



## O papel repelente das instituições

Fernando Lannes Fernandes<sup>1</sup>

A qualidade do cuidado carece de maior atenção e humanização aos usuários, não apenas no que se refere à construção da empatia, mas também, em relação à superação de barreiras institucionais que podem funcionar, como fatores decisivos, para a adesão e o acesso pleno aos serviços. Essas barreiras, não são apenas resultado de mecanismos institucionais ou sociojurídicos que regulam o funcionamento das instituições; elas se colocam também, e, sobretudo, no cerne das relações e interações entre profissionais e usuários do sistema.

Pode-se falar aqui das questões de ética e de compromisso, e mesmo do empenho e dedicação, entrega e paixão dos profissionais. Mas essas dimensões por si só, sem uma análise mais profunda de seus significados e contextos, não nos permitem uma leitura mais detalhada dos verdadeiros mecanismos que mobilizam as dinâmicas do acesso à saúde, no que diz respeito ao momento de encontro entre diferentes; que em nosso caso, se refere à relação entre profissionais e usuários no campo do cuidado em saúde.

No contexto do campo do cuidado em saúde, temos um encontro que coloca em contato experiências que muitas vezes são díspares, e que em outras circunstâncias não aconteceriam. Este é o caso, por exemplo, daquele profissional de saúde cuja rede de relações, convívio, gosto cultural, visão de mundo e estilo de vida, estão distantes, por exemplo, da jovem negra da favela que acessa o sistema. A partir do referencial teórico Bourdieusiano<sup>(1)</sup>, pode-se dizer que, o conjunto de predisposições definidas pelo *habitus*, e de uma forma mais externalizada, pela *hexis corporal* de cada um desses sujeitos, sugere um potencial conflito, ainda que este, possa ser obliterado pelos protocolos de atendimento, pela ética profissional e pelo genuíno desejo, daquele profissional, em ‘acolher’ o usuário.

Com efeito, o momento que define o encontro entre o profissional e o usuário precisa ser investigado no conjunto de sua complexidade. Por exemplo, a forma de se vestir, de se comunicar e de se dirigir ao usuário, pode ser decisiva na dimensão emotiva de sua adesão ao serviço. Todavia, esta relação já carrega consigo, implicitamente, um conjunto de expectativas que se impõem e que podem de antemão, por si mesmas, produzir barreiras às quais os profissionais não estão cientes – por já estarem mergulhados em um mar de naturalizações que estruturam seu olhar e agir no mundo. Assim, as marcas de distinção social externalizadas por um calçado, uma joia, um corte de cabelo ou maquiagem, ou ainda o jeito de falar e se portar; podem operar como barreiras sutis que afetam, por exemplo, a autoestima do usuário.

No seu conjunto, esses fatores associados a contexto mais amplo do espaço de atendimento, configuram o que chamei, em outras ocasiões, de ‘espaços de constrangimento’. A isso, de uma maneira mais sofisticada, eu chamaria de papel ‘repelente’ das instituições, porque esses processos e dinâmicas não necessariamente produzem ‘constrangimentos’, mas operam de maneira à, literalmente, ‘repelir’ os usuários.

Partindo-se do conceito de ‘diferenciação’ (*differentiation*) que seria um dos dilemas enfrentados por profissionais de ponta (*street level bureaucrats*), a partir da lógica da ‘eficiência institucional’ do cumprimento das metas e do melhor custo-benefício – ‘táticas do mundo dos negócios’, as instituições públicas neoliberais

<sup>1</sup>University of Dundee. Dundee, Reino Unido.

passaram a ser ainda mais seletivas, a privilegiar usuários que demandam menos recursos e a criar mecanismos que evitam ao máximo, aqueles que representam casos muito complexos, que demandam muito tempo e energia<sup>(2)</sup>.

Com efeito, elas reproduzem esse papel 'repelente' porque, a exemplo das substâncias repelentes, a sua principal função é criar barreiras necessárias para evitar, de antemão, que determinados sujeitos tenham sequer contato com o sistema. Aqui, um processo semelhante ao investigado por Bourdieu no sistema educacional, também se reproduz<sup>(3)</sup>.

O juízo profissional se define a partir de um conjunto de parâmetros e categorias, que, em geral, são pautados pelas referências de mundo, formas de viver e agir, definidas pelo *habitus*. Com efeito, o mesmo processo que 'naturaliza' os comportamentos e modos de agir no mundo, serão a referência, a partir da qual, esse julgamento se estabelece<sup>(4)</sup>.

A definição de novas regras, novas formas de pensar e fazer, novas estruturas mentais e operacionais demanda um esforço contínuo e sistemático de reflexividade, de ruptura com a ideia de naturalização e aceitação de que as coisas (e com elas, as práticas) são imutáveis porque são o que são. Isso não está no campo da pura abstração. Demanda processos de mudança da cultura institucional, e de mentalidades individuais que só pode ser obtido a partir de um exercício regular, sistemático e comprometido. Esse parece ser um caminho que aponta para uma nova institucionalidade, e novas relações entre sujeitos no contexto dessas instituições e seus espaços de encontro.

## Referências

1. Bourdieu P. Razões práticas: sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus; 2011.
2. Lipsky M. Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services. New York: Russell Sage Foundation; 1980.
3. Bourdieu P, Saint-Martin M. As categorias do juízo professoral. In: Nogueira MA, Caiani A, organizadores. Escritos de educação. Petrópolis: Vozes; 1998. p.185-216.
4. Fernandes FL, Swinney A, McMillan S, MacLeay D, McGhee J, Graham W, et al. Rehabilitation doxa and practitioner judgment. Symbolic drivers for health care in the Scottish prison system. *Ciênc Saúde Coletiva*. 23(9):2869-77. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232018239.13412018>