

# O Papel do Psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social

## The Psychologist's Role in the Social Assistance Reference Center

Leonam Emanuel Ferreira Cardoso<sup>1</sup>, Rodolfo Ferreira Guimaraes<sup>2</sup>, Roberta Barbosa da Silva<sup>3</sup>

### Resumo

**Como citar esse artigo.** CARDOSO, L. E. F. C.; GUIMARÃES, R. F.; da SILVA, R. B. O Papel do Psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social. *Mosaico - Revista Multidisciplinar de Humanidades*, Vassouras, v. 13, n. 1, p. 112-123, jan./abr. 2022.

No Brasil, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a unidade pública e gratuita responsável pela oferta de serviços de Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). É um serviço que atua mediante a intervenção de equipes multidisciplinares, voltado para o atendimento da população, especialmente nas áreas de maior vulnerabilidade e risco social. Frente a isto, considerando os múltiplos papéis desempenhados pelos Psicólogos, este artigo visa, sobretudo, abordar a estrutura do CRAS e elencar os papéis desempenhados por esses profissionais no âmbito desse dispositivo, na intervenção social, contextualizando sua relevância para o cumprimento do papel da Assistência Social no Brasil. Como metodologia, utilizou-se uma revisão de literatura, com consulta a fontes disponíveis nos meios eletrônicos, especializada no tema, visando um maior aprofundamento dos conhecimentos adquiridos durante o cumprimento do estágio supervisionado. Foi possível concluir que no CRAS o psicólogo desenvolve atividades que permitem estabelecer uma conexão entre os usuários e seus conflitos, propiciando um espaço onde as demandas subjetivas podem emergir e, com elas, os conflitos podem ganhar uma dimensão mais ampla, possibilitando intervenções preventivas e disponibilizando procedimentos e encaminhamentos.

**Palavras-chave:** CRAS; Assistência Social; Atuação do Psicólogo.

### Abstract

**Nota da Editora.** Os artigos publicados na Revista Mosaico são de responsabilidade de seus autores. As informações neles contidas, bem como as opiniões emitidas, não representam pontos de vista da Universidade de Vassouras ou de suas Revistas.

In Brazil, the Social Assistance Reference Center (CRAS) is the free public unit responsible for offering Basic Social Protection services of the Unified Social Assistance System (SUAS). It is a service that operates through the intervention of multidisciplinary teams, focused on the care of the population, especially in the areas of greater vulnerability and social risk. In view of this, considering the multiple roles played by psychologists, this article aims, above all, to address the structure of cras and list the roles played by these professionals in the scope of this device, in social intervention, contextualizing its relevance for the fulfillment of the role of Social Assistance in Brazil. As a methodology, we used a literature review, with consultation with sources available in electronic media, specialized in the theme, aiming at a deeper deepening of the knowledge acquired during the performance of the supervised internship. It was possible to conclude that in CRAS the psychologist develops activities that allow establishing a connection between users and their conflicts, providing a space where subjective demands can emerge and, with them, conflicts can gain a broader dimension, enabling preventive interventions and making procedures and referrals available.

**Keywords:** CRAS; Social Assistance; Psychologist's Performance.

## INTRODUÇÃO

O Brasil é um país marcado pela desigualdade e pelas injustiças sociais caracterizadas pela fome, pobreza e falta de acesso aos direitos humanos fundamentais para aqueles de classes sociais economicamente mais baixas. As situações de risco e de vulnerabilidade social estão presentes em todo o país; entretanto, nas comunidades e localidades mais carentes, sobretudo nos grandes centros urbanos,

Afiliação dos autores:

<sup>1</sup>Discente do Curso de Psicologia, Universidade de Vassouras, Vassouras, RJ, Brasil.

<sup>2</sup>Docente do Curso de Psicologia, Universidade de Vassouras, Vassouras, RJ, Brasil.

\* Email de correspondência: leonamemanuel@icloud.com

Recebido em: 17/09/2021. Aceito em: 29/10/2021.

as diferenças no acesso a bens e serviços ficam ainda mais evidentes, como é apresentado por Costa e Marguti (2015) em sua obra Atlas da Vulnerabilidade Social nos Municípios Brasileiros.

As circunstâncias de violência, marcadas pelo tráfico e consumo de álcool e outras drogas, além de muitos problemas de saúde pública, atreladas às circunstâncias de empobrecimento das populações, afetam de forma direta e indireta a qualidade e as perspectivas de vida das pessoas. Sobretudo da parcela da sociedade brasileira formada pelos negros e pardos; conforme aponta Machado (2002) em seu trabalho sobre a prevalência da população negra nas regiões marcadas por tais circunstâncias, tendo em vista o êxodo ocorrido após a abolição da escravidão e o estabelecimento de comunidades acentuadamente carentes. Além disso, a falta de investimentos do Estado em estrutura e políticas públicas voltadas para essas populações, em períodos anteriores da história brasileira, contribuíram de forma definitiva e direta para o agravamento das circunstâncias de desigualdade social. Assim, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) surge para suprir as carências e trazer respostas aos problemas decorrentes da desigualdade social, que também pode ser vista como uma desigualdade histórico-estrutural, na medida em que expressa um processo de exclusão social que foi tolerado por muito tempo (BRASIL, 2009).

Atualmente, as equipes de trabalho que atuam nessas instituições, tais como assistentes sociais, médicos e psicólogos, ganharam uma posição de destaque e de grande responsabilidade nas intervenções, visando mudanças na qualidade de vida dos indivíduos presentes nas comunidades carentes. Em face disso, não há como negar a importância do papel exercido pelos Psicólogos como agentes essenciais de transformação social (MACHADO, 2002), a partir do momento em que, junto aos demais profissionais, promovem uma conexão entre o poder público e os mais vulneráveis, conexão esta importante para que o Estado cumpra com os seus deveres estabelecidos na Constituição de 1988 (BRASIL, 1988).

Com base em tais entendimentos, este artigo contextualiza e apresenta, através de uma revisão da literatura especializada na temática, o papel do Psicólogo enquanto agente de transformação no CRAS, na intervenção social. Para tanto, apresenta o Centro de Referência de Assistência Social; exhibe fatores históricos que marcaram a sua trajetória, sua relevância e os obstáculos com os quais tem se deparado; apresenta as normas técnicas de funcionamento vigentes e os serviços prestados à sociedade por este dispositivo; e elenca as atividades desenvolvidas pelo Psicólogo nesta área, salientando a importância desse profissional para que as missões institucionais do CRAS sejam atingidas.

## CONTEXTUALIZANDO E CONHECENDO O CRAS

### Assistência Social no Centro de Referência de Assistência Social

O Plano Nacional de Assistência Social entende como funções da Assistência Social “a proteção social hierarquizada entre proteção básica e proteção especial, a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais” dos cidadãos e coletividades no Brasil (BRASIL, 2005, p. 90). Em especial, cita a vigilância social, a produção e a sistematização de informações, os indicadores e os índices de territorialização das situações de risco social e vulnerabilidade como institutos de fomento e de análise das desigualdades sociais no país que determinam as políticas realizadas pelo Estado.

O Centro de Referência de Assistência Social se insere na proteção social básica e, segundo Carneiro e Costa (2011), na proteção social básica, estando relacionada às atuações concernentes ao enfrentamento das situações nas quais o indivíduo se encontra em risco e sob a ameaça de violação de seus direitos. A proteção social básica visa a prevenção das situações de risco, através de conscientizações e práticas que desenvolvam o potencial e as possibilidades de aquisições por parte do indivíduo, fortalecendo, desta forma, os vínculos tanto familiares como comunitários; e a proteção social especial objetiva alinhar as políticas do Estado com os grupos especialmente vulneráveis e em situação que envolva risco (MACHADO, 2002). Em face disto, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome afirma:

A proteção social tem por objetivos prover atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos

que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (BRASIL, 2005, p. 92)

Neste sentido, compreende-se que a ênfase das ações concernentes à proteção social básica está voltada para qualquer um que esteja em risco social, produzindo e potencializando o acesso aos benefícios sociais. Estes benefícios envolvem, segundo Carvalho *et al.* (2017) e Machado (2002), políticas públicas de desenvolvimento pessoal relacionadas com trabalho, projeção do coletivo, redução de riscos em educação básica e fundamental, regularização da proteção da criança e do adolescente e vários outros fatores presentes no cotidiano da comunidade ou nas periferias brasileiras, tal como as circunstâncias de violência doméstica. Já para Carneiro e Costa (2011),

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' (CARNEIRO; COSTA, 2011, p. 4).

Vale salientar que é neste contexto de vulnerabilidades que o trabalho desenvolvido pelo profissional de Psicologia adquire maior importância, pois produz práticas de articulação com as políticas sociais, visando atender às necessidades e demandas apresentadas pelos mais vulneráveis nos mais diversos espaços, alinhando os projetos de vida e de desenvolvimento pessoal do indivíduo à sociedade ou coletivo em que ele se encontra inserido.

Carneiro e Costa (2011, p. 5) ainda afirmam que “é por meio da ação articulada que é possível responder à complexidade das necessidades e dos problemas trazidos pela situação de pobreza e desigualdade que os Psicólogos e Assistentes Sociais enfrentam no dia-a-dia do CRAS”. E destacam que “as práticas e articulações em prol do atendimento às populações proporcionaram um acúmulo de experiência que abriram possibilidades para a produção de ações intersetoriais capazes de lidar com as demandas”, demonstrando que as ações articuladas vêm ao encontro das necessidades das populações atendidas e visam “redimensionar as intervenções específicas, ampliando o padrão de qualidade e efetividade das ações desenvolvidas”.

Compreende-se, dessa forma, que o serviço no CRAS tem a finalidade de acompanhar as famílias em situações de vulnerabilidade social. Costa (2017) destaca que a presença dos profissionais, psicólogos e assistentes sociais, no CRAS é fundamental para garantir os direitos fundamentais dos usuários, promovendo intervenções que podem ressignificar suas existências como cidadãos atuantes em suas comunidades.

Da mesma forma, o Centro de Referência de Assistência Social tem também uma importância estratégica, segundo Orłowski, Souza e Nadal (2013, p. 1), na garantia destes direitos e na promoção da equanimidade e justiça social, por ter como característica central servir como “porta de entrada de um sistema” que objetiva transformar a sociedade e “contribuir de forma efetiva na coordenação e articulação das políticas sociais no âmbito do território de sua abrangência, na inserção dos usuários dos serviços de Assistência Social e demais políticas, e ainda na proposição de novos serviços e programas.”

Reconhecer, portanto, suas normas básicas de funcionamento, é fundamental para que se compreenda os limites do papel do Psicólogo na relação estabelecida entre CRAS, sociedade e Estado.

### **Normas Técnicas de Funcionamento do CRAS**

Tendo em conta a trajetória da Assistência Social no Brasil, deve-se analisar cuidadosamente as normas técnicas do CRAS visando estabelecer a correta posição, e contribuição, do Psicólogo nesta instituição. Neste

horizonte, o Centro de Referência da Assistência Social é um equipamento físico, territorial, que atende a uma quantidade específica de famílias, calculadas a partir do número de habitantes do município.

A definição do número de famílias a serem referenciadas aos CRAS deve guardar relação com o porte do município, como prevê a NOB-SUAS. No caso dos municípios de médio e grande porte e metrópoles, faz-se necessário analisar se todos os territórios têm 5.000 famílias, ou se a organização intraurbana do município, em territórios de vulnerabilidade, acarretou constituição de alguns territórios menores (devido a obstáculos geográficos, problemas sociais, dentre outros). Nesses casos, podem ser implantados CRAS que referenciam até 2.500 famílias. (BRASIL, 2009, p. 35).

É obrigatório oferecer o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, realizando trabalhos de diagnóstico e prevenção em nível local, além de outras atividades básicas de proteção social. Atualmente, há um sistema interno no SUAS, responsável pela análise dos indicadores de serviços prestados na Assistência Social e que podem ser definidos como: infraestrutura física, oferta de atividades, especialmente o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), horário mínimo de funcionamento dos equipamentos e constituição de uma da equipe técnica (BRASIL, 2009). Este esquema, interno, é qualitativo e quantitativo, desenvolvido sob um sistema de Gestão de Qualidade, com indicadores semestrais que são entendidos como metas e objetivos para cada unidade.

Neste sentido, para cada indicador existem diretrizes e normas sobre o que se deve fazer para garantir a qualidade dos serviços oferecidos. Em relação à infraestrutura física, existe um plano básico para a construção do CRAS, incluindo: espaço para reuniões com famílias, recepção, banheiros e salas de serviço. Todo o plano básico deve ser cumprido pelos profissionais locados na instituição a fim de cumprir os princípios da Administração Pública, conforme o art. 37 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). No entanto, a incerteza da instalação é uma marca registrada desse equipamento; em geral, implementado em edifícios alugados, mal adaptados e sem acesso para pessoas com deficiência, seria necessária a formulação de um pacto nacional com metas de reordenamento anuais claras e com garantias mínimas de conforto e qualidade (BRASIL, 2009). Ou seja, o problema de infraestrutura é real.

Existe também uma grande dificuldade metodológica no posicionamento da oferta do PAIF em relação à sua implementação. O desafio de desenvolver metodologias de atendimento, aliado a necessidade urgente e objetiva de geração de renda das famílias, leva o CRAS a realização de cursos de qualificação profissional e geração de renda, que se mostraram uma atividade muito ativa ao longo da história da assistência social. No entanto, o baixo número de funcionários nas equipes é um desafio para a implementação de serviços de alta qualidade, convivendo com a multifacetada demanda de mão de obra, os requisitos dos sistemas de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) e a necessidade de preenchimento de documentos que consomem parte das horas técnicas que deveriam ser despendidas no atendimento às famílias (BRASIL, 2009)

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome normatizou o horário de funcionamento do CRAS, com o objetivo de mitigar as diferenças na oferta dos serviços entre as diferentes regiões do país, o que comprometia o serviço entregue aos usuários; por exemplo: o CRAS funcionando apenas pela manhã ou pela tarde ou apenas duas horas por dia ou somente aos finais de semana. Assim, a normatização federal exige que os atendimentos ocorram de segunda a sexta-feira, nos turnos da manhã e tarde e com mesmo formato em todos os equipamentos do Brasil, com exceção do CRAS fluvial, que atende as comunidades no norte do país (BRASIL, 2009)

Neste sentido, a Norma Operacional Básica, promulgada em 2012 (BRASIL, 2012), é um importante documento da Assistência Social brasileira, pois possibilita a resolução das dificuldades, bem como, a melhoria da gestão dos CRAS. As normas estabelecem os parâmetros para financiamento e gestão, sem deixar de observar o objetivo das políticas públicas da Assistência Social, que deve prestar um serviço gratuito, universal e de qualidade para aqueles que necessitam. E espera-se que os profissionais, como

o Psicólogo, se adequem a este sistema estruturado com metas e objetivos em face da mudança social pretendida.

## RELAÇÃO LABORAL ENTRE PSICÓLOGO E CRAS

### Atuações e Competências do Profissional Psicólogo

Legalmente, no Brasil a profissão de Psicólogo obteve seu reconhecimento em 1962 pela Lei nº 4.119, de 27 de agosto (REZENDE, 2014). O Conselho Federal de Psicologia foi instituído pela Lei 5.766, de 20 de dezembro de 1971 e regulamentado em 17 de junho de 1977, por meio do Decreto 79.822. Nesse contexto, o Conselho Federal de Psicologia (2008) enfatiza que a atuação do Psicólogo deve estar pautada no que estabelece o Código de Ética Profissional, ou seja, de acordo com os princípios éticos da profissão. Assim, para que uma pessoa seja considerada Psicólogo e possa exercer a profissão é necessário que ela conclua o bacharelado em Psicologia, a formação de Psicólogo e se registre no órgão profissional competente (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2009).

Para Bock (2003) e Rezende (2014), a profissão se constitui enquanto ciência séria e comprometida. Isso contribui para que o profissional atue diretamente com vidas humanas, devendo estar capacitado para atuar com respeito, empatia e responsabilidade, nas mais variadas formas de atendimento à sociedade. Assim, a Psicologia está presente em diversas áreas de atuação, como, por exemplo, na clínica, em ambientes escolares, esportivos, organizacionais, jurídicos e de saúde, entre outros, inclusive nos Centros de Apoio Psicossocial (CAPS) e nos CRAS, que são direcionados ao desenvolvimento da assistência social e humana (BRASIL, 2005), no âmbito da intervenção social. Michels e Fagundes (2014, p. 2) corroboram que o trabalho do Psicólogo engloba “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”.

Além disso, os diversos saberes que compõem a Psicologia permitem que ela promova intervenções nas áreas de Psicopedagogia, Psicomotricidade, Neuropsicologia e Psicologia Social, entre outras, incluindo a área da docência. Em muitos casos, segundo Cruz (2009), o Psicólogo se distancia do atendimento clínico convencional ao realizar o trabalho social nas comunidades. Para Rebouças e Dutra (2010), quando um Psicólogo passa a se relacionar com as demandas de uma determinada comunidade, ele atua como um agente de transformação social.

Mais que uma simples área de conhecimento, nos vários campos em que atua a Psicologia sempre visa a promoção das competências do ser humano. O saber da Psicologia está inserido em várias abordagens que se dedicam ao conhecimento do ser humano, abrangendo desde os aspectos de seu desenvolvimento até a sua interação social.

Trata-se de um campo de conhecimento que visa abranger todas as complexas relações que o ser humano estabelece consigo mesmo e com o outro, com seu mundo interno e o mundo externo. A questão da subjetividade humana, se expressa por meio de suas ações, desejos, emoções, sonhos, ideias, pensamentos e afetos; tornando a área da Psicologia tão complexa que, muitas das vezes, abrange e avalia aspectos imperceptíveis das ciências ditas exatas e não mensuráveis pelos instrumentos de avaliação científica, baseados na objetividade da observação. De acordo com Bock (2003), a transformação da Psicologia em área do conhecimento é uma prática constante à qual os Psicólogos têm se dedicado. As intervenções realizadas pelos Psicólogos com a intenção de promover mudanças sociais, são muitas vezes negadas como uma prática profissional, num discurso que tende a desconsiderar a intencionalidade e a finalidade das ações realizadas, visando tais transformações.

Mas, transformamos o quê? Interferimos no processo psicológico, ou seja, atuamos para transformar algo no processo de registro do mundo que as pessoas fazem. Trabalhamos para (re)criar sentido nesses registros. O processo psicológico, como forma humana de

construção do registro sobre o mundo nos permite organizar a realidade no nível subjetivo e atuar no nível objetivo construindo a realidade; e nesse processo de registro do mundo é o objetivo de trabalho do psicólogo. (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2009, p. 161).

A atuação dos Psicólogos, assim, contribui para a promoção do bem-estar da sociedade, estando presente em todas as fases da vida humana, como, por exemplo, ao ajudar jovens a terem um melhor desempenho na escola ou ao capacitar adultos para lidar com os eventos e relacionamentos da vida. (ALVES; LACERDA; LEGAL, 2012).

A Psicologia, além de estudar os comportamentos e emoções humanas, também considera os ambientes, crenças, culturas, circunstâncias e o resultado das ações humanas na sociedade, incluindo interações e relacionamentos, usando diferentes técnicas em seus estudos, que ajudam a compreender os vários aspectos dos indivíduos. Verifica-se também, que o saber da Psicologia atua na melhoria das interações entre as pessoas, culturas e países para promover relacionamentos mais significativos (BOCK, 2003; ALVES, LACERGA e LEGAL, 2012).

Para Miron e Guareschi (2017), pensar o saber psicológico e o compromisso social dos psicólogos enquanto discurso de transformação da sociedade é uma prática presente ao longo da história da Psicologia e tem sido o objetivo da profissão nas intervenções sociais com o objetivo de garantir os direitos das pessoas na sociedade.

Entendemos que, a partir de uma descontinuidade no processo de institucionalização da profissão que se estabelecia, de um movimento de ruptura com posições até então predominantes dentro da categoria, engendrados em um cenário de transformação do cenário político nacional, são criadas as possibilidades para que temas como política, direitos sociais, cidadania, políticas públicas, entre outros a estes relacionados, passem a ser de interesse para as(os) psicólogas(os), marcando de forma sutil e dispersa a construção da garantia de direitos como um objeto para a profissão, a partir das forças presentes naquele momento histórico e dos problemas que se tentava responder. (MIRON; GUARESCHI, 2017, p. 354-355)

E ao estudar o desenvolvimento mental e o comportamento dos seres humanos em todas as fases de sua vida a Psicologia ajuda os profissionais de saúde a fazer o diagnóstico e a tratar os comportamentos prejudiciais, como o vício em drogas, o fumo e o consumo de álcool (BOCK, 2003). O saber psicológico é utilizado para embasar os diagnósticos de transtornos mentais e desenvolver planos de tratamento mais adequados para cada paciente.

### **O Psicólogo e a Psicologia na Assistência Social no Brasil**

Dado que a atuação do psicólogo pode ser reconhecida como essencial na promoção da cidadania e na garantia dos direitos da pessoa, no âmbito da intervenção social, na área da Assistência Social, o psicólogo atua conjuntamente com os Assistentes Sociais visando formar uma rede de suporte às necessidades das populações atendidas.

O Conselho Federal de Psicologia afirma que “o foco da atuação do CRAS é a prevenção e a promoção da vida, por isso o trabalho do psicólogo deve priorizar as potencialidades” dos usuários. (CFP, 2008, p. 16) Logo, é possível estabelecer uma relação legal de trabalho entre a Psicologia e o CRAS. Neste sentido, a relação da Psicologia com a Assistência Social não está diretamente ligada com as práticas do CRAS, mas com a natureza da profissão, como expressa Machado (2002), quando afirma que, em face de suas atividades, existe uma diferença grande entre o Serviço Social prestado e a atuação do Psicólogo nas unidades de serviços públicos do Estado.

Tanto o serviço social quanto a psicologia são campos que equipam os outros com as ferramentas necessárias para se ajudarem. O trabalho social e a psicologia são orientados para o mesmo resultado: reconhecer e tratar doenças mentais e capacitar os indivíduos a melhorar suas próprias vidas. Embora às vezes se sobreponham e se cruzem, cada profissão aborda seu trabalho com os indivíduos de maneira distinta. Como resultado, cada profissão requer diferentes níveis de educação, licenciamento ou certificação. Os assistentes sociais ajudam as pessoas a resolver e lidar com os problemas cotidianos que surgem em suas vidas. Já os psicólogos estudam os processos e comportamentos emocionais, cognitivos e sociais. Eles observam e dão sentido à maneira como um indivíduo se relaciona com os outros e com o ambiente ao seu redor (MACHADO, 2002, p. 102)

Em conformidade com as diretrizes do atendimento dos psicólogos no CRAS, estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia, suas ações devem visar o fortalecer a identidade e a subjetividade dos usuários. Ao intervir no microsistema – o indivíduo e a unidade familiar –, as intervenções do profissional de psicologia avançam num grau de complexidade cada vez mais ampliado, até atingir questões mais abrangentes e complexas na comunidade, tais como a violência doméstica, os abandonos e as dificuldades escolares e de aprendizagem, entre outras. (MACHADO, 2002).

Zaith (2012, p. 9), em artigo sobre os desafios que os psicólogos enfrentam no CRAS, argumenta que “as atividades e os serviços oferecidos nos CRAS são realizados através de entrevistas individuais, oficinas de convivência, oficinas de geração de renda e grupos socioeducativos”, produzindo o fortalecimento da autoestima dos indivíduos, dos vínculos entre os membros integrantes da família e também entre as comunidades. Lauriano, Silva e Pessini (2011, p. 234), por sua vez, afirmam que a assistência ofertada no CRAS para a população é constituída por “uma rede de apoio às famílias e indivíduos em vulnerabilidade social, que oferece serviços de atendimento ao público, como o bolsa família, benefício de prestação continuada (BPC), carteira do idoso, passe livre, dentre outros benefícios”.

Ainda, conforme destacado por Lauriano, Silva e Pessini (2011), a assistência fornecida aos indivíduos vulneráveis se constitui como garantia de vida mais digna. Podendo o trabalho ocorrer de formas variadas, abrangendo desde a demanda por atendimento individual até o trabalho feito coletivamente pelos usuários do serviço, contribuindo para fortalecer os laços afetivos, sociais e de inclusão social. Assim, conforme as diretrizes do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2008), no âmbito da Assistência Social a atuação do psicólogo apresenta as seguintes características: fortalecimento das políticas públicas e do cliente do serviço como titular de direitos. Neste caso, o psicólogo irá focar seu trabalho de intervenção de acordo com as necessidades apresentadas por cada usuário.

O Conselho Federal de Psicologia, em observação à atuação do Conselho Federal de Serviço Social, define como papel característico do psicólogo no campo da Assistência Social:

Por meio de atuação interdisciplinar o(a) psicólogo(a) pode atender a crianças, adolescentes e adultos, de forma individual e/ou em grupo, priorizando o trabalho coletivo, possibilitando encaminhamentos psicológicos quando necessário, desenvolvendo métodos e instrumentos para atendimento e pesquisa com um olhar para o grupo familiar. As ações devem ser integradas com outros (as) profissionais dentro do serviço, bem como com outros serviços visando o trabalho em rede (CFSS-CFP, 2007, p. 33).

Em conformidade com essas diretrizes, o atendimento psicológico no CRAS difere da prática tradicional na clínica, dado que o trabalho do psicólogo estará direcionado para o contexto familiar e social, ainda que o atendimento possa ser individualizado. E sua atuação com grupos possibilita uma maior articulação entre as necessidades de cada região ou comunidade na qual o serviço esteja inserido. No mesmo contexto, Dentz e Oliveira (2013) apontam que o psicólogo proporciona uma escuta qualificada aos usuários do CRAS, pois cria um contexto no qual esse usuário se sente acolhido. O psicólogo, então,

contribui para uma maior reflexão acerca das dificuldades enfrentadas pelos indivíduos que usam o serviço e os meios através dos quais seja possível diminuir ou contornar estas adversidades, resgatando e fortalecendo a autoestima dos indivíduos, auxiliando-os na criação de seus projetos de vida, intervindo de forma direta e indireta no processo de transformação social.

Conforme destacado por Dentz e Oliveira (2013), a escuta e o acolhimento se tornam de extrema importância para esses usuários. A partir da realidade de cada um, da sua história, das vulnerabilidades em que está inserido, das suas necessidades e exclusões vivenciadas, o atendimento psicológico pode ser percebido como uma base de confiança para uma transformação acentuada. No CRAS, o psicólogo promove atividades em grupo e realiza dinâmicas com ênfase na intervenção psicossocial.

Sarriera *et al.* (2004, p. 27) explicam que “a intervenção psicossocial tem como objetivo principal possibilitar melhores condições humanas e de qualidade de vida”. Assim, a intervenção psicossocial centra-se nas atividades de interação do sujeito com o ambiente social, ou seja, abrange a vida social relacionada com o bem-estar, a saúde mental e a educação. Segundo os autores, é possível definir a intervenção psicossocial como:

[...] uma prática que auxilie a construção dos novos rumos e sentidos de vida que buscamos nessa contemporaneidade, ao valorizar a interação do ser humano e seu contexto, sua mútua influência, bem como considerar as capacidades e recursos próprios dos grupos-alvo para a promoção do bem-estar psicossocial (SARRIERA *et al.*, 2004, p. 40).

Assim, pode-se afirmar que as demandas surgem a partir do meio social no qual o indivíduo/grupo está inserido. Portanto, a atuação dos psicólogos voltados para a intervenção psicossocial deve priorizar o trabalho interdisciplinar, garantindo uma melhor abrangência de saberes que contemplem vários aspectos da vida dos usuários e de seus direitos como cidadãos. Segundo Andrade e Romagnoli (2010), o psicólogo passa a ocupar os espaços tanto público quanto político, sendo responsável por realizar uma intervenção nos âmbitos ético, político e social, agindo de forma preventiva e crítica.

Michels e Fagundes (2014), enfatizam que o psicólogo que atua no SUAS enfrenta a necessidade de empreender uma reformulação dos seus conhecimentos, questionando sua possibilidade de aplicação, posto que no CRAS a Psicologia se caracteriza como um espaço fluido e em constante modificação. Também Silva e Corgozinho (2011, p. 13) argumentam que “os psicólogos devem sempre reinventar e criar novas formas de intervenção para a transformação social dos usuários”.

É possível também afirmar que não existe um manual de instrução ou de técnicas prontas e eficazes para as atividades do psicólogo no CRAS frente a todas as demandas que precisa atender. Tal como na sociedade que vivencia constantes mudanças, as realidades se diferenciam entre as comunidades, o que torna necessário ao psicólogo o acompanhamento dessas mudanças e a compreensão profunda de cada realidade social na qual irá atuar.

Na concepção de Leite *et al.* (2011), a Psicologia se apresenta como uma ciência e uma profissão e está em contínua transformação, se atualizando e se adaptando cada vez mais às demandas do mercado em que atua. No entanto, a atuação do psicólogo deve pautar-se na ética e ser embasado na profundidade científica e tecnológica. A garantia de suas contribuições aponta para um trabalho realizado com análise crítica, visando sempre a transformação social da realidade.

Ressalta-se, entretanto, que apesar do relevante e fundamental trabalho dos psicólogos no CRAS, “ainda persiste uma precarização das relações de trabalho, de modo que muitas vezes não é garantido o vínculo permanente do profissional na unidade” (BIASUS; FRANCESCHI, 2015, p. 24). Fatores como baixa remuneração e condições de trabalho, que por vezes concebem a figura do psicólogo como de subordinação, contribuem para este quadro e se destacam como uma realidade vivenciada por muitos profissionais. Cabe à classe como um todo, uma maior ampliação do reconhecimento do seu trabalho e de



sua importância na articulação de políticas públicas voltadas neste sentido.

Enfim, o psicólogo que atua no contexto e no serviço da intervenção social assume o compromisso de “oferecer serviços de qualidade, diminuir sofrimentos, evitar a cronificação dos quadros de vulnerabilidade, defender o processo democrático e favorecer a emancipação social” (CFP, 2008, p. 24). Para tanto, esse profissional deve estar consciente da importância do seu papel, atuando de forma a garantir a equidade e a autonomia dos indivíduos por ele atendidos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Psicologia voltada para a intervenção social tem como objetivo melhorar a qualidade de vida e promover o bem-estar das pessoas, realizando intervenções pontuais em circunstâncias de conflito, tanto individuais quanto coletivas. O Psicólogo que atua na intervenção social procura, neste sentido, gerar ou melhorar as capacidades e habilidades dos indivíduos, grupos, instituições e comunidades, para que tenham melhores condições de analisar sua realidade social e se posicionar diante das diferentes opções que se apresentam, buscando encontrar soluções para suas necessidades.

Entretanto, a atuação do Psicólogo na intervenção social não acontece, muitas vezes, sem a superação de barreiras e resistências impostas tanto pelos indivíduos como pelos próprios agentes atuantes no CRAS, o que pode dificultar a interação entre os profissionais e impedir uma melhor intervenção junto aos usuários do serviço. Esta é inclusive, uma das principais competências observadas no CRAS.

Em última análise, o objetivo do profissional de Psicologia pode ser definido como uma busca constante por uma mudança psicossocial, que vise tornar grupos e pessoas mais capazes de lidar com as conflituosas relações consigo mesmos e com o outro na sociedade, reduzindo e/ou prevenindo situações de risco social e pessoal e promovendo o bem-estar da comunidade, seja por meio da resolução de problemas, seja pela promoção da qualidade de vida.

O foco principal do trabalho do Psicólogo na intervenção social, dentro do Centro de Referência de Assistência Social, é a promoção da interação social. Toda interação social ocorre em uma dialética contínua entre as pessoas e o grupo, entre as pessoas e as instituições e as pessoas e as comunidades onde estão inseridas. Voltada para as transformações sociais que geram maior qualidade de vida e melhores oportunidades de atuação social, a Psicologia tem um papel importante na diminuição das desigualdades vivenciadas por grande parte das populações mais sofridas do país. As circunstâncias de violência e de marginalidade supõem a perda de poder e da capacidade de autonomia do indivíduo em relação à sociedade, que não demonstra interesse em desenvolver políticas públicas voltadas para estas populações. O desmonte das políticas públicas é uma resposta que aponta não apenas para o abandono destas populações, que sobrevivem à margem das oportunidades, sobretudo nos grandes centros urbanos, mas também se apresenta como um sintoma social importante que não deve ser ignorado, sob pena de toda a sociedade ter que arcar com um preço demasiadamente alto por esta negligência.

Assim, é na luta por políticas públicas de qualidade que atua o Psicólogo na intervenção social. Sua área de atuação vai além das premissas e expectativas iniciais da sua formação profissional, adentrando nas áreas das equipes, visando intervenções que afetem todas as esferas da vida do usuário, incluindo sua família e a comunidade em que ele vive.

A compreensão do profissional quanto a importância do seu trabalho na modificação das circunstâncias de adoecimento psicológico dos indivíduos socialmente vulneráveis é fundamental e se estende para além da esfera da comunidade, interferindo em toda a sociedade brasileira, tendo em vista que fomenta a discussão e promoção de políticas públicas que diminuem as distâncias sociais e os abismos que existem entre os diversos grupos sociais que formam esta sociedade.

O impacto social gerado pelas intervenções das equipes multidisciplinares nas quais o psicólogo atua incide não apenas nos resultados imediatos do seu trabalho, que podem ser sentidos pelas pessoas mais próximas, mas continua num processo de revisão de posturas e de conceitos que podem terminar numa mudança social mais significativa. A figura do psicólogo, assim, é fundamental para que todos os demais

procedimentos (sociais, de saúde e políticos) que ocorrem no CRAS sejam viabilizados e internalizados na população-alvo.

Na intervenção social, o profissional de Psicologia atua num espaço em que a comunidade pode se comunicar com o Estado. É também um elo entre o que a lei estipula como direito fundamental e social e os resultados que são apresentados pelo Estado à sociedade. Realiza a conexão entre os usuários em circunstâncias de conflitos e o CRAS, que se estabelece como um campo propício e adequado para a expressão dos conflitos subjetivos, permitindo que o indivíduo possa compreender-se e estabelecer novos modos de interação, ressignificando experiências e superando dificuldades.

No entanto, os psicólogos ainda encontram bastante tensão nas atividades desenvolvidas, tanto devido às condições na realização do seu trabalho – que não são das melhores, em face dos poucos investimentos e ameaças de interrupção pelo Estado –, quanto pelas resistências diversas enfrentadas, que, embora sejam esperadas em função de que qualquer processo de mudança, impossibilitando uma efetiva atuação do profissional.

O psicólogo que atua na área da intervenção social deve entender que o seu papel ultrapassa, muitas vezes, os fundamentos individuais nos quais os procedimentos metodológicos da Psicologia se apoiam, estabelecendo novos desafios ao profissional. Desta forma, atuando no CRAS, o psicólogo deve procurar se atualizar e tomar consciência das mudanças socioeconômicas ligadas às localidades onde atua, procurando reconhecer as demandas resultantes das condições sociais decorrentes.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Laura F. de. e; ROMAGNOLI, Roberta C. O Psicólogo no CRAS: Uma Cartografia dos Territórios Subjetivos. **Revista Psicologia, ciência e Profissão**, p. 604-619, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v30n3/v30n3a12.pdf>. Acesso em: 01 maio 2021.
- ALVES, Roberta B., LACERDA, Márcia A. C. e; LEGAL, Eduardo J. A atuação do Psicólogo Diante dos Desastres Naturais: Uma Revisão. **Psicologia em Estudo**, v. 17, n. 2, p. 307-315, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/jj/pe/a/5wCT3zj4Bg9XBrmL3wfct8D/abstract/?lang=pt>. Acesso em 02 maio 2021.
- BOCK, Ana M. B. A Perspectiva Sócio-Histórica na Formação em Psicologia. In: OZELLA, Sergio. **Pesquisar ou construir conhecimento – O ensino da pesquisa na abordagem sócio-histórica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.
- BOCK, Ana M. B.; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de L. T. **Psicologias: Uma Introdução ao Estudo de Psicologia**. 3ª tir. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BIASUS, Felipe e; FRANCESCHI, Maiara. O Psicólogo no CRAS: Características e Desafios da Atuação Profissional. **Revista de Psicologia da IMED**, p. 23-34, 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155060.pdf>. Acesso em: 01 maio 2021.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em 02 maio 2021.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas para Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Brasília, 2009. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/Orientacoes%20Tecnicas%20%20Centro%20de%20Referencias%20de%20Assistencia%20Social%20%28CRAS%2922.pdf>. Acesso em 02 maio 2021.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica**, 2012. Disponível em: <https://www.sigas.pe.gov.br/files/080920171154077.nob.suas.2012.pdf>. Acesso em 02 maio 2021.
- BRASIL. **Sistema Único de Assistência Social**. Brasília, 2005. Disponível em: [http://www.itajuba.mg.gov.br/semas/downloads/NOBSUAS\\_2005.pdf](http://www.itajuba.mg.gov.br/semas/downloads/NOBSUAS_2005.pdf). Acesso em: 01 maio 2021.

CARNEIRO, Mauriceia L. N. da C. e; COSTA, Teresa C. da. **A Perspectiva do Trabalho em Rede no CRAS de Teresina-PI: O Olhar dos Assistentes Sociais**. Jornada Internacional de Políticas Públicas, 5, 2011, São Luiz, Anais São Luiz, 2011.

CARVALHO, Scarlett O. C.; FIALHO, Lia M. F. e; VASCONCELOS, José G. **Pedagogo na Assistência Social**. Fortaleza-CE: Universidade Estadual do Ceará – EdUECE, 2017. Disponível em: [http://www.uece.br/eduece/dmdocuments/LIVRO\\_O%20PEDAGOGO%20NA%20ASSISTENCIA%20SOCIAL\\_01%20NOVEMBRO%202017\\_e-book.pdf](http://www.uece.br/eduece/dmdocuments/LIVRO_O%20PEDAGOGO%20NA%20ASSISTENCIA%20SOCIAL_01%20NOVEMBRO%202017_e-book.pdf). Acesso em 02 maio 2021.

CFP. Conselho Federal de Psicologia. Centro de Referência Técnica Em Psicologia e Políticas Públicas. **Referência Técnica para Atuação do(a) Psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, CFP, CREPOP, 60p, 2008. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/publicacao/referencias-tecnicas-para-atuacao-doa-psicologoa-no-cras-suas/>. Acesso em 02 maio 2021.

CFSS-CFP. Conselho Federal de Serviço Social - Conselho Federal de Psicologia. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Brasília, 2007. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/publicacao/parmetros-para-atuao-de-assistentes-sociais-e-psicologos-na-politica-de-assistencia-social/>. Acesso em 02 maio 2021.

COSTA, Júlia M. A. A Relevância do Trabalho do Assistente Social no CRAS. **Paideia: Revista de Sociologia e Filosofia do CEP**, Curitiba, n. 7, out. 2017. Disponível em: [http://www.cep.pr.gov.br/sites/cep/arquivos\\_restritos/files/migrados/File/2017/procep/paideia/Artigo\\_Julia\\_1.pdf](http://www.cep.pr.gov.br/sites/cep/arquivos_restritos/files/migrados/File/2017/procep/paideia/Artigo_Julia_1.pdf). Acesso em 02 maio 2021.

CRUZ, José M. de O. Práticas psicológicas em Centro de Referência da Assistência Social. **Psicologia em Foco**. Aracaju, Faculdade Pio Décimo, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <http://periodicos.piodecimo.edu.br/online/index.php/psicologiaemfoco/article/view/26/33>. Acesso em: 01 mai. 2021.

DENTZ, Karin K. M. V e; OLIVEIRA, Eva L. da C. O Psicólogo no CRAS: Uma Nova Experiência. **Psicologia em Foco**, v. 5, n. 5, p. 82-100, Jul 2013. Disponível em: <http://revistas.fw.uri.br/index.php/psicologiaemfoco/article/view/1103>. Acesso em 02 maio 2021.

LAURIANO, Clícia V.; SILVA, Maria C. de O; PESSINI, Maria A. Os Desafios e as Perspectivas da Inserção do Psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). **Akrópolis**, Umuarama, v. 19, n. 4, p. 229-239, out./dez. 2011. Disponível em: <http://revistas.unipar.br/index.php/akropolis/article/viewFile/4271/2650>. Acesso em: 01 maio 2021.

LEITE, Wesley R.; ANDREATTA, Kelli M. F; DURÃES, Renata B.; COZZA, Heitor F. P. e; CRUCES, Alacir V.V. Análise das Expectativas do Psicólogo Recém-formado. **Encontro: Revista de Psicologia**, V. 14, nº 21, p. 105-125, 2011. Disponível em: <https://revista.pgskroton.com/index.php/renc/article/view/2498>. Acesso em: 02 maio 2021.

MACHADO, Érico R. **Fundamentos da Pedagogia Social**. Intervenção Sociocultural em contextos escolares e não escolares. Guarapuava-PR: UNICENTRO, 2002.

MICHELS, R. de S; FAGUNDES, N. S. **O Psicólogo na Esfera Pública e os Desafios Oriundos de sua Formação Acadêmica**. II Seminário Regional Políticas Públicas Intersetorialidade e família: formação e intervenção profissional, 2014. Disponível em: <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/serpinf/2014/assets/27.pdf>. Acesso em: 01 maio 2021.

MIRON, Alessandra X. e; GUARESCHI, Neusa M. de F. **Compromisso Social da Psicologia e Sistema Único de Assistência Social: Possíveis Articulações**. *Psicologia: Ciência e Profissão*. V.37, nº 2, p. 349-362, abr./jun. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/wmXShMqZjWBqBm7djKwqXyQ/abstract/?lang=pt>. Acesso em 2 maio 2021.

ORLOWSKI, Viviane M.; SOUZA, Rafaela L. de e; NADAL, Isabela M. A Prática Profissional do Serviço Social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) 26 de outubro/ Mariana. In: Jornada de Estágio de Serviço Social, 9, 2013, Ponta Grossa, **Anais...** Ponta Grossa, 2013. Disponível em: <https://pitangui.uepg.br/ixestagioss/anais.php>. Acesso em: 01 maio 2021.

REBOUÇAS, Melina S. S. e; DUTRA, Elza. Plantão Psicológico: Uma Prática Clínica da Contemporaneidade. **Rev. Abordagem Gestáltica**, v. 16. n. 1. Goiânia. p. 19-28, 2010. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-68672010000100004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004). Acesso em 02 maio 2021.

REZENDE, Leonice B. de. Da Formação à Prática do Profissional Psicólogo: Um Estudo a Partir da Visão dos Profissionais. **Dissertação de Mestrado**, Universidade Federal de Juiz de Fora. Programa Pós-Graduação em

Psicologia, 96p., 2014. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ppgpsicologia//files/2010/01/Leonice-Barbara-de-Rezende.pdf>. Acesso em 06 abr. 2021.

SARRIERA, Jorge C.; SILVA, Marli A. da; PIZZINATO, Adolfo; ZAGO, Cristiane U. e; MEIRA, Patrícia. **Intervenção Psicossocial e Algumas Questões Éticas e Técnicas**. In: SARRIERA, Jorge Castellá; et al. *Psicologia Comunitária: estudos atuais*. 2 ed. Porto Alegre: Sulina, p. 19-41, 2004. Disponível em: <https://taylorimack.files.wordpress.com/2019/08/307592992-sarriera-intervencao-psicossocial-e-algumas-questoes-eticas-e.pdf>. Acesso em 02 maio 2021.

SILVA, J. V. da; CORGOZINHO, J. P. **Atuação do Psicólogo, SUAS/CRAS e Psicologia Social Comunitária: Possíveis Articulações**. *Psicologia e Sociedade*, p. 12-21, 2011.

COSTA, Marco Aurélio; MARGUTI, Bárbara Oliveira Editora. **Atlas da vulnerabilidade social nos municípios brasileiros**. 2015. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/4381>. Acesso em: 01 maio 2021.

ZAITH, Michele C. Os Principais Desafios Enfrentados Pelos Psicólogos no CRAS. *Psicologia.pt. O Portal dos Psicólogos*. p. 1-17, 2012. Disponível em: <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0680.pdf>. Acesso em: 01 maio 2021.