



**RATIO - FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA**  
**CURSO DE PSICOLOGIA**

FRANCISCA ELIANE DE LIMA

**O PAPEL DO PSICOLOGO NO ATENDIMENTO AS FAMILIAS  
ACOMPANHADAS PELO PAIF - SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO INTEGRAL Á FAMILIA NO CRAS**

Fortaleza – Ce

2019



## **O PAPEL DO PSICOLOGO NO ATENDIMENTO AS FAMILIAS ACOMPANHADAS PELO PAIF - SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL Á FAMILIA NO CRAS**

Monografia submetida à aprovação do Curso de PSICOLOGIA pela Ratio - Faculdade Teológica e Filosófica, como requisito parcial para obtenção do título de BACHAREL EM PSICOLOGIA.

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup>. Ms Júlia Evangelista Mota Shioga

Fortaleza - Ce

2019

**FRANCISCA ELIANE DE LIMA**

**O PAPEL DO PSICOLOGO NO ATENDIMENTO AS FAMILIAS  
ACOMPANHADAS PELO PAIF - SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA NO CRAS**

Monografia como pré-requisito para obtenção do título de BACHAREL EM PSICOLOGIA, outorgado pela Ratio - Faculdade Teológica e Filosófica, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores.

Data de aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Especialista. Júlia Evangelista Mota Shioga  
Orientador(a)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Virzângela Paula Sandy Mendes  
(convidada)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Lucili Grangeiro Cortez  
(convidada)

Fortaleza- Ce  
2019

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar à Deus pelo o dom da vida, pelo seu amor infinito, sem ele nada sou.

A minha família, por terem acreditado na minha capacidade, em especial a minha mãe, meu filho, meu pai, meus irmãos e irmãs que sempre acreditaram que seria possível.

Aos meus amigos que sempre me incentivaram e me ajudaram a chegar até aqui, em especial Erica Patrícia e Taiza Almeida que me ajudaram com os meus trabalhos durante todo o curso. Sou grata a Deus por ter colocado pessoas tão especiais na minha vida.

A instituição que nos proporcionou docentes qualificados e responsáveis que sempre nos guiaram pelo melhor caminho.

Ao corpo docente que apreendi muito com eles e por fim, à todas as pessoas que de forma direta ou indiretamente, me auxiliaram e acreditaram que eu seria capaz de vencer. Em especial minha professora orientadora Ana por se mostrar sempre disponível em nos orientar para a conclusão deste trabalho.

Enfim, minha eterna gratidão a todos a aqueles que colaboraram para que este sonho pudesse ser concretizado.

## **RESUMO**

O presente trabalho tem como tema: O papel do psicólogo no atendimento as famílias acompanhadas pelo PAIF - serviço de proteção e atendimento integral à família no CRAS. Partiu do pressuposto de acompanhar como é realizado o acolhimento dessas famílias. A pesquisa se justifica pelo seu valor teórico e social, imprescindíveis ao conteúdo de um trabalho científico na área da Psicologia. Elegeu-se como objetivo geral identificar e analisar as dificuldades enfrentadas pelo psicólogo nos acolhimentos das famílias acompanhadas pelo CRAS. A pesquisa documental foi realizada a partir de textos, artigos, documentos e livros. Para investigar a relação interpessoal dessa, na etapa de fundamentação teórica, buscou-se alguns teóricos que trouxeram sua relevância sobre a temática discutida, apresentando um estudo sobre a vulnerabilidade das famílias e a importância do atendimento do psicólogo no CRAS. Portanto, observa-se diante as pesquisas realizadas, que o PAIF é um serviço essencial do CRAS e que é a partir dele que existem outros programas, onde cada indivíduo tem seu papel e sua função no trabalho desenvolvido na instituição. O psicólogo junto ao assistente social realiza um trabalho mais complexo e contínuo para a obtenção do sucesso dos trabalhos ofertados.

**PALAVRAS-CHAVES:** Psicologia, Assistente Social, Vulnerabilidade Social.

## **ABSTRACT**

The present work has as its theme: The role of the psychologist in the care of the families accompanied by the PAIF - service of protection and integral care to the family in the CRAS. It started from the assumption of monitoring how the reception of these families is carried out. The research is justified by its theoretical and social value, essential to the content of a scientific work in the area of Psychology. It was chosen as a general objective to identify and analyze the difficulties faced by the psychologist in the accommodations of the families accompanied by the CRAS. The documentary research was carried out from texts, articles, documents and books. To investigate the interpersonal relationship of this, in the stage of theoretical foundation, we sought some theorists who brought their relevance on the topic discussed, presenting a study on the vulnerability of families and the importance of the care of the psychologist in CRAS. Therefore, it is observed from the research carried out that PAIF is an essential service of CRAS and that it is from this that there are other programs, where each individual has its role and function in the work developed in the institution. The psychologist with the social worker performs a more complex and continuous work to obtain the success of the works offered.

**KEYWORDS:** Psychology, Social Worker, Social Vulnerability.

## **LISTA DE SIGLAS**

- CAPS – Centro de Atenção Psicossocial
- CFP – Conselho Federal de Psicologia
- CRAS – Centro de Referência de Assistência Social
- CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social
- CREPOP – Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas
- LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social
- NOB-RH/SUAS- Norma Operacional Básica Recursos humanos do SUAS
- MDS – Ministério do Desenvolvimento Social
- PAIF – Programa de Atenção Integral a Família
- PNAS – Política Nacional de Assistência Social
- PSB- Proteção Básica Social
- PSE – Proteção Social Especial
- SUAS – Sistema Único de Assistência Social
- SUS – Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1. Breve apresentação dos centros de referência da assistência social (CRAS)	10
2.2. Conhecendo o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF)	13
2.3. o trabalho social com as famílias do CRAS: Ações	15
2.4. O trabalho do psicólogo no CRAS)	19
2.5. As dificuldades encontradas pelo psicólogo no CRAS	26
<b>3. METODOLOGIA</b>	<b>32</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>33</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>37</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Na última década, diferentes experiências possibilitaram a divulgação de um conjunto de práticas direcionadas aos problemas sociais brasileiros, práticas que apontavam alternativas para o fortalecimento de populações em situação de vulnerabilidade social, assim como para o fortalecimento dos recursos subjetivos para o enfrentamento das situações de vulnerabilidade.

Os resultados dessas experiências promoveram uma ampliação da concepção social e governamental acerca das contribuições da Psicologia para as políticas públicas, além da geração de novas referências para o exercício da profissão de Psicologia no interior da sociedade (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2007, p.06).

A pesquisa tem como objeto de investigação o papel do psicólogo no atendimento as famílias acompanhadas pelo Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Parte do pressuposto de como é feito o acolhimento dessas famílias. O profissional busca a compreensão das expressões da questão social apresentada identificando potencialidades e recursos visando a superação das vulnerabilidades.

O profissional deve criar alianças e espaços de transformação, onde a rede de apoio às famílias e os grupos comunitários se mobilizem, utilizando de diferentes metodologias e formas de atuação. Segundo Botarelli (2006), a inserção do psicólogo no CRAS foi instituída para que este profissional seja capaz de conectar as necessidades dos sujeitos, com ações de desnaturalização da violação de direitos.

O trabalho do profissional da Psicologia dentro do CRAS transita em acolher famílias, participando de visitas domiciliares e fazendo o monitoramento, realizar atendimentos individuais de caráter emergencial direcionando o indivíduo à algum tipo de ação social e desenvolver projetos buscando medidas que estimulem a autonomia e a consciência cidadã da comunidade.

Esse trabalho é importante pois promove o início de um vínculo entre serviço e família, dando segurança ao usuário de expor suas vivências. O desejo de realizar este estudo nasceu das vivências no período em que trabalhei no CRAS de meu bairro que me permitiram entrar em contato com a realidade de vulnerabilidade social a qual são submetidos inúmeros cidadãos fortalezenses.

Dessa forma, o trabalho a ser desenvolvido é de extrema relevância para a percepção e análise das ações desenvolvidas para um melhor aproveitamento dos projetos desenvolvidos no CRAS, pois quando tratados de maneira correta e diferenciada podem se tornar um caminho para aquelas famílias que vivem em situação de risco.

As discussões partilhadas ao longo do percurso enquanto estudante do curso de graduação em Psicologia, referentes a relevância do trabalho do profissional (psicólogo) com o acolhimento das famílias no CRAS trouxeram o desejo de conhecer mais sobre os serviços, programas e projetos destinados à população que se submete a situações de pobreza, privação e fragilidade de vínculos afetivos, relacionais ou de pertencimento social.

Considerando as possibilidades de transformações sociais e políticas tanto no contexto de vida dos profissionais (psicólogos) e das famílias assistidas. Assim, a escolha do tema se justifica pelo valor teórico e social, imprescindíveis ao conteúdo de um trabalho científico na área da Psicologia.

Dessa forma, o presente estudo objetiva principalmente avaliar o papel do psicólogo dentro da instituição CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) no atendimento às famílias acolhidas pelo PAIF (Programa de Atenção integral à família).

Como objetivos específicos pretende-se discutir o processo de inserção da Psicologia no contexto dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), bem como os aspectos éticos e políticos envolvidos neste movimento, analisar a atuação dos profissionais de Psicologia no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e identificar as dificuldades enfrentadas pelo psicólogo nos acolhimentos as famílias em situações de vulnerabilidade social.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. Breve apresentação dos centros de referência da assistência social (CRAS)**

Sabe-se que a questão da desigualdade social brasileira acompanha todo o curso da sua história, cujo traço fundamental foi sempre o da extrema concentração de propriedade e renda, de um lado, e de outro, a desigualdade, a exclusão. Diante essa precariedade no ano 1930, com o início da industrialização, que veio a fomentar a urbanização do País, aumentam os índices de desigualdade social.

A partir da Constituição Federal de 1988, a assistência social tem uma nova concepção, um novo enfoque, passando a ser tratada como política pública de direito. Com base nesta Constituição, em 1993 foi elaborada a LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social e, em 2004 foi instituída a elaboração do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, com finalidade de regulamentar os serviços, benefícios, programas e projetos desenvolvidos no âmbito social.

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é um órgão responsável pela execução do serviço de proteção básica, conforme o Conselho Federal de Psicologia, CFP (2007, p.12) “tem como objetivo o desenvolvimento local, buscando potencializar o território (município onde está localizado o CRAS de modo geral”.

O trabalho realizado pelo psicólogo no CRAS tem como propósito estar realizando a prevenção e promoção da vida, através de vários serviços oferecem, dentre eles podemos citar: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) de 0 a 6 anos, que tem como objetivo estar prevenindo as situações de risco de um modo geral e também visa à melhoria da qualidade de vida destes indivíduos. Este tipo de serviço ocorre tanto com crianças de 0 a 6 anos quanto com adolescentes de 6 a 15 anos.

Esse Sistema prevê a implantação dos CRAS – Centros de Referência de Assistência Social, em todo o território nacional. Estes centros articulam uma rede de proteção social básica, atendendo a população que se encontra em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e/ou social. Ainda, o SUAS também prevê a implantação dos CREAS – Centros de Referência Especializado de Assistência Social, para desenvolver ações com pessoas e famílias que tiveram seus direitos violados.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS - o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública que tem por finalidade atuar com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando à orientação e o convívio sócio familiar e comunitário. Dessa forma, observou-se uma necessidade de implementação para um acolhimento mais adequado para os cidadãos.

O CRAS é a unidade básica de atendimento e promoção de ações do Sistema Único de Assistência Social. É referência para o desenvolvimento de todos os serviços assistenciais de proteção básica no seu território de abrangência. Esses serviços devem ser ofertados diretamente no ambiente, desde que disponha de espaço físico e equipe compatível.

Quando desenvolvidos no território da instituição, por outra unidade pública ou entidade de assistência social privada sem fins lucrativos, devem ser obrigatoriamente a ele referenciados. Nesse contexto Andrade (2010), define o CRAS como uma unidade de atenção social básica, é responsável pela oferta de serviços às famílias, grupos e indivíduos, atuando na prevenção e riscos e no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

A mesma autora ainda esclarece que o CRAS tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) assume fatores indeníveis dois grandes eixos estruturantes do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização. O primeiro eixo se refere a centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade dos serviços da

política de assistência social e o segundo eixo se refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento.

A criação e implantação dos CRAS são a materialização da descentralização da política de assistência social. A territorialização não se refere apenas ao espaço físico-geográfico, mas também ao espaço social e relacional. Dentre as atribuições do CRAS estão o fornecimento de informações e dados para o Órgão Gestor Municipal ou do DF sobre o território para subsidiar: a elaboração do Plano Municipal de Assistência Social e o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados no CRAS.

O CRAS tem a finalidade de prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

Os serviços de assistência social no Brasil foram realizados como troca de favores aos mais pobres e necessitados, geralmente realizados pela Igreja Católica, como afirma Poster (1979), o surgimento da Assistência Social no Brasil foi ligado à Igreja Católica. Suas atividades eram basicamente desenvolvidas por mulheres, e sua prática muito confundida como caridade.

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social, (MDS, 2014) o principal serviço que é oferecido pelo CRAS, é o programa PAIF (Proteção e Atendimento Integral a Família). Esse programa consiste em um trabalho de caráter continuado com o intuito de fortalecer a função protetiva das famílias e promover e contribuir para a melhoria na qualidade de vida.

Entretanto, além destes serviços, o CRAS pode realizar encontros para grupos de famílias, mães, adolescentes, pais e gestantes. Todas estas ações que são realizadas pelo CRAS, ocorrem no âmbito das políticas públicas que segundo o Conselho Federal de Psicologia são:

Um conjunto de ações coletivas geradas e implementadas pelo Estado, que devem estar voltadas para a garantia dos direitos sociais, norteando-se pelos princípios da impessoalidade, universalidade,

economia e racionalidade e tendendo a dialogar como o sujeito cidadão (CFP, 2007, p.17).

Todas as atividades que são realizadas pelo profissional da psicologia no CRAS, são a união da psicologia juntamente com a assistência social por meio das políticas públicas de Assistência Social. Segundo Benelli e Rosa (2011), nesse âmbito é possível a abertura com uma importante frente para os trabalhos da psicologia.

A partir da conjectura foram desenvolvidas atividades socioeducativas para resgatar os vínculos desses familiares no âmbito familiar e social. Nessa abordagem entenderemos o papel e a sua importância na realização das atividades propostas e execução dos projetos executados na instituição.

## **2.2. Conhecendo o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF)**

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) teve sua história antes da tipificação dos serviços Socioassistenciais, resolução 109. A resolução 109 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) tipifica os Serviços Socioassistenciais disponíveis no Brasil organizando-os por nível de complexidade do Sistema Único de Assistência Social: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. (TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009).

No início dos anos 2000, o PAIF se consolida e passa por modificações e aprimoramentos, inclusive de nomenclatura, retratando sua ressignificação no âmbito do Sistema Único de Assistência Social- SUAS. Em 2005, é instituído o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, descentralizado e participativo, que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira.

O modo de gestão compartilhada é consolidado e o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os três entes federativos, operam a proteção social não contributiva de seguridade social no campo da assistência social. Em 6 de julho de 2011, a Lei 12.435 é sancionada, garantindo a continuidade do SUAS. (Lei 12.435 de 6 de julho de 2011- SUAS).

A experiência de trabalho com famílias iniciou-se em 2001, com um projeto piloto, o Programa Núcleo de Apoio à Família - NAF. Como forma de expandir e qualificar essa experiência, em 2003, foi lançado o Plano Nacional de Atendimento Integral à Família – PAIF.

Em 2004, o Plano foi aprimorado e adequado às diretrizes da Política Nacional de Assistência Social - PNAS, instituindo-se o “Programa de Atenção Integral à Família” (Portaria nº 78 de 08/04/2004), que se tornou a principal referência para o usuário do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Por meio do Decreto nº 5.085, de 19/05/2004, o PAIF tornou-se “ação continuada da assistência social”, sendo sua oferta obrigatória e exclusiva nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS.

Em 2009, com a aprovação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, passou a ser denominado Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF). Essa mudança da nomenclatura corrobora o conceito de ação continuada, estabelecida pela Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS.

O PAIF foi concebido a partir do reconhecimento que as vulnerabilidades e riscos sociais, que atingem as famílias, extrapolam a dimensão econômica, exigindo intervenções que trabalhem aspectos objetivos e subjetivos relacionados à função protetiva da família e ao direito à convivência familiar.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), nos dias atuais o PAIF é a “pedra basilar” da Assistência Social, devido sua relevância para essa Política pública, e por ser relativamente um serviço novo, este artigo tem como objetivo analisar o PAIF, suas formas de execução e resultados obtidos, através do trabalho social desenvolvido com famílias inseridas nesse serviço, no âmbito dos CRASs do Brasil.

É uma pesquisa de cunho bibliográfico, fundamentado em artigos publicados a partir do ano de 2009. Este trabalho visa também explicar brevemente sobre a Política de Assistência Social, CRAS e quais suas funções, destacando o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família PAIF.

O PAIF deve atentar, também, para o atendimento das famílias com idosos e pessoas com deficiência com vínculos familiares fragilizados, sem acesso a serviços de cuidado e apoio, com reduzida capacidade de autonomia, sem condições de autossustentabilidade e outras situações que apontem a vivência de vulnerabilidade social.

O atendimento destas famílias pelo PAIF é essencial, pois estes grupos familiares podem experimentar sentimentos dolorosos e conflitantes, como medo e frustração no que concerne às possibilidades de cuidado e bem-estar que podem oferecer às pessoas com deficiência, podendo requerer a dedicação integral ou ocasionar situações de isolamento de todo o grupo familiar. Isto pode reforçar os padrões de superproteção, fazendo com que a deficiência seja superdimensionada em detrimento das capacidades e aptidões da pessoa com deficiência. (Orientações Técnicas do PAIF, vol. 1, 2012).

Segundo as Orientações Técnicas do PAIF, vol. 2 (2012) às ações que compõem o PAIF são: acolhida, oficinas com famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos. Magalhães, Silva e Oliveira (2012), discutem que o PAIF não se limita a um programa com periodicidade determinada, mas é um serviço continuado.

### **2.3. O trabalho social com as famílias do CRAS: Ações**

O trabalho social com famílias do PAIF é materializado por meio de ações que convergem para atender determinado objetivo. As ações do PAIF devem ser planejadas e avaliadas com a participação das famílias usuárias, das organizações e movimentos populares do território, visando o aperfeiçoamento do Serviço, a partir de sua melhor adequação às necessidades locais, bem como o fortalecimento do protagonismo destas famílias, dos espaços de participação democrática e de instâncias de controle social.

O PAIF foi concebido a partir do reconhecimento que as vulnerabilidades e riscos sociais, que atingem as famílias, extrapolam a dimensão econômica, exigindo intervenções que trabalhem aspectos objetivos

e subjetivos relacionados à função protetiva da família e ao direito à convivência familiar.

Cabe a recepção verificar a possibilidade de a família participar primeiramente da Acolhida em Grupo e posteriormente ser encaminhada para o atendimento. Visto que o encaminhamento direto para o técnico se dará nos casos em que a família já tenha participado da acolhida em grupo, ou apresente demanda de caráter emergencial para uma ação particularizada. Para realização do atendimento familiar, a recepção realiza a triagem, em seguida encaminha o(s) usuário(s) para o atendimento.

Os encaminhamentos são processos de orientação e direcionamento das famílias ou algum de seus membros, para serviços e ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores com o objetivo de promover o acesso aos direitos e à conquista da cidadania.

Os Encaminhamentos podem ser feitos das seguintes maneiras:

- a) Para a rede socioassistencial do SUAS: diz respeito aos procedimentos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros para os serviços, programas e projetos no âmbito da Proteção Social Básica - PSB e no âmbito da Proteção Social Especial – PSE.
- b) Para a rede setorial de políticas públicas: dizem respeito aos procedimentos de orientação e direcionamento das famílias ou algum de seus membros para serviços de outros setores, seguindo os direcionamentos dos fluxos e/ou protocolos estabelecidos, e específicos de cada serviço.

Para os equipamentos da rede socioassistencial, o CRAS utiliza-se de um formulário denominado Encaminhamento de Referência e Contra Referência que pode ser entregue ao usuário e/ou enviado para a outra unidade. A contra referência deverá retornar ao CRAS com a descrição das ações e ou atendimentos que foram direcionados. Porém exige monitoramento para que possa ser efetivo.

Mensalmente o CRAS elabora um relatório quantitativo referente aos encaminhamentos realizados que são registrados em controles internos de cada CRAS, assim como no Sistema de Informação. Os encaminhamentos

realizados a família complementam todas as ações do PAIF, é um mecanismo de intervenção no qual podem ser realizados na acolhida particularizada e em grupo, nas ações particularizadas, no atendimento e acompanhamento familiar.

Na acolhida particularizada, o atendimento pode ocorrer no CRAS ou no domicílio da família, onde se disponibiliza uma equipe para fazer esse trabalho, sendo realizado no espaço físico do CRAS ou em Domicílio. A acolhida no domicílio é utilizada em situações específicas, quando as famílias não respondem ao convite para comparecer ao CRAS ou vivem situações de vulnerabilidade, por incapacidade de locomoção em decorrência de alguma doença, deficiência física ou idosos dependentes.

Se a demanda não for da Política de Assistência Social é realizado o encaminhamento para o setor responsável e/ou orientações sobre a demanda apresentada. Caso contrário, o servidor verifica se a família está incluída no Cadastro Único para Programas Sociais, avaliando a necessidade de inclusão ou atualização do mesmo.

Dependendo da solicitação, deve ser verificado se a família já participou da reunião de acolhida, que em cada CRAS é realizada em dias e horários distintos. Cabe a recepção verificar a possibilidade de a família participar primeiramente da Acolhida em Grupo e posteriormente ser encaminhada para o atendimento. O encaminhamento direto para o técnico se dará nos casos em que a família já tenha participado da acolhida em grupo, ou apresente demanda de caráter emergencial para uma ação particularizada.

Para realização do atendimento familiar, a recepção realiza a triagem, em seguida encaminha o(s) usuário(s) para o atendimento. É lícito afirmar que todo esse processo é de suma importância para o desenvolvimento dos trabalhos proporcionados na instituição.

Nesse processo, a acolhida é realizada de modo coletivo (duas ou mais famílias). A acolhida oportuniza às famílias o compartilhamento e identificação das demandas comuns, ou seja, as famílias passam a compreender que as vulnerabilidades vivenciadas são fenômenos sociais e não problemas individualizados, sensibilizando-as para a importância do protagonismo e da participação social visando alcançar seus direitos.

Fazer a discussão fluir entre os participantes é sua função, lembrando que não está realizando uma entrevista com um grupo, mas criando condições para que este se situe, explicita pontos de vista, analise, infira, faça críticas, abra perspectivas, diante da problemática para o qual foi convidado a conversar coletivamente. A ênfase recai sobre a interação dentro do grupo e não em perguntas e respostas entre moderador e membros do grupo. A interação se estabelece e as trocas efetivadas serão estudadas pelo pesquisador em função de seus objetivos (GATTI, 2004, p.9).

As famílias que participam deste processo são as que buscam atendimento social, psicológico, ou ainda, benefícios socioassistenciais, inserção em programas sociais entre outros. Todos os usuários que não participaram desta reunião à medida que procuram o CRAS.

O desenvolvimento do trabalho social com famílias do PAIF pode ocorrer em dois processos distintos, mas complementares: a) as famílias, um ou mais de seus membros, podem ser atendidos pelo PAIF e b) as famílias podem ser acompanhadas pelo PAIF.

Assim, o atendimento às famílias, ou a alguns de seus membros, refere-se a uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família ou do território. Significa a inserção da família (um ou mais de seus membros), em alguma das ações do PAIF: acolhida, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas com famílias e encaminhamentos.

No acompanhamento familiar consiste em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar - com objetivos a serem alcançados, a realização de mediações periódicas, a inserção em ações do PAIF, buscando a superação gradativa das vulnerabilidades vivenciadas.

Tanto o atendimento como o acompanhamento podem ser realizados por meio de intervenções: a) particularizado, se destinado a somente uma família ou b) em grupo, se dirigido a um grupo de famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade ou têm necessidades similares.

O atendimento familiar é a denominação dada ao procedimento de inclusão nas ações do PAIF, ou seja, é a qualificação da imediata inserção da família ou de algum de seus membros, em alguma(s) ação(ões) do Serviço. À participação nas ações de acolhida, ações particularizadas, oficinas com famílias, ações comunitárias e encaminhamentos designa-se atendimento, que não deve ser realizado sem planejamento e finalidades estabelecidas.

O atendimento, apesar de caracterizar-se como “ação imediata de prestação ou oferta de atenção”, requer planejamento e olhar atento do profissional e o uso de seus conhecimentos técnico-metodológicos. As famílias ou indivíduos que demandam uma atividade podem enfrentar outras vulnerabilidades, cuja resposta dependerá da inserção em outras ações do PAIF ou mesmo de um processo de acompanhamento familiar. Portanto, atender a um indivíduo ou família não deve significar o encerramento de um “caso”.

Todas as famílias referenciadas no CRAS são alvo das ações proativas e preventivas do PAIF, bem como da busca ativa do CRAS. Da mesma forma, todas devem ser acolhidas ao procurarem o Serviço, independentemente de já terem sido atendidas anteriormente pelo PAIF. O Atendimento é prestado pela Equipe Técnica às famílias e tem como princípio conhecer a dinâmica familiar mais aprofundamento e prestar um atendimento específico à família.

Portanto, concessão de benefícios socioassistenciais, encaminhamento para outros serviços de proteção social básica, especial e ou para as ações complementares, demais serviços setoriais e rede socioassistencial. Esse momento é importante e crucial no aspecto de socorrer e orientar para uma possível solução diante tais problemas enfrentados.

#### **2.4. O trabalho do psicólogo no CRAS**

No campo da psicologia, a possibilidade de atuar em uma política de assistência social representou, e ainda representa, um desafio para os profissionais que se interessam por esta área. Apesar das várias aproximações existentes entre o proposto pela política de assistência e o que foi até então construído na área da Psicologia Comunitária, ainda há pouca sistematização referente à atuação em psicologia nesta política.

Em 2007, cerca de quatro anos após a criação dos CRAS, foram construídas Referências Técnicas (BRASÍLIA, 2007) e Parâmetros de Atuação (BRASÍLIA, 2007b) para intervenção do psicólogo e dos profissionais de serviço social na Política de Assistência. Tais documentos foram construídos a fim de melhor esclarecer e delimitar possibilidades de uma intervenção em psicologia e serviço social nesta área, favorecendo a construção de novos trabalhos com o intuito de ampliar e redimensionar os impactos desta intervenção.

No entanto, tais elaborações se configuram, em grande parte, de modo genérico para as duas classes as quais faz referências. De acordo com as Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo, (BRASÍLIA, 2007),

A prática profissional do psicólogo junto à políticas públicas de Assistência Social é a de um profissional da área social produzindo suas intervenções em serviços, programas e projetos afincados na proteção social básica, a partir de um compromisso ético e político de garantia dos direitos dos cidadãos ao acesso à atenção e proteção da Assistência Social. (BRASÍLIA, 2007, p.26),

Dessa forma, deve-se articular a sua atuação a um plano de trabalho elaborado em conjunto com a equipe interdisciplinar, desenvolvendo ações de caráter contínuo e concernentes com a situação de vulnerabilidade social, privação e/ou fragilização de vínculos efetivos relacionais e de pertencimento social que vitima o público-participante do CRAS.

Outro aspecto relevante diz respeito ao fato de que, na Política de Assistência Social, “o conhecimento da legislação social é um pré-requisito para o exercício do trabalho” (BRASÍLIA, 2007). Como, no processo de formação em psicologia, este conhecimento ainda se dá de modo incipiente, é necessário que o profissional que deseje atuar na área, atualize seus conhecimentos.

Esta atualização, segundo as Referências Técnicas para a atuação do Psicólogo (BRASÍLIA, 2007a) e os Parâmetros da atuação (BRASÍLIA, 2007b), se dá no sentido de buscar a apropriação dos marcos legais e normativos operacionais das políticas públicas em geral e, em especial, das políticas de Assistência Social, como: a Constituição Federal de 1988; a Lei Orgânica da

Saúde – LOS/1991; a Lei Orgânica da Previdência Social – LOPS/1992; a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS/1993); o Estatuto da Criança e Adolescente (ECA/1990); o Plano Nacional de Assistência Social.

Nos dias atuais, o campo de atuação do psicólogo é vasto, com várias possibilidades e espaços para atuação. Nesse contexto, Michels e Fagundes (2014) esclarecem que

O trabalho para o psicólogo compreende “desde a clínica individual até práticas mais abrangentes como análises institucionais, o ambiente escolar, o acompanhamento terapêutico, o esporte, avaliação, planejamento de carreiras e, evidentemente, a saúde pública. (MICHELS E FAGUNDES, 2014, P. 2)

De acordo com Ferreira Neto (2011), nessa direção encontramos, em relação à atuação da(o) psicóloga(o), tanto a simples adaptação flexível para alcance de novos mercados quanto o desenvolvimento de atuações inovadoras visando à produção da autonomia dos sujeitos e coletividades.

De acordo com Yamamoto e Oliveira (2010), o serviço de proteção social básica exige das(os) psicólogas(os) não apenas uma adequação do trabalho, ou do conhecimento teóricotécnico, mas, sim, a criação de novos conhecimentos e uma mudança na postura que marca historicamente a sua atuação.

A noção de “sujeito psicológico” não cabe nos desafios do CRAS, nem tampouco a Pretextos crença de que a Psicologia só intervém no sofrimento psíquico ou no ajustamento. Pensar numa atuação que conjugue um posicionamento político mais crítico por parte dos psicólogos, com novos referenciais teóricos e técnicos que podem ou não partir dos já consolidados, mas que necessariamente, precisariam ultrapassá-los, é o grande desafio para a profissão no campo das políticas sociais em geral. (YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010. p. 21).

A atuação do psicólogo junto às Políticas Públicas de Assistência Social requer ainda um profissional que intervém em serviços, programas e projetos, de forma inter e transdisciplinar. Para Senna (2009), visa à garantia dos direitos dos cidadãos, ampliando o debate entre os diversos atores da política social, além de sistematizar sua atuação e dar uma maior clareza no

estabelecimento de parâmetros para uma intervenção comprometida com a transformação social,

De acordo com Senra (2009), a inserção no campo da Assistência Social acarreta inúmeros desafios para o profissional de psicologia. As dificuldades encontradas na prática advêm, sobretudo, de uma formação com o campo de atuação da Psicologia Social, como também da tensão entre o papel profissional da(o) psicóloga(o) e da(o) assistente social diante das demandas do trabalho.

Para Senra e Guzzo (2012), o trabalho conjunto entre os profissionais do serviço social e psicologia, tem gerado dúvidas quanto à complementaridade ou a especificidade em relação a sua atuação. As autoras ainda afirmam que os psicólogos se questionam uns aos outros sobre seus papéis e funções diante da realidade com que têm que lidar no cotidiano do trabalho.

Nessa perspectiva Senra (2009) afirma que os psicólogos se sentem incapazes de produzir alterações no cotidiano de trabalho, sem possibilidades de ação que produza impactos no sentido da valorização da vida e de transformação social da realidade das comunidades e pessoas atendidas pela política de Assistência Social.

[...] Por outro lado, também vivenciam a impotência de serem desconsiderados na formulação das políticas públicas e alterações nos rumos das ações desenvolvidas. Sentem-se impotentes e incapazes, portanto de gerar movimentos que provoquem qualquer tipo de mudança estrutural institucional. (SENRA, 2009, p. 77).

Conforme Parker citado por Senra e Guzzo (2012), cabe ao profissional de psicologia repensar as próprias intervenções, que precisam transpor os limites de um setting terapêutico, para outro modelo de atendimento fundamentado em uma análise crítica da profissão.

A atuação do psicólogo no campo da assistência social, é indispensável a compreensão e o posicionamento da(o) psicóloga(o), assim como dos demais trabalhadores sociais, enquanto sujeitos de sua prática profissional. Como aponta Senra (2009) é necessário realizar uma análise dos

limites estruturais da atuação, o enfrentamento das contradições e dificuldades, como a construção das práticas inovadoras e transformadoras no contexto de desigualdade social.

No que diz respeito a prática da(o) psicóloga(o), é possível identificar tendências na prática psicológica que podem ser classificadas como práticas convencionais ou práticas emergentes. De acordo com Vasconcelos (2011), as práticas convencionais são aquelas que a Psicologia desenvolveu a partir da visão da clínica tradicional, centrada no plano individual, onde o indivíduo é visto como um sujeito a-histórico.

Tal prática ainda tem por base a prática unidisciplinar e a intervenção é intra-psi, com caráter curativo e remediativo. Já as práticas emergentes são as práticas que possibilitam uma atuação em consonância com os propósitos das políticas públicas, ao priorizarem práticas centradas em contextos e grupos, com ações de caráter preventivo, que valorizam uma pluralidade de abordagens, ou seja, uma ação inter e multidisciplinar.

O Conselho Federal de Psicologia (2013), após realizar um levantamento das várias teorias utilizadas na prática do psicólogo no CRAS, destacam abordagens como, Psicologia Social, Psicanálise, Psicoterapia Breve, Teoria Sistêmica, Psicologia Social Comunitária, Psicodrama, Gestalt, Psicologia Humanista, Teoria Cognitivo-Comportamental e Psicologia Analítica.

De acordo com Fontenele (2008), o profissional que trabalha no CRAS, deve ter sua prática embasada na promoção de liberdade, dignidade, igualdade e integralidade das pessoas atendidas, trabalhando no sentido de possibilitar a saúde, qualidade de vida, não somente do indivíduo, mas também do grupo onde está inserido, quer seja a família quer seja a comunidade.

Conforme o Conselho Federal de Psicologia (2013), o profissional de Psicologia deve aprender a reconhecer o sofrimento psíquico não somente como demanda de psicoterapia, mas como sofrimento humano que é ético e político e não tem origem somente no indivíduo, mas também nas relações sociais.

Segundo Romagnoli (2012), a inserção do profissional de Psicologia no campo da Assistência Social, é também uma inserção micropolítica, e daí a relevância de trabalhos inter e transdisciplinares, como elemento fundamental para uma prática profissional comprometida ética e politicamente com a transformação social.

Considerando as atividades desenvolvidas no CRAS como a diminuição das vulnerabilidades e desigualdades sociais, pobreza e violação de direitos, o profissional de psicologia deve atuar na promoção da atenção e prevenção a situações de risco, como por meio do fortalecimento dos vínculos familiares.

As práticas psicológicas não devem categorizar as pessoas atendidas, mas buscar compreender e intervir sobre os processos e recursos psicossociais, por meio do estudo das particularidades em que ocorrem. Para Souza (2011), as ações dos psicólogos que atuam no CRAS devem garantir os direitos superando as condições de vulnerabilidade social e potencialidades de riscos.

No contexto do CRAS, o psicólogo realiza um trabalho junto a uma equipe de referência, composta por profissionais responsáveis pela gestão territorial da proteção básica. Sua composição é regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A equipe de referência que atua no CRAS é interdisciplinar e envolve técnicos de nível médio, de nível superior com formação em serviço social, psicologia e outra profissão que compõe o SUAS, como pedagogo, antropólogo, sociólogo ou outra formação compatível com a intervenção social realizada.

O profissional da psicologia é um técnico de nível superior e, para atuar no CRAS, deve ter experiência de atuação e/ou gestão em programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais; conhecimento da política nacional de assistência social e uma boa capacidade relacional e de escuta das famílias

Dentre as atribuições do psicólogo, bem como dos demais técnicos de nível superior que atuam no CRAS, consta a acolhida, oferta de realização de encaminhamentos às famílias usuárias, planejamento e implementação do Programa de Atenção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

De acordo com as demandas do território, acompanhamento e mediação de grupos de famílias; realização de atendimentos particularizados e visitas domiciliares às famílias referenciadas, desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias, e apoio técnico continuado aos profissionais responsáveis pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos no território, entre outras atividades.

O Ministério do desenvolvimento e Combate à Fome e o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) têm publicado guias para orientar e nortear o trabalho dos psicólogos nos CRAS e, desde 2006, consolidado uma produção e metodologia sobre a presença e referências para atuação desses profissionais nas Políticas Públicas.

Os psicólogos que atuam no CRAS, mesmo que com ajuda dessas referências, acabam se deparando com demandas da comunidade atendida que extrapolam o previsto por esses órgãos e precisam constantemente reinventar e criar novas maneiras de intervir junto aos usuários atendidos.

Nesse contexto Yamamoto (2007), diz que a inserção do psicólogo no CRAS significa uma transformação da atuação do psicólogo desde a sua regulamentação em 1962. Essa inserção, vem se concretizando como desafio, uma vez que se trata de um trabalho que visa o social e o comunitário, diferentemente do trabalho meramente psicoterapêutico e elitizado.

No CRAS, os profissionais atuantes são incentivados para lançar novos olhares sobre a Psicologia, reinventar e criar novas formas de intervenção e lidar com a imprevisibilidade do cotidiano de seu trabalho. Para oliveira (2011), diante da falta de clareza sobre a atuação, a prática clínica emerge como confortável ao psicólogo, do mesmo modo que lhe confere particularidade na equipe.

O grande número de famílias referenciadas em proporção ao número de profissionais na equipe traz consequências para o serviço como um todo, constatando com o relato da intervenção realizada, refletindo na sobrecarga de trabalho e nos atendimentos para atender o maior número de usuários, fazendo com que o acompanhamento das famílias não seja contínuo.

É importante que os psicólogos que atuam no CRAS desenvolvam um trabalho crítico de reflexão sobre os fatores que determinam o sofrimento de famílias e indivíduos que necessitam de proteção social. Segundo Sawaia (2009), esse sofrimento não deve ser entendido como ontológico, mas que é produzido a partir das relações estabelecidas entre o sujeito e o mundo em que vive, produzindo o que se denomina de sofrimento ético-político.

Esta concepção do sofrimento constitui uma categoria de análise da dialética inclusão/exclusão social. Nela é considerada “a vivência particular das questões sociais dominantes em cada época histórica [...]. Sofrimento que surge da situação de ser tratado como inferior, subalterno, sem valor, apêndice inútil da sociedade” (Sawaia, 2001, p. 56).

Nesse sentido, a compreensão da vulnerabilidade psicossocial de famílias brasileiras, que acabam por necessitar das políticas públicas de proteção social, deve ser base para o planejamento das ações dos profissionais, evitando a culpabilização dos indivíduos ou da célula familiar, ao fundamentar uma análise mais complexa da situação.

## **2.5. As dificuldades encontradas pelo psicólogo no CRAS**

É preciso colocar a Psicologia a serviço da sociedade; é preciso colocar a Psicologia a serviço da construção de um mundo melhor, de condições de vida digna, de respeito aos direitos e da construção de políticas públicas que possam oferecer Psicologia a quem dela tiver necessidade. (BOCK, 2011, p. 7).

Bock (2011) afirma que a atuação nas políticas públicas não é sinônima de atuação em classes desfavorecidas, mas sim uma atuação em toda a sociedade com o objetivo de atender a todos.

O compromisso social da Psicologia é de atender, conhecer, compreender e estar sempre em busca de melhores condições à sociedade. O acolhimento é imprescindível em um primeiro momento para essas pessoas que precisam de atenção, acompanhamento e resgate do convívio social.

E os psicólogos sociais se puseram a campo para estudar fenômenos de liderança, opinião pública, propaganda, preconceito, mudança de atitudes, comunicação, relações raciais, conflitos de valores, relações grupais, etc. [...] através de pesquisas e experimentos que procuravam procedimentos e técnicas de intervenção nas relações sociais para garantir uma vida melhor para os homens. Os temas de estudo continuavam sendo os mesmos; partindo ou não de sistemas teóricos da psicologia, todos se voltavam para a procura de fórmulas de ajustamento e adequação de comportamentos individuais ao contexto social (LANE, 1985, p. 76).

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) cita diversas possibilidades onde o psicólogo pode atuar em projetos, avaliações do trabalho para definir os comportamentos adequados, para que possam cumprir com desempenho os cargos e as funções. Com isso o psicólogo auxiliar nas ações administrativas.

É lícito afirmar que muitos são os problemas enfrentados pelos psicólogos na realização do trabalho junto a instituição (CRAS), dentre eles o mais comum é a falta de estruturação das instituições, parceria entre os envolvidos, cada um assumir seu papel e exercer com compromisso para obtenção de um trabalho efetivo dos envolvidos.

Muitas dessas pessoas encontram-se em situação de risco e vulnerabilidade sem quaisquer perspectivas de dias melhores. Portanto, é nesse momento que a instituição adentra a vida desse indivíduo, onde o psicólogo irá fazer a ponte entre o indivíduo e o meio social que ele vive, recuperando sua autoconfiança, seus princípios de dignidade e seu papel enquanto cidadão.

Os desafios da prática do psicólogo nos CRAS se mostram muito presentes, principalmente no sentido de que os profissionais ainda se sentem muito desorientados quanto à atuação no âmbito das políticas públicas,

consequência de uma graduação restrita a outros campos de atuação e de um processo histórico de atuações assistencialistas.

Enfrentar os desafios que o trabalho em rede sugere é acima de tudo ter clareza dos princípios e diretrizes que fundamentam o projeto ético-político da profissão. No entanto, o que é constatado são profissionais que se encontram ainda sem condições objetivas de desenvolver uma prática profissional nesta perspectiva crítica, permanecendo, na maioria das vezes, no imediatismo das demandas apresentadas no cotidiano dos CRAS.

Tal situação pode ter como fatores explicativos: a deficiência de um aporte teórico metodológico capaz de atender as exigências da realidade social; a falta de qualificação permanente, reduzindo a formação profissional ao curso de graduação; a sobrecarga de trabalho no cotidiano das instituições, transformando-se em um fator desmotivador na busca de alternativas de atuação e atrelado a isso, a constante impossibilidade de responder concretamente a todas as demandas, devido à ausência de recursos.

Essa realidade não se restringe somente ao espaço dos CRAS, mas pode ser visualizada nos mais diferentes contextos institucionais, o que implica dizer que faz parte dos inúmeros desafios que a profissão enfrenta para se consolidar enquanto pertencente à divisão social e técnica do trabalho.

É comum ter profissionais recém-formados na equipe do CRAS que enfrentam grandes dificuldades. Entre elas, há aquelas claramente decorrentes da formação caracterizada por uma hegemonia na ênfase clínica voltada para atendimentos das camadas com grande poder aquisitivo. Porém, o mercado de trabalho oferece oportunidades no atendimento à população pobre.

A psicologia fica habitada por um abismo entre o saber acadêmico, adquirido na graduação, e a realidade vivida no cotidiano. O trabalho no CRAS é um convite para lançarmos novos olhares sobre a Psicologia inscrita nos espaços públicos.

Sem dúvida, esse é um campo em que muito ainda tem a conhecer, pois sua recente implantação traz desafios constantes para a Psicologia. A

nova psicologia proposta por Freitas e Bock (1998), privilegia o trabalho com grupos, maneira igualmente proposta pelo CRAS.

Enfatiza a elaboração de uma teoria e prática pautada em valores, como ética da solidariedade, resgate dos direitos humanos fundamentais e busca da melhoria da qualidade de vida, que também são determinações do Cras.

O psicólogo pode proporcionar aos usuários da assistência social momentos de escuta, onde o usuário se sinta acolhido, aceito como pessoa, considerado na sua integralidade e de forma incondicional. Nesse momento, o psicólogo necessita procurar ver o mundo pela perspectiva da pessoa que está buscando sua ajuda.

Ao lidar com situações de vulnerabilidade decorrente da pobreza, privação e fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento, os usuários podem encontrar maior dificuldade de reconhecer que podem superar suas dificuldades. Para Lauritzen (2008) uma das maiores dificuldades das pessoas consiste em reconhecer que a construção de seu “porto seguro” depende de suas atitudes frente às dificuldades e potencialidades.

A inserção do profissional da psicologia no campo da Assistência Social apresenta diversos desafios e um deles é o trabalho em conjunto desses profissionais, que muitas vezes se constitui num campo de conflito devido a dúvidas em relação à complementaridade ou especificidade em relação a sua atuação.

Neste sentido Senra e Guzzo (2012) referem que Psicólogos e Assistentes Sociais chegam a questionar-se em relação aos papéis e funções a desempenhar diante da realidade que tem de lidar no dia-a-dia de trabalho. A partir dos questionamentos surgem diversas dificuldades quanto às possibilidades de intervenção que são realizadas de forma coletiva.

A segunda categoria que se refere as dificuldades encontradas no desenvolvimento do trabalho no CRAS diz respeito direto ao desenvolvimento das atividades, esta categoria formou duas subcategorias, a primeira relativa a

formação profissional insuficiente para o trabalho, como falta de capacitação, falta de formação e políticas públicas que são mal interpretadas.

É preciso aprofundar o conhecimento sobre a atuação deste profissional nesse contexto, buscando interligar as atividades desenvolvidas no CRAS com a teoria da psicologia social comunitária. As ações de proteção social básica tendem a ser desenvolvidas com o foco voltado para a família, potencializando o acesso aos benefícios sociais, tais como os benefícios de transferência de renda, os eventuais e o benefício de prestação continuada e aos serviços de outras políticas públicas.

São executadas através do Centro de Referência Assistência Social – CRAS, ou através de outras unidades básicas e públicas da Assistência Social e indiretamente através de entidades e organizações da área de abrangência do CRAS (PNAS, 2004, p.29). Segundo o Guia de Orientação Técnica – SUAS Nº 1, o CRAS constitui-se em:

Unidade pública estatal responsável pela oferta de serviços continuados de proteção social básica de assistência social às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social; A unidade efetivadora da referência e contra-referência do usuário na redesocioassistencial do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e unidade de referência para os serviços das demais políticas públicas; A “porta de entrada” dos usuários à rede de proteção social básica do SUAS. (MDS, 2005, p.6)

Também conhecido como Casa das Famílias, os Centros de Referência da Assistência Social devem estar localizados em áreas de vulnerabilidade social e são responsáveis pela oferta de serviços, programas e projetos de Proteção Social Básica para famílias em situação de vulnerabilidade social decorrentes da “pobreza, privação e, ou, fragilização de vínculos afetivos-relacionais e de pertencimento social” (MDS, 2004,p.6-7) em seu território de abrangência.

Nesta perspectiva, é responsável pela execução do principal programa de Proteção Social Básica, o Programa de Atenção Integral à Família – PAIF – que desenvolve ações e serviços básicos continuados para famílias em situação de vulnerabilidade social, tendo como perspectivas a oferta dos

serviços na perspectiva do direito, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e o caráter preventivo de situações de risco no território de abrangência do CRAS (MDS, 2005).

O Brasil é considerado um país que propõe uma gama de serviços e programas sociais. A busca pela transformação social tem sido constante, porém a realidade social ainda exige maiores estudos e recursos metodológicos para atingir um trabalho que ofereça resultados dignos em relação à sociedade.

Haja vista a diversidade dessa política considera-se relevante conhecer a função do psicólogo neste âmbito, pois tem ocorrido uma expansão na oferta de trabalho no campo das políticas públicas.

Cabe aos psicólogos que atuam em instituições encontrar a necessidade de averiguar as demandas de orientação e também ampliar os conhecimentos sobre as instituições promovendo, dessa forma, interrogações sobre o seu papel e sua posição diante da problemática de oscilações, incerteza e necessidade de rápidos resultados (BLEGER, 1984).

Além da falta de investimento em formação continuada dos profissionais e uma indefinição de proposta de trabalho para as diversas ações desenvolvidas na área, tem-se as famílias que chegam ao CRAS de várias formas: demanda espontânea, indicação das pessoas da comunidade, encaminhamentos da rede socioassistencial, ou da rede intersetorial, principalmente por meio da articulação do serviço com o Programa Saúde na Escola (PSE).

Geralmente, as principais dificuldades variam entre as famílias visitadas: alimentação, medicamentos, problemas das relações familiares, violência, tráfico de drogas, estudo, morte, entre outras. Outros problemas bem recorrentes é a pouca disponibilidade do transporte para realização das visitas e ao número reduzido de psicólogos atuando no CRAS.

As limitações do sistema público que ao mesmo tempo auxilia e possui propostas de promoção da proteção social, mas, por outro lado, não tem estrutura e fomentos para ser efetivo e cumprir com seu objetivo. Segundo

Fonseca e Kirst (2004), esse modelo hegemônico, baseado numa crença de correção, privilegia a dicotomização entre o sujeito e a vida, o consciente e o inconsciente, o interior e o exterior, a clínica e a política.

De acordo com Moreira, Romagnoli e Neves (2007) o atual contexto social adverso faz com que o psicólogo busque novas práticas para responder às novas formas de subjetivação. É preciso, portanto, repensar práticas, criar dispositivos que possam responder às necessidades do CRAS.

O psicólogo que atua no CRAS deverá compreender que cada sujeito a partir de sua inserção social e histórica atuar na promoção da autonomia e na perspectiva de potencializá-los como autores de suas próprias histórias. Portanto, aceitar a saúde na dimensão política do ser humano, almejando construir práticas coerentes com uma visão integral do sujeito.

Para Souza (2011), o psicólogo não poderá mais ter uma visão estreita de sua intervenção atendo-se para um indivíduo, como se este vivesse isolado. É necessário ver qualquer intervenção, mesmo que no nível individual, como uma intervenção social, rompendo com a ideia de que o mundo psicológico nada tem a ver com o mundo social.

Sendo assim, o trabalho do psicólogo, vem ganhando contornos ético-políticos no campo da Assistência Social, necessitando ainda de uma análise das condições objetivas que determinam o fazer dos psicólogos que atuam junto a famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, visando a qualificação de sua atuação.

É notório que muitas são as dificuldades encontradas pelo psicólogo e outros profissionais no dia a dia de suas atividades, mas com empenho e dedicação superando essas limitações vivenciadas no trabalho.

### **3. METODOLOGIA**

Nesse trabalho foi utilizada a pesquisa bibliográfica qualitativa, com base no estudo de livros, artigos e documentários. Os procedimentos bibliográficos foram utilizados objetivos exploratórios, descritivo e explicativo onde a pesquisa bibliográfica, tratando do levantamento de publicações em

forma de livros e artigos sobre o papel do psicólogo no atendimento às famílias no CRAS.

Utilizou-se, como fonte de pesquisas bibliográfica, alguns teóricos como Botarelli (2006), Guirado (2009), Afonso (2008), Cruz (2009), dentre outros, que através de leituras desses autores aprofundou-se a compreensão das concepções acerca do papel do psicólogo no CRAS. As escolhas metodológicas que ampararam esse estudo e a pesquisa bibliográfica justificam a escolha pois colocaram o pesquisador em contato direto com o que foi escrito permitindo a manipulação de suas informações

O desenvolvimento da pesquisa se deu com a necessidade de conhecer mais sobre a atuação do psicólogo em contextos de vulnerabilidade e riscos sociais. A seleção do material para a coleta de dados se deu na busca da base de dados *Google Acadêmico*, *Google* e *Scientific Electronic Library Online (SCIELO)*, *Lilacs*, e *Medline*.

O estudo foi realizado, basicamente, com leitura em artigos, livros, sites, baseados em autores especializados, foi de cunho bibliográfico, onde através da ordenação das linhas de pensamentos buscando ordenar as informações obtidas pelo rastreamento de artigos sobre a preocupação com a atuação do psicólogo em seus diversos campos de trabalho.

O trabalho apresentado, respaldado pela pesquisa bibliográfica, como aponta Gil (2010), é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos. O desenvolvimento deste TCC foi dividido da seguinte maneira, no primeiro capítulo a introdução, no segundo e terceiro foram apresentados o referencial teórico, o quarto trazendo os resultados e discussões e por fim as considerações finais.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A presença do psicólogo nas equipes de referência do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi definida para o atendimento no Centro de

Referência de Assistência Social (CRAS) a partir de um amplo debate coletivo baseada nas diretrizes propostas da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), para a regulamentação das categorias que comporiam esse Sistema.

Atualmente, a participação dos psicólogos no CRAS, ainda é vista com descrédito por aqueles que só conhecem o caráter clínico tradicional da profissão. Segundo Yamamoto & Oliveira (2010), historicamente, a Psicologia se colocou atrelada a uma ideologia individualista e neoliberal, servindo, em alguns casos, para corroborar com posições de culpabilização única e exclusiva do sujeito sobre sua condição de vida.

De acordo com Botomé (2010), em muitos episódios, ao longo da história da Psicologia no Brasil, os saberes psicológicos foram utilizados a favor da manutenção e do lucro necessário para a manutenção do capital. Somente com a criação do SUAS muitas conquistas foram concretizadas, como a implantação de uma política em larga escala neste país com dimensões continentais.

É possível perceber um aumento da expansão dessa política, pois o PAIF configura-se como um caminho de possibilidades para se conhecer e realizar trabalhos viáveis ao contexto e demanda vivenciada por cada família. Porém, ainda existem muitas dificuldades a serem superadas a fim de se intensificar o trabalho do profissional da psicologia no atendimento às famílias acolhidas no CRAS.

A pesquisa possibilitou a percepção de que o trabalho realizado pelo psicólogo no CRAS visa a intervenção psicossocial, é baseado na busca de autonomia, independência e na transformação da realidade dos indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social.

O estudo acerca da trabalho do psicólogo no CRAS mostrou que se faz necessário uma ação de fortalecimento comunitária, envolvendo profissionais da educação e agentes comunitários de saúde, que são pessoas que se encontram em posição estratégica junto à comunidade, no intuito de facilitar a divulgação e o esclarecimento da função do CRAS, bem como referenciar demandas que pudessem ser trabalhadas articuladamente.

Em suma, a inserção da Psicologia na assistência social pode ser considerada ainda como um desafio para os profissionais que atuam nesse campo. Os problemas apresentados são muitos, mas o psicólogo é crucial no trabalho desenvolvido dentro da instituição CRAS, e, portanto, é preciso superar a cada dia, sugerindo outros caminhos para desempenhar com responsabilidade e compromisso dos trabalhos lhe atribuídos.

Para melhor estruturar e fortalecer o conhecimento acerca da prática do psicólogo nas políticas públicas, salienta-se a importância de um olhar mais atento na efetivação das políticas sociais de direitos e dos deveres estabelecidos para que os cidadãos possam alcançar a sua independência social.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nesses conhecimentos, é notório que é preciso intervenções psicológicas no CRAS, junto aos programas oferecidos com a finalidade da promoção da autonomia envolvendo a participação efetiva da comunidade, parcerias com igrejas e movimentos sociais, ações comprometidas com o bem-estar, com a diversidade e as subjetividades de todos.

Como afirma Lane (2001), a Psicologia deve recuperar o indivíduo na interseção de sua história com a história de sua sociedade, pois é somente este conhecimento que permite compreender o homem como produtor de sua história. Assim, a participação social é condição básica à cidadania.

A Psicologia pode contribuir para resgatar o vínculo do usuário com a Assistência Social. A dignidade do público-participante é favorecida a partir de uma relação qualificada com a Assistência Social. Isto impõe a necessidade de se pensarem possibilidades de enfrentamento das dificuldades de realização do controle social.

É preciso, portanto, olhar o sujeito no contexto social e político no qual está inserido e humanizar as políticas públicas. Os cidadãos devem ser pensados como sujeitos que têm sentimentos, ideologias, valores e modos próprios de interagir com o mundo, constituindo uma subjetividade que se constrói na interação contínua dos indivíduos com os aspectos histórico-culturais e afetivo-relacionais que os cercam. Essa dimensão subjetiva deve ser levada em consideração quando se organizam e executam as políticas públicas.

É necessário compreender o papel ativo do indivíduo e a influência das relações sociais, valores e conhecimentos culturais sobre o desenvolvimento humano pode favorecer a construção de uma atuação profissional que seja transformadora das desigualdades sociais.

Ao levar em consideração essa dimensão do desenvolvimento dos sujeitos, contribui-se para a promoção de novos significados ao lugar do sujeito cidadão, autônomo e que deve ter vez e voz no processo de tomada de decisão e de resolução das dificuldades e problemas vivenciados.

Valorizar a experiência subjetiva do indivíduo contribui para fazê-lo reconhecer sua identidade e seu poder pessoal. Operando no campo simbólico e afetivo-emocional da expressividade e da interpretação dialógica, com vistas ao fortalecimento pessoal, pode-se desenvolver condições subjetivas de inserção social.

Assim, a oferta de apoio psicológico básico é uma possibilidade importante, de forma a facilitar o movimento dos sujeitos para o desenvolvimento de sua capacidade de intervenção e transformação do meio social onde vive (CFP, 2005), uma vez que visa à potencialização qual está inserido e humanizar as políticas públicas.

Os cidadãos devem ser pensados como sujeitos que têm sentimentos, ideologias, valores e modos próprios de interagir com o mundo, constituindo uma subjetividade que se constrói na interação contínua dos indivíduos com os aspectos histórico-culturais e afetivo-relacionais que os cercam.

O papel do psicólogo é social e interacional, onde se é construindo vínculos que venham revelar os graus de conexões existentes entre o ser e a sociedade à qual ele pertence, desconstruindo a imagem de um indivíduo oposto ao grupo social aborda as relações entre os membros de um grupo social, portanto se encontra na fronteira entre a realidade e meio que o indivíduo está inserido, buscando sempre compreender como o homem se comporta nas suas interações sociais.

Portanto, observa-se diante as pesquisas realizadas, que o PAIF é o carro chefe do CRAS e que é a partir dele que existem outros programas, onde cada indivíduo tem seu papel e sua função no trabalho desenvolvido na instituição. O psicólogo junto ao assistente social realiza um trabalho mais complexo e contínuo para a obtenção do sucesso dos programas ofertados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, L. **O que faz a psicologia no Sistema Único da Assistência Social?** *Jornal do Psicólogo-CRP/MG*, 91, p. 14.2008.

AFONSO, L. **A psicologia no Sistema Único de Assistência Social. In Resumos do I Congresso UNA de Psicologia: Singularidade e Direitos Humanos.** Belo Horizonte: Centro Universitário UNA.2009.

ANDRADE, Laura Freire. **A Atuação dos psicólogos nos CRAS. Diálogos. Psicologia ciência e Profissão.** Ano 7, nº 7, julho (2010).

ANDRADE, L.F.de &, R.C. **O psicólogo no CRAS: uma Cartografia dos Territórios Subjetivos. Psicologia Ciência e Profissão**,30 (3). 2010.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Aventuras do barão de Munchhausen na psicologia.** São Paulo: EDUC, 1999.

BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia.** São Paulo: Saraiva, 1999.

BLEGER, J. **Psico-higiene e Psicologia Institucional.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1984

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações técnicas para o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS.** Brasília, DF. 2009.

CAMPOS; Regina Helena de Freitas, **Psicologia Social Comunitária: Da solidariedade à autonomia.** Ed. Vozes. Petrópolis, RJ, 1196.

Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). **Referência Técnica para atuação do (a) psicólogo (a) no CRAS / SUAS.** Brasília: Conselho Federal de Psicologia, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, CFP. **Referência Técnica para a atuação do psicólogo (a) no CRAS/SUAS.** Centro de Referência, Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Brasília, 2008.

CRUZ, J.M. de. **Práticas Psicológicas em Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Psicologia em Foco.** Aracajú. 2009.

FREITAS, Maria de Fátima Quintal. **Psicologia na comunidade, psicologia da comunidade e psicologia (social) comunitária: práticas da psicologia em comunidades nas décadas de 1960 a 90, no Brasil.** In: CAMPOS, R. H. F. (Org.). **Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia.** 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1996, p. 54-77.

GATTI, Bernadete. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas.** Série Pesquisa. Brasília: Líber Livro, 2004.

GOIS, Cezar Wagner de Lima. **Noções de psicologia comunitária.** Fortaleza: Edições UFC, 1993. Apud: CAMPOS, Regina Helena de Freitas. **Introdução: A psicologia social comunitária.** Petrópolis: Vozes, 1996.

LANE, Silvia T. M. **O que é Psicologia Social.** São Paulo: Nova Cultural: Brasiliense, 1985

LANE, S. T. M. **Antecedentes históricos da psicologia comunitária.** In R. H. F. Campos (Org.), **Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia.** São Paulo: Vozes. 2003.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, **Guia de orientação técnica – SUAS Nº1 – Proteção Social Básica.** Brasília, 2005.

SILVA, J.V. & CORGOZINHO, J. P. **Atuação do Psicólogo, SUAS/CRAS e Psicologia Social Comunitária: Possíveis Articulações.** Psicologia e Sociedade. V.23, p. 12-21. 2010.

POSTER, M. **Teoria Crítica da Família,** ZAHAR Editores, Rio de Janeiro, 1979.

XIMENES, V.M.;Paula, L.R.C de Barros, J.P.P. **Psicologia Comunitária e Política de Assistência Social.: Diálogos sobre atuações em comunidades.** Psicologia Ciência e Profissão.29(4). P. 686-699. 2009.

