

O PSICÓLOGO NO CRAS: CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Felipe Biasus

Psicólogo. Mestre em Psicologia – UFSC. Coordenador do Curso de Psicologia da URI Erechim.
E-mail: <febiasus@yahoo.com.br>.

Maiara Franceschi

Acadêmica do 8º semestre do Curso de Psicologia da URI Erechim; Bolsista de Iniciação Científica – PIIC-URI 2013/2014. E-mail: <mah_franceschi@hotmail.com>.

RESUMO

Trata-se de um estudo de campo e descritivo, cujo objetivo foi analisar as características e desafios da atuação do psicólogo nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), nos municípios da região AMAU-RS. Buscou-se traçar o perfil dos profissionais, as características da atuação dos psicólogos nos CRAS, os desafios apresentados e as abordagens teóricas utilizadas para a atuação destes profissionais. Participaram 16 psicólogos que responderam a um questionário online através do Google Docs – uma plataforma informática virtual, gratuita, para criação, armazenagem e aplicação de questionários. Os dados de caracterização foram analisados com uso de estatísticas descritivas. Já os dados textuais foram submetidos a uma análise de conteúdo seguindo o modelo proposto por Bardin. Os resultados indicam que o trabalho desenvolvido segue as orientações da política nacional da assistência social, entretanto evidenciam a necessidade de definição do papel do psicólogo na política de assistência social, bem como a importância da formação continuada. A pesquisa mostra também que a formação acadêmica de muitos dos participantes não ofereceu os subsídios necessários para uma prática destinada a assistência, o que leva os profissionais que desempenham suas atividades no CRAS buscar formação que possibilite o embasamento necessário. Entre os desafios encontrados destacam-se a dificuldade de relacionamento interpessoal entre psicólogos e assistentes sociais, a definição dos papéis dos diferentes profissionais que trabalham no CRAS, que é vista pelos participantes como um obstáculo no desenvolvimento das atividades destes profissionais e outra dificuldade referente à falta de comprometimento dos usuários para com o serviço.

Palavras-chave: Psicologia, Centro de referência de assistência social, Atuação do psicólogo.

A Constituição Federal de 1988, fez com que a Assistência Social integrasse o Sistema de Seguridade Social como uma política pública não contributiva, de forma que a mesma passou a ser um dever do Estado e um direito de quem dela necessitar. Com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (Lei Federal Nº8742/93) ocorre a regulamentação da assistência de acordo com princípios definidos pela Constituição.

Percebe-se que a Política Nacional da Assistência Social (PNAS) é relativamente recente

no país, apresenta estágios diferenciados de implementação, mas inegavelmente tem sido determinante no atendimento dos cidadãos que dela necessitam para prover os mínimos necessários a subsistência com vistas a uma erradicação da extrema pobreza. Fontanele (2008) destaca que a história desta política é marcada por contradições, idas e vindas, avanços e retrocessos no que tange a garantia dos direitos do cidadão.

Passados 11 anos da LOAS, a IV Conferência Nacional da Assistência Social, deliberou

sobre a construção e implementação de um Sistema Único da Assistência Social (SUAS), o que representa a consolidação de uma estrutura descentralizada, participativa e democrática e também o desenvolvimento de uma rede de serviços vinculados a esta, bem como a demais políticas públicas setoriais.

Em 2004 o Brasil avança na área da assistência social através da Política Nacional de Assistência Social e acontece a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Esta política além de atender a uma demanda importante da sociedade brasileira, de acordo com Yamamoto e Oliveira (2010) se transforma numa grande porta de entrada do profissional de psicólogo na Assistência Social. Estes autores destacam que o trabalho do psicólogo na assistência não é recente, entretanto não há registros lineares da trajetória que tem culminado no seu reconhecimento como profissional essencial nas equipes do SUAS.

A implementação do SUAS, passou, gradativamente a reorganizar serviços, programas, projetos, benefícios, estabelecendo-se padrões de serviços que são difundidos e assimilados progressivamente nas ações da Assistência Social. Definiram-se níveis de atendimento: a) Proteção Social Básica; b) Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

A Proteção Social Básica contribui para prevenção de situações de risco social por meio de desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. É destinada à população vulnerável em decorrência da pobreza, privação e fragilidade dos vínculos afetivos e de pertencimento social. Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização das famílias e de indivíduos.

Estes serviços, de acordo com a PNAS, devem ser coordenados pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) sendo que cada unidade é responsável pelo atendimento de até 1000 famílias/ano, em territórios de 5000 famílias. Os CRAS são unidades públicas estatais, que atuam com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando orientação e fortalecimento do convívio sócio-familiar.

Para o desenvolvimento das ações nos CRAS, aprovou-se em 2006 a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), que estabelece a composição profissional dos CRAS, sendo a equipe mínima constituída por dois profissionais de nível superior sendo um

Assistente Social e preferencialmente um profissional da Psicologia, mais dois técnicos de nível médio.

Yamamoto e Oliveira (2010) destacam que o SUAS tem se apresentado como uma grande porta de entrada do profissional da psicologia na Assistência Social. Neste sentido Macedo, Souza, Carvalho, Magalhães, Sousa e Dimenstein (2011) destacam que existem no Brasil atualmente 8.079 profissionais da psicologia vinculados ao SUAS, destes 6.022 estavam, no momento do estudo, atuando em CRAS. Isso fez com que ocorresse uma capilarização do trabalho do psicólogo uma vez que 93% destes profissionais atuam em CRAS de cidades do interior. Na região sul 225 CRAS estavam sem psicólogo, vale lembrar que nestas unidades a presença deste profissional era facultativa.

A NOB-RH/SUAS (2006), estabelece critérios para o desenvolvimento de forma continuada e permanente das ações de proteção social, que implicam no vínculo entre os profissionais e a comunidade em que atuam. Entretanto o trabalho no psicólogo no CRAS, apesar de ser um importante espaço de atuação, ainda persiste uma precarização das relações de trabalho, de modo que muitas vezes não é garantido o vínculo permanente do profissional na unidade. Estudos como de Yamamoto e Oliveira (2010) e Macedo et al (2009) discutem a falta de registros da atuação deste profissional e a necessidade fundamental de suas presença nas equipes.

Cruz (2009) destaca que existem inúmeros desafios da inserção do psicólogo na Assistência Social, um dos aspectos principais destacados pelo estudo, refere-se a falta de subsídios na formação do profissional de psicologia para sua atuação em tais unidades. Contrapondo esta constatação o estudo de Ximenes, Paula e Barros (2009) e Silva e Corgozinho (2011) destacam que os aspectos teórico-práticos da Psicologia comunitária apresentam-se como constructos importantes para as ações do psicólogo nesta área, sobretudo no que tange a efetivação de trabalhos coletivos no território das famílias e seus processos cotidianos para ampliação e fortalecimentos de vínculos e processos de colaboração. Evidentemente as ações deste profissional devem estar pautadas em metodologias participativas.

Senra (2009) destaca que inúmeras vezes as estratégias de enfrentamento do psicólogo no CRAS acabam assumindo um caráter mais individual do que coletivo. Supõe-se que tal tendência esteja marcada pela característica da formação do profissional, vinculada à prática clínica mais

tradicional. Variando um pouco, Mota e Goto (2009) descrevem um atendimento psicológico no modelo de plantão psicológico. Entretanto a história do trabalho do psicólogo no CRAS parece indicar a necessidade do desenvolvimento de outras estratégias de intervenção de maneira a fortalecer a atuação deste profissional no campo da Assistência Social, o que também é destacado por Andrade e Romagnoli (2010).

Com vistas à entrada do psicólogo nesta e outras políticas públicas, o Conselho Federal de Psicologia instituiu o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP), com vistas a sistematizar práticas relevantes nas diferentes políticas públicas. Uma das publicações do CREPOP versa sobre a atuação do psicólogo no CRAS, este documento, lançado em 2007, além de apresentar a PNAS sinteticamente, sugere padrões técnicos para a atuação do psicólogo nas referidas unidades e propõe a reflexão da dimensão ético-política desta atuação na Assistência Social.

Muito embora esta política trace o perfil esperado dos recursos humanos através da NOB-RH (2006), observa-se que há muita “novidade” e muitos desafios ao trabalho do profissional da Psicologia nesta área. Ainda que a Psicologia Social e Comunitária, entre outras teorias psicológicas, tenham se apresentado como fundamentação teórica para o desenvolvimento das atividades, se observa no campo, um sem número de confusões, dúvidas e encruzilhadas que os profissionais no cotidiano de sua práxis tem buscado responder e resolver. Yamamoto e Oliveira (2010), Fontenele (2008), destacam que não há modelos de trabalho predefinidos que norteiem a execução de ações, nem um consenso sobre os princípios ético-políticos para a atuação do psicólogo nesta área.

Apesar destes esforços, pode-se perceber que ainda é necessário avançar na qualificação desta atuação, entretanto é fundamental identificarmos as características do trabalho desenvolvido e dos desafios enfrentados pelos profissionais da Psicologia. Diante deste panorama, este estudo teve como objetivo analisar as características e desafios da atuação do psicólogo no CRAS, nos municípios da região AMAU-RS. Neste ínterim busca-se traçar o perfil dos profissionais de psicologia, as características da atuação dos psicólogos nos CRAS, os desafios apresentados e as abordagens teóricas utilizadas para a atuação destes profissionais.

MÉTODO

Esta pesquisa foi realizada na região da Associação dos Municípios do Alto Uruguai Gaúcho (AMAU-RS) e buscou investigar as características e desafios do trabalho do psicólogo nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Trata-se de um estudo de campo e descritivo. Foi aprovada pelo CEP-URI sob CAAE nº 14190313.0.0000.5351.

Participaram deste estudo 16 psicólogos que desempenham atividades em 16 CRAS dos municípios da região AMAU-RS. A coleta de dados foi realizada por meio de uma plataforma informática, e seguiu os seguintes procedimentos: a) contato telefônico com os municípios que fazem parte da AMAU-RS, para ter acesso ao número de CRAS instalados em cada município; b) ligações aos CRAS dos 34 municípios da região AMAU; c) levantamento do nome dos profissionais psicólogos que trabalham nos CRAS, e-mail pessoal e contato telefônico. Nestes contatos além da apresentação dos pesquisadores, procedia-se uma apresentação padronizada da pesquisa, expondo os seus objetivos e procedimentos.

Após o levantamento dos contatos dos profissionais foi enviada uma carta convite eletrônica (e-mail), apresentando a pesquisa e convidando os profissionais para participar da coleta de dados que foi realizada por meio eletrônico através do *Google Docs* - uma plataforma informática virtual, gratuita, para criação, armazenagem e aplicação de questionários.

Nesta carta, os participantes recebiam uma apresentação do estudo seguido de um *hiperlink* direcionado ao formulário da pesquisa. Os emails com a carta convite e o *hiperlink* da pesquisa foram enviados três vezes aos 29 psicólogos identificados no levantamento inicial, a fim de aumentar o número de respostas. Após as três tentativas de resposta da pesquisa a mesma foi encerrada com a participação de 16 psicólogos. Por tratar-se de participação através de respostas a um questionário auto-aplicado e anônimo não foi utilizado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme previsto na resolução 466/2012.

O instrumento de coleta de dados que foi respondido pelos participantes consistiu em um questionário que buscou traçar: a) o perfil do profissional (ano de formação, instituição de ensino superior formadora, se possui especialidade, tempo de trabalho junto ao CRAS, se desenvolve outra atividade na área da psicologia, além da

atuação no CRAS); b) as características do trabalho no CRAS, as teorias psicológicas e psicossociais que fundamentam as atividades dos psicólogos e c) os desafios do trabalho deste profissional no CRAS.

Após finalizada a coleta de dados os mesmos foram tabulados, e os de caracterização foram analisados com uso de estatísticas descritivas. Já os dados textuais foram submetidos a uma análise de conteúdo seguindo o modelo proposto por Bardin (1977).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A apresentação dos resultados foi dividida de acordo com os módulos de coleta de dados. Desta forma, serão apresentados os dados de caracterização dos participantes, seguido das características de seu trabalho e desafios.

O primeiro módulo diz respeito à caracterização dos participantes desta pesquisa, e os dados estão apresentados na tabela 1.

Tabela 1. Dados de caracterização dos participantes sobre seu perfil de formação e profissional

Perfil de Formação	Categorias	Nº de Participantes
Universidade em que se Formou	Unoesc	1
	Unochapecó	3
	UPF	5
	URI Erechim	7
Tempo de Formado (Anos)	Média	7 anos e 4 meses
	Desvio Padrão	6 anos e 4 meses
	Mínimo	1 ano
	Máximo	18 anos
Possui Especialização	Sim	11
	Não	5
Perfil Profissional	Categoriais	Nº de Participantes
Horas semanais de trabalho no CRAS	20 h	7
	40 h	9
Tempo de trabalho no CRAS	Média	2 anos e 9 meses
	Desvio Padrão	2 anos
	Mínimo	1 ano
	Máximo	8 anos
Trabalhou sempre no mesmo CRAS	Sim	12
	Não	4
Regime de Contrato	Concurso Público	12
	Contrato Emergencial	3
	Prest. Serviços (pessoa jurídica)	1
Realiza alguma atividade no serviço público, além do CRAS, no mesmo município	Sim	2
	Não	14
Desenvolve atividade profissional em outro local/município	Sim	7
	Não	9

Fonte: os autores, 2014.

Em relação a tempo em anos que os profissionais estão formados, podemos perceber que grande parte destes está formado há pouco tempo, e ao término da formação acadêmica logo se inseriram para realizar seu trabalho enquanto profissional da psicologia no CRAS. Outro dado a ser analisado é que a grande maioria dos profissionais desenvolvem suas atividades em instituições que podem ser consideradas próximas a região em que foi realizada a sua formação acadêmica.

Como mostra a Tabela 1, a maioria dos participantes (11) possuem ou estão realizando curso de especialização, podemos perceber também uma variedade de temas que não estão vinculados ao trabalho que estes profissionais realizam na instituição CRAS, entre os temas estão os seguintes: Avaliação Psicológica e Psicodiagnóstico; Perito em Trânsito, Brinquedoteca; Psicologia Organizacional e do Trabalho Ênfase em Gestão Estratégica de Pessoas; Cognitivo Comportamen-

tal; Psicologia do Trânsito; Especialização em Orientação Escolar; Especialização em Psicologia Sistêmica e Psicopedagogia Institucional; Psicologia Clínica; Gestão de Serviço em Saúde.

Os sujeitos participantes desta pesquisa tem um regime de trabalho de 20 ou 40 horas e sua entrada junto ao CRAS na grande maioria deu-se através de concurso público como estabelece a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS, 2006). Nos serviços públicos o preenchimento dos cargos, deve ser realizado por meio de nomeação dos respectivos aprovados em concursos públicos, afim de suprir as necessidades estabelecidas pelo serviço e respeitando as atribuições e competências das

Tabela 2. Formação Acadêmica

Categoria	Sub-categorias
A formação acadêmica deu embasamento necessário para o trabalho junto ao CRAS?	Relativa a aspectos práticos do trabalho do Psicólogo no CRAS.
	Relativa a aspectos teóricos da formação do Psicólogo

Fonte: os autores, 2014.

Através da resposta dos participantes podemos observar que a ideia predominante foi a de não terem tido o embasamento necessário durante a formação acadêmica para realizar o trabalho no CRAS, pois segundo alguns dos indivíduos houve a implantação do CRAS após a formação, ou ter sido um assunto pouco tratado durante o período de formação, de modo que apontam a falta de definição do papel do psicólogo no CRAS. Os participantes formados há mais tempo destacam ainda o foco da formação na clínica individual.

A primeira sub-categoria discorre sobre a formação insuficiente relacionada aos aspectos práticos do trabalho do Psicólogo no CRAS, onde houve uma necessidade dos profissionais buscarem cursos específicos da área em busca de compreender este meio de atuação. Destacam ainda a falta de conhecimento da legislação, onde muitos profissionais tiveram o primeiro contato quando já estavam exercendo seu trabalho junto à instituição o que implica na grande dificuldade de definição de qual trabalho o Psicólogo deve exercer junto ao CRAS. Algumas dessas ideias podem ser percebidas nesta fala:

esferas de governo devendo ser compatível com o Plano de Assistência Social, desta forma buscando a garantia da qualidade de execução dos serviços oferecidos (NOB-RH, 2006).

No que diz respeito à formação acadêmica dar o embasamento necessário para o profissional de psicologia desenvolver o trabalho junto ao CRAS, através das respostas dos participantes pode-se constatar uma categoria que destaca a formação como sendo insuficiente. Esta categoria integra duas subcategorias uma relativa a aspectos práticos do trabalho do Psicólogo no CRAS e outra referente aos aspectos teóricos da formação do Psicólogo, como mostra a tabela 2.

Com relação às disciplinas com certeza tenho embasamento teórico, porém percebo que no CRAS necessitamos entender de leis e programas que nunca tinha ouvido até então[...]. Acabo estudando, lendo, pesquisando, visitando outros CRAS e com estas trocas percebo que vamos nos aprimorando e compreendendo melhor o nosso espaço psi no CRAS (Sujeito 1).

Já a segunda sub-categoria diz respeito a uma formação insuficiente que está relacionada a aspectos teóricos da formação do Psicólogo. Os participantes justificam tal situação pelo surgimento e implantação dos CRAS após a formação acadêmica de alguns, e para os formados há mais tempo, quando os cursos apontavam uma formação voltados a clínica.

Não, na época da faculdade tínhamos uma cadeira que tratava no geral sobre a psicologia comunitária, não falava-se em CRAS e o foco principal da faculdade de psicologia na UPF era a psicanálise (Sujeito 11).

Segundo Flores e Lima (2013), uma formação mais voltada à clínica deve-se ao fato de que a Psicologia desde sua regulamentação sofreu influências diretas do modelo biomédico, que tem um foco mais voltado para a perspectiva de atuação curativa e direcionada a prática clínica.

Já os participantes formados há menos tempo destacam uma formação mais sólida na Psicologia Social Comunitária, entretanto não discutindo a atuação no âmbito do SUAS/CRAS. Como pode ser visto no seguinte excerto:

Não. Na época em que cursei a cadeira de Psicologia Social, os CRAS estavam sendo implantados recentemente nas cidades e não tinham relatos e fundamentações a respeito do trabalho profissional nesse local (Sujeito 7).

A respeito a relação teórico-prática, os participantes apontaram quais os conhecimentos teóricos que fundamentam a sua prática no trabalho no CRAS, estes citaram diversas disciplinas, abordagens e teorias que perfazem seus conhecimentos, como pode ser visto na tabela 3.

Tabela 3. Conhecimentos Teóricos que fundamentam a Prática

Conhecimentos Teóricos	Frequência
Abordagem Sistêmica	7
Psicanálise	4
Psicologia Social e Comunitária	8
Teoria Cognitivo Comportamental	2
Políticas Públicas	4
Psicologia do Desenvolvimento	2
Psicologia Organizacional e do Trabalho	1
Teorias Grupais (Técnicas, Dinâmicas)	6
Psicologia Clínica	2
Psicologia Escolar	1
Saúde Mental	1
Psicodrama	1
Psicologia das Instituições	1

Fonte: os autores, 2014.

O segundo módulo do instrumento de coleta, diz respeito às características do trabalho no CRAS. No que tange as atividades desenvolvidas no CRAS, os participantes citam realizar diversas atividades que foram agrupadas na análise em três tipos: as atividades internas ao CRAS; as de atendimento ao público; e aquelas relacionadas a outros órgãos e instituições, como mostra a tabela 4.

Através das atividades realizadas pelos profissionais podemos perceber que 15 deles citam

como parte do seu trabalho acolhimentos e atendimentos individuais. A prática de acolhimento neste contexto tem se visto como realizada por diversos profissionais que atuam na perspectiva de receber os usuários do serviço e ouvir as necessidades trazidas pelos mesmos. A prática do acolhimento não é exclusiva do profissional da Psicologia, mas de todos aqueles que trabalham junto ao CRAS (Flores & Lima, 2013).

Tabela 4. Atividades Realizadas

Tipo	Atividades	Freq.
INTERNAS DO CRAS	Registro no Sicon (da frequência dos usuários), Preenchimento de formulário do SUAS, Registro de atividades em geral, Organização de Fluxo de Dados	5
	Visitas e Contatos Telefônicos a Instituições	1
	Elaboração e Preenchimento de Relatórios e Pareceres	4
	Organização de Eventos, atividades e campanhas	3
	Desenvolvimento Acompanhamento e Avaliação de Projetos Realizados no PAIF	2
	Reuniões de Equipe, elaboração de projetos	9
	Funções Administrativas	2

	Acompanhamento do Programa Sócio-Educativo; PAIF;	9
	Trabalho com Grupos	16
	Encaminhamento para Consultas	1
	Agendamento de Perícias	1
	Acompanhamento de Pacientes em Consultas	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Psicodiagnóstico	1
	Atendimento Psicossocial, acolhimentos, atendimentos individuais	15
	Encaminhamento de Laudos para Internação (saúde mental)	1
	Mediação de Conflitos	1
	Orientações gerais	2
	Visitas Domiciliares e Busca Ativa	15
	Atendimento com a Assistente Social	2
	Palestras	5
	Contato e Encaminhamentos com Profissionais da Rede de apoio ou outros	6
	Atendimento de Demanda Encaminhada por Outros Órgãos	3
RELACIONADAS A OUTROS ÓRGÃOS/ INSTITUIÇÕES	Assessoria ao Conselho Tutelar	1
	Atendimento a Demandas do Município	1
	Participação em Conselhos e outros grupos de trabalho	7
	Estudos Psicossociais para o Judiciário	1
	Capacitação para Agentes de Saúde	1

Fonte: os autores, 2014.

Outro ponto citado acima que merece atenção é os atendimentos individuais referido pelos profissionais, que diverge de forma direta ao que está preconizado nos manuais que normatizam a prática no CRAS. Portanto mesmo havendo o fato dos participantes alegarem realizar atendimentos individuais o mesmo não configura-se como atendimento psicoterapêutico ou clínico por parte dos psicólogos, estando de acordo com Manual de Orientações Técnicas do CRAS (2009), o qual estabelece que,

os profissionais da Psicologia não devem adotar o atendimento psicoterapêutico no CRAS. Assim, esses profissionais não devem “patologizar” ou categorizar os usuários do CRAS nos seus atendimentos, mas intervir de forma a utilizar dos seus recursos teóricos e técnicos para: a) compreender os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulne-

rabilidade e risco social de famílias e indivíduos, b) contribuir para a prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, e c) favorecer o desenvolvimento da autonomia dos usuários do CRAS. Esses profissionais devem fazer encaminhamentos psicológicos para os serviços de saúde, quando necessários (MDS, 2009, p. 65).

No que diz respeito à finalidade das atividades realizadas pelo profissional de psicologia no âmbito do CRAS, podemos destacar através das respostas dos participantes uma categoria que dispõe sobre o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a partir desta categoria emergiram duas subcategorias, a primeira relativa à prevenção e promoção e a segunda subcategoria relativa à orientação e acompanhamento comunitário individual, como mostra a tabela 5 a seguir.

Tabela 5. Categorias e Subcategorias a respeito da finalidade das atividades

	Categoria	Sub-categorias
Qual a finalidade das atividades desenvolvidas no CRAS?	Fortalecimento de Vínculos Familiares e Comunitários.	Prevenção e Promoção Orientação e Acompanhamento Comunitário/Individual.

Fonte: os autores, 2014.

Mediante análise das respostas podemos observar que a ideia predominante referente à finalidade das atividades forma uma categoria, que diz respeito ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, esta que é proposta na política do SUAS. A primeira subcategoria emergente desta pesquisa discorre sobre a prevenção e promoção de saúde, onde segundo os participantes, busca-se prevenir a violência, o uso de drogas e constatar situações de risco e desta forma busca-se promover a independização e emancipação dos usuários, e o desenvolvimento de potencialidades. Algumas destas ideias podem ser vistas nas seguintes falas:

Sujeito 1 “Fortalecimento de vínculos familiares e comunitários; Protagonismo Social; Autonomia; Criatividade [...]”

Sujeito 12 “Principalmente emancipação da família.”

A segunda subcategoria discorre sobre a orientação e acompanhamento comunitário e individual, esta refere sobre a orientação dos usuários no que for necessário, acompanhamento de situações de vulnerabilidade em busca de diminuir sua intencidade, a (re) inserção do usuários na sociedade, mediação de conflitos apresentados, esclarecimentos de dúvidas que os sujeitos trazem como a ser sanadas, mudança de vida e oportunizar o conhecimento dos direitos de cada um. Como podem ser percebidas nestas falas:

Sujeito 7 “A inserção do indivíduo na sociedade dentro do contexto social vivenciado por ele, buscando o bem estar do sujeito juntamente com o equilíbrio social.”

Sujeito 13 “Acredito que a finalidade das atividades do CRAS como um todo - incluindo o

trabalho do Psicólogo - é de ampliar o acesso das pessoas atendidas aos seus direitos, para que elas tenham mais conhecimento dos seus direitos, das suas possibilidades, sejam pessoais, profissionais, emocionais.”

Segundo a PNAS uma das principais ações do CRAS é a prevenção de situações de risco, buscando o fortalecimento do convívio familiar e o desenvolvimento da qualidade de vida familiar-comunitário que é o objetivo central do trabalho desenvolvido pelo psicólogo social. Cabe destacar que qualquer que seja a intervenção em um grupo familiar é essencial levar em conta sua singularidade no contexto social em que se encontra (Scarparo & Guareschi, 2007 citado por Silva & Corgozinho, 2011).

O terceiro módulo diz respeito às principais dificuldades encontradas no trabalho desenvolvido pelo psicólogo no CRAS, foi possível constatar três ideias predominantes, estas formaram três categorias. A primeira discorre sobre relacionamento interpessoal, a segunda categoria está relacionada a dificuldades em relação ao trabalho e a terceira está relacionada a dificuldades no trabalho aos usuários. A segunda categoria formou três subcategorias, a primeira referente a uma formação profissional insuficiente para o trabalho, a segunda subcategoria relacionada à definição de papéis e a terceira relacionada a dificuldades na organização do trabalho. A terceira categoria apresentou duas subcategorias, a primeira diz respeito a dificuldades encontradas no funcionamento dos usuários e a segunda subcategoria está relacionada a dificuldades referente a situações sociais. A tabela 6 apresenta as categorias e subcategorias descritas acima.

Tabela 6. Categorias e Subcategorias referente às dificuldades

	Categorias	Sub-categorias
Principais dificuldades encontradas no trabalho?	Relacionamento Interpessoal.	
	Trabalho	Formação Profissional Insuficiente para o Trabalho. Definição de Papéis. Organização do Trabalho.
	Usuários	Funcionamento do Usuário. Situações Sociais.

Fonte: os autores, 2014.

A primeira diz respeito às dificuldades vivenciadas no relacionamento interpessoal, são destacadas desde fofocas e inimizades, falta de diálogo, relacionamento complicado com a Assistente Social e um pouco reconhecimento da gestão, estas ideias podem ser confirmadas nas seguintes falas.

Sujeito 1 “Dificuldades de manter um bom relacionamento com os A.s. tendo em vista que eles acreditam que são os “melhores” e tem razão em praticamente tudo o que fazem/dizem; Fofocas e amizades - particulares - que prejudicam o desenvolvimento do trabalho; Falta de diálogo; E, principalmente, discernir o “real” papel do psicólogo nos CRAS.

Sujeito 16 “O maior problema é a falta de apoio e compreensão do trabalho por parte da gestão. Há muita política envolvida e deve-se fazer o trabalho para “aparecer” e não exatamente para auxiliar a quem necessita. Falta de autonomia para desenvolver o que é preciso. Falta de reconhecimento profissional.”

Um relacionamento interpessoal que se constitui como uma dificuldade para o trabalho denota o quanto o trabalho multiprofissional exigido no CRAS pode ficar comprometido. 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 referente 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, como podemos ver nas seguintes falas:

Sujeito 3 “Poucos cursos para psicólogos dos CRAS. Os que tem geralmente são para assistentes sociais e os psicólogos acabam indo também,

é importante para conhecermos melhor, porém acredito que tenham particularidades nossas que poderiam ser mais exploradas.”

Sujeito 11 “Diretrizes mais específicas para a função do psicólogo dentro do CRAS; Cursos que não sejam voltados somente para Assistentes Sociais e gestor, entrevistador e digitador do bolsa família.”

A segunda subcategoria formada através da categoria dificuldades no trabalho é relativa a definição de papéis, onde os profissionais da psicologia sentem dificuldades em distinguir o seu trabalho e do Assistente Social, esta cognição é percebida na seguinte fala:

Sujeito 10 “A principal dificuldade foi no início, tendo em vista que a universidade não deu embasamento para atuação no Sistema Único de Assistência Social - SUAS, além disso, o papel do psicólogo no CRAS não é totalmente esclarecido, de forma que ambos os profissionais (Psicólogo e Assistente Social) desenvolvem o mesmo trabalho, em conjunto ou não.”

E a terceira subcategoria é relativa a organização do trabalho, destacando a falta de verbas, profissionais e carga horária insuficiente. Estas afirmações podem ser observadas nas seguintes falas:

Sujeito 5 “Equipe incompleta, pois há: Uma psicóloga 40h, uma auxiliar de nível médio 20h e uma assistente social 40h, esta que além do CRAS atende toda demanda do município, por não haver outra. (...) gestores priorizam algumas demandas por questões políticas, e limitam outras necessárias, assim como a necessidade de uma equipe completa para o CRAS.”

Sujeito 4 “[...]falta de verbas; anteriormente, falta de equipamentos, material de expediente; dificuldade em compreender o trabalho do psicólogo no CRAS; em muitos momentos resolvemos apenas questões emergenciais e não conseguimos realizar projetos no local de trabalho[...];

A terceira categoria referente as dificuldades encontradas pelo psicólogo no trabalho no CRAS diz respeito aos usuários, esta categoria forma duas subcategorias, a primeira relativa ao funcionamento dos usuários, como resistência, comodismo e desistência. Estas afirmações podem ser percebidas na seguinte fala.

Sujeito 8 “As maiores dificuldades encontradas no CRAS é questão a continuidade dos atendimentos, tanto individual como em grupos, as

peças geralmente começam os grupos e os atendimentos e desistem. Outra (...) é a questão de amenizar os problemas sociais básicos, muitas vezes tentamos várias maneiras de arranjos diferentes não obtendo êxito.”

A segunda subcategoria emergente a categoria das dificuldades encontradas em relação aos usuários, é relativa as situações sociais, como extrema vulnerabilidade e dificuldade de acesso dos usuários, como é visto na seguinte fala.

Sujeito 2 “Resistência por parte de algumas famílias, comodismo, falta de tempo pra planejamento, falta de capacitação referente ao CRAS, dificuldade de acesso a algumas famílias, famílias vivendo em extrema vulnerabilidade social.”

Segundo Senra e Guzzo (2012), os desafios vão para além da atuação técnica, devido a inserção neste campo de atuação ser vista como contraditória e difícil na relação entre os profissionais, a sua prática e a instituição de ordem pública.

Pode-se observar a partir deste estudo que o trabalho desenvolvido pelos profissionais da psicologia nos CRAS tem seguido muito daquilo que as normas operacionais estabelecem nos manuais, por outro lado fica evidente a dificuldade em estabelecer com clareza o papel do profissional psicólogo nesta política. Entre os desafios destaca-se, sobretudo, as dificuldades de relacionamento interpessoal e trabalho em equipe e a implicação da dificuldades de definição de papéis. Estas situações precisam ser trabalhadas estrategicamente pelos atores do CRAS buscando a resolução.

Outro ponto que merece destaque é que embora a maioria dos municípios tenha o profissional no CRAS de acordo com a legislação, alguns ainda precisam desenvolver outras atividades, o que por vezes dificulta a realização do trabalho na política de assistência. Estes aspectos precisam ser explorados e discutidos, sobretudo com gestores municipais, para elucidar o trabalho da psicologia nos diferentes espaços e as singularidades destes fazeres precisam ser respeitadas. Nestes sentido cabe ao profissional psicólogo ter clareza da atuação nas diferentes políticas e espaços de trabalho a fim de auxiliar os gestores a compreender os diferentes fazeres do psicólogo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A política de assistência social tem sido uma grande conquista que constrói-se paulatinamente no Brasil. Oferecendo ajuda, um olhar para o outro e levando auxílio a milhões de pessoas que se encontram em situação de risco e/ou vulnerabilidade social, mas sobretudo buscando garantir direitos. O que tem possibilitado a cidadania, e a busca por dignidade humana. Através da política de assistência social a psicologia ganhou seu lugar junto a assistência, que anteriormente era limitado e até mesmo inexistente. Através da conquista deste espaço, o profissional da psicologia tem buscado promover ações que auxiliem na execução de ações e programas que visam a garantia de direitos, mas não sem uma série de dificuldades, sobretudo as de ordem das divergências profissionais com outras categorias diretamente implicadas nesta política.

O presente estudo nos possibilitou perceber que a inserção do psicólogo até hoje demanda muitos desafios. Um importante ponto que deve ser destacado é a necessidade de formação e qualificação dos profissionais. Podemos observar que a formação acadêmica de muitos dos participantes desta pesquisa não ofereceu os subsídios necessários para uma prática destinada a assistência, o que requer destes profissionais uma formação paralela ao serviço que desenvolvem na instituição CRAS, ao perceber a falta de conhecimentos que permeiam as suas atividades.

O trabalho deve buscar promover um melhor entrosamento entre psicólogos e assistentes sociais, um engajamento de suas práticas para uma melhor resolução de suas atividades bem como oferecer um serviço completo aos usuários. Desta forma, procurar reduzir ações individualizadas destes profissionais e buscar uma redefinição das atividades promovidas e ações calcadas no coletivo.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade, L.F.de & Romagnoli, R.C. (2010). O psicólogo no CRAS: uma Cartografia dos Territórios Subjetivos. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30 (3), p. 604-619.
- Bardin. L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Editora Edições 70.
- Brasil (1988). *Constituição Federal*, de 05.10.88. Atualizada com as Emendas Constitucionais Promulgadas.

- Brasil (1993). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. *Lei Orgânica de Assistência Social. Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993*, publicada no Diário Oficial da União, Brasília, 8 dez. 1993.
- Brasil (2009). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Orientações técnicas para o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS*. Brasília, DF.
- Brasil (2004). *Política Nacional de Assistência Social*. Brasília, 2004.
- Brasil (2006). *Norma Operacional Básica do Suas (NOB-RH/Suas)*. Brasília.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) (2007) *Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS*. Conselho Federal de Psicologia, Brasília-DF.
- Cruz, J.M. de. (2009). Práticas Psicológicas em Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). *Psicologia em Foco*. Aracaju. 2(1), p.11-27.
- Fontanele, A.F.G. (2008). *Psicologia e Sistema Único de Assistência Social-SUAS. Estudo sobre a inserção dos psicólogos nos CRAS*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Psicologia - Universidade Federal do Ceará. Fortaleza.
- Macedo, J.P. Sousa, A.P. de; Carvalho, D.M. de; Sousa, F.M.S. de & Dimenstein, M. (2011). O Psicólogo Brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos? *Psicologia em Estudo*. Maringa, 16(3), p. 479-489.
- Mota, S. T. & Goto, T.A. (2009). Plantão psicológico no CRAS em Poços de Caldas. *Fractal: Revista de Psicologia*, 21(3), p. 521-530.
- Senra, C. M. G. & Guzzo, R. S. L. (2012). Assistência Social e Psicologia: Sobre as Tensões e Conflitos do Psicólogo no Cotidiano do Serviço Público. *Psicologia e Sociedade*, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 293-299.
- Senra, C.M.G. (2009). *Psicólogos Sociais em uma instituição pública de assistência social: analisando estratégias de enfrentamento*. Tese de Doutorado, Pós-Graduação em Psicologia - PUC-Campinas, Campinas-SP.
- Silva, J. V. & Corgozinho, J.P. (2011). Atuação do Psicólogo, SUAS/CRAS e Psicologia Social Comunitária: Possíveis Articulações. *Psicologia e Sociedade*. v.23, p. 12-21.
- Sobral, M. F. C & Lima, M. E. O. (2013). Representando as práticas e praticando as representações nos CRAS de Sergipe. *Psicologia Ciência e Profissão*. v. 33, n. 3. p. 630-645.
- Ximenes, V. M.; Paula, L.R.C. de & Barros, J.P.P. (2009). Psicologia Comunitária e Política de Assistência Social: Diálogos sobre atuações em comunidades. *Psicologia Ciência e Profissão*. 29(4), p. 686-699.
- Yamamoto, O.H. & Oliveira, I.F.de. (2010). Política Social e Psicologia: uma trajetória de 25 anos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23 (nº especial), p. 9-24, 2010.

The psychologist in CRAS: characteristics and challenges of professional practice

ABSTRACT

This is a field study and descriptive, whose aim was to analyze the characteristics and challenges of the role of the psychologist in the Reference Centres for Social Assistance (CRAS) in the municipalities of Amapá-RS region. We sought to evaluate the profiles of professionals the features of the work of psychologists in CRAS, the challenges presented and the theoretical approaches to the work of these professionals. Attended by 16 psychologists who responded to an online questionnaire through Google Docs - a virtual computing platform, free, for creating, storing and questionnaires. Characterising data were analyzed using descriptive statistics. Already textual data were subjected to content analysis following the model proposed by Bardin. The results indicate that the work follows the guidelines of the national social welfare policy, however highlight the need to define the role of psychologists in social welfare policy and the importance of continuing education. Research also shows that education of many of the participants did not provide the necessary support for a practice designed to support, leading professionals who perform their activities in CRAS seek training that enable the necessary basis. Among the challenges encountered highlights the difficulty of interpersonal relationships between psychologists and social workers, defining the roles of different professionals working in CRAS, which is seen by participants as an obstacle in the development of the activities of these professionals and other difficulties related to the lack commitment of members towards the service.

Keywords: Psychology, Reference center for social assistance, Performance psychologist.

Recebido em: 14/11/2014

Avaliado em: 18/11/2014

Correções em: 14/12/2014

Aprovado em: 14/05/2015

Editor: Vinícius Renato Thomé Ferreira