, fomentando reflexões a respeito das atribuições do Serviço em relação à comunidade atendida a partir de um jogo de perguntas e respostas.

1 POR QUE JOGAR “*PERGUNTAS & RESPOSTAS*”?

Muitos usuários que passam pelo CRAS-Centro conhecem superficialmente o que o Serviço oferece à comunidade, bem como os programas sociais do Governo Federal e os benefícios eventuais concedidos àqueles que necessitam. Apesar de muitos serem contemplados com os mesmos, pouco demonstram saber a respeito, restando dúvidas e informações inadequadas pelo caminho de cada usuário. Desta forma, é de suma importância pensar sobre o exercício da cidadania, neste contexto, enquanto uma condição de ser cidadão — aquele que busca garantir os seus direitos e deveres (MANZINI-COVRE, 1991).

Quanto ao trabalho dos profissionais inseridos na Proteção Social Básica ou Especial, cabe possibilitar aos usuários um lugar de protagonismo e consolidação do “efetivo exercício político de cidadania na complexa trama das relações sociais” (SILVA, 2016, p. 294). Como é possível, então, por meio de um jogo, oferecer um espaço de aprendizagem acerca de alguns programas e benefícios oferecidos pelo CRAS-Centro, pensando na autonomia e no protagonismo de seus usuários?

2 A IMPORTÂNCIA DE PERGUNTAR E SABER A RESPOSTA

Muitos usuários, em sua passagem pelo CRAS-Centro, buscam obter informações a partir de instigações dos técnicos do Serviço e/ou estagiários sobre como se cadastrar em programas sociais (como, por exemplo, o Programa Minha Casa, Minha Vida) ou como efetuar sua inscrição para o Programa Jovem Aprendiz. Durante este percurso, os usuários também recorrem ao esclarecimento de dúvidas e orientações sobre como acessar as demais atividades e serviços oferecidos pelo CRAS-Centro, favorecendo um ambiente de trocas e promoção de autonomia.

Esta posição autônoma e cidadã procura se concretizar em decorrência dos atendimentos com os profissionais do CRAS-Centro ou da acolhida em grupo na sala de acolhimento. Ainda assim, estes mesmos usuários encontram dificuldades para saber como usar o Serviço de maneira mais efetiva em relação aos seus direitos e necessidades. Segundo Flor e Goto (2015), em 1993 entrou em vigor a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), legitimando a assistência social como uma política pública, visando, assim, a garantia de

direitos da população. Neste sentido, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) — aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2004 pela Resolução n. 145, de 15 de outubro do mesmo ano — esclarece que a Assistência Social é um direito de cidadania a cada pessoa (COUTO, YAZBEK e RAICHELIS, 2014).

Conforme Prado, Miranda e Pereira (2017), a cidadania compreende a emancipação e o protagonismo de cada indivíduo em sociedade que luta por seus direitos serem garantidos e assegurados. Além disso, a cidadania não está relacionada apenas à garantia de leis do Estado, mas também à prática de reivindicar, se apropriar de espaços e fazer valer os direitos de cada cidadão (MANZINI-COVRE, 1991). Por outro lado, segundo Marques e Svoboda (2015), a cidadania no Brasil é compreendida pela influência neo-patrimonialista do Estado, promovendo “a baixa participação política dos sujeitos” (p. 163) e a não emancipação destes. Isso porque a cidadania brasileira ainda vive sob a sombra da herança de uma sociedade patriarcal, em que o Estado se antecipou na “implementação gradativa dos direitos civis, políticos e sociais, a despeito dos interesses da sociedade civil” (MARQUES e SVOBODA, p. 163).

Considerando o trabalho do psicólogo — e/ou estagiário de Psicologia — de um CRAS, especificamente, vale ressaltar uma das diretrizes norteadoras, como contribuir para o exercício da cidadania ativa de cada usuário do Serviço, “evitando a cronificação da situação de vulnerabilidade” (FLOR e GOTO, p. 24). Para que este trabalho seja viabilizado e apresente um resultado significativo a cada usuário do/no CRAS-Centro, é necessário que o profissional de psicologia ou estagiário busque promover que os indivíduos possam ter um espaço democrático de expressão. A sua atuação deve preconizar a compreensão de fenômenos sociais relacionados à realidade do público atendido pelo Serviço, bem como a situação econômica e política do país, e a cultura desta região (CREPOP, 2011). Logo, o papel do psicólogo no CRAS-Centro deve preconizar o fortalecimento do usuário como sujeito de direitos (TREIN, 2012).

É válido, também, lembrar que o CRAS-Centro, assim como os demais Centros de Referência de Assistência Social do país, deve contemplar, enquanto um Serviço da Proteção Social Básica, um conjunto de seguranças destacado pela PNAS 2004. Dentre eles, destacam-se a *segurança de acolhida* e a *segurança de desenvolvimento da*

autonomia, com atenção especial aos *processos de autonomização* dos usuários (COUTO, YAZBEK e RAICHELIS, 2014).

A segurança de acolhida deve considerar as ações da recepção desempenhadas aos usuários e a escuta profissional adequada, além de prestar informações e promover a referência dos indivíduos aos técnicos e ao espaço do Serviço. Além disso, a segurança de desenvolvimento da autonomia visa práticas que promovam o exercício de escolher e a conquista pela independência pessoal, para que o protagonismo social e político de cada cidadão seja efetivado, configurando, assim, os processos de autonomização (COUTO, YAZBEK e RAICHELIS, 2014).

2.1 JOGANDO E APRENDENDO: O JOGO COMO DISPOSITIVO DE APRENDIZAGEM

A proposta de criar um jogo para viabilizar processos de aprendizagem no ambiente CRAS-Centro, em relação aos seus usuários, parte do princípio de que compreender as atribuições do Serviço parece, muitas vezes, ser desafiante para quem acessa os benefícios e os programas sociais. Segundo Gee (2009), o desafio e a aprendizagem é o que torna os jogos mais divertidos e motivam seus jogadores a continuarem jogando.

Para Illeris (2013), a aprendizagem consiste em um fenômeno existencial e um processo de mudanças permanentes na vida de um sujeito, considerando seu amadurecimento biológico, como o envelhecimento, e suas condições psicológicas e sociais. O autor também destaca que a aprendizagem integra dois processos diferentes, sendo um externo — que contempla a interação do indivíduo com seu meio social, material e cultural — e outro interno — que atenta para um processo psicológico de elaboração e aquisição de informações e conhecimentos.

Considerando a aprendizagem a partir da perspectiva de Carl Rogers, Moreira (1999) enfatiza que a abordagem humanística reconhece o aprendiz, inicialmente, como *pessoa*, sendo este autônomo e livre para escolher e autogerir seu próprio processo de aprender. Com isto, o viés rogeriano prioriza essencialmente a facilitação da autorrealização e do crescimento pessoal daquele que aprende. Para Rogers, a pessoa sempre está inclinada ao crescimento de suas faculdades pessoais, bem como para o processo de aprender

(MOREIRA, 1999). Assim, a pessoa possui uma tendência natural a “descobrir e aumentar o conhecimento e a experiência” (MOREIRA, 1999, p. 142).

Refletindo sobre os aspectos em torno da aprendizagem expostos anteriormente, o jogo pode ser entendido como um facilitador para o processo de aprender, que leva em conta a ludicidade. Pereira (2013), referindo-se ao contexto escolar, ressalta que o jogo pode ser compreendido como um estímulo ao crescimento, um recurso aos “desafios do viver e não [...] uma competição entre pessoas ou grupos que implica uma vitória ou derrota” (p. 15). O jogo envolve assimilação de ideias, modificação de informações, diversão e cumprimento de regras (PEREIRA, 2013). Neste sentido, o ato de jogar propicia ao indivíduo — ou ao usuário do CRAS-Centro, especificamente — o desenvolvimento de suas potencialidades, sendo também, um instrumento para a interação entre os indivíduos (PEREIRA, 2013).

O jogo como dispositivo de aprendizagem passou a ser bastante valorizado no contexto educacional por atribuir importância ao desenvolvimento afetivo, cognitivo e social, e à apropriação do conhecimento. Jogar pode ser um exercício à motivação pessoal, promovendo orientações de um modo diferente, visando uma possível compreensão de saberes transmitidos (PEREIRA, 2013). Assim, conforme Pereira (2013) expõe, jogar implica “esforço, trabalho, disciplina, originalidade e respeito entre ‘jogadores’” (p. 21), possibilitando a aquisição de experiências novas e desenvolvimento pessoal.

3 REGRAS DO JOGO

3.1 O JOGO

O jogo consiste em uma atividade em **dupla** ou **em grupo** na qual os jogadores devem **identificar** a resposta correta para cada pergunta estando elas presentes em **cartões-pergunta** e **cartões-resposta**. O material do jogo é composto por **dez** (10) cartões de ambas as categorias — pergunta e resposta —, os quais são **distribuídos aleatoriamente** a cada usuário. Abaixo consta os cartões-pergunta e seus cartões-resposta, subseqüentemente.

<p>QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)?</p>	<p>IDOSOS ACIMA DE 60 ANOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, SEM TER CONTRIBUÍDO AO INSS, NECESSARIAMENTE.</p>
<p>POR QUE ÀS VEZES NÃO RECEBO A CESTA BÁSICA QUANDO SOLICITO?</p>	<p>O CRAS-CENTRO RECEBE APENAS 25 CESTAS BÁSICAS POR MÊS E NEM TODAS AS FAMÍLIAS CONSEGUEM RECEBÊ-LAS. MUITAS VEZES, TAMBÉM, NÃO HÁ GARANTIA DE QUANDO O CRAS-CENTRO RECEBERÁ ESTE BENEFÍCIO.</p>
<p>COMO EVITAR QUE O BOLSA FAMÍLIA SEJA BLOQUEADO, SUSPENSO OU CANCELADO?</p>	<p>MANTER O CADASTRO ÚNICO ATUALIZADO, JUSTIFICAR AS FALTAS DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES NA ESCOLA COM ATESTADO MÉDICO E REALIZAR O ACOMPANHAMENTO DE SAÚDE FAMILIAR DE 6 EM 6 MESES.</p>
<p>PARA ACESSAR OS PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL PRECISO ESTAR CADASTRADO NO...?</p>	<p>CADASTRO ÚNICO</p>
<p>EM QUAIS SITUAÇÕES O ALUGUEL SOCIAL PODE SER SOLICITADO?</p>	<p>EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADE PÚBLICA COMO: ENCHENTES E DESMORONAMENTOS, OU INCÊNDIO.</p>
<p>QUEM PODE SE INSCREVER NO PROGRAMA MINHA CASA, MINHA VIDA?</p>	<p>FAMÍLIAS CADASTRADAS NO CADASTRO ÚNICO E QUE AINDA NÃO POSSUAM MORADIA PRÓPRIA.</p>

<p>O PROGRAMA JOVEM APRENDIZ É DESTINADO A...?</p>	<p>JOVENS DE 14 A 24 ANOS DE IDADE QUE ESTEJAM MATRICULADOS NO ENSINO FUNDAMENTAL OU MÉDIO.</p>
<p>QUEM PODE SOLICITAR A REDUÇÃO DA TAXA DE ENERGIA ELÉTRICA?</p>	<p>FAMÍLIAS COM RENDA ATÉ MEIO SALÁRIO MÍNIMO POR PESSOA OU BENEFICIÁRIOS DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC) QUE CONSUMAM ATÉ 220KWh POR DIA.</p>
<p>NO CRAS-CENTRO PODEM SER SOLICITADAS DOAÇÕES DE...?</p>	<p>VESTUÁRIO E BENS MATERIAIS POR MEIO DA FÁBRICA DA CIDADANIA.</p>
<p>O QUE É O CRAS-CENTRO?</p>	<p>É UMA PORTA DE ENTRADA PARA ACESSAR OS SEUS DIREITOS, COMO BENEFÍCIOS E PROGRAMAS, PREVENINDO SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE E RISCOS SOCIAIS.</p>

Tabela 2 - Material do jogo

3.2 COMO JOGAR

Perguntas & Respostas pode ser jogado em até três partidas e, em cada rodada, podem participar até dez (10) usuários, respeitando a quantidade de cartões-pergunta e resposta. Os cartões possuem cores diferentes para cada categoria: **amarelo para perguntas** e **verde para respostas**. O jogo deve começar conforme o **desejo** do usuário que decidir iniciar a partida, optando **livremente** entre um cartão-pergunta ou resposta para **ler**².

² É possível que no grupo haja usuários não-alfabetizados e/ou com deficiência visual, sendo necessário o auxílio do coordenador do jogo para a leitura do cartão escolhido. Em caso de usuários que apresentam deficiência auditiva, solicitar o recurso de algum técnico, estagiário e/ou funcionário com conhecimento em Libras.

Após a escolha e leitura do cartão, os demais usuários devem buscar **identificar** em seus cartões qual a pergunta ou resposta que **corresponde** ao conteúdo expresso. Caso o usuário opte por um cartão-pergunta, inicialmente, os outros usuários precisam **encontrar** em seus cartões-resposta a **afirmativa correspondente**. Se o cartão escolhido, em primeiro lugar, é um cartão-resposta, os usuários restantes devem descobrir qual a **pergunta correta** para o argumento exposto. O jogo continua a partir do usuário que **obter** a pergunta ou a resposta exata para o cartão escolhido, **permanecendo** com os cartões-pergunta e resposta da rodada, seguindo, neste sentido, até o fim. O **vencedor da rodada** é aquele que possui **mais** cartões-pergunta e resposta em mãos.

Sugere-se, também, que ao final de cada partida haja um momento para refletir e conversar sobre a experiência do jogar, buscando obter um *feedback* dos usuários, como *o que foi legal no jogo?... Que sugestões têm de como ou se poderia melhorá-lo?... Que outras perguntas poderiam ser incluídas?...* etc. Assim, os usuários poderão ter uma participação mais ativa e motivadora no jogo, tornando-o mais interessante a quem jogá-lo.

Atenção!

Não há restrições para o jogo caso haja menos participantes que a quantidade de cartões-pergunta e resposta. Caso haja apenas 2, 4, 5 ou 10 usuários para jogar, sugere-se que a distribuição de cartões amarelos e verdes seja a mais **equânime** possível entre estes. Entretanto, se houver 3, 6, 7 ou 9 participantes, por exemplo, **não há uma limitação** para o jogo; os cartões podem ser **distribuídos livremente** entre os usuários e cada um pode **decidir** com quantos ficar. O **coordenador do jogo** também pode optar entre inserir os vinte cartões na partida ou não. Apenas deve **atentar** para que haja cartões-pergunta e resposta correspondentes para cada rodada.

3.3 OS JOGADORES

Os jogadores configuram-se pelos próprios usuários do CRAS-Centro, representados, em grande parte, por indivíduos e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social decorrente de condições precárias de vida, fragilização de vínculos familiares e/ou comunitários e insuficiente acesso aos serviços públicos (BRASIL, 2012). Neste sentido, os

jogadores-usuários do Serviço tendem a ser estigmatizados socialmente desde as regulamentações de 1988 e a implementação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) de 1993, com sujeitos fragilizados, carentes e permeados pela pobreza e vulnerabilidade social de seus territórios de pertencimento (SILVA, 2016).

Para Trein (2012), inicialmente, “o usuário da política de assistência, para ser considerado sujeito de assistência, deve também reconhecer-se como usuário desta política” (p. 37). Para especificar, o termo “usuário” remete à noção de “aquele que usa algo”, ou seja, nos parâmetros da Assistência Social, o próprio Serviço desempenhado no CRAS-Centro. Além disso, os jogadores-usuários e suas famílias correspondem a diversos perfis como: monoparentais — especialmente lideradas por mulheres com filhos —; como aqueles que advêm de outras regiões sem núcleo familiar ou vínculo comunitário no município; que possuem moradia precária ou que façam parte da população de rua; que pertencem a povos tradicionais, como quilombolas na área rural da cidade; que enfrentam o desemprego e não possuem renda familiar fixa; e que possuem algum familiar que apresenta problemas de saúde e que demanda apoio e proteção integral da família (BRASIL, 2012).

Os jogadores-usuários do CRAS-Centro que são atendidos pelo PAIF, especialmente, são aqueles beneficiados — ou que atendem aos critérios de inclusão, mas que ainda não foram contemplados — por programas de transferência de renda e benefícios assistenciais, como o Programa Bolsa Família (PBF) e/ou Benefício de Prestação Continuada (BPC) (BRASIL, 2012). São, também, jogadores-usuários que recorrem ao CRAS-Centro para realizar solicitação de alguns benefícios eventuais, como a cesta básica, donativos de roupas e/ou bens materiais, vale-transporte, auxílio-funeral e kit de limpeza em situação de calamidade pública.

É possível, além disso, que os jogadores-usuários sejam aqueles que, por meio da acolhida em grupo, na sala de espera, ou durante os atendimentos individuais, buscam orientações a partir de suas dúvidas, sendo encaminhados conforme as suas demandas e necessidades. Assim, segundo Couto, Raichelis e Yazbek (2014, p. 69, [itálico do autor]), “os usuários são definidos pela Loas como *aqueles que dela necessitam*” ou que apresentarem uma demanda para necessidades básicas, tendo a garantia da seguridade social.

3.4 ONDE JOGAR

Este jogo foi elaborado para ser jogado na sala de acolhimento do CRAS-Centro de Novo Hamburgo (RS), sendo uma unidade pertencente à Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O CRAS-Centro é um serviço público e estatal descentralizado da política de assistência social (BRASIL, 2009), regido sob a Lei 12.435/11, artigo 6. Tem como objetivo principal a “oferta de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica para as famílias, seus membros e pessoas em situação de vulnerabilidade social” (FIOROTTI e MAIA, 2016, p. 44). O serviço também se propõe a articular e fortalecer a rede de PSB³ local, bem como a “prevenção de situações de risco em seu território de abrangência, fortalecendo vínculos familiares e comunitários e garantindo direitos” (FIOROTTI e MAIA, 2016, p. 44).

A sala de espera — mais conhecida como sala de acolhimento — é um espaço por onde todos os jogadores-usuários passam nos dias de atendimento à comunidade. O objetivo da sala de espera, no CRAS-Centro, é acolher cada jogador-usuário e suas famílias, possibilitando um momento de orientações e reflexões sobre temas relevantes do serviço desempenhado pelos técnicos⁴ que realizam o PAIF. A acolhida “é, na maioria das vezes, o processo de contato inicial de um indivíduo ou família com o PAIF” (BRASIL, 2012b, p. 17), sendo marcado pela “[...] escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço (BRASIL, 2012b, p. 17)”. A partir deste processo que se inicia a construção do vínculo entre usuários, famílias e o Serviço, assim como o cadastramento dos mesmos ao CRAS.

Por ser um espaço de trânsito constante e que recebe diferentes histórias e contextos de vida, a sala de espera se configura como um local de passagem, “dinâmico, onde as pessoas observam o que acontece à sua volta, conversam, trocam experiências, se emocionam” (CORDEIRO e CURADO, 2017, p. 8). O espaço mostra-se promissor para a produção de novos sentidos e saberes, visando o processo de acolhimento e a promoção de vínculos comunitários entre todos os jogadores-usuários presentes. Segundo Cordeiro e Curado

³ Proteção Social Básica.

⁴ Profissionais das áreas da Psicologia e Serviço Social.

(2017), a sala de espera também tem como função primordial “oferecer informações gerais sobre os serviços socioassistenciais e escutar as demandas das famílias atendidas” (p. 8).

4 JOGANDO *PERGUNTAS & RESPOSTAS*: UMA BREVE DEMONSTRAÇÃO

No dia 12 novembro de 2018, foi realizada uma rodada do jogo Perguntas & Respostas, na sala de acolhimento do CRAS-Centro de Novo Hamburgo. Na ocasião, participaram em torno de quatro usuários. A proposta de jogar um jogo no momento de sala de espera, enquanto os usuários aguardavam pelo atendimento individualizado com cada técnico do Serviço, foi recebida de modo singular a cada pessoa.

Ao serem comunicados da proposta, inicialmente, alguns usuários balançaram a cabeça e sorriram com certo acanhamento, desviando o olhar para outros, que apenas puseram-se a me observar e refletir sobre a atividade proposta, sem qualquer reação de aceitação ou negação desta — o que supus no momento. Outros pareciam não fazerem parte daquele momento, permanecendo distantes em seus pensamentos, com o único propósito de serem atendidos. Entretanto, houve usuários que, no mesmo instante em que a proposta foi lançada, aceitaram-na definitivamente, demonstrando interesse e curiosidade, procurando esclarecer suas dúvidas sobre as instruções dadas.

Dentre todos os usuários que estiveram presentes na sala de espera, a maioria participou do jogo. Cerca de apenas um usuário optou por não aderir à partida, tendo sua escolha respeitada devidamente. Aqui, no entanto, é interessante destacar que, mesmo não havendo suas participações efetivas nas rodadas, este mesmo usuário permaneceu na sala de espera a observar a dinâmica e o processo de jogo, interagindo silenciosamente entre sorrisos e olhares ou ainda realizando pequenos comentários durante as partidas. Talvez isso confirme que, indiretamente, todos os usuários participaram, de algum modo, da atividade...

Para especificar como esse momento de jogo transcorreu, vale destacar algumas considerações em relação às instruções informadas e à distribuição dos cartões-pergunta e resposta aos participantes. Inicialmente, após saudar a presença dos usuários na sala de espera e reservar uns instantes para que minha colega de estágio em Psicologia chamada

Camila⁵ e eu nos apresentássemos, procurei expor a proposta do jogo. Informei que os cartões seriam distribuídos aleatoriamente, partindo do interesse de quem quisesse começar a partida. No entanto, logo Camila eu nos deparamos com um problema — talvez eu mais, principalmente, por ter elaborado o jogo...

Quando distribuimos os cartões-pergunta e resposta aos usuários, não havíamos separado cada cartão com sua dupla, o que gerou uma confusão inicial antes do jogo começar. Precisamos, então, rever todos os cartões já distribuídos para que cada um deles tivesse a sua pergunta ou resposta na partida. Em seguida, selecionando corretamente as duplas de cartões, tomamos o cuidado para que os usuários não ficassem com nenhuma dupla correta, redistribuindo aleatoriamente os cartões. Este movimento não pareceu gerar incômodo aos participantes. Estes permaneceram à espera do início do jogo, provavelmente sem compreender a confusão que havíamos precipitado ligeiramente.

No momento em que *Perguntas & Respostas* foi jogado, após as instruções dadas, alguns participantes chegaram a relatar que “não sei ler direito”... ou então, “posso ler qualquer um?”, referindo-se a qual cartão ler primeiro. Durante as instruções, os usuários já haviam sido informados de que poderiam pedir ajuda para ler os cartões e optar livremente por qual começar a ler. Observei que eles necessitavam de uma segurança e garantia para se lançarem definitivamente no jogo, sendo amparados, novamente, com as informações necessárias.

Nessa ocasião, então, os cartões selecionados foram:

<p>POR QUE ÀS VEZES NÃO RECEBO A CESTA BÁSICA QUANDO SOLICITO?</p>	<p>O CRAS-CENTRO RECEBE APENAS 25 CESTAS BÁSICAS POR MÊS E NEM TODAS AS FAMÍLIAS CONSEGUEM RECEBÊ-LAS. MUITAS VEZES, TAMBÉM, NÃO HÁ GARANTIA DE QUANDO O CRAS-CENTRO RECEBERÁ ESTE BENEFÍCIO.</p>
--	---

⁵ Camila participou junto a mim de ambas as rodadas do jogo, auxiliando-me a conduzir a atividade em grupo.

<p>EM QUAIS SITUAÇÕES O ALUGUÉL SOCIAL PODE SER SOLICITADO?</p>	<p>EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADE PÚBLICA COMO: ENCHENTES E DESMORONAMENTOS, OU INCÊNDIO.</p>
<p>NO CRAS-CENTRO PODEM SER SOLICITADAS DOAÇÕES DE...?</p>	<p>VESTUÁRIO E BENS MATERIAIS POR MEIO DA FÁBRICA DA CIDADANIA.</p>
<p>PARA ACESSAR OS PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL PRECISO ESTAR CADASTRADO NO...?</p>	<p>CADASTRO ÚNICO</p>

Ao questionar quem gostaria de iniciar a partida, uma usuária segurou um cartão-pergunta e decidiu começar. Com um pouco de dificuldade, ela fez a leitura do cartão-pergunta: *no CRAS-Centro podem ser solicitadas doações de?*. Logo após finalizar sua leitura, eu instiguei os demais usuários a procurarem, em seus cartões, qual a resposta mais adequada para aquela pergunta. Imediatamente alguém perguntou: “é o cartão verde agora, né?” (*sic*), e reforcei que sim, que agora precisavam procurar em seus cartões de cor verde a resposta mais cabível para aquela pergunta. Então, outra usuária perguntou se poderia ler o que havia em mãos, afirmando que “eu acho que é esse aqui...” (*sic*). E, assim, ela leu: *em situações de calamidade pública, como enchentes e desmoronamentos, ou incêndio*. Todos os usuários puseram-se a refletir silenciosamente sobre ambos os cartões lidos, e um participante disse que “ah, isso é importante pra gente, né, que busca o CRAS pra dar uma ajuda...” (*sic*)... Este mesmo usuário continuou a expressar algumas impressões que tinha em relação ao Serviço, estabelecendo conexões com sua moradia e com a sua situação financeira atual.

Camila e eu nos pusemos a escutá-lo, reconhecendo que sua fala havia contagiado os demais usuários na sala de espera, que pareciam se identificar com alguns pontos

comentados, balançando afirmativamente suas cabeças ou refletindo em silêncio. Validando, então, sua colocação, perguntei se eles ainda lembravam qual era a pergunta que havia sido lida e a resposta que havia sido dada àquela. As usuárias que leram anteriormente seus cartões, repetiram o processo, e então instiguei a pensá-los se ambos estavam corretos, fazendo a pergunta e respondendo com a suposta resposta. Entre um sorriso e outro e um manejo de cabeça, alguns participantes informaram que aquela não parecia ser a resposta para a pergunta inicial, e o usuário que antes havia relatado brevemente algumas experiências suas, resolveu, então, ler o seu cartão-resposta: *vestuário e bens materiais por meio da Fábrica da Cidadania*. Após sua leitura, perguntei o que este participante achava de seu cartão-resposta como afirmativa para o cartão-pergunta apresentado. Ele não hesitou em dizer que “sim... sim... faz sentido... doação de vestuário e bens materiais... porque, às vezes, a gente precisa, né... quando a gente não tem, a gente sabe que aqui no CRAS tem...” (*sic*). Neste momento, minha colega Camila fez questão de explicar o que seria a Fábrica da Cidadania, uma vez que no CRAS Centro apenas são feitas as solicitações, recebendo-as, em seguida, para então fornecê-las conforme seus pedidos⁶.

5 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES FINAIS PARA ESTE INÍCIO

Nem todos os cartões-pergunta e resposta selecionados foram lidos e debatidos. Isso porque o tempo destinado a esta primeira partida foi significativamente curto, tratando-se de ser um momento experimental, executado em uma sala de espera. Cerca de 10 minutos apenas, entre as instruções dadas e a realização do jogo em si, foi o tempo conquistado nesse momento, uma vez que logo os usuários do CRAS Centro passaram a ser chamados para os atendimentos individuais. É importante pensar que, para uma oficina, evento ou grupo, o jogo *Perguntas & Respostas* seja mais bem aproveitado, levando em consideração alguns aspectos como: o tempo para dar instruções aos jogadores-usuários (envolvendo o esclarecimento inicial de possíveis dúvidas), a desinibição dos participantes até se sentirem mais confiantes para/no jogo e a discussão e reflexão posterior.

⁶ Este processo apenas acontece em relação à doação de vestuário. Móveis, materiais de construção e eletrodomésticos são entregues pela própria Fábrica da Cidadania no endereço informado por cada usuário.

Percebeu-se, também, que o jogo tem o potencial de estimular o jogador-usuário a conhecer e problematizar os fatores inerentes ao ambiente em que vive, uma vez que (o jogo) possui uma dimensão afetiva capaz de conectar seu conteúdo à realidade de quem o joga. A breve demonstração de como uma parte do jogo transcorreu deixa em evidência o que se discute acerca do conhecimento dos usuários do Serviço quanto ao que é oferecido à comunidade. Com isto, *Perguntas & Respostas* parece provar ser útil e capaz de instigar os usuários a re-pensarem e re-conhecer algumas das atribuições mais requisitadas do CRAS Centro.

O envolvimento da equipe é outro ponto de extrema importância a ser pensado, uma vez que, sendo o CRAS uma porta de entrada para os demais Serviços da Assistência Social, espera-se, dos profissionais que ali trabalham, a apresentação do trabalho desenvolvido no espaço, seus benefícios e programas sociais, e a própria equipe. Neste sentido, o jogo vem para promover e dar abertura à cidadania e à participação social, mesmo que muito timidamente no início, porém de maneira promissora, desatando possíveis amarras e distanciamentos entre usuários e Serviço, entre o saber e o não-saber.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009;

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF: Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**. Vol.1. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012;

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF: Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**. Vol.2. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012b;

CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS (CREPOP). **Como os Psicólogos e as Psicólogas podem Contribuir para Avançar o Sistema Único de Assistência Social (Suas) - Informações para Gestoras e Gestores**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia (CFP), 2011;

CORDEIRO, Mariana Prioli; CURADO, Jacy Corrêa. Psicologia na Assistência Social: um Campo em Formação. **Psicologia e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 29, p. 1-11, maio 2017;

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel. A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: Apresentando e Problematicando Fundamentos e Conceitos. In: COUTO, Berenice Rojas (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: Uma Realidade em Movimento**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2014;

FIOROTTI, Marlene Rosa de Oliveira; MAIA, Marilene. Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. In: FERNANDES, Rosa M. C.; HELLMANN, Aline (orgs.). **Dicionário Crítico: Política de Assistência Social no Brasil**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2016;

FLOR, Tatyane Couto; GOTO, Tommy Akira. Atuação do Psicólogo no CRAS: Uma Análise Fenomenológico-Empírica. **Revista da Abordagem Gestáltica**, Goiânia, v. 21, n. 1, p. 22-34, jan./jun. 2015;

GEE, James Paul. Bons Videogames e Boa Aprendizagem. **Perspectiva**, v. 27, n. 1, p. 167-178, 2009;

ILLERIS, Knud. Uma Compreensão Abrangente sobre a Aprendizagem Humana. In: ILLERIS, Knud (org.). **Teorias Contemporâneas da Aprendizagem**. Porto Alegre: Penso: 2013;

MANZINI-COVRE, Maria de Lourdes. **O Que é Cidadania?**. São Paulo: Brasiliense, 1991;

MARQUES, Douglas; SVOBODA, Christian. Políticas Públicas no Brasil: Desafios para a Participação Política e Cidadania. **Revista do Desenvolvimento Regional**, Taquara, v. 12, n. 2, jul./dez. 2015;

MOREIRA, Marco Antonio. A Teoria da Aprendizagem Significante de Rogers. In: _____. **Teorias de Aprendizagem**. São Paulo: EDU, 1999;

PEREIRA, Ana Luísa Lopes. **A Utilização do Jogo como Recurso de Motivação e Aprendizagem**. 132 f. Faculdade de Letras - Universidade do Porto (U.Porto), 2013;

PRADO, Tayná Portilho do; MIRANDA, Bruna Moraes; PEREIRA, Eliane Regina. A (não) Cidadania em um Serviço de Assistência Social. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, v. 51, n. 2, p. 369-387, jul./dez. 2017;

SILVA, Marta Borba. Usuários. In: FERNANDES, Rosa M. C.; HELLMANN, Aline (orgs.). **Dicionário Crítico: Política de Assistência Social no Brasil**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2016;

TREIN, Anna Luiza. **“O que estamos fazendo aqui?”: Sobre o Pesquisar e a Autonomia nos Jogos de Visibilidade do SUAS**. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2012.