O PSICÓLOGO NO CRAS: UMA NOVA EXPERIÊNCIA

Karin Kelly Massinhani Von Dentz[1]
Eva Lúcia da Costa Oliveira[2]

Resumo: O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) traz mudanças conceituais e metodológicas. Entre as inovações, estão os centros de referência com equipes ampliadas, que contam com a participação de psicólogos. Por tratar-se de um novo espaço de trabalho torna-se necessária a construção de novas referências de atuação. A presente pesquisa propõe-se a fornecer subsídios para a reflexão oferecendo-se como espaço de crescimento e formação como preconiza o SUAS. Para isso, foram realizadas cinco entrevistas com psicólogos que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) da região do Extremo Oeste Catarinense. As entrevistas tiveram questões abertas, coletas e organizadas de forma qualitativa, com base na corrente epistemológica da fenomenologia. Foi possível observar que a atuação do psicólogo no CRAS perpassa por questões como formação, identidade profissional e trabalho interdisciplinar. Nesse contexto, permanece para o psicólogo o desafio de aprender e reaprender e assim ressignificar seu papel na sociedade.

Palavras-chave: CRAS. Psicólogo. Formação. Interdisciplinaridade.

INTRODUÇÃO

A Assistência Social como política pública faz parte do processo de construção de direitos sociais no Brasil. A Constituição Federal de 1988 foi um marco para a assistência, pois a situou ao lado da saúde e da previdência social, como política integrante do sistema brasileiro de seguridade social. Em 1993, com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), ela passou a ser dever do Estado e direito do cidadão, e tem reduzido, à medida que se fortalece, sua característica assistencialista (BRASIL, 2004).

Para isso, no ano de 2003 iniciou-se no país um movimento de reestruturação da Assistência Social que instituiu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O SUAS altera a forma de gestão e financiamento da política pública de Assistência Social. Ele organiza a assistência social no país sob uma linguagem única e trabalha sob a perspectiva de proteção social básica (prevenção) e especial (violação de direitos). Nesse novo modelo cada proteção tem um local específico para o atendimento. A proteção social especial exige

[1] Psicóloga, Pós-graduada em Saúde Coletiva: com ênfase em Saúde Mental e pela Universidade do Oeste de Santa Catarina *Câmpus* de São Miguel do Oeste; karin_massinhani@yahoo.com.br.
[2] Orientadora, Profª Especialista Eva Lúcia da Costa Oliveira do Curso de Pós-Graduação em Saúde Mental e Coletiva pela Universidade do Oeste de Santa Catarina Câmpus de São Miguel do Oeste; evaluciaoliveira@gmail.com.

serviços e locais especializados, como o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), abrigos institucionais, Repúblicas, Casas Lares, entre outros. A proteção social básica tem no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), o equipamento capaz de garantir atenção às famílias em determinado território (BRASIL, 2004).

O CRAS é responsável pelo atendimento de famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social visando a promoção da autonomia, a inserção social e o fortalecimento de vínculos. Para desenvolver os serviços, programas, projetos e ações da assistência social, o CRAS possui uma equipe multidisciplinar responsável pelo seu planejamento, organização e desenvolvimento. A equipe é composta de profissionais de níveis médio e superior, sendo obrigatória a presença de psicólogos e assistentes sociais (BRASIL, 2011).

Diante dessa nova concepção da assistência social, é que se dá a inserção do psicólogo. Neste novo espaço de trabalho, o psicólogo torna-se um agente potencializador e facilitador do processo de construção de autonomia e protagonismo das famílias atendidas no CRAS.

Para o psicólogo, o CRAS representa a possibilidade de criar, por meio do diálogo e trocas interdisciplinares entre os membros da equipe e destas com a comunidade, o desenvolvimento de ações diferenciadas. Contudo, a possibilidade de construir algo novo, pode gerar dúvidas e incertezas, pois apesar da orientação, seja do Código de Ética Profissional e/ou dos manuais desenvolvidos pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), as interpretações podem ser múltiplas e os espaços de diálogo e trocas de experiências são escassos.

Na prática, os profissionais do SUAS ainda trabalham de forma isolada e fragmentada, favorecendo a permanência de dúvidas e desorganização nos Serviços; e ainda carecemos de estudos e pesquisas que favoreçam a compreensão e a construção dos processos de trabalho no âmbito da Assistência Social.

Em relação a atuação dos psicólogos, Mota e Goto (2009) argumentam que sua inserção nas políticas públicas tem possibilitado a este profissional, contato com realidades diferenciadas do modelo clínico tradicional. Esse movimento exige criatividade para lidar com situações inusitadas, que muitas vezes extrapolam o leque de recursos dos trabalhadores e para as quais sua formação acadêmica não os preparou.

No ponto de vista de Ximenes, De Paula e Barros (2009), o CRAS representa para os psicólogos uma nova oportunidade de trabalho. É um meio que aproxima o fazer "Psi" da população desmistificando a fantasia popular de que "psicólogo é para louco" ou que atua apenas no consultório e/ou espaços privados. Representa uma possibilidade de fazer-se conhecer pela sociedade em suas várias possibilidades de ação.

O presente estudo, nesse contexto, tem como objetivo instigar o leitor à reflexão e ao diálogo. Estes processos são essenciais para o desenvolvimento do trabalho do psicólogo no CRAS. A pesquisa visa também possibilitar a articulação entre o teórico e o prático; bem como, instigar os profissionais a desenvolver intercâmbios entre si e assim esclarecer dúvidas, compartilhar responsabilidades e buscar maior segurança para sua atuação.

1 REFERÊNCIAL TEÓRICO

A Psicologia foi inserida na Assistência Social como colaboradora recentemente e o psicólogo passou a integrar a equipe de trabalhadores do SUAS em 2004, com o início da implantação dos CRAS no país, sendo formalizado como categoria profissional que compõe a equipe de referência no ano de 2007, com a criação da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS (BRASIL, 2009).

O psicólogo torna-se a partir deste momento, sujeito ativo no processo de construção do trabalho desenvolvido no CRAS e suas ações devem estar de acordo com o plano de trabalho elaborado em conjunto com a equipe interdisciplinar. Para a execução do trabalho deve levar em consideração o público participante e o território de abrangência e sua atuação deve estar pautada nos princípios éticos, previstos e elencados no Código de Ética Profissional do Psicólogo (CREPOP, 2008).

De acordo com o MDS (BRASIL, 2007) e o CREPOP (2008) entre as atividades que o psicólogo desempenha no CRAS estão: acolhida, entrevistas, orientações, referenciamento e contrareferenciamento, visitas e entrevistas domiciliares, proteção pró-ativa, atividades socioeducativas de convívio, facilitação de grupos, estímulo a processos de contextualização, participação na elaboração, implementação e execução dos projetos de trabalho, realização de diagnóstico psicossocial que viabilize a construção de projetos de intervenção, realização de diagnóstico e avaliação de processos psicológicos de indivíduos,

de grupos e organizações, avaliação de fenômenos de ordem cognitiva, comportamental e afetiva, atuação inter e multidisciplinar, entre outras funções.

O trabalho interdisciplinar de acordo com o MDS (BRASIL, 2009) consiste num processo dinâmico, consciente e ativo de percepção das diferenças e a articulação dos conhecimentos para uma compreensão mais integral da realidade.

Para Severo e Seminotti (2010) a interdisciplinaridade é um processo de trabalho que exige a troca recíproca de saberes, o que pode proporcionar o enriquecimento para o grupo. Assim, para que a equipe possa atuar de maneira interdisciplinar torna-se necessário superar a abordagem tecnicista, ou seja, o trabalho focado na especialidade. A interdisciplinaridade pode favorecer a criação de um sistema de trabalho cooperativo entre os trabalhadores, gestores e usuários na realização de ações coletivas organizadas para a garantia dos direitos sociais. Nessa dimensão, pode ser uma forma de trabalho voltada para o cuidado, tanto do trabalhador como da população em geral.

Nesse sentido, o trabalho dos profissionais do CRAS tem como prerrogativa promover a autonomia dos seus usuários. Assim, as ações do psicólogo devem auxiliar a despertar na população uma leitura crítica da realidade, de forma a problematizar e desnaturalizar a violação de direitos de forma a fortalecer os vínculos interpessoais (LAURITZEN, 2008).

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. Esse momento pode auxiliar o usuário a perceber possibilidades e realizar escolhas de forma consciente (ROGERS, 2001).

Para desenvolver seu trabalho no CRAS, o psicólogo, necessita acreditar no potencial humano para se desenvolver, crescer e amadurecer. 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.

Assim, o trabalho do psicólogo pode contribuir para auxiliar na reflexão sobre as dificuldades, no resgate da autoestima e no ato de criar e recriar projetos de vida que

facilitem a transformação social e a emancipação humana. Suas ações podem, portanto, facilitar o reconhecimento por parte dos usuários de sua responsabilidade para com suas histórias proporcionando o desenvolvimento da autonomia e protagonismo.

2 METÓDO

Com o intuito de compreender o sentido que a experiência tem para a pessoa, a metodologia utilizada para coleta, organização e análise dos dados da pesquisa qualitativa fundamentou-se na corrente fenomenológica.

De acordo com Machado e Robernstein (2000) é pesquisa que abre mão da estatística para trabalhar com dados coletados por entrevistas e analisá-los por meio de categorizações e unidades de significados. A pesquisa qualitativa é um instrumento que permite utilizar novas alternativas metodológicas e teóricas para estudar fenômenos nas ciências sociais e humanas. A fenomenologia pode ser descrita como o método que permite chegar à essência do fenômeno estudado (MOREIRA, 2004).

O recurso utilizado para realizar essa tarefa é a redução fenomenológica. A redução fenomenológica refere-se a uma mudança de atitude por parte do pesquisador que permite visualizar seu objeto de estudo como um fenômeno complexo e repleto de significações e, assim, captar o sentido ou o significado da vivência para cada pessoa. Na redução fenomenológica existem dois momentos, inter-relacionados, que são denominados envolvimento existencial (envolver-se na situação vivenciada, partilhar para compreender) e distanciamento reflexivo (distanciar para poder refletir sobre a vivência). Assim, um dos requisitos básicos da pesquisa fenomenológica é a maneira como o material de estudo é obtido. Esse material deve ser constituído de relatos espontâneos e sinceros sobre a vivência (FORGHIERI, 1993).

O material de estudo foi o relato de entrevista realizada com cinco psicólogos que trabalham ou que trabalharam nos Centro de Referência de Assistência Social dos municípios pertencentes à região do Extremo Oeste de Santa Catarina. No início de cada entrevista foi utilizada uma pergunta aberta “Estou pesquisando sobre a atuação do psicólogo no CRAS, o que você pode dizer-me sobre isso a partir da sua experiência?”, com o intuito de mobilizar os entrevistados. Esta pergunta era complementada por outras que surgissem no decorrer da

entrevista. Para facilitar a organização e a compreensão dos relatos serão identificados os profissionais da seguinte maneira: E1, E2, E3, E4 e E5. Estas siglas referem-se à entrevista e à ordem que elas foram realizadas.

O registro da experiência dos sujeitos foi realizado por meio da gravação, mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os relatos de cada sujeito foram lidos e relidos com o intuito de penetrar na vivência e chegar a uma compreensão global das suas experiências e o seu significado para os entrevistados. Posteriormente, os significados foram organizados e articulados entre eles de forma a chegar a uma descrição da vivência dos sujeitos. O registro dos elementos comuns permitiu elaborar algumas reflexões sobre a atuação do psicólogo no CRAS.

3 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) implantada em 2004 inicia o reordenamento da Assistência Social no Brasil e traz inovações com as quais a população precisa se adaptar. Assim, por se tratar de algo novo, leva algum tempo para que as pessoas a conheçam e se apropriem de suas proposições. Entre os profissionais entrevistados foi possível perceber que ao iniciar o trabalho no CRAS eles tinham pouco ou nenhum conhecimento sobre a PNAS: "Quando eu comecei a trabalhar no CRAS, eu não sabia o que ia vir, … eu não tinha muito conhecimento do que era realmente o CRAS, qual o nosso trabalho" (E1).

O desenvolvimento, a construção e a implementação de políticas públicas em diferentes setores têm colaborado, segundo Ximenes, De Paula e Barros (2009), para o aumento das possibilidades de atuação do psicólogo. A inserção do profissional da psicologia na Assistência Social representa a concretização deste fato. Contudo, os psicólogos estão aprendendo o que é a PNAS e o SUAS na prática, ao serem contratados para trabalhar no CRAS e/ou no CREAS. O que significa que o psicólogo está ingressando neste ambiente sem clareza sobre a multiplicidade de atividades que pode realizar nesses espaços para a melhoria da qualidade de vida dos usuários desses serviços.

> Quando comecei a trabalhar tinha dúvidas, era meu primeiro emprego como psicóloga... nem fazia ideia sobre a política de assistência social, estava boiando, não tive nenhum treinamento ou preparação para começar a trabalhar no CRAS (E3).

Outro ponto relevante para a discussão é a percepção que o psicólogo tem de si e a compreensão que os outros (população, gestores e colegas) têm do trabalho do psicólogo. Esta ideia parece estar intimamente ligada à identidade dos profissionais desta categoria. Se adotarmos aqui a compreensão de Heiddeger (apud AYRES, 2003-2004) de que a identidade é construída pelo ato de viver, na interação com o outro e com o mundo, então ela se faz na presença do outro e é, portanto, movimento; pode-se dizer que a identidade do psicólogo no CRAS está em construção e perpassa a relação com os diferentes atores envolvidos.

> Outra dificuldade que a gente teve foi no início que as pessoas não sabiam o que era o CRAS realmente e até assim a visão do psicólogo, como nós éramos para atender pessoas loucas. Após algumas visitas assim e esclarecer qual era realmente o nosso papel eles começaram a buscar, as famílias vem, as pessoas vem, principalmente os idosos. (E1).

Os depoimentos acima representam bem o relato dos entrevistados que revelaram importante grau de desconhecimento sobre seu papel e funções, no início do desenvolvimento das suas atividades; e a construção cotidiana e quase intuitiva que tem sido o trabalho no âmbito da Assistência Social.

O desconhecimento facilita para que muitos atores envolvidos neste processo de mudança – trabalhadores, gestores e usuários dos serviços – ainda que tenham uma visão distorcida e até preconceituosa sobre a atuação do psicólogo (XIMENES, DE PAULA E BARROS, 2009). Numa cultura onde tudo é mensurado por números, onde a demanda é sempre maior do que os serviços comportam, onde o clientelismo e o assistencialismo têm prevalecido sobre as reais necessidades das pessoas, onde a tutela se sobrepõe ao desenvolvimento humano e social que promovem a autonomia e o protagonismo: como adequar a Psicologia que trabalha com a subjetividade e com o desenvolvimento das potencialidades das pessoas?

Percebe-se nos depoimentos dos entrevistados, que é muito difícil para os atores envolvidos lidarem com a subjetividade e com a imaterialidade do trabalho do psicólogo e no âmbito da AS, as dificuldades se intensificam. "...o trabalho do psicólogo não é visível, não é algo material. Então não é algo mensurável" (E3). "Há cobrança constante por resultado […]

é que muitas vezes eles acham que vale mais a quantidade do que a qualidade do atendimento" (E2). Como lidar com o imensurável no mundo da mensuração, do palpável, do resultado?

Discussões e reflexões constantes, de acordo com Severo e Seminotti (2010), favorecem a construção de um trabalho coletivo, voltado para uma intervenção mais integral. Parece que só dessa forma é possível reduzir interpretações equivocadas sobre os diferentes saberes e construir intervenções possíveis, mais próximas da realidade e das necessidades dos usuários dos serviços.

Uma forma de reduzir interpretações equivocadas é por meio do trabalho interdisciplinar. Contudo, de acordo com a pesquisa realizada o que parece existir no CRAS é o trabalho de uma disciplina e o de outra, onde, por um lado a distância entre estas disciplinas é tênue e frágil, e por outro, parece haver um esforço para separar em vez de integrar. Às vezes parece mais fácil e até cômodo trabalhar assim, do que se expor a trocas interdisciplinares. O trecho a seguir deixa claro o equívoco do próprio trabalhador: "Então tem vezes que ela invade a minha área assim, com perguntas que eu deveria fazer e ela faz, perguntas que caberiam a um psicólogo perguntar, que não tem nada a ver (riso) ela como assistente social querer saber, entende" (E4).

De acordo com Severo (2010) as equipes são compostas por diferentes profissionais com princípios, valores e conhecimentos específicos. Por isso, elas devem construir meios de se relacionar e interagir. Trabalhar em equipe interdisciplinar exige dos profissionais uma postura aberta para dialogar, a fim de construir uma intervenção mais integral. Deve ser um trabalho com/junto, respeitando as diferenças.

Ainda para o autor a ausência de diálogo e reflexão favorece a reprodução de um modelo baseado na divisão das disciplinas e seus objetos de estudo e intervenção. A visão fragmentada perde a visão do homem em movimento, da possibilidade do eterno vir a ser. O trabalho fragmentado gera práticas descontextualizadas e distantes da realidade dos usuários. E as disciplinas passam apenas a disputar espaço e conhecimento "… um querendo ser melhor que o outro, um querendo… disputa de espaço" (E2). "É complicado. Tu fazer um atendimento em conjunto. Eu acho que deveria ter mais preparo. Fazer um curso, alguma coisa. Porque não é simples assim…" (E4). Para os Conselhos Federais de Psicologia e

Serviço Social (2007) a atuação interdisciplinar demanda atitude e se reconhece no diálogo e na cooperação entre os profissionais.

Inquietações, muitas inquietações têm feito parte do cotidiano dos psicólogos da Assistência Social e são fundamentais para a construção da prática profissional. De acordo com Bock (1999), deve-se aproveitar os momentos que as pessoas, a cultura e a sociedade oferecem para refletir sobre o exercício da profissão, na forma que se quer dar a ela, assim como no vínculo que se quer estabelecer com a sociedade e na finalidade de determinada ação. Estas ponderações são passos importantes para a construção de uma identidade que, apesar de estar em constante metamorfose, quer identificar-se com as necessidades da população brasileira; o que é fundamental para a concretização da Política Nacional de Assistência Social, e consequentemente para o trabalho dos profissionais que atuam no CRAS. Permitir-se ir além, ousar na busca por resultados, pela construção de um trabalho, podem contribuir para a construção da identidade do psicólogo da assistência social, como no exemplo a seguir: "Então foi feito o que a gente chama de diagnóstico e depois foi dado feedback para todos os grupos. […] Foi um trabalho árduo, complexo, foram duzentas e poucas entrevistas, mas foi de um significado, de um rendimento fantástico pra nós…" (E5).

Os relatos de muitos entrevistados revelam tentativas, às vezes tímidas ou assustadas, mas que se apresentam como possibilidade de mudança de um sistema fechado e impessoal, para uma relação mais próxima e inclusiva dos diferentes atores envolvidos no processo. Para isso, é preciso que os profissionais se permitam ir além das "paredes" e "muros" de seus locais de trabalho, em busca de novos saberes que componham novas alternativas; pois leis e manuais bem escritos, não garantem um bom trabalho.

> [...] muitas vezes eu peguei aquela cartilha do papel do psicólogo no CRAS e li e reli e vendo a prática que as assistente sociais desempenhavam não tinha nada a ver com a cartilha […] Então assim foi bem difícil porque eu não tive outro profissional que pudesse me amparar, esclarecer as minhas dúvidas. E simplesmente o que tinha no folder na não foi suficiente. Entrei em contato com o CRP não recebi resposta...(E4).

A construção do trabalho no CRAS perpassa pela vivência do coletivo que possui diferentes saberes sobre as mesmas questões e podem colaborar para enriquecer essa construção. Os manuais sugerem diretrizes metodológicas sobre o trabalho no CRAS. Contudo, não oferecem uma orientação específica sobre os recursos teóricos e metodológicos que os profissionais podem utilizar para a realização das ações propostas e consequentemente

para o alcance dos objetivos da proteção social básica (XIMENES; DE PAULA; BARROS, 2009). Percebe-se nos relatos a dificuldade em conciliar teoria e prática na transformação de um modelo de atenção assistencial para um modelo de atenção que desenvolva e corresponsabilize os atores envolvidos. Como forma de superar estas dificuldades, o CREPOP (2008) destaca a importância da formação continuada e da criação de espaços de reflexão e discussão como forma de fortalecer-se e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Nesse sentido, cabe questionar a formação do profissional da Psicologia a fim de compreender a atuação desses profissionais nos serviços públicos. Tal reflexão se faz indispensável e parece permear toda a experiência profissional dos entrevistados, como é possível observar com os depoimentos:

> Sim e nem preparada. CRAS e coisas assim? Eu nem tinha conhecimento. Quando me inscrevi no concurso eu nem sabia o que era CRAS. E quando eu cheguei lá foi bah!!! Nossa eu não sabia nada e demorei a aprender. Li e reli e não entendia nada e foi na prática e foi tudo na prática (E4).

> No CRAS eu atuei com outra psicóloga, nós tínhamos duas equipes e no começo tive um pouco de embate ideológico exatamente por essa…pelo meu histórico dessa visão mas comunitária e não tanto clínica e por essa minha colega ter uma visão extremamente clínica e individual então até para a gente criar espaços de atuação de cada uma, ela atendia exclusivamente clínica e eu atendia fazia esses serviços externos que no início era visitas domiciliares…(E5).

De acordo com Saldanha (apud Oliveira, 2009), as grades curriculares são revisadas frequentemente, mas a formação do psicólogo permanece sem muitas alterações. A formação acadêmica está preparada para um modelo convencional e baseia-se em especialidades, o que favorece a permanência de uma visão fragmentada que não acompanha as mudanças sociais. Assim, a questão do ensino-aprendizagem na Psicologia tem sido questionada, principalmente quando se refere a políticas públicas. Como aparece constantemente nas experiências dos profissionais do CRAS.

> Quando comecei a trabalhar tinha dúvidas, era meu primeiro emprego como psicóloga... nem fazia ideia sobre a política de assistência social, estava boiando hehehe, não tive nenhum treinamento ou preparação para começar a trabalhar no CRAS. Foi meu primeiro trabalho remunerado. Procurei me informar porque estava perdida, percebi que precisam investir em cursos e qualificação para o quadro de técnicos. Eu senti um pouco de dificuldade. Porque eu tive que assim ir abrindo um espaço (E3).

Pode-se perceber nesta pesquisa, que a formação descontextualizada da realidade colabora para aumentar o sofrimento do trabalhador, que é convocado a abrir caminhos e descobrir novas realidades e possibilidades, às vezes de forma muito solitária, ao entrar no mercado de trabalho.

Para Guazina (2010) o ensino-aprendizagem proposto por muitos cursos de formação estão distantes das exigências e demandas do mundo do trabalho. A formação em Psicologia ainda produz conhecimento como propriedade, o que dificulta a comunicação com outras disciplinas, que acabam se refletindo em práticas individualizadas e restritas. Tal dificuldade leva os profissionais a procurar outras formas de suprir as lacunas deixadas pela formação, como é possível verificar em algumas experiências relatadas pelos profissionais.

> [...] Quanto a minha formação na verdade não tinham essas discussões sobre políticas públicas e assistência social, eu estudei um pouco disso por virtude dessa minha jornada depois da faculdade, com uma professora em específico que foi quem foi me dando esse aporte. Eu trabalhei quatro anos com projetos de pesquisa e extensão na área social. Então ali que eu fui me norteando e criando um pouco de respaldo para estar atuando no CRAS (E5).

Quando o psicólogo transcende seus limites e as fronteiras da sua formação, pode sentir-se mais próximo das pessoas e mais acessível às diferentes demandas sociais. Essa é uma caminhada que os psicólogos estão construindo com o seu trabalho no CRAS.

Assim, às vezes, é preciso encontrar brechas, descobrir novos caminhos para relacionar-se com as pessoas e com elas construir novas possibilidades. O trabalho no CRAS exige que os profissionais sejam criativos e inovadores. Eles precisam criar novas formas de intervenções. Assim, não há demérito em realizar atividades que num primeiro olhar não façam parte da Psicologia. Esse trabalho pode abrir portas e facilitar vínculos para outras questões significativas que esteja vivendo a família. Essa relação pode e deve facilitar processos de crescimento e projetos de vida. As pessoas precisam ser ouvidas, do seu lugar, desde as suas necessidades, para que sejamos resolutivos em nossas intervenções (OLIVEIRA, 2009).

Assim, é necessário, promover processos reflexivos sobre o modelo acadêmico ainda vigente. Torna-se necessário articular as teorias e práticas da Psicologia com as questões da esfera pública. Trabalhar com políticas públicas é trabalhar com adversidades, entraves e descontinuidades. É trabalhar com o inusitado que emerge em diferentes contextos e

territórios. Faz-se necessário que a Psicologia transcenda as práticas convencionais de especialidades, para descobrir a multiplicidade de atividades que pode realizar, a fim de atingir os objetivos propostos pela Política de Assistência Social.

Outra questão relevante que aparece nesta pesquisa é que permanecem muitos questionamentos sobre a inserção e a forma de intervenção do psicólogo no SUAS. Por muito tempo a prática do psicólogo foi confundida com atendimento clínico e atendimento clínico com psicoterapia e psicoterapia como um atendimento individual e privado (CAMPOS, 1997). Esta é uma visão reducionista do fazer "*psi*". Percebe-se por muitos relatos, que a confusão permeia a visão de todos os atores envolvidos neste processo e o psicólogo acaba, de fato, reproduzindo está prática privada nos espaços públicos de saúde e desenvolvimento social. Como é possível perceber "Pela população, tranquilo. Eles adoram o trabalho do psicólogo. Até eu faço atendimento psicológico individual, né… Então, até eu estou fazendo isso que não faz parte do trabalho do CRAS, mas estou fazendo também, pois não tem psicóloga na saúde, né (E2)".

É importante ressaltar que o MDS, o Conselho Federal e o CREPOP ao escrever as referências técnicas para a atuação do psicólogo dão ênfase ao cuidado que o profissional da Psicologia deve ter para não adotar o atendimento psicoterapêutico no CRAS.

Parece importante, neste momento, recorrer ao que nos diz Amarante (1996), quando salienta que a clínica se refere a toda prática que coloca entre parênteses a doença/problema, o olhar deixa de ser exclusivamente técnico e a pessoa passa a ser o objetivo do trabalho e não o problema. É uma intervenção que visa compreender a pessoa de maneira mais integral e dinâmica, estando inserida num contexto sócio-histórico, incluindo seu território e suas condições de vida.

Para Campos (1997) esse modo de trabalhar está na perspectiva do que chama de clínica ampliada e significa para ele trabalhar com o Sujeito a partir do seu contexto sócio-histórico, cultural e psicológico. Ainda de acordo com o autor, significa que os trabalhadores das políticas públicas precisam adotar um processo de trabalho que busca combinar os diversos saberes dos profissionais envolvidos com a interdisciplinaridade. Ou seja, especialistas adotando e apoiando a escolha do usuário do "Profissional de Referência", construindo conjuntamente um projeto de trabalho coordenado por este profissional, mas elaborado em permanente negociação com a equipe envolvida na atenção matricial. Uma nova

forma de estabelecer vínculo entre os profissionais e sua clientela, de forma a superar a fragmentação entre a biologia, subjetividade e sociabilidade operando-se com planos de atendimento mais amplos, que explicitem objetivos e técnicas da ação profissional e reconheçam o papel ativo do usuário na luta e defesa de sua autonomia e qualidade de vida.

Temos que ter em mente, que esta visão, inserção e in(ter)venção, requerem e pressupõem uma rede de serviços funcionando e minimamente integrada; do contrário, o psicólogo vê-se impelido a reproduzir um modelo inadequado ou sofre por não conseguir atender o usuário, do ponto de vista da integralidade, como preconiza o SUAS. Muitas vezes, a demanda que ele identifica ao realizar seu trabalho no CRAS é, de fato, de psicoterapia ou, dentre as muitas necessidades identificadas pode estar a psicoterapia e é preciso haver sim, quem receba esta demanda no SUS (Sistema Único de Saúde).

As fronteiras precisam ser ultrapassadas não apenas do ponto de vista das relações e intervenções, mas também entre a rede de serviços e territórios. De acordo com o MDS (BRASIL, 2009) a intersetorialidade refere-se à comunicação entre os setores para que construam formas de trabalhar conjuntamente. A articulação da rede socioassistencial é de fundamental importância para o CRAS, pois os "encaminhamentos" realizados por sua equipe dependem da estruturação de uma rede sólida. E uma rede sólida se faz através de comtato. Nos depoimentos foi possível perceber que a articulação intersetorial e a rede socioassistencial em muitos municípios ainda funcionam de maneira muito precária.

> É, o nosso trabalho era meio assim restrito a área social, à secretaria de assistência social, né. [...] Com a saúde e a educação nós chegamos assim a trocar algumas informações, fazer alguma reuniões […] Mas eu ainda acredito que era pouco, acho que a gente poderia ter trocado mais experiências, trocado mais informação, trabalhado mais em conjunto, é… (E3).

A intersetorialidade facilita os processos, encurta os caminhos para os usuários dos serviços e é papel do trabalhador, dentre eles o psicólogo, promover esta interação "entre" e "inter" setores. E percebe-se que quando as equipes e a rede se "inter" ligam, os resultados são muito producentes.

O trabalho "inter" nos remete a outro tema polêmico, o documento comum para o registro dos atendimentos. A falta de um registro comum demonstra o quanto o trabalho da equipe ainda está fragmentado e favorece que a intervenção não atenda às necessidades da população. Como fica visível na fala "Não. Cada uma tem o seu. Cada assistente social faz o

seu registro e eu faço o meu. Cada uma tem e no final do mês a gente faz um relatório de tantas visitas, tantos atendimentos. A gente faz cada uma o seu" (E1).

De acordo com o MDS (BRASIL, 2009), o uso das informações é essencial para o desenvolvimento do trabalho no CRAS. E os profissionais devem zelar pelo registro das informações que devem ser feitos, preferencialmente, em um único documento usado por toda a equipe, para todos os procedimentos e intervenções realizadas no serviço para cada pessoa ou família atendida. Desta forma, mesmo com a precariedade persistente em termos de rotatividade e fragmentações nas formas de intervenção, possibilitam a vinculação do usuário ao serviço e a continuidade do seu atendimento de forma mais resolutiva.

Além das questões até aqui abordadas existem outras situações que influenciam o trabalho do psicólogo no CRAS. Nas entrevistas, foi possível identificar a existência de situações que geram sofrimento para esse trabalhador, tais como: demanda de trabalho, gestão, condições precárias de estrutura física e contratações temporárias de trabalho.

> "A gente já fechou o CRAS pra fazer limpeza, pra ti ter uma idéia. É um antigo hospital, é um local de madeira, podre, chove dentro. Sem condições. A questão de sigilo e ética não existem porque todo mundo escuta todo mundo. É horrível o ambiente. É junto com o Conselho Tutelar. É caótico o ambiente de trabalho. (E4).

As entrevistas trazem também para debate a influência político-partidária e o descaso dos gestores com a verdadeira proposta do SUAS. Com frequência, segundo os relatos, os trabalhadores sofrem pressões e desmandos sobre o que pode ser feito, quem pode ser atendido e sobre quem são os parceiros para a organização da rede socioassistencial. Esta forma de conduzir a política de Assistência Social colabora para a manutenção do assistencialismo e a fragmentação do SUAS, tanto nas esferas municipais, como nas estaduais e federal de governo.

> [...] tu não consegue, não tem um ambiente adequado de trabalho. Tu ganha um salário ruim pra caramba. Digamos assim… a parte administrativa: zero. Porque as pessoas que estão lá mal sabem ler porque estão lá por causa do partido do prefeito, então estão lá. Tu não temmm…O último lugar pode ser o setor social. Tu não precisa de motorista, ou lá se viram. As meninas dão um jeito. Lá pode ser de qualquer jeito. Nem a vacina sequer nós podíamos fazer, da gripe, né. Ahãm, quando tinha o álcool com gel aquele, nós nem recebemos, sabe. É um setor excluído, o setor social (E4).

> Mas eu senti assim a falta de reconhecimento do gestor. Que também é importante, porque você depende desse gestor para muitas coisas inclusive para desenvolver o trabalho (E3).

Esta precariedade nos investimentos por parte dos Estados e Municípios na PNAS, ferem o Pacto de Aprimoramento da Gestão da Política de Assistência Social estabelecido pelas Comissões Intergestores Tripartite e Bipartite.

Assim, o trabalho para o psicólogo, bem como para outras profissões, pode ser fonte de prazer e satisfação ou sofrimento e frustração. A experiência laboral contribui para a construção de projetos de vida, valores e autoestima. Nesse sentido, a pessoa é conhecida e reconhecida pela sociedade pela atividade profissional que realiza. Assim, quando sente que será incapaz de satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais, por meio do trabalho, o sofrimento aparece e a qualidade de vida do trabalhador diminui (CHIAVENATTO, 2004).

Neste sentido, parece necessário resgatarmos o fortalecimento das equipes através da formação continuada, interdisciplinaridade e controle social. É fundamental que trabalhadores e usuários se fortaleçam para os enfrentamentos necessários no cotidiano dos serviços. E esta é a função dos espaços de compartilhamento, seja em reuniões de equipe e práticas interdisciplinares, seja facilitando a "voz e a vez" do usuário de participar e se posicionar na construção desse processo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reflexão compartilhada neste estudo nasceu da prática da pesquisadora como psicóloga do Centro de Referência de Assistência Social. Germinou das dúvidas e as angústias vivenciadas no cotidiano da prática *Psi* no CRAS. E por último, da necessidade de afirmação dentro de uma prática e de um espaço novo para o profissional da Psicologia.

O campo da Assistência Social como espaço recente de atuação do psicólogo tem suscitado sentimentos contraditórios relacionados às experiências cotidianas. Estes sentimentos podem estar relacionados à forma de "ser" do profissional da Psicologia e às relações estabelecidas com os usuários, colegas e gestores.

Assim, as possibilidades de atuação profissional dos psicólogos não podem estar desvinculadas das condições e dos processos em que se realiza o trabalho. Para que os profissionais possam trabalhar para efetivar a política de Assistência Social, bem como possibilitar o acesso da população aos direitos sociais torna-se necessário o conhecimento das

atividades que podem ser exercidas, as condições materiais, institucionais, físicas e financeiras, e os meios e instrumentos necessários ao seu exercício (CFESS, 2009).

Condições de trabalho precárias são obstáculos para a atuação profissional de qualidade, para as relações interdisciplinares e intersetoriais e ainda colaboram para o sofrimento do trabalhador. Estas situações são também um entrave para a efetivação das políticas sociais e para a qualidade das ações, programas, projetos e serviços ofertados pelo CRAS.

A compreensão do que é trabalho interdisciplinar pode significar a construção de um espaço privilegiado de comunicação e do exercício da integralidade. Os espaços interdisciplinares podem proporcionar à equipe multiprofissional momentos de reflexão como forma de viabilizar estratégias coletivas para a transformação do conhecimento e da prática profissional (SEVERO; SEMINOTTI, 2010).

Nesse contexto, o trabalho no CRAS representa a oportunidade de construir uma nova faceta na identidade do profissional da Psicologia. Uma identidade, de acordo com Bock (1999) mais próxima das necessidades da maioria da população brasileira, que sofre e luta por condições de vida mais dignas. Que o psicólogo possa ser capaz de compreender o movimento dessas necessidades e construir respostas técnicas e científicas capazes de auxiliar na melhoria das condições de vida da sociedade. Esse é um desafio para a Psicologia.

Desafio que deve ser assumido também pelas Instituições que oferecem formação para os psicólogos. Cordeiro (2000 apud OLIVEIRA, 2009) afirma que as universidades necessitam fazer um esforço para adequar seus cursos de graduação às novas práticas profissionais, principalmente no âmbito das políticas públicas. Para tanto, o autor sugere a utilização de alguns princípios reorientadores, como a interdisciplinaridade, o envolvimento dos alunos em situações práticas desde o início e ao longo de todo o curso, a integração entre ensino-serviço-pesquisa, a problematização, assim como o compromisso ético, humano e social com o trabalho multiprofissional.

Nesse sentido, as universidades precisam repensar não apenas os currículos, mas também a formação profissional que não prepara o aluno para o mercado de trabalho emergente das políticas públicas. É de fundamental importância questionar que espaços reflexivos têm sido criados nos cursos de graduação e pós-graduação para atender as exigências e as demandas do mundo.

Ao profissional da Psicologia que atua na Política de Assistência Social permanece o desafio de "aprender a aprender" e a criar e recriar novas formas de atuação nos CRAS. E reforça-se o desafio de superar o vácuo ainda existente entre a formação e a prática profissional nos espaços de implantação das políticas públicas socioassistenciais; além de co-responsabilidade entre todos os atores sociais na consolidação do Sistema Único de Assistência Social.

PSYCHOLOGIST IN CRAS: A NEW EXPERIENCE

Abstract: The Unified System of Social Services (SUAS) brings some conceptual and methodological. Among these innovations are the reference centers. Psychology was introduced in the National Policy of Social Assistance with the aim of working in these centers of reference. Since this is a new workspace, it is necessary to build new references of working. This study aims to provide some basis for the discussion by offering itself as an area of growth and development as recommended by the Unified System of Social Services. For the construction of the proposed ideas there were five interviews with psychologists working in the Reference Center for Social Assistance – CRAS in the region of the Extreme West of Santa Catarina. The interviews were open questions, collected and organized in qualitatively, based on current epistemological phenomenology. It was observed that the role of psychologists in CRAS runs through issues such as professional training, professional identity and interdisciplinary work. In this context, it remains the challenge for psychologists to learn, and relearn and then reframe their role in society.

Keywords: CRAS. Psychologist. Education. Interdisciplinary.

Referências

AMARANTE, Paulo. **O homem e a serpente.** Rio de Janeiro, editora Fiocruz, 1996.

AYRES, José Ricardo de Carvalho Mesquita. **Cuidado e reconstrução das práticas de Saúde.** Trabalho apresentado no VII Congresso Latinoamericano de Ciências Sociales em Saúde, em Angra dos Reis, RJ, 19 jan. – 23 out. 2003. Interface: Comunic, Saúde, Educ., v. 8, n. 14, p. 73-92, set. 2003, fev. 2004.

BOCK, Ana Mêrces Bahia. **A psicologia à caminho do novo século:** identidade profissional e compromisso social. Estudos de Psicologia. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1999.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011. Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhecer

as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. **Diário Oficial da União,** Brasília, DF, 21 jun. 2011. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2011/arquivos-2011/> Acesso em: 08 ago. 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS.** Brasília, DF: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília, DF: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social:** orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social. Versão preliminar. Brasília, DF: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2006.

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

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social.** Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2006.

CAMPOS, G.W.S. **A clínica do sujeito:** por uma clínica reformulada e ampliada. Revista de Psicologia Clínica/PUC, 1997.

CFP, Conselho Federal de Psicologia; CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social.** Brasília, CFP/CFESS, 2007.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social.** Série: trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília, CFESS, 2009.

CHIAVENATTO, Idalberto. **Recursos humanos:** o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

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

CUNHA, Edite da Penha. Planejamento e Financiamento da Política de Assistência Social. In*:* AVRITZER, Leonardo. **Cadernos de Assistência Social:** trabalhador. Belo Horizonte: NUPASS, 2006.

FORGHIERI, Yolanda Cintrão. **Psicologia Fenomenológica:** Fundamentos, Método e Pesquisas. São Paulo: Pioneira, 1993.

GUAZINA, Félix M. N.. **A Psicologia nos Espaços Públicos de Saúde:** Discussões sobre Integralidade e Cuidado. 2009. 108f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Faculdade de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2009.

MACHADO, Nelson Santos; BORENSTEIN, Carlos Raul. **A criatividade na ciência e na pesquisa qualitativa.** Visão Global, São Miguel do Oeste, Universidade do Oeste de Santa Catarina, v. 1, n. 11, p. 9-38, setembro, 2000.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MOTA, Saulo Tavares and GOTO, Tommy Akira. Plantão psicológico no CRAS em Poços de Caldas. **Fractal, Revista de Psicologia.** [online]. 2009, v. 21, n. 3, p. 521-529. ISSN 1984-0292. doi: 10.1590/S1984-02922009000300007.

OLIVEIRA, Eva Lúcia de. A comunidade como Agente de Saúde Mental. Novo Hamburgo: Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social/Fazenda Vilanova/RS, 2009. In CLOKNER, Francisca Carneiro de Souza. **Abordagem Centrada na Pessoa:** A Psicologia Humanista em Diferentes Contextos. Londrina: UNIFIL, 2009.

ROGERS, Carl R.. **Tornar-se pessoa**. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

SEVERO, Silvani Bothender; SEMINOTTI, Nedio. Integralidade e transdisciplinaridade em equipes multiprofissionais na saúde coletiva. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, n. 0529, 2007. Disponível em: <http://www.abrasco.org.br/cienciaesaudecoletiva/artigos/artigo_int.ph…>. Acesso em: 29 mar. 2010.

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do serviço social.** 2. ed., revisada e atualizada. São Paulo: Cortez, 2008.

XIMENES, Verônica Morais, PAULA, Luana Rêgo Colares de e BARROS, João Paulo Pereira.Psicologia comunitária e política de assistência social: diálogos sobre atuações em comunidades. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 4, p. 686-699, dez. 2009.