



# Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS







# Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS





**CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA  
CONSELHOS REGIONAIS DE PSICOLOGIA**

**CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Comissão de Elaboração do Documento**

Márcia Mansur Saadallah

Deborah Akerman

Rita de Cássia Oliveira

Vânia Baptista Nery

Verônica Moraes Ximenes

Colaboradora: Solange Leite

Técnica Regional: Silvia Giugliani

**Referências Técnicas para a Prática de Psicólogos (os) no Centro  
de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS**

Brasília, fevereiro/2013

1ª Edição

É permitida a reprodução desta publicação, desde que sem alterações e citada a fonte. Disponível também em: [www.cfp.org.br](http://www.cfp.org.br) e em [crepop.pol.org.br](http://crepop.pol.org.br)  
1ª edição – 2013

Projeto Gráfico – IDEORAMA

Diagramação – IDEORAMA

Revisão – Positive Idiomas

### **Coordenação Geral/ CFP**

Yvone Duarte

### **Coordenação de Comunicação Social/CFP**

Cristina Bravo

André Almeida/Editoração

Equipe Técnica do Crepop/CFP

Monalisa Barros e Márcia Mansur Saadallah /Conselheiras responsáveis

Natasha Ramos Reis da Fonseca/Coordenadora Técnica

Cibele Cristina Tavares de Oliveira /Assessora de Metodologia

Klebiston Tchavo dos Reis Ferreira /Assistente administrativo

### **Equipe Técnica/CRPs**

Renata Leporace Farret (CRP 01 – DF), Thelma Torres (CRP 02 – PE), Gisele Vieira Dourado O. Lopes (CRP 03 – BA), Luciana Franco de Assis e Leiliana Sousa (CRP04 – MG), Tiago Regis (CRP 05 – RJ), Ana Gonzatto, Edson Ferreira e Eliane Costa (CRP 06 – SP), Carolina dos Reis (CRP 07 – RS), Ana Inês Souza (CRP 08 – PR), Marlene Barbaresco (CRP09 – GO/TO), Letícia Maria S. Palheta (CRP 10 – PA/AP), Djanira Luiza Martins de Sousa (CRP11 – CE/PI/MA), Juliana Ried (CRP 12 – SC), Katiúska Araújo Duarte (CRP 13 – PB), Keila de Oliveira (CRP14 – MS), Eduardo Augusto de Almeida (CRP15 – AL), Patrícia Mattos Caldeira Brant Littig (CRP16 – ES), Zilanda Pereira de Lima (CRP17 – RN), Fabiana Tozi Vieira (CRP18 – MT), Lidiane de Melo Drapala (CRP19 – SE), Vanessa Miranda (CRP20 – AM/RR/RO/AC)

Referências bibliográficas conforme ABNT NBR 6022, de 2003, 6023, de 2002, 6029, de 2006 e 10520, de 2002.

Direitos para esta edição – Conselho Federal de Psicologia: SAF/SUL Quadra 2, Bloco B, Edifício Via Office, térreo, sala 104, 70070-600, Brasília-DF  
(61) 2109-0107 /E-mail: [ascom@cfp.org.br](mailto:ascom@cfp.org.br) /[www.cfp.org.br](http://www.cfp.org.br)  
Impresso no Brasil – Dezembro de 2011

Catálogo na publicação  
Fundação Biblioteca Nacional  
Biblioteca Miguel Cervantes

Conselho Federal de Psicologia  
Referências técnicas para Prática de Psicólogas(os) no Centro de  
Referência Especializado da Assistência Social - CREAS / Conselho  
Federal  
de Psicologia. - Brasília: CFP, 2012.  
58 p.  
ISBN: 978-85-89208-56-7  
1. Psicólogos 2. Políticas Públicas 3. Proteção especial  
I. Título.

## **XV Plenário Gestão 2011-2013**

### **Diretoria**

Humberto Cota Verona – Presidente  
Clara Goldman Ribemboim – Vice-presidente  
Deise Maria do Nascimento – Secretária  
Monalisa Nascimento dos Santos Barros – Tesoureira

### **Conselheiros efetivos**

Flávia Cristina Silveira Lemos  
Secretária Região Norte  
Aluizio Lopes de Brito  
Secretário Região Nordeste  
Heloiza Helena Mendonça A. Massanaro  
Secretária Região Centro-Oeste  
Marilene Proença Rebello de Souza  
Secretária Região Sudeste  
Ana Luiza de Souza Castro  
Secretária Região Sul

### **Conselheiros suplentes**

Adriana Eiko Matsumoto  
Celso Francisco Tondin  
Cynthia Rejane Corrêa Araújo Ciarallo  
Henrique José Leal Ferreira Rodrigues  
Márcia Mansur Saadallah  
Maria Ermínia Ciliberti  
Mariana Cunha Mendes Torres  
Marilda Castelar  
Sandra Maria Francisco de Amorim  
Tânia Suely Azevedo Brasileiro  
Roseli Goffman

### **Psicólogas convidadas**

Angela Maria Pires Caniato  
Ana Paula Porto Noronha

### **Conselheiros responsáveis:**

Conselho Federal de Psicologia:

Márcia Mansur Saadallah e Monalisa Nascimento dos Santos Barros

### **CRPs**

Carla Maria Manzi Pereira Baracat (CRP 01 – DF), Alessandra de Lima e Silva (CRP 02 – PE), Alessandra Santos Almeida (CRP 03 – BA), Paula Ângela de F. e Paula (CRP04 – MG), Analícia Martins de Sousa (CRP 05 – RJ), Carla Biancha Angelucci (CRP 06 – SP), Vera Lúcia Pasini (CRP 07 – RS), Maria Sezineide C. de Melo (CRP 08 – PR), Wadson Arantes Gama (CRP 09 – GO/TO), Jureuda Duarte Guerra (CRP 10 – PA/AP), Adriana de Alencar Gomes Pinheiro (CRP 11 – CE/PI/MA), Marilene Wittitz (CRP 12 – SC), Carla de Sant’ana Brandão Costa (CRP 13 – PB), Elisângela Ficagna (CRP14 – MS), Izolda de Araújo Dias (CRP15 – AL), Danielli Merlo de Melo (CRP16 – ES), Alysson Zenildo Costa Alves (CRP17 – RN), Luiz Guilherme Araujo Gomes (CRP18 – MT) André Luiz Mandarinino Borges (CRP19 – SE), Selma de Jesus Cobra (CRP20 – AM/RR/RO/AC)





## APRESENTAÇÃO



## **Apresentação**

---

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) apresenta à categoria e à sociedade em geral o documento de Referências Técnicas para a Prática de Psicólogos(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, produzido a partir da metodologia do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (Crepop), este documento busca construir referência sólida para a atuação da Psicologia na área.

As referências construídas têm como base os princípios éticos e políticos norteadores do trabalho das(os) psicólogas(os), possibilitando a elaboração de parâmetros compartilhados e legitimados pela participação crítica e reflexiva da categoria.

As referências refletem o processo de diálogo que os Conselhos vêm construindo com a categoria, no sentido de se legitimar como instância reguladora do exercício profissional. Por meios cada vez mais democráticos, esse diálogo tem se pautado por uma política de reconhecimento mútuo entre os profissionais e pela construção coletiva de uma plataforma profissional que seja também ética e política.

Esta publicação marca mais um passo no movimento recente de aproximação da Psicologia com o campo das Políticas Públicas. Aborda cenário delicado e multifacetado de nossa sociedade, no contexto da violação de direitos e violências diversas na qual intervém a Política Nacional de Assistência Social.

A opção pela abordagem deste tema reflete o compromisso dos Conselhos Federal e Regionais de Psicologia com a qualificação da atuação das(os) psicólogas(os) em todos os seus espaços de atuação.

Nesse sentido, aproveito para agradecer a parceria do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que a partir da experiência de implementação do CREAS, se propôs a contribuir com a construção desta referência técnica para atuação das(os) Psicólogas(os) na Política Nacional de assistência social.

**HUMBERTO VERONA**

Presidente do Conselho Federal de Psicologia



# Sumário

|                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Introdução.</b>                                                                                                                                | 17  |
| <b>EIXO 1 - Dimensão Ético-Política para a Prática das(os) Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS</b> | 27  |
| O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.                                                                               | 31  |
| A Psicologia e o paradigma da cidadania                                                                                                           | 33  |
| Desafios e potencialidades no trabalho do CREAS                                                                                                   | 37  |
| <b>EIXO 2: Psicologia e a Política de Assistência Social.</b>                                                                                     | 43  |
| Psicologia, SUAS e Políticas Públicas                                                                                                             | 45  |
| Psicologias – o trabalho com famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social e pessoal por violação de direitos                  | 48  |
| <b>EIXO 3: Atuação da(o) Psicóloga(o) no CREAS</b>                                                                                                | 57  |
| Construindo Práticas                                                                                                                              | 62  |
| <b>EIXO 4: Gestão do Trabalho na Política de Assistência Social</b>                                                                               | 81  |
| O trabalho na Assistência Social                                                                                                                  | 83  |
| Os cotidianos profissionais na Proteção Social Especial                                                                                           | 92  |
| Desafios a serem enfrentados                                                                                                                      | 99  |
| <b>Considerações Finais.</b>                                                                                                                      | 101 |
| <b>Referências.</b>                                                                                                                               | 105 |





## INTRODUÇÃO



## **Introdução**

---

O Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas consiste em uma etapa na construção da presença social da Psicologia como profissão no Brasil que dá continuidade ao projeto Banco Social de Serviços em Psicologia do Sistema Conselhos de Psicologia. Constituiu-se em uma maneira de observar a presença social da(o) psicóloga(o) e do seu Protagonismo Social.

Nesse sentido, a ideia fundamental do Crepop é produzir informação qualificada para que o Sistema Conselhos possa implementar novas propostas de articulação política visando maior reflexão e elaboração de políticas públicas que valorizem o cidadão enquanto sujeito de direitos, além de orientar a categoria sobre os princípios éticos e democráticos para cada política pública.

Dessa forma, o objetivo central do Crepop se constituiu em garantir que esse compromisso social seja ampliado no aspecto da participação das(os) psicólogas(os) nas políticas públicas. Dentre as suas metas estão a ampliação da atuação da(o) psicóloga(o) na esfera pública, contribuindo para a expansão da Psicologia na sociedade, a promoção dos Direitos Humanos, bem como a sistematização e disseminação do conhecimento e da prática da Psicologia no âmbito das políticas públicas, a partir da construção de referências para essa atuação profissional.

Cabe também ao Crepop identificar oportunidades, estratégias e a participação ativa da Psicologia nas políticas públicas, com intuito de promover a interlocução da Psicologia com as esferas de formulação, gestão e execução em políticas públicas.

## **SUAS e CREAS**

O Sistema Único de Assistência Social, criado a partir da Política de Assistência Social, se organiza em dois níveis de proteção: a Proteção Social Básica - PSB e Proteção Social Especial - PSE. A PSB oferta um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social que visa prevenir situações

de vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais, a partir do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A PSE destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual; abandono, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas.

As atividades da Proteção Especial são diferenciadas de acordo com níveis de complexidade (média ou alta) e conforme a situação vivenciada pelo indivíduo ou família. Os serviços de PSE atuam diretamente ligados com o Sistema de Garantia de Direito - SGD, exigindo uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo. Cabe ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, em parceria com governos estaduais e municipais, a promoção do atendimento às famílias ou indivíduos que enfrentam adversidades.

O CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos.

O papel do CREAS no SUAS define suas competências que, de modo geral, compreendem:

- ofertar e referenciar serviços especializados de caráter continuado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais;
- a gestão dos processos de trabalho na Unidade, incluindo a coordenação técnica e administrativa da equipe, o planejamento, monitoramento e avaliação das ações, a organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações, sem prejuízo das competências do órgão

gestor de assistência social nessa direção, a oferta de serviços especializados pelo CREAS deve orientar-se pela garantia das seguranças socioassistenciais, conforme previsto na PNAS e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais QUE inclui os seguintes serviços, nominados a seguir:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.(BRASIL/MDS, 2011b)

## **Metodologia**

A proposta de investigar a atuação de psicólogos(os) em políticas públicas específicas ou transversais visa entender o núcleo da prática profissional da(o) psicóloga(o), considerando a exclusividade de cada área, saúde, educação, Assistência Social, e assim de cada Política Pública. Todas as áreas são eleitas a partir de critérios como: tradição na atuação da Psicologia; abrangência territorial; existência de marcos lógicos e legais e o caráter social ou emergencial dos serviços prestados.

Dessa forma o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS emergiu como tema de investigação do Crepop logo após a sua implementação pelo Sistema Único de Assistência Social - SUAS e da publicação das Referências Técnicas para Atuação de Psicólogos no CRAS (CFP, 2007), pois a experiência de construir referências para o CRAS apontou para o Sistema Conselhos a necessidade de uma maior qualificação e orientação para a prática

profissional da Psicologia na área da Proteção Social Especial.

## **A Pesquisa do CREPOP/CFP**

O processo investigativo da Rede CREPOP implica na construção e atualização de um banco de dados para comportar informações referenciadas, inclusive geograficamente, sobre profissionais de Psicologia, legislações, documentos, programas e entidades que desenvolvem ações no campo das Políticas Públicas.

Sendo assim, a pesquisa sobre atuação de psicólogas(os) no CREAS foi realizada no ano de 2009, entre os meses de setembro a novembro, tendo sido realizada em duas etapas, uma etapa nacional, do tipo descritiva, a partir de um instrumento on-line; e uma etapa qualitativa, realizada pelas unidades locais do Crepop, localizadas nos Conselhos Regionais de Psicologia. Ressalta-se que, à época, o Sistema Conselhos contava com apenas 17 CREPOP's Regionais.

O Sistema Conselhos de Psicologia, por meio do Crepop ao longo dos últimos anos implementou uma série de pesquisas na área da Assistência Social, como pesquisa sobre atuação de Psicólogos na proteção especial de crianças e adolescentes (o antigo Programa Sentinela, a Pesquisa sobre Psicólogas(os) em Medidas Socioeducativas em Unidades de Internação, Pesquisas sobre Programas de Atenção a Mulher em Situação de Violências, pesquisas essas que antecederam a Pesquisa sobre o CREAS e contribuíram para construção e escolha dessa área de investigação de atuação do Psicólogo).

Assim, em 2009, o conjunto de psicólogas(os) respondentes da primeira etapa da pesquisa totalizaram 522 profissionais que já atuavam no CREAS. Faz parte da metodologia a participação voluntária de psicólogas(os) na pesquisa, tanto na primeira etapa, descritiva como na qualitativa.

Os dados descritivos permitiu que se pudesse construir o perfil sóciodemográfico destes profissionais que são em sua maioria de mulheres 88,1%, de cor branca 66,4%, com idade entre 23 e 31 anos (54%), pós –graduadas 54,4%, com pouco tempo de atuação como psicóloga(o) 31% trabalhavam como psicólogas(os) há menos de 2 anos.

O perfil nos mostra também a sua inserção no trabalho do

CREAS dos respondentes destes 40% era recém contratados, pois trabalhavam no CREAS a menos de 1 ano, 92% eram contratadas(os) como Psicólogas(os), atuavam em organizações públicas 88,1%, com contratos temporários 32% e 52,2% ganhavam até R\$ 2.000,00.

Os resultados da pesquisa qualitativa identificaram que a implantação dos CREAS ocorria de maneira distinta nas diferentes regiões do Brasil, apontando que os principais problemas eram relativos à ausência de políticas locais (estaduais e municipais).

Sobre a prática profissional do psicólogo, a análise dos dados demonstrou que, em geral, aparecem dificuldades de diversas ordens, desde a falta de profissionais, ausência de supervisão, falta de formação continuada, além da dificuldade de articular uma rede de referência na região para ampliar as possibilidades de atendimento das famílias de forma integral, para transformar e fortalecer os vínculos e convívio familiar e comunitário no enfrentamento do risco social. Outras dificuldades apontam para Rede de atenção a ação do Estado, que deveria ser de oferecer políticas e garantia de sustentabilidade às famílias, para fortalecê-las e proporcioná-las outras formas de inclusão, não observa às necessidades e o contexto em que vivem o público atendido.

## **O Processo de elaboração de Referência Técnica**

Os Documentos de Referências Técnicas são recursos que o Conselho Federal de Psicologia oferece às psicólogas(os) que atuam no âmbito das políticas públicas, como recurso para qualificação e orientação de sua prática profissional.

Sua redação é elaborada por uma Comissão Ad-hoc composta por um grupo de especialistas reconhecidos por suas qualificações técnicas e científicas, por um Conselheiro do CFP mais um Conselheiro do Comitê Consultivo e um Técnico do CREPOP. O convite aos especialistas é feito pelo CFP e não implica em remuneração, sobretudo, porque muitos desses são profissionais que já vinham trabalhando na organização daquela política pública específica, e recebem o convite como uma oportunidade de intervirem na organização da sua área de atuação e pesquisa.

Nesta perspectiva, espera-se que esse processo de elaboração de referências técnicas possa gerar reflexões de práticas profissionais, que possibilite visualizar o trabalho que vem sendo desenvolvido por muitas psicólogas(os) e também possa ser compartilhado, criticado e aprimorado, para uma maior qualificação da prática psicológica no âmbito das Políticas Públicas.<sup>1</sup> (CFP, 2012)

Para construir o Documento de Referências Técnicas para a Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS, foi formada uma Comissão em 2009, com um grupo de especialistas indicado pelos plenários dos Conselhos Regionais de Psicologia e pelo plenário do Conselho Federal. Assim, esta Comissão foi composta por quatro especialistas que voluntariamente buscaram qualificar a discussão sobre Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS

## **O Processo de Consulta Pública**

A metodologia de elaboração de referências técnicas do Sistema Conselhos de Psicologia/Rede CREPOP se utiliza do processo de consulta pública como uma etapa do processo de referência e qualificação da prática profissional das (os) psicólogas em políticas públicas.

A Consulta Pública é um sistema criado e utilizado em várias instâncias, inclusive governamentais, com o objetivo de auxiliar na elaboração e coleta de opiniões da sociedade sobre temas de importância. Esse sistema permite intensificar a articulação entre a representatividade e a sociedade, permitindo que esta participe da formulação e definição de políticas públicas. O sistema de consulta pública permite ampliar a discussão da coisa pública, coletando de forma fácil, ágil e com baixo custo as opiniões da sociedade.

---

1. Para conhecer toda metodologia de elaboração dos documentos de referências técnicas do Sistema Conselhos/Rede Crepop, ver Documento de Metodologia do Crepop 2011, in <http://crepop.cfp.org.br>

Para o Conselho Federal de Psicologia o mecanismo de Consultas Públicas se mostra útil para colher contribuições, tanto de setores especializados quanto da sociedade em geral e, sobretudo, das(os) psicólogas(os), sobre as políticas e os documentos que irão orientar as diversas práticas da Psicologia nas Políticas Públicas.

Para o Sistema Conselhos de Psicologia/ Rede Crepop, a ferramenta de consulta pública abriu a possibilidade de uma ampla discussão sobre a Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS, permitindo a participação e contribuição de toda a categoria na construção sobre esse fazer da(o) Psicóloga(o). Por meio da consulta pública o processo de elaboração do documento torna-se democrático e transparente para a categoria e toda a sociedade.

Com relação ao Documento de Referências Técnicas para a Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS, a Consulta Pública foi realizada no período de 04 de junho a 15 de julho de 2012 e contou com a participação de 503 psicólogas(os) que tiveram acesso ao documento, tendo o texto em consulta recebido, ao todo, 28 contribuições. Junto a esse processo foi realizado um debate on line, no dia 29 de junho de 2012, sobre o mesmo tema com a participação de profissionais, gestores, professores e alunos de Psicologia.

O sistema conselhos acolheu todas as contribuições encaminhadas no processo de consulta pública, o que levou a Comissão ad-hoc de especialistas a aprimorar o texto que vai referenciar a Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS. Após a consulta pública e o debate on line, esta Comissão contou também com a colaboração na discussão sobre o texto de uma psicóloga, por sua inserção na política do CREAS, exercendo seu trabalho no CREAS.

## Organização do Documento

O documento de referências técnicas para a prática de psicólogos(os) no centro de referência especializado da assistência social - CREAS, está dividido da seguinte forma:

Eixo I – A proposta deste eixo é analisar o significado da Política de Assistência Social, a partir de seu marco legal e seu compromisso ético-político enquanto política pública. Visa apresentar e refletir sobre as questões éticas que permeiam a atuação da(o) psicóloga(o) em seu trabalho no CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social, uma unidade pública estatal da Proteção Social Especial, estabelecida na Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004).

Eixo II – O objetivo deste eixo é buscar compreender a relação entre a Psicologia e a Política de Assistência Social, a partir da análise do significado das políticas públicas e de uma psicologia comprometida com a garantia de direitos da população brasileira. Os resultados da pesquisa (CFP/CREPOP/2009) apontam questões importantes sobre essa relação e que serão discutidas no decorrer deste eixo.

Eixo III – Pretende-se neste eixo trazer à reflexão a atuação de psicólogos(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, abordando os desafios a serem enfrentados pelos profissionais de psicologia no campo em questão, a fim de apontar diretrizes para a atuação das(os) psicólogas(os) neste serviço.

Eixo IV – O objetivo deste eixo é analisar as relações e os processos de trabalho no âmbito da Política de Assistência Social e os desafios para sua efetivação, retratando as atuais reflexões desenvolvidas pela Psicologia, particularmente por psicólogas(os) que atuam nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Neste contexto, é fundamental reconhecer que o debate sobre a gestão do trabalho no SUAS afeta o conjunto amplo das categorias profissionais envolvidas com a implementação do Sistema Único de Assistência Social.



**EIXO 1 - Dimensão Ético-Política para  
a Prática das(os) Psicólogas(os) no  
Centro de Referência Especializado da  
Assistência Social - CREAS**



## **EIXO 1 - Dimensão Ético-Política para a Prática das(os) Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS**

---

A proposta deste eixo é analisar o significado da Política de Assistência Social, a partir de seu marco legal e seu compromisso ético-político enquanto política pública. Visa apresentar e refletir sobre as questões éticas que permeiam a atuação da(o) psicóloga(o) em seu trabalho no CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social, unidade pública estatal da Proteção Social Especial, estabelecida na Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004).

Até 1988, a assistência social<sup>2</sup> no Brasil não era considerada política pública de garantia de direitos do cidadão e dever do Estado. Apesar de existir desde o Brasil Colônia, por meio de ações de amparo e da filantropia aos abandonados, a sua ação era pautada por “valores e interesses que se confundiam com dever moral, vocação religiosa ou sentimento de comiseração” (PEREIRA, 2007). No início da república, a assistência social era compreendida a partir da higiene pública e foi criado um complexo tripé médico-jurídico-assistencial de intervenção na vida familiar, que propunha controle e segregação daquelas famílias que não se adaptavam ao projeto civilizatório moralista que se desenhava no país (RIZZINI, 1997). Nos períodos seguintes, assistiu-se na área a hegemonia de ações e políticas compensatórias que pudessem apenas minimizar as carências da população, a partir de concepções populistas e clientelistas que visavam ganhos eleitorais. Na década de 70, com a ditadura militar, o modelo de atendimento na assistência social seguia a ideologia da Doutrina de Segurança Nacional, uma estratégia de aproximação de lideranças comunitárias e políticas a partir de sua “obra social”, incentivando em larga escala, ações ofertadas através de convênios com organizações não governamentais,

---

2. Usa-se a letra minúscula para tratar de ações fragmentadas de assistência social que não eram organizadas enquanto uma Política de Assistência Social, regulamentada somente em 1993, através da Lei Orgânica de Assistência Social.

sem preocupação com a qualidade do atendimento, mas com o controle das comunidades (ROSEMBERG, 1997, p.142).

As concepções de assistência social, brevemente apresentadas acima, caracterizaram o que se convencionou chamar de assistencialismo, “o uso distorcido e perverso da assistência – ou a desassistência”, nas palavras de Pereira (2007, p.64). Seu objetivo não era atender as necessidades ou muito menos os direitos da população, mas perpetuar posições sociais. A partir de 1986, após a abertura política no país, há uma forte mobilização popular pela ampliação do Estado, por meio da oferta de políticas públicas que viessem garantir direitos sociais já prescritos em Convenções Internacionais. Com a promulgação em 1988 da Constituição Federal vigente, a Assistência Social passa a figurar como política pública não contributiva, ao lado da Saúde e da Previdência, configurando um paradigma centrado na noção de cidadania: direito de todos os cidadãos que dela necessitem.

No início da década de 90, apesar da retração do Estado, proposto pelo projeto neoliberal que se instalava no país, um amplo movimento nacional em prol da implementação da política de Assistência Social impulsiona a aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), em 1993. Esta nova lei vem regulamentar os artigos 203 e 204 da Constituição Federal e criar as condições para a institucionalidade da Assistência Social como política de garantia de direitos no país. A prescrição na LOAS de implantação de Conselhos e Conferências de Assistência Social nas três esferas de governo, articulado com um forte movimento da sociedade civil, consegue promover um processo de construção da gestão pública e participativa da Assistência Social. Mas foi em 2004, com a organização da política em forma de Sistema Único de Assistência Social (SUAS)<sup>3</sup>, que o novo modelo de

---

3. O SUAS teve suas bases para implantação na Política Nacional de Assistência Social – PNAS em 2004, por meio da Resolução CNAS nº 145/2004 e sua operacionalização sendo materializada pela Resolução CNAS nº 130/2005, que trata da Norma Operacional Básica do SUAS. Este acúmulo de construção da política pública de Assistência Social foi referendado pela Lei nº 12.435, DE 6 DE JULHO DE 2011 que alterou assim a LOAS- Lei nº 8.742/1993. O CNAS aprovou em dezembro de 2012 a nova NOBSUAS 2012 através da resolução 33/2012.

gestão organiza os serviços, programas, projetos e benefícios, tendo como base o território e a centralidade na família, para sua concepção e implementação.

É fundamental que a (o) psicóloga (o) que trabalhe no CREAS conheça bem os marcos legais da Política de Assistencial Social, em especial aqueles que tenham relação direta com a proteção especial. Recomenda-se a leitura e discussão em equipe de todos os documentos legais e suas atualizações<sup>4</sup>, pois as referências aqui colocadas pelo Conselho Federal de Psicologia, não substituem a regulamentação já produzida.

## **O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**

O CREAS se materializa dentro do SUAS como uma unidade pública estatal da Proteção Social Especial de média complexidade, capaz de promover a superação das situações de violação de direitos tais como violência intrafamiliar, abuso e exploração sexual, situação de rua, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, trabalho infantil, contingências de idosos e pessoas com deficiência em situação de dependência com afastamento do convívio familiar e comunitário, discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, dentre outros. (BRASIL, 2011).

No SUAS o CREAS é definido como:

---

4. Os principais marcos legais são a Lei Orgânica de Assistência Social (com as novas redações dadas pelas Lei nº. 12.435 e Lei nº. 12.470); a Política Nacional de Assistência Social- PNAS de 2004, as Normas Operacionais Básicas - NOB/SUAS 2012 e NOB/ RH de 2006; a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais de 2009; as Orientações sobre a Gestão do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS - 1ª Versão de 2011, as Orientações técnicas do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de 2011, além das leis e normativas que tratam dos segmentos atendidos nos CREAS : Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso, Política Nacional para a Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei Maria da Penha, Sistema Nacional de Atendimento Sócioeducativo , entre outros

[...]a unidade pública de abrangência e gestão municipal, estadual ou regional, destinada à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência e que demandam intervenções especializadas da proteção social especial (BRASIL, 2011, artigo 6º).

Os fenômenos sociais que perpassam os sujeitos que chegam ao CREAS não são prerrogativas de populações pobres. A violação de direitos, o agravamento de situações de risco pessoal e social, o afastamento do convívio familiar, a fragilização ou rompimento de vínculos e a violência intrafamiliar ou doméstica acontecem em todas as classes sociais. A exclusão social e/ou a vulnerabilidade social está presente nas muitas histórias que se ouve nos CREAS. “Entre a exclusão e a integração social existe uma vasta zona de vulnerabilidade social” (FILGUEIRAS, 2004, p.28). São situações que representam a não participação do sujeito no usufruto dos bens sociais, a solidão e/ou a estigmatização social. Outras situações também podem estar relacionadas aos eventos que causam a violação de direitos, como o abuso de álcool e drogas, transtorno ou sofrimento mental, ou a repetição de padrões de comportamentos familiares, às vezes intergeracionais, como a violência doméstica e o trabalho infantil. Portanto, são dimensões do vínculo social e de acesso aos bens sociais que se expõem para configurar uma situação de violação de direito.

O público chega ao CREAS encaminhado por juízes, promotores ou conselheiros tutelares, a partir de denúncias, eventos de violência intrafamiliar, ato infracional ou por busca ativa. O CREAS compõe assim o Sistema de Garantia de Direitos - SGD. Esse Sistema foi caracterizado na Resolução 113/2006 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) para a efetivação dos direitos voltados para a infância e adolescência. Entretanto essa forma de organização da política, através de um conjunto articulado de ações governamentais e não governamentais da União, Estados e Municípios nos eixos de promoção, defesa e controle de direitos, também está presente na Política Nacional do Idoso, da Pessoa com Deficiência e em outras políticas de defesa de direitos de segmentos específicos.

O SGD é composto pelos órgãos judiciais, defensorias públicas, polícias, conselhos tutelares, ouvidorias, conselhos de direitos, conselhos setoriais e de maneira transversal e intersetorial, articula todas as políticas públicas. Um Sistema como esse deve funcionar em rede, mas articular órgãos tão distintos em competências e vinculação institucional, sem hierarquia de gestão entre si, não é tarefa simples e muitas vezes as ações são fragmentadas, superpostas ou contraditórias (AKERMAN, 2012). A superação da situação de direito violado no CREAS exige, portanto, intervenções complexas e singulares, com articulação de toda a rede do SGD. Sendo o trabalho no CREAS de natureza interdisciplinar, intersetorial e interinstitucional, consideramos que é um compromisso ético do psicólogo no CREAS contribuir para melhorar os fluxos e a articulação das instituições que compõem o SGD, evitando que as famílias e indivíduos referenciados nos CREAS sofram o que Santos (2010) nomeia como dupla opressão, “pois além de já terem experienciado uma trajetória de violação de direitos, são submetidos a uma violência provocada por um itinerário dentro do SGD com muitos obstáculos” (AKERMAN, 2012, p.6).

## **A Psicologia e o paradigma da cidadania**

Apesar dos avanços da legislação e da implementação do SUAS, ainda permanece o peso da herança histórica da relação do Estado brasileiro com famílias pobres, vulneráveis e/ou excluídas. Essa promessa toma contornos complexos, devido à enorme desigualdade social existente no país. O discurso dos direitos se contrapõe a outras representações que naturalizam a vulnerabilidade social, causadas por “vontade própria da população”.

Como vimos anteriormente, essa herança ainda traz para a política de Assistência Social, práticas assistencialistas, clientelistas e preconceituosas, que reforçam uma cultura política que precariza a gestão da política. Essa concepção que ainda persiste em vários municípios do país, se materializa no CREAS através da baixa institucionalidade em relação às

determinações prescritas nos marcos legais. A concepção da política de Assistência Social com vistas à garantia dos direitos e ao desenvolvimento humano se expressa na noção de cidadania, tomada aqui como “um direito a ter direitos”. Conforme nos ensina Bobbio (1992) a cidadania é um valor ético que exige um posicionamento constante para almejar consonância entre o reconhecimento do direito e sua efetiva proteção. Dessa forma, consideramos a política de Assistência Social em processo de consolidação. Concordando com Silvia Telles, (1999, p.175) “os direitos são uma herança da modernidade, uma promessa de igualdade e justiça”.

Em consonância com esta perspectiva, a atuação da(o) psicóloga(o), pautada na concepção dos direitos fundamentais está explicitada no nosso Código de Ética:

O psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos. (CFP, 2005).

A rigor, não existe uma prática profissional sem um posicionamento político. Não existe imparcialidade, não existe neutralidade. Podem-se encontrar trabalhos alienados, mas, mesmo eles, estão objetivando e subjetivando uma posição em relação à concepção de direitos humanos. O posicionamento ético aqui proposto se coaduna com a institucionalidade da psicologia como profissão que considera “a relevância dos direitos humanos para a consolidação e o exercício da cidadania (...) e para o exercício de toda e qualquer atividade profissional, notadamente para a Psicologia e os psicólogos”. (Resolução do CFP N.º 011 de 1998).

Na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB/RH/SUAS (BRASIL, 2006), a noção de cidadania é apresentada como um princípio ético do/a trabalhador/a do SUAS, definida como “defesa intransigente dos direitos socioassistenciais”. A Psicologia em sua história da profissão atuou mais de uma vez em processos

de ajustamento do sujeito ou de conformidade com a realidade, que hegemonicamente buscava colocar no indivíduo a responsabilidade por sua condição social. Esse passado, que precisa ser compreendido criticamente dentro de um processo histórico geralmente descontínuo, vem sendo reconstruído em consonância com a construção de uma sociedade de direitos. A psicologia, por meio de seus profissionais, pela academia e entidades, vem se constituindo como uma força crítica bastante presente na desconstrução de práticas e paradigmas anacrônicos existentes no campo socioassistencial. Não é novidade a atuação da psicologia em defesa de direitos de crianças e adolescentes; no repúdio a toda forma de discriminação; na crítica às instituições totais, à judicialização da vida, à medicalização da sociedade e à criminalização da pobreza e a várias outras situações de violação de direitos. Essas questões atravessam todas as políticas públicas, mas tem especial relevância na construção da política de Assistência Social entendida como proteção social para garantia e/ou reparação de direitos.

A política de Assistência Social foi definida a partir das suas três funções: a proteção social, a vigilância socioassistencial e a defesa social e institucional. A prática da psicologia discutida acima, nos remete à função de defesa social e institucional definida pela PNAS/2004 é reafirmado na NOB/SUAS/2005, a partir, dentre outras, da seguinte concepção:

O direito à cidadania não é só declaratório, isto é, não depende só de palavras ou texto de lei. Ele precisa ter processualidade, precisa proceduralizar o acesso aos direitos na gestão da política. Esses direitos precisam estar presentes na dinâmica dos benefícios, serviços, programas e projetos socioassistenciais. O paradigma da universalização do direito à proteção social supõe a ruptura com idéias tutelares e de subalternidade, que identificam os cidadãos como carentes, necessitados, pobres, mendigos, discriminando-os e apartando-os do reconhecimento como sujeitos de direito. NOB/SUAS (BRASIL, 2005, p.21).

Referendado por nosso código de ética, a reflexão sobre a prática da(o) psicóloga(o) no CREAS deve permitir a constante revisão de seus posicionamentos diante das situações e dilemas com as quais vai se defrontar no exercício de seu trabalho cotidiano.

Um Código de Ética profissional, ao estabelecer padrões esperados quanto às práticas referendadas pela respectiva categoria profissional e pela sociedade, procura fomentar a auto-reflexão exigida de cada indivíduo acerca da sua práxis, de modo a responsabilizá-lo, pessoal e coletivamente, por ações e suas conseqüências no exercício profissional. A missão primordial de um código de ética profissional não é de normatizar a natureza técnica do trabalho, e, sim, a de assegurar, dentro de valores relevantes para a sociedade e para as práticas desenvolvidas, um padrão de conduta que fortaleça o reconhecimento social daquela categoria. (CFP, 2005, p.1).

Posto isso, cabe a(o) psicóloga(o) avaliar continuamente suas concepções a respeito das histórias de exclusão que muitas vezes se ouve e vivencia nos CREAS. A citação abaixo retirada da pesquisa CREPOP/CFP/2009 explicita o quanto o público da Assistência Social traz uma complexidade que precisa ser refletida, sob o risco de reforçar a exclusão a que ele já está exposto:

[...] público que a escola não dá conta, que a unidade de saúde não dá conta [...] que a própria assistência não dá conta” . Alguns casos, (...) “extrapola os níveis de complexidade (...) conhecidos. (CFP/CREPOP/2009).

Em contrapartida, esse bordão a respeito do público que é atendido no CREAS deve ser o incentivo a uma posição permanente e firme de tolerância, resiliência. Portanto, requer profissionais qualificados para um atendimento às situações complexas que demandam um trabalho articulado, integrado, democrático e participativo.

A seguir apontaremos algumas referencias de como a psicologia pode contribuir no trabalho social interdisciplinar com a defesa da cidadania e construção de novos projetos de vida para as famílias e indivíduos em seu trabalho no CREAS.

## Desafios e potencialidades no trabalho do CREAS

A pesquisa sobre atuação da(o) psicóloga(o) nos CREAS, realizada pelo CREPOP (CFP/CREPOP/2009), revelou alguns desafios na dimensão ético-política da atuação da(o) psicóloga(o) que serão analisados a seguir com apontamentos de referências para o enfrentamento desses desafios.

Um primeiro grupo de desafios se refere a questões relacionadas ao princípio ético do sigilo. Nota-se que as (os) psicólogas (os) se preocupam com essa questão e buscam garanti-lo, de uma forma ou de outra, demonstrando ser esse um princípio que foi assumido pela categoria. Entretanto, manifestam preocupação com a garantia do sigilo devido à precariedade dos locais onde ficam guardados os prontuários de atendimento e a organização das salas de atendimento, que muitas vezes não isolam o som e permitem a quem está de fora ouvir o que se fala do lado de dentro. Outra preocupação apontada, diz respeito à divulgação de informações em reuniões de estudos de caso com profissionais da rede ou em relatórios enviados ao Judiciário ou Conselhos Tutelares. Assim, cabe esclarecer aqui algumas dúvidas a esse respeito, bem como discutir estratégias de garantia do sigilo prescrito no nosso Código de Ética.

Cabe lembrar que os Conselhos Profissionais têm a atribuição de orientar e fiscalizar os profissionais e as instituições quanto ao exercício da profissão<sup>5</sup>. Na resolução do CFP nº 01 de 2009, fica explicitado que o registro documental em papel ou informatizado sobre a prestação de serviços das(os) psicólogas(os) têm caráter sigiloso. A guarda do registro documental é de responsabilidade compartilhada entre a(o) psicóloga(o) e a Instituição. O prontuário deve conter informações sucintas sobre “o trabalho prestado, a descrição e a evolução da atividade e os procedimentos técnico-científicos adotados” (CFP, 2009). É importante lembrar que, conforme essa resolução citada, o usuário ou seu representante legal tem a garantia de acesso integral às informações registradas pela (o) psicóloga (o) no seu prontuário. Outro aspecto tratado

---

5. Esse tema será aprofundado no Eixo IV.

nessa resolução diz respeito à equipe multiprofissional do mesmo serviço, pois nesse caso, quando o atendimento for conjunto, o registro deve ser realizado em um único prontuário.

Como já foi discutido neste texto, o CREAS se organiza a partir de um trabalho em rede com outras instituições e requer, portanto, ações integradas. Assim, nos estudos de caso realizados em rede, deve ser observado o princípio do sigilo e também o do compartilhamento de informações de forma ética, conforme descrito na cartilha elaborada conjuntamente pelos Conselhos Federais de Psicologia e de Serviço Social:

O Código de Ética Profissional de assistentes sociais e psicólogos(as) estabelece direitos e deveres que, no âmbito do trabalho em equipe, resguardam-lhes o sigilo profissional, de modo que estes(as) não podem e não devem encaminhar, a outrem, informações, atribuições e tarefas que não estejam em seu campo de atuação. Por outro lado, só devem compartilhar informações relevantes para qualificar o serviço prestado, resguardando o seu caráter confidencial, assinalando a responsabilidade, de quem as receber, de preservar o sigilo. Na elaboração conjunta dos documentos que embasam as atividades em equipe interdisciplinar, psicólogos/as e assistentes sociais devem registrar apenas as informações necessárias para o cumprimento dos objetivos do trabalho. (CFESS, CFP, 2007. p.38).

Outro grupo de desafios apontados na pesquisa se configura na realização de atividades que não são de competência do CREAS, ou mesmo da Política de Assistência Social que demonstram que a identidade do CREAS ainda tem muito a avançar. Na concepção da assistência social como caridade e assistencialismo, onde o sujeito e sua família, abandonados pelo Estado, e responsabilizados assim, pela sua condição, a assistência visa apenas minimizar a situação. Com o rompimento dessa concepção, a partir do paradigma da cidadania, o Estado reconhece uma situação de violação de direitos e convoca este cidadão e sua família para promover junto com ele a superação da situação em que se encontra. Neste chamado está implícito

um acolhimento, através de vínculo com o profissional que o recebe no CREAS. Assim, muitas psicólogas (os) acreditam que esse vínculo que estabelecem com o público deve ser trabalhado através da psicoterapia. Na pesquisa realizada pelo CREPOP, a psicoterapia aparece como atividade no CREAS, por um lado, porque alguns psicólogos crêem que essa é a sua função, e por outro, por que não conseguem vagas ou encaminhamentos para a política de saúde e, percebendo a importância deste tratamento, se propõem elas mesmas a realizá-los. Destaca-se que esta não deve ser uma atividade desenvolvida no SUAS . Ela deve ser ofertada pela política de saúde, e por outros serviços, como clínicas-escolas ligadas às Universidades, clínicas sociais, etc.

Torna-se importante afirmar que o atendimento psicossocial realizado no CREAS também tem um efeito terapêutico na medida em que busca a compreensão do sofrimento de sujeitos e suas famílias nas situações de violação de direito, e visa a promoção de mudança, autonomia, superação. Entretanto, na política de assistência social, o vínculo estabelecido entre o profissional e o público do CREAS deve ser construído a partir do reconhecimento de uma história de vida, imersa em um contexto social, sem uma perspectiva individualizante. Para isto, várias atividades combinadas são importantes para provocar reflexões e novos pertencimentos sociais, que podem produzir esse efeito terapêutico que apontamos acima, tais como a realização de grupos psicossociais, a inclusão em novas sociabilidades, o retorno à escola, o apoio financeiro ou material, o acolhimento, entre outros.<sup>6</sup>

A pesquisa do CREPOP (CFP/CREPOP/2009) aponta ainda desafios em relação à articulação com a rede de Saúde e também com outras políticas e instituições que estabelecem interfaces com o trabalho nos CREAS, tais como: a burocracia dos encaminhamentos, a desarticulação da rede, a morosidade do judiciário, a precariedade dos Conselhos Tutelares, entre outros. Um posicionamento ético político da(o) psicóloga(o) no CREAS passa pelo incentivo, fortalecimento e articulação da rede

---

6. Estas atividades serão apresentados no Eixo III

que irá acolher o público encaminhado.

Em relação às atividades realizadas pelas (os) psicólogas (os) nos CREAS, que são determinadas por gestores ou juizes, tais como a obrigação de realização de laudos psicológicos para o Judiciário, averiguação de denúncias, trabalho concomitante em outras políticas<sup>7</sup>, e outras práticas fora dos critérios regulamentados, parecem caracterizar uma situação de abuso de autoridade ou posicionamentos assistencialista ou clientelista. O que recomendamos, em relação a todas as situações apontadas acima, é o desenvolvimento de ações políticas que possibilitem o exercício do controle social sobre a execução da política, a partir dos preceitos do SUAS. Portanto, os espaços dos Conselhos de Assistência Social, bem como fóruns de trabalhadores, dentre outros são lugares legítimos para o debate sobre os limites e possibilidades de atuação.

Como vimos na história da Assistência Social, muitas concepções clientelistas, tutelares e assistencialistas ainda disputam posições. Portanto é necessário romper com essas práticas nos serviços e ocupar os espaços institucionais já previstos na política como conselhos, conferências, mesas de negociações, capacitações, entre outras. Essas atividades, como já apontadas anteriormente fazem parte da função de defesa social e institucional prevista nas normativas do SUAS. Promover a defesa de direitos representa confrontar posições políticas. Ressaltamos que a iniciativa da(o) psicóloga(o) deve ter a direção do coletivo, de um movimento político que busque a mudança social, a quebra de paradigmas e o rompimento com práticas conservadoras e dominantes. Essas atividades não podem ser vistas como uma perda de tempo em detrimento das atividades prescritas na função de proteção social ao público.

Na pesquisa (CFP/CREPOP/2009) verificou-se também que além dos desafios, as(os) psicólogas(os) têm encontrado também

---

7. Este contexto foi explicitado na pesquisa CREPOP/CFP/2009, cujos relatos configuravam diversas situações de precarização da atuação de psicólogas (os): municípios nos quais os profissionais dividem-se entre as diferentes políticas, ou até mesmo, na Política de Assistência Social, divididos nos serviços da proteção social básica e da proteção social especial dentre outros.

muitas potencialidades no trabalho nos CREAS, evidenciadas em muitas inovações implementadas e consideradas exitosas pelas mesmas. As práticas descritas em relação ao público, à equipe, aos gestores, à rede, à mídia e sociedade em geral<sup>8</sup>, envolvem trabalhos com grupos variados de famílias, jovens e pessoas atendidas, formação da equipe, supervisão de casos, parcerias com universidades, modalidades inovadoras de visita familiar e de busca ativa, construção de fluxos de encaminhamentos, entre outras; enfim, uma diversidade quase tão grande, quanto o número de psicólogas(os) que trabalha no CREAS. Essa constatação indica o quanto a psicologia já avançou em sua compreensão no campo da política pública de Assistência Social. O caderno da coleção Capacita SUAS I, volume 3, publicada pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome - MDS, com o objetivo de assessorar os gestores de Assistência Social do país na elaboração de planos municipais, reafirma essa idéia, ao acolher experiências inovadoras:

Ideias originais nem sempre podem ser colocadas em cronogramas rígidos. Elas têm que estar livres para surgir a qualquer hora e em qualquer lugar e fluir no agir e nas situações de dificuldade e conflito. Essas inovações, geralmente fruto do aprendizado informal, não são contraditórias ao caráter de ordenamento do Plano. Pelo contrário, a criatividade, a ousadia, a abertura à sensibilidade são básicas à renovação da prática de planejar. (...) A criatividade é fundamental para a gestão do social. É preciso construir um enfoque próprio de planejamento e gerenciamento social, caracterizado por marcos conceituais específicos e instrumentos técnicos de execução, monitoramento e avaliação adequados. (BRASIL, MDS, 2010).

Em um campo tão aberto a inovações, a perspectiva da avaliação de seus impactos deve estar sempre presente. Como

---

8. As praticas referidas encontram-se no Relatório de Pesquisa “Atuação dos Psicólogos no CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS”, disponível no sítio do CREPOP: <http://crepop.pol.org.br/novo/>.

nos lembra Oliveira (CFP/MDS, 2010), *innovar é criar e não improvisar*. A criação é realizada a partir das condições dadas, mas deve representar um avanço verdadeiro, autêntico, genuíno, vivo. Os desafios que se apresentam para o exercício da psicologia no campo da Assistência Social trazem tanto a oportunidade de criação, quanto o risco de manter a precariedade das situações problemas, através da resolução individual e paliativa desses.

Citando o Músico Geraldo Vandré: “quem sabe faz a hora, não espera acontecer”, consideramos que as inovações são muito bem vindas, e devem ser gestadas, compartilhadas, monitoradas, avaliadas e divulgadas coletivamente, contribuindo assim para o desenvolvimento da psicologia enquanto profissão no campo da Assistência Social.



## **EIXO 2: Psicologia e a Política de Assistência Social**



## **EIXO 2: Psicologia e a Política de Assistência Social**

---

O objetivo deste eixo é buscar compreender a relação entre a Psicologia e a Política de Assistência Social, a partir da análise do significado das políticas públicas e de uma psicologia comprometida com a garantia de direitos da população brasileira. Os resultados da pesquisa (CFP/CREPOP/2009) apontam questões importantes sobre essa relação e que serão discutidas no decorrer deste eixo.

### **Psicologia, SUAS e Políticas Públicas**

Segundo relatam os dados da pesquisa (CFP/CREPOP/2009), 83,9% das(os) psicólogas(os) consideram a sua atuação profissional inserida no campo das políticas públicas. Este é um dado relevante, que aponta o compromisso da categoria com questões mais coletivas, com a defesa de direitos e o reconhecimento do âmbito público como espaço de atuação. Esse fato aponta para um novo perfil profissional, já que a profissão foi historicamente caracterizada como elitista, sem atuação no espaço público e com uma visão descontextualizada dos fenômenos sociais.

Para se compreender a presença da Psicologia na Política de Assistência Social é necessário um debate mais amplo sobre as políticas públicas. Essas surgem como um dever do Estado e direito do Cidadão, tendo como base os princípios da universalidade e da equidade na consolidação da justiça social. Segundo Silveira et al. (2007, p. 21), “por meio delas, os bens e os serviços sociais são distribuídos, redistribuídos, de maneira a garantir o direito coletivo e atender às demandas da sociedade”.

Quando se fala em política pública, precisa-se esclarecer o termo “público”. Na cultura brasileira, muitas vezes ele é utilizado como algo que não tem dono, que não precisa de cuidado, que pertence ao poder executivo, legislativo ou judiciário. Mas não se pode esquecer que essa falta de sentimento de pertença e de identidade de lugar (GÓIS, 2005) é um fato que não é algo natural e sim construído por uma história. No Brasil, os anos de

ditadura militar e de pouca participação popular enfraqueceram a força e a conscientização (FREIRE, 1980) do cidadão brasileiro frente aos seus direitos e deveres. Atualmente, faz-se necessário ressignificar o termo público e incorporá-lo como algo da nossa vida, da nossa realidade e do nosso país. Assim, torna-se importante a construção de um sentimento de pertença e de apropriação das políticas e unidades públicas que são nossas, enquanto cidadãos e cidadãs.

O termo público, associado à política, não é uma referência exclusiva ao Estado, como muitos pensam, mas sim à coisa pública, ou seja, de todos, sob a égide de uma lei e apoio de uma comunidade de interesses. Portanto, embora as políticas públicas sejam reguladas e frequentemente providas pelo Estado, elas também englobam preferências, escolhas e decisões privadas podendo (e devendo) ser controladas pelos cidadãos. A política pública expressa, assim, a conversão de decisões privadas em decisões e ações públicas, que afetam a todos. (PEREIRA, 1994 apud CUNHA e CUNHA, 2003, p. 12).

Como já apontado no eixo anterior uma nova realidade política teve início com a mobilização de trabalhadores, estudantes, comunidades e outros movimentos sociais populares da década de 1970 que defendiam o retorno da democracia e a melhoria das condições de vida. Nesse processo de redemocratização no Brasil, a Constituição Brasileira de 1988 definiu os direitos sociais da população brasileira que foram traduzidos em deveres do Estado por meio das políticas públicas.

As construções e efetivação das políticas públicas são então legitimadas a partir da promulgação da Constituição Brasileira de 1988, trazendo consigo a consolidação e institucionalização dos direitos sociais e a participação popular, articulando democracia representativa com a democracia participativa. Segundo Amman (1978, p.61), “a participação popular é o processo mediante o qual as diversas camadas da sociedade tomam parte na produção, na gestão e no usufruto dos bens de uma sociedade historicamente determinada”. Esta acontece nas instâncias de controle social,

como nos Conselhos, espaço que aglutina o Estado e a sociedade civil para deliberar, fiscalizar e avaliar a execução das políticas públicas; nas Conferências específicas, em que o governo e a sociedade civil, em suas representações por segmentos, discutem na esfera municipal, estadual e federal, os rumos das políticas públicas; nos Fóruns que contribuem com reflexões e propostas para formulação de políticas sociais e públicas. Além destes, existem outras formas de participação, tais como: manifestações de rua, documentos de abaixo-assinado, referendos, plebiscitos, eleições, audiências públicas, entre outras. Ressaltamos que todas as categorias profissionais, cidadãos, cidadãs, movimentos sociais, Organizações Não-Governamentais (ONGs) e demais grupos que atuam nas políticas públicas precisam apropriar-se destes espaços de participação, contribuindo para que as políticas públicas realmente cumpram o seu papel na melhoria da qualidade de vida da população ou mesmo que sejam inovadas, alteradas e melhoradas. A partir da consolidação da atuação da psicologia na esfera pública, é fundamental a participação da categoria nos espaços de regulamentação das políticas públicas. Segundo Saadallah (2007), a participação da psicologia nestes espaços passa por duas vias importantes: a primeira através da representação institucional da Psicologia, por meio das instâncias representativas da categoria, como os conselhos regionais e federal de psicologia, as entidades sindicais, as associações de ensino e pesquisa em psicologia, dentre outras. Já a segunda, se dá através da participação direta da(o) profissional psicóloga(o), envolvida nestes espaços de participação.

Podemos afirmar que a atuação da Psicologia na Política de Assistência Social está sendo construída, a partir de uma reflexão crítica sobre seu potencial e papel. Segundo Sawaia (2009), a inserção da Psicologia nas políticas públicas acontece de forma a tensionar alguns paradigmas vigentes reforçadores da concepção de que “as políticas públicas, por seu caráter abrangente, se fazem antagônicas à subjetividade e à singularidade” (SAWAIA, 2009, p. 365). Nessa perspectiva, a Psicologia tem o desafio de contribuir para os processos subjetivos de emancipação e autonomia dos sujeitos em situação de violação de direitos. Para Saadallah

(2007), a participação da psicologia nas políticas públicas deve ser pautada na garantia dos direitos humanos, na emancipação humana, na cidadania e a serviço das lutas contra as injustiças, pobreza e violência. Não deve reforçar a tutela do Estado, a visão da caridade e a submissão dos sujeitos às políticas públicas.

Nas próximas seções, discutiremos um pouco mais sobre as possibilidades e potencialidades da psicologia no CREAS.

### **Psicologias – o trabalho com famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social e pessoal por violação de direitos**

As discussões da pesquisa realizada pelo Crepop (CFP/ CREPOP/2009) apontam dificuldades que as(os) psicólogas(os) afirmam enfrentar na prática cotidiana. As discussões indicaram que para muitas(os) psicólogas(os) que atuam no campo da Assistência Social ainda não está bem delimitado o seu papel. Alguns/mas apontaram, também, que a atuação dos profissionais da Psicologia se confunde com a atuação dos/as assistentes sociais e os papéis profissionais não estão bem definidos no CREAS.

De fato as orientações técnicas sobre o trabalho no CREAS não distingue as funções dos profissionais que compõem a equipe de referência, mas consideramos que, apesar desses profissionais exercerem a mesma função, cada categoria profissional no CREAS trabalha a partir de teorias e metodologias relacionadas com a sua área de conhecimento. No caso da Psicologia, consideramos que esta tem muito a contribuir com a proteção social especial de famílias e/ou indivíduos tendo como foco a subjetividade e os processos psicossociais.

A partir da história da psicologia, podemos perceber que a regulamentação da profissão de psicóloga(o) no Brasil em 1962 teve como objetivo principal o atendimento das demandas oriundas das classes dominantes. Os reflexos da ditadura militar no meio acadêmico repercutiram de forma preponderante na consolidação de teorias e metodologias psicológicas que assegurassem um perfil de profissional liberal e elitista que não trabalhava o sujeito no seu contexto social. Essas características da profissão

contribuíram para a formação de um profissional que focava suas ações em espaços privados e quase não tinha inserção no âmbito das políticas públicas, dos movimentos sociais e do terceiro setor. Segundo Bock (2003), três aspectos marcaram a construção deste perfil profissional: naturalização e universalização dos fenômenos psicológicos sem contextualizá-los com o social, falta de participação política da categoria e a responsabilização unicamente das pessoas por seu desenvolvimento.

Neste contexto histórico, a atuação da(o) psicóloga(o) esteve marcada pela clínica tradicional e privada, tendo um único modelo de intervenção: a psicoterapia. Importava à(o) psicóloga(o) olhar para o sujeito a partir de suas questões privadas, intra psíquicas, individuais, na sua busca pelo crescimento e conhecimento. Este modelo de intervenção tornou-se uma referência para a atuação das(os) psicólogas(os) em geral. A reprodução deste modelo clínico tradicional em muitos casos, pode se transformar em uma prática normativa e reguladora de comportamentos sociais.

Nesses 50 anos da profissão no Brasil, muitas mudanças e transformações aconteceram na inserção das(os) psicólogas(os) na direção de uma atuação comprometida e contextualizada com a realidade social. “No final da década de 80, começaram novos movimentos de mudança na atuação profissional e adotou-se o lema do compromisso social como norteador da atuação psicológica” (CFESS/CPF, 2007, p. 20). Em consonância com esta visão, a intervenção do Profissional da Psicologia apontou para práticas voltadas para a promoção dos sujeitos, a partir de sua própria participação e envolvimento nas ações realizadas, de acordo com o seu contexto, história e vivências, buscando alternativas para sua inserção social na direção da garantia de direitos. Segundo Vasconcelos (2011, p.4), as(os) psicólogas(os) se permitiram a “ousadia de experimentar novas práticas que julgavam mais adequadas ao novo contexto, e foram flexibilizando a identidade profissional aprendida no passado”.

Vasconcelos (2011) analisou as tendências detectadas na prática profissional da(o) Psicóloga(o) e as caracterizou como *práticas convencionais* ou *práticas emergentes*, considerando as primeiras como aquelas que historicamente a psicologia

desenvolveu na sua visão clínica tradicional e as segundas como aquelas que possibilitam uma atuação em consonância com os propósitos das políticas públicas. Assim, classifica a prática convencional como centrada no plano individual, onde o indivíduo é visto como a-histórico, isolado de seu contexto social. A perspectiva teórica que embasa sua prática é unidisciplinar e a natureza da intervenção é: 'intra-psi', com caráter 'curativo', remediativo, sendo que as abordagens teóricas e metodológicas são originárias basicamente no "âmbito da própria psicologia. Em contraponto, a perspectiva emergente, prioriza práticas centradas em contextos e grupos, com ações de caráter mais preventivo, onde encontra-se uma pluralidade de abordagens, oriundas também de áreas afins com a psicologia.

Complementarmente ainda, considera-se que a psicologia deve atuar a partir da visão interdisciplinar, tendo em vista que uma profissão complementa a outra ou constituem novos saberes conjuntos. A atuação não deve ter como foco o atendimento psicoterápico, e sim psicossocial. A demanda de tratamentos psicoterápicos, como já citada, identificada pelo profissional de psicologia na Assistência Social, em casos que necessitem de atendimento, será encaminhada para outros equipamentos da rede local ou regional, vinculados à política pública de saúde, como recomendado pelo CFP (2007).

Também é tarefa da(o) psicóloga(o) aprender a reconhecer o sofrimento psíquico não somente como demanda de psicoterapia, mas o exercício e o desafio que se coloca para a psicologia na Assistência Social é justamente o de construir outras respostas que considerem as características do território de origem do usuário e que possam incidir na melhoria das condições de vida desse sujeito.

De acordo com os apontamentos acima, alguns autores tem se debruçado em pensar as contribuições da psicologia no SUAS em uma perspectiva não tradicional. Senra e Guzzo (2012) discutem a atuação das/os psicólogas(os) e apontam reflexões sobre o compromisso social da profissão, propondo um posicionamento crítico dos profissionais diante das contradições existentes na sociedade e na profissão. Para aprofundar a formação

profissional da Psicologia e a implantação do SUAS, Romagnoli (2012) apresenta a inserção micropolítica da(o) psicóloga(o) e a importância de trabalhos transdisciplinares, como um elemento importante no SUAS. As políticas sociais e a Psicologia são discutidas por Yamamoto e Oliveira (2010) no Brasil pós-1985 com a inserção da(o) psicóloga(o) no campo do bem-estar social. Os autores apresentam um histórico dessa relação e problematizam a formação profissional que não está preparada para trabalhar com pessoas em situação de pobreza, o que exige novos conhecimentos e mudanças de postura profissional. As discussões de Ximenes, Paula e Barros (2009) direcionam-se para as contribuições e tensões entre a Psicologia Comunitária e Assistência Social, apontando para eixos norteadores da prática profissional a partir de metodologias participativas.

Essas temáticas pontuam questões desafiadoras para a Psicologia e precisam estar presentes no dia-a-dia como impulsionadoras de uma prática profissional comprometida ética e politicamente com a transformação social. Conceitos como vulnerabilidade social, desigualdade social, pobreza, violação de direitos precisam ser trabalhados a fim de que possamos compreender como as pessoas que se encontram nessas situações fortalecem suas potencialidades para o enfrentamento desses problemas. Os desafios de enfrentar os processos de fortalecimento, de participação, de emancipação, de autonomia e de libertação contribuem para a construção de práticas e saberes psicológicos que visem à garantia dos direitos e ao desenvolvimento humano dos indivíduos e das famílias que procuram o CREAS.

Para compreender esse sujeito que chega ao CREAS, a(o) profissional de Psicologia precisa ter elementos para apreender tanto as relações complexas presentes no contexto de vulnerabilidade social associado a violação de direitos, quanto a maneira como esse sujeito percebe e vivencia esse contexto. Para Sawaia (2002), o sofrimento humano é ético e político e não tem origem somente no indivíduo, mas também nas relações construídas socialmente. Está relacionado com aspectos histórico, político, social e econômico de exclusão social presente no Brasil.

## Segundo a PNAS :

[...] a vulnerabilidade social materializa-se nas situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivenciem contexto de pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso a serviços públicos) e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras.(BRASIL, PNAS, 2004)

Na prática, as (os) psicólogas (os) têm lançado mão de várias teorias produzidas no campo da psicologia. Os participantes dos Grupos de Psicólogos da pesquisa (CFP/CREPOP/2009) relataram a diversidade teórica e metodológica que utilizam para a sua prática profissional. Dentre as mais utilizadas estão: Psicologia Social, Psicanálise, Psicoterapia Breve, Teoria Sistêmica, Psicologia Social Comunitária, Psicodrama, Gestalt, Psicologia Humanista, Teoria Cognitivo-Comportamental e Psicologia Analítica, dentre outras. O que se pretende não é definir uma única teoria para a atuação profissional, mas sim, apontar para princípios que devem nortear a sua prática, tais como: respeito aos direitos humanos, democracia, emancipação e autonomia dos sujeitos. Pensamos que estes princípios estão em consonância com as tendências não convencionais da prática da psicologia discutidas acima, buscando a contextualização das teorias e metodologias à realidade própria na qual são desenvolvidas as políticas públicas. Segundo Barros (2007), a atuação do profissional de Psicologia deve levar em conta três dimensões: Teórica – em que deve utilizar conceitos e categorias da teoria que funcionem como uma lente para poder aprofundar o conhecimento da realidade; Ético-política que considera aspectos éticos, princípios, visão de homem e de mundo que ajudam o profissional a determinar sua forma de atuação; e Metodológica - que possui um conjunto de técnicas, de instrumentos, de estratégias que favoreceram questões tais como:

[...] inserção no modo de vida comunitário, acesso, sensibilização e mobilização das pessoas e dos grupos ali existentes, formas de abordar determinados temas, disponibilidade de recursos materiais e organização das pessoas para realizar determinada ação (BARROS, 2007, p. 22).

A partir dessas dimensões proposta por Barros (2007), é possível contextualizar a atuação dos profissionais do CREAS a fim de que possam desempenhar suas funções tendo como foco os objetivos preconizados no Guia de Orientações Técnicas do CREAS :

- O fortalecimento da função protetiva da família;
  - A construção de possibilidades de mudança e transformação em padrões de relacionamento familiares e comunitários com violação de direitos;
  - A potencialização dos recursos para a superação da situação vivenciada e a reconstrução de relacionamentos familiares, comunitários e com o contexto social, ou construção de novas referências, quando for o caso;
  - O empoderamento e a autonomia;
  - O exercício do protagonismo e da participação social;
  - O acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e à rede de proteção social; e
  - A prevenção de agravamentos e da institucionalização.
- (BRASIL, 2011, p. 51)

Os diálogos entre a Psicologia e o SUAS são importantes no desenvolvimento de marcos teórico-metodológicos contextualizados na realidade social de exclusão, vulnerabilidade e violação de direitos.

O novo cenário da formação em Psicologia com a aprovação das Diretrizes Curriculares para o Curso de Graduação em Psicologia (CNE/CES 62/2004), amplia o olhar para essa nova forma de atuação, exigida nesse contexto social. As Diretrizes afirmam que a Formação em Psicologia deverá ser composta por um núcleo comum que “estabelece uma base homogênea para

a formação no país e uma capacitação básica para lidar com os conteúdos da Psicologia, no sentido de campo de conhecimento e de atuação” (Art. 7º) e por ênfases curriculares, “entendidas como um conjunto delimitado e articulado de competências e habilidades que configuram oportunidades de concentração de estudos e estágios em algum domínio da Psicologia” (Art. 10º)

Essas mudanças na formação da psicologia incorporaram a visão generalista da/o psicóloga/o e redefiniram que as áreas da Psicologia presentes nos cursos de graduação passam pelas ênfases curriculares, que agregam várias áreas. Tem como princípios e compromissos indicados no Art. 3º das Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Psicologia, dotando o profissional dos conhecimentos requeridos para o exercício das competências e habilidades gerais que estão especificadas abaixo:

- I. Construção e desenvolvimento do conhecimento científico em psicologia;
- II. Compreensão dos múltiplos referenciais que buscam apreender a amplitude do fenômeno psicológico em suas interfaces com os fenômenos biológicos e sociais;
- III. Reconhecimento da diversidade de perspectivas necessárias para a compreensão do ser humano e incentivo à interlocução com campos do conhecimento que permitam a apreensão da complexidade e multideterminação do fenômeno psicológico;
- IV. Compreensão crítica dos fenômenos sociais, econômicos, culturais e políticos do país, fundamentais ao exercício da cidadania e da profissão;
- V. Atuação em diferentes contextos considerando as necessidades sociais, os direitos humanos, tendo em vista a promoção da qualidade de vida dos indivíduos, grupos, organizações e comunidades;
- VI. Respeito à ética nas relações com clientes e usuários, com colegas, com o público e na produção e divulgação de pesquisas, trabalhos e informações da área da Psicologia;
- VII. Aprimoramento e capacitação contínuos. (CNE/CES 5/2011).

Como vimos, a psicologia tem muito a contribuir como profissão, que juntamente com outras, desenvolve práticas que potencializem a mudança social preconizada pelo SUAS. Os desafios de construir uma atuação profissional da psicologia alicerçada na teoria, prática e no compromisso social, impulsionam a busca incessante por novos caminhos que auxiliem no exercício da cidadania na Política Nacional de Assistência Social.





### **EIXO 3: Atuação da (o) Psicóloga (o) no CREAS**



## **EIXO 3: Atuação da (o) Psicóloga (o) no CREAS**

---

Pretende-se neste eixo trazer à reflexão a atuação de psicólogas (os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, abordando os desafios a serem enfrentados pelos profissionais de psicologia no campo em questão, a fim de apontar diretrizes para a atuação das(os) psicólogas(os) neste serviço.

Produzir referências implica em deparar-se com os desafios apontados para a psicologia na atualidade. Estes desafios não têm sido poucos, afinal falamos de uma prática que vem sendo construída no fazer, e muito tem sido exigido dos profissionais. Portanto, a base dessa construção deve ser a análise e o diálogo constantes. A reflexão do fazer traz para os profissionais da psicologia inúmeras indagações, mas também aponta para práticas que se diferenciam no sentido de romper processos de fragilização instalados na sociedade nas mais diferentes formas de relações.

Para discutir a atuação de psicólogas (os) junto ao CREAS, faz-se necessário retomar, ainda que sucintamente, algumas bases conceituais importantes da Política de Assistência Social: a centralidade na família enquanto espaço privilegiado de proteção e cuidado, e os territórios, como base de organização dos serviços, com suas especificidades, particularidades, singularidades, complexidades e dinâmicas. A perspectiva territorial vem reconhecer que nestes espaços se originam tensões, mas também as possibilidades de superação. Essa dimensão deve trazer a compreensão do território enquanto espaço de interação, mas exige cuidado para não criar estigmas para a população, produzindo segregação. O território deve ser incorporado enquanto espaço de articulação, considerando seu potencial para alternativas de enfrentamento das situações de violação e melhor compreensão do público atendido, na perspectiva de aproximar os serviços da população. Já o reconhecimento da importância da família na construção das políticas públicas se apresenta como central nas discussões. A matricialidade sociofamiliar aponta para a família enquanto espaço de proteção e eixo central

das intervenções públicas. O conceito de família incorporou as transformações que ocorreram e estão ocorrendo em seu interior ao longo do tempo. Essa família precisa ser compreendida em suas singularidades e potencialidades, demandando dos profissionais uma revisão do seu trabalho e construção de formas de abordar e compreender esse espaço de relações.

Deter-se nestes aspectos amplia para o profissional de Psicologia as possibilidades de identificação e trabalho com as potencialidades individuais, familiares e comunitárias das/os destinatárias/s da ação. É importante que a(o) psicóloga(o) saia do lugar de identificação de “problemas”, de culpabilização ou busca de responsáveis, para o lugar de viabilizadores de espaços criativos e geradores de alternativas individuais e coletivas na perspectiva da superação das situações de violação.

Dessa forma, a Política de Assistência Social neste momento de consolidação e implementação traz o desafio da mudança de paradigma na constituição do fazer. Agrega ao desenvolvimento das metodologias de trabalho, a necessidade da construção participativa, trazendo aqueles que eram objeto da ação do outro, para o lugar de sujeitos. Neste sentido, exige análises mais aprofundadas dos contextos singulares das famílias e dos coletivos em que estão inseridos. A intervenção da psicologia deve contribuir para a ressignificação, pelos sujeitos, de suas histórias, ampliando sua compreensão de mundo, de sociedade e de suas relações, possibilitando o enfrentamento de situações cotidianas.

Na lida cotidiana compreende-se que as situações com as quais nos deparamos podem ser decorrentes de condições e estruturas sociais violadoras de direitos. Essa compreensão faz com que os profissionais envolvidos lancem mão de novas estratégias de intervenção, sem perder suas referências técnico-científicas, assim como a especificidade de cada área de formação. Como já discutido no Eixo anterior, o cenário requer dos profissionais da Psicologia a necessidade de considerar os processos de sofrimento instalados nas comunidades e territórios, lugar onde as famílias estabelecem seus laços mais significativos (CFESS/CFP, 2007). Desse modo, a Psicologia comprometida com a promoção

de direitos sociais deve romper com práticas culpabilizadoras, considerando a experiência de sujeitos, enquanto seres capazes de implicar-se e contribuir para respostas às situações de violações de direitos que vivenciam, construindo novos significados para sua vida, da família e da comunidade.

Assim, ao definir a intervenção a ser adotada na política, é preciso considerar tanto a dimensão subjetiva como a objetiva dos fenômenos sociais. Sawaia (2001) apresenta a subjetividade enquanto questão política, processo de conversão do social e político ao psicológico e vice versa, tendo como eixo a humanidade na sua historicidade. É preciso considerar o sujeito em sua relação com a sociedade e pensar sobre as influências que esta tem em cada indivíduo e/ou grupos, considerando assim sua constituição histórica. É fundamental construir uma prática que venha romper com diagnósticos onde se pretende identificar o funcionamento psíquico, sem compreendê-lo enquanto parte de um sujeito que interfere e vivencia interferências do contexto social, sujeitos de capacidades e fragilidades, que são construídas a partir das relações, das condições e valores sociais.

[...]falar do fenômeno psicológico é obrigatoriamente falar da sociedade. Falar da subjetividade humana é falar da objetividade em que vivem os homens. A compreensão do 'mundo interno' exige a compreensão de 'mundo externo', pois são dois aspectos de um mesmo movimento, de um processo no qual o homem atua e constrói/modifica o mundo e este, por sua vez, propicia os elementos para a constituição psicológica do homem (BOCK, 2007, p.22).

A psicologia, ao compor as equipes de referência dos CREAS, contribui para um olhar na perspectiva do sujeito em sua relação na família e na sociedade. Ao refletir sobre a dimensão subjetiva dos fenômenos sociais tenta superar a dicotomia existente em que historicamente apenas aspectos individuais eram considerados. Mudanças na qualidade de vida, superação de fragilidades e situações de violência e outras violações de direitos e são possíveis ao se considerar o enfrentamento cotidiano da realidade vivida, construindo soluções que podem ser individuais

e/ou coletivas.

Ao profissional de psicologia cabe revisitar seu fazer, traduzir e transmitir seu compromisso, apontar para um posicionamento ético-político. Cabe ainda romper com pressupostos teóricos que servem à manutenção da desigualdade posta, partindo para novas concepções no campo dos conceitos, metodologias e intervenções, abrindo espaço para ação contextualizada na vivência de pessoas e grupos. Faz-se importante também agregar um olhar crítico e de posicionamento frente à realidade social. Isso implica em romper com intervenções superficiais e fragmentadas, que sem aprofundar nos contextos em que se aplicam atribuem aos sujeitos a responsabilidade pelo que lhe ocorre e pela solução dos problemas. Algumas práticas, que por vezes são apresentadas como inovadoras, podem ser na verdade perpetuadoras de uma realidade social de segregação e violação de direitos, e nada contribuem para transformação social e inserção dos sujeitos.

## **Construindo Práticas**

A intervenção da psicologia no campo social requer a construção de estratégias que exige da (o) psicóloga (o) ir além dos modelos teóricos, assumindo a função política e social da ação, ou seja, perceber-se enquanto sujeito desta prática.

Ao considerar a prática das (os) psicólogas (os) no CREAS e as contribuições da Psicologia nesse espaço é importante observar alguns dados trazidos pelo Relatório Descritivo da Pesquisa Crepop (CFP/CREPOP/2009). Inicialmente, as(os) participantes são em sua maioria mulheres (88,1%), sendo a maior concentração na faixa etária de 24 a 31 anos (54,9%), ou seja, trata-se de profissionais jovens. Com relação ao tempo e atuação como psicóloga(o) 28,3% possuem entre 5 a 10 anos de experiência, seguido de 24,2% com 2 a 4 anos de experiência. Podemos então considerar que há um número expressivo de psicólogas(os) com inserção recente na prática, construindo fazeres numa política que também é recente e vem sendo constituída. Com relação à formação temos um grande número de profissionais com especialização (86,5%), podendo ser

um aspecto importante para a construção de práticas diferenciadas. Outro dado relevante apontado em diversos relatos foi a ausência de definição do papel das(os) psicólogas(os), sendo este identificado como um importante desafio do trabalho no CREAS. Os dados nos mostraram ainda uma política que vem se constituindo nos municípios nas mais diferentes condições e com profissionais que por sua vez tem buscado contribuir com seu fazer e formação. Outro dado importante identificado foi sobre a reflexão do trabalho: 74,3% dos entrevistados apontam não trabalhar com indicadores de acompanhamento/avaliação de sua intervenção. É preciso refletir sobre esse dado, uma vez que os resultados das intervenções constituídas contribuem para a construção da Vigilância Social<sup>9</sup>, função fundamental para subsidiar a definição da política de atenção para a Proteção Social Básica e Especial a ser desenvolvida, respectivamente nos CRAS e CREAS nos municípios.

A compreensão é de que a ação dos profissionais envolvidos na Política de Assistência Social passa por um processo de transformação, onde a ação técnica deve romper com o assistencialismo e a benemerência, sair da escuta apenas do explícito, da demanda manifesta. Significa ir para além, buscar a escuta comprometida com uma reflexão provocativa, revelando contextos e suas tensões. Neste sentido, é imprescindível rever a prática, criando novos arranjos e avaliando com o que de fato estamos comprometidos.

Lembramos novamente que a Psicologia pode contribuir de maneira diferenciada em sua intervenção, trazendo para análise

---

9. Vigilância Social: refere-se à produção, sistematização de informações, indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem sobre famílias/pessoas nos diferentes ciclos da vida (crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos); pessoas com redução de capacidade pessoal, deficiência ou abandono; crianças e adultos vítimas de formas de exploração, de violência e de ameaças; vítimas de preconceito por etnia, gênero e opção pessoal; vítimas de apartação social que lhes impossibilite sua autonomia e integridade, fragilizando sua existência; vigilância sobre os padrões de serviços de assistência social em especial aqueles que operam na forma de albergues, abrigos, residências, semi-residências, moradias provisórias para os diversos segmentos etários. Os indicadores a serem construídos devem mensurar no território as situações de riscos sociais e violação de direitos. (PNAS, 2004, p.39).

a subjetividade presente nos fenômenos sociais, incluindo os reflexos de conteúdos sociais, culturais e históricos na constituição desse sujeito e de suas relações. É preciso aprofundar o conhecimento e compreensão de pessoas, famílias e/ou grupos inserindo os diferentes aspectos de constituição individual e grupal e seus reflexos na sociedade. Esta contribuição da Psicologia coaduna com os objetivos da atenção ofertada no CREAS, que deve orientar-se pela garantia das seguranças socioassistenciais, viabilizando intervenções especializadas no âmbito do SUAS, na busca de romper com situações de violação e promover o fortalecimento da função protetiva da família, a partir das ações desenvolvidas no seu acompanhamento.

### **Metodologias de trabalho e a prática da psicologia no CREAS**

Na busca de metodologias e estratégias, a atuação dos profissionais deve respeitar as singularidades de cada caso, priorizando a decisão conjunta com famílias e indivíduos. Os resultados da pesquisa do Crepop (CFP/CREPOP/2009), no que diz respeito à atuação profissional de psicólogos (os) no CREAS, permitiram identificar ações que se diferem muito entre si, sendo que o público atendido com maior frequência é composto por crianças, adolescentes, mulheres e idosos que tiveram os direitos violados.

Cabe apontar que a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais descreve os serviços a serem ofertados nos CREAS, a saber: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), Serviço Especializado de Abordagem Social assegurado também em unidade referenciada da rede socioassistencial, Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços a Comunidade (PSC) e Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias que pode ser ofertado no Domicílio do Usuário do serviço, em Centro-Dia, no CREAS ou Unidade Referenciada. (BRASIL, 2011, p.19 a 26(b))

As principais ações descritas para o trabalho social essencial a ser desenvolvido junto aos Serviços de Proteção Social Especial – Média Complexidade são: acolhida; escuta; estudo social, diagnóstico socioeconômico, monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção do plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sócio-familiar; atendimento psicossocial; orientação jurídico-social; referência e contra-referência; informação, comunicação e defesa de direitos; apoio à família na sua função protetiva; acesso a documentação pessoal; mobilização, identificação da a família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com serviços de outras políticas setoriais; articulação interinstitucional com demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio (BRASIL, 2009, p. 20).

Nos dados da pesquisa do Crepop (CFP/CREPOP/2009) as ações realizadas por psicólogas(os) com maior frequência foram: Acolhimento, Entrevista Inicial e Triage; Atendimentos Individuais, Plantões; Grupos; Elaboração de Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar; Visitas Domiciliares, Acompanhamento dos usuários nos diversos serviços do sistema judiciário; Relatórios Técnicos, Laudos e Avaliações; Ações integradas com a rede; Atuação em equipes multidisciplinares; Atividades educativas e de esclarecimentos para a população em geral e Coordenação dos serviços.

Cabe então uma reflexão acerca dos apontamentos levantados na pesquisa. Observamos que não só há diversidade nos fazeres, mas também a realização de atividades que não se encontram descritas nos documentos de referência, tais como: plantão; triagem; laudos; atendimento às demandas do sistema judiciário, dentre outras. Acreditamos que esta questão precisa ser problematizada e discutida internamente pela equipe técnica e também com o órgão gestor e outras instâncias políticas. Discutir os processos de trabalho é fundamental para a definição de ações alinhadas às normativas

e objetivos do SUAS, especialmente do CREAS.

Conforme já descrito anteriormente a atenção ofertada pelos serviços do CREAS tem como objetivos propiciar: acolhida e escuta qualificada visando o fortalecimento da função protetiva da família; a interrupção de padrões de relacionamento familiares e comunitários com violação de direitos; a potencialização dos recursos para superação da situação vivenciada e reconstrução de relacionamentos familiares, comunitários e com o contexto social ou construção de novas referências; o acesso aos direitos socioassistenciais e à rede de proteção; o protagonismo e participação social; a prevenção do agravamento da violação e da institucionalização (BRASIL, 2011, p. 51(b)).

Ainda com relação à atuação profissional, o relatório descritivo da pesquisa(CFP/CREPOP/2009) nos apresenta dados referentes ao conhecimento dos marcos teóricos e legais da Política de Assistência Social. Estes devem ser referência para a estruturação do trabalho técnico no CREAS, trazendo subsídios para o processo de discussão e definição das ações técnicas a serem incorporadas, de maneira a atender os objetivos do serviço e as demandas de indivíduos e famílias. Os cinco principais documentos consultados pelas/os psicólogas/os foram: Estatuto da Criança e do Adolescente (50,8%), Lei Orgânica da Assistência Social (38,2%), CREAS-Guia de Orientação n. 1 (38%), Política Nacional de Assistência Social (37,3%), Declaração Universal dos Direitos Humanos (28,9%) e Constituição Federal do Brasil (28,7%). Além disso, 50% afirmam conhecer parcialmente o Guia de Orientações do CREAS/MDS 1ª versão (BRASIL, 2005). Ao considerarmos o período em que se deu a pesquisa do CREPOP e a publicação das normativas pelo MDS, isso pode apontar para profissionais que vem buscando apropriar-se do conhecimento sobre os processos de trabalho. Entretanto, ainda há o que se avançar no que tange à capacitação e apropriação de conhecimento com relação à área de atuação. Tem-se aqui uma tarefa que não cabe apenas aos profissionais, mas também aos gestores, que devem investir na capacitação de suas equipes

e na viabilização de espaços de debate e reflexão sobre a Política de Assistência Social. Os desafios postos à prática dos profissionais envolvidos devem ser partilhados e trabalhados coletivamente, assim como a reflexão sobre a contribuição que diferentes áreas podem trazer para a constituição do trabalho em equipe. É de fundamental importância que os documentos sejam discutidos tanto nos serviços e nos espaços diretos de formação e estudo dos profissionais no campo, como também pelos cursos de graduação preparando o profissional em formação para sua prática futura.

Apresentamos a seguir algumas atividades que são fundamentais para o desenvolvimento do trabalho técnico. Pretende-se apresentar alguns aspectos da prática, tentando apontar as *atividades fins*, ou seja, aquelas voltadas diretamente para o atendimento à população, e também as atividades meio, que fazem parte do processo de trabalho, mas não estão relacionadas ao atendimento direto.

Destaca-se ainda, que a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009) e o documento de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (BRASIL, 2011) apontam atribuições para o trabalho dos técnicos de nível superior nos serviços a serem ofertados pelo CREAS sem fazer distinção por áreas de formação. Entretanto é possível identificar algumas contribuições e especificidades que o olhar da psicologia pode trazer a estas atividades

As principais atividades relacionadas ao atendimento direto, atividades fins, da população no CREAS são:

**Acolhida** - É o contato inicial com a pessoa e/ou família que será atendida e inserida no acompanhamento. Momento de estabelecimento de vínculos, exige do profissional escuta sensível das demandas. É o momento também de apresentar o serviço e fornecer informações sobre o que é ofertado, esclarecendo possíveis dúvidas. Deve possibilitar a aproximação do usuário com o serviço.

É fundamental a postura acolhedora dos profissionais, livre

de preconceitos e conclusões prévias, tornando o ambiente receptivo. Afinal trata-se de famílias e/ou indivíduos que trazem complexidades decorrentes de situações de violência e/ou violação de direitos que podem ter sido ocasionadas por fatos isolados ou se vir manifestando ao longo de anos. Neste momento de acolhida é fundamental o olhar atento para as especificidades de cada caso, reconhecendo a dimensão subjetiva presente, criando condições para o vínculo.

A escuta sensível aponta para a atuação profissional livre de preconceitos ou conclusões no decorrer do atendimento/acompanhamento. Esta acolhida demanda ao profissional disponibilidade para de fato entrar em contato com realidades complexas e diferenciadas, tentando compreender as diferentes maneiras que cada família tem de lidar com as situações vivenciadas. É importante entender que a privação em suas diversas formas impõe diferentes reações e limites aos indivíduos e grupos na interação com a realidade.

**Acompanhamento Psicossocial** – Diz respeito à atuação conjunta de profissionais cujo objetivo é direcionar a ação de maneira mais abrangente com conhecimentos e habilidades específicas de diferentes áreas, “sem que com isso aconteça uma justaposição das práticas profissionais e com isso possa existir a construção de alternativas junto com a família” (Simionato et al. 2002). Exige frequência e sistematização dos atendimentos, utilizando-se de diferentes metodologias e instrumentais.

Nessa intervenção o foco está em conhecer o indivíduo e/ou família identificando demandas explícitas e implícitas, levando em conta seu contexto social, cultural, a rede que acessa e/ou conta, as dificuldades vivenciadas, expectativas dentre outros aspectos. É também o espaço onde será possível estabelecer vínculo favorecendo uma relação de discussão e reflexão sobre as dificuldades encontradas no cotidiano, promovendo o fortalecimento de potenciais e autonomia, mantendo um olhar para os aspectos que constituem fenômenos sociais e interferem na vida de indivíduos, famílias e grupos.

No decorrer do acompanhamento se dará a elaboração do

Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar<sup>10</sup>, com a definição das estratégias de intervenção a serem utilizadas, propiciando, a partir das ações, as seguranças de acolhida, de convívio ou vivência familiar, comunitária e social, de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social. Essa construção deve ser feita em conjunto com indivíduos e/ou famílias, de forma democrática e participativa, e a rede envolvida no acompanhamento, contemplando reflexões e avaliações periódicas de forma a permitir redefinições quando necessário.

Cabe apontar que no atual contexto se impõe uma nova prática, em que a intervenção se propõe em novas dimensões do conhecimento, ainda não definitivamente construído, mas que vem se constituindo num processo contínuo. A palavra e a escuta se constituem em ferramentas fundamentais que permitem um aprofundamento no conhecimento da família e no estabelecimento de vínculos entre o profissional, a família e seus membros. É preciso superar a abordagem tecnicista nas quais diferentes áreas têm ações específicas de maneira independente, e desenvolver percepções que se integram e se complementam, potencializando a ação. O objetivo é, a partir de um processo objetivo, trazer a compreensão de indivíduos e grupos através de seus processos subjetivos, num contexto que se constitui histórica e socialmente, em que a luta de forças antagônicas está presente. É da troca cotidiana que surge a ação psicossocial, com o compromisso de levantar competências e estabelecer responsabilidades, num processo de compartilhamento, viabilizando a soma de saberes e o estabelecimento de estratégias de intervenção, sem perder as especificidades das formações, mas criando competências

---

10. Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar – Conforme documento de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (BRASIL, 2011), compreende o atendimento ofertado de forma continuada atendendo as demandas apresentadas, que envolve atendimentos individuais, familiares e em grupo; orientação jurídico-social; visitas domiciliares dentre outras estratégias de intervenção. Deve ser construído em conjunto com cada família/ indivíduo, apontando as estratégias a serem adotadas; encaminhamento e periodicidade dos atendimentos, proporcionando escuta qualificada e reflexão e construção de novas possibilidades de interação a familiares e com contexto social e o enfrentamento das situações de violação.

profissionais no campo social.

As estratégias aplicadas para o acompanhamento psicossocial podem ser diversas, partindo do atendimento individual, para a utilização de técnicas grupais, visitas domiciliares, dentre outras, constituindo espaços coletivos de socialização, trocas, informação e fortalecimento de indivíduos, famílias e comunidades. No trabalho psicossocial a intervenção profissional aponta para a construção de um novo fazer, bem como pressupõe a constituição de um campo do conhecimento que, a partir do saber específico de cada formação, deve permitir uma leitura ampliada do contexto a que se aplica e das relações sociais ali estabelecidas. Neste sentido, a psicologia agrega aspectos do campo subjetivo, ou seja, as relações que se estabelecem entre pessoas e espaços e a repercussão na família e sociedade, considerando a intervenção em realidades dinâmicas que se alteram a partir destas relações, gerando transformação.

**Entrevista** – Procedimento de coleta de dados e orientação, mas também de continuidade da acolhida para aquele que chega e busca inserção no serviço. Este procedimento integra o acompanhamento psicossocial. Este é um momento de estabelecer um contato individualizado e atento às demandas e potencialidades da família e seus membros, priorizando o registro das informações coletadas, assegurando a privacidade e a apropriação das singularidades da família e seus membros, assim como da dinâmica das relações em seu interior. Também é o momento de levantar informações para construção do prontuário no serviço e/ou registro do cadastro informatizado. A entrevista contribui também para o aprofundamento de aspectos relevantes na compreensão de indivíduos e famílias, dinâmicas de relações estabelecidas, percepção de mundo, motivações para a busca do serviço ou nos casos de encaminhamento e também sobre o motivo gerador do encaminhamento ao CREAS.

A entrevista não se esgota num único momento, sendo também uma oportunidade de interação com o serviço e suas ações/atividades, bem como de estabelecer vínculos favorecendo confiança e segurança. Visa ampliar conhecimento sobre o sujeito

e/ou sua família, trazendo a luz sua história e relações sociais, rede informal com que conta e demandas apresentadas.

**Visita Domiciliar** – A visita domiciliar se constitui em uma das estratégias de aprofundamento do acompanhamento psicossocial. É uma forma de atenção com o objetivo de favorecer maior compreensão a respeito da família, de sua dinâmica, valores, potencialidades e demandas, orientações, encaminhamentos, assim como de estabelecimento de vínculos fortalecedores do processo de acompanhamento.

Este é um momento mais concreto que pode estimular a família para a busca e construção conjunta de meios para romper com o quadro de violação. Deve pautar-se no respeito à privacidade da família, tendo seu foco previamente definido, sendo utilizada sempre que houver a compreensão de sua necessidade. Por ser um momento de atenção individualizada, permite visualizar a família e sua dinâmica em seu espaço de convivência e socialização, além de aproximar-se de sua realidade.

**Intervenções grupais** - Dentro das estratégias de intervenção utilizadas, diferentes denominações de grupos são descritas. Segundo Pichon-Rivière, grupo se caracteriza como um conjunto de pessoas movidas por necessidades semelhantes, que se reúnem em torno de uma tarefa, um objetivo mútuo, onde cada um exercita a fala, expressa opiniões, preservando as diferenças. Neste espaço o indivíduo constrói sua identidade, na relação com o outro (PICHON-RIVIÈRE, 1980). A partir do grupo novas aquisições são possíveis. É através desse espaço de expressão que resignificações se dão, a experiência de cada um pode ser recriada, repensada, ou seja, as relações que se estabelecem a partir da troca e da comunicação podem trazer a superação de situações vivenciadas.

Também é no grupo que se dá a convivência de indivíduos e/ou famílias, apoio e reflexão, a aquisição de novos conhecimentos, a comunicação, a troca, o desenvolvimento de habilidades e potencialidades, fortalecendo e resignificando os vínculos familiares e comunitários, a construção de projetos

individuais e para a família, a prevenção de agravamento na situação de violação, promovendo a transformação nos padrões de relacionamento familiares e comunitários de violação de direitos. Os grupos podem constituir-se em espaço de vínculos e identificação de condições e situações similares, estimulando um conjunto de pessoas na busca de soluções a partir de potenciais individuais e coletivos.

Esta estratégia de intervenção pode ser utilizada no processo de acompanhamento de diferentes formas, considerando situações e demandas que se pretende focar: grupo composto por membros de diferentes famílias, grupos de famílias, grupos intergeracionais, grupos específicos para adolescentes, mulheres, dentre outros. Trabalhar a família como grupo ou trabalhar com grupos de famílias significa considerar as relações, a convivência entre pessoas que trazem histórias e experiências diversas. O trabalho com grupos propicia a construção e troca de conhecimento, oportunidade de construir enfrentamento de situações vivenciadas, fortalecimento e identificação de potenciais, fortalecimento de autonomia e vínculos. Podem ser de reflexão, de convivência, temáticos, focais e pontuais ou períodos prolongados, potencializando o direito à convivência familiar e comunitária.

**Articulação em Rede** - Importante para a completude dos objetivos estabelecidos no atendimento e no acompanhamento. Viabiliza o acesso do destinatário aos direitos e inserção em diferentes serviços e programas, incluindo outras políticas, não apenas os serviços socioassistenciais. Favorece a visão integrada, articulada, intersetorial e a construção de respostas conjuntas no enfrentamento das situações de violência, assim como viabiliza o acesso a direitos socioassistenciais, integrando as políticas sociais, buscando romper com a fragmentação no acompanhamento e atenção às famílias.

Cabe destacar a relevância do estabelecimento e definição dos fluxos no processo de trabalho e atendimento do CREAS, apontando a rede de serviços e suas conexões. Assim é que se define o processo de referência e contra-referência, evitando ações de mero encaminhamento. É preciso haver definição das

responsabilidades no processo de intervenção junto aos indivíduos e/ou famílias, garantindo a complementaridade e articulação, permitindo a reflexão conjunta e a co-responsabilização dos envolvidos. Na articulação da Rede destacam-se os órgãos de defesa de direitos: Conselho Tutelar, Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias Especializadas e Organizações da Sociedade Civil (Centros de Defesa, Fóruns de Defesa de Direitos), dentre outros.

Segundo Akerman (2012) o SUAS traz para o Sistema de Garantia de Direitos muitos questionamentos sobre quais são as atribuições e competências de cada uma das instituições que o compõem. Os vários órgãos buscam trabalhar de forma integrada, mas articular uma rede como essa, com características tão diversas, não é tarefa simples e muitas vezes as ações são fragmentadas, superpostas ou contraditórias. Dessa forma, as famílias e pessoas atendidas convivem com vários atores sociais que muitas vezes expedem orientações divergentes. Como vimos, o público já chega ao CREAS com uma história de exclusão social, e submetê-los aos fluxos burocráticos da rede representa uma dupla opressão. Praticar a articulação da rede pressupõe agendas em comum, para construção, de consensos, sobre os desafios e as propostas de enfrentamento destes, tanto no nível da organização, acompanhamento e avaliação de fluxos, quanto no estudo de casos particulares. Esses encontros serão frutíferos se o clima for de compartilhamento de dificuldades e potencialidades de cada uma das instituições da rede, sem se transformar em espaços de disputas de posições.

A articulação de rede tem como princípios a flexibilidade e a horizontalidade e quanto mais dinâmica for, mais atrai novas conexões. Assim, os pactos e acordos, que deverão ser formalizados pelos gestores, já estarão costurados pelos profissionais da rede e desta forma, têm mais chance de serem compreendidos e instituídos.

Novas temáticas e demandas apontam para reorganização no processo de desenvolvimento das políticas públicas e sociais, trazendo a compreensão de que nenhuma política se encerra em si. As respostas às demandas sociais exigem a articulação

e complementariedade de diferentes políticas, a saber: saúde, educação, assistência social, habitação, esporte, lazer e cultura. Somente a partir dessa compreensão os resultados podem ser alcançados.

Para a articulação de diferentes políticas a Assistência Social tem papel preponderante.

O órgão gestor de assistência social tem papel preponderante na interlocução com outras políticas e órgãos de defesa de direitos e na institucionalização da articulação do CREAS com a rede, inclusive, por meio da construção e pactuação de fluxos de articulação e protocolos intersetoriais de atendimento. (BRASIL, 2011(b)).

Na Norma Operacional Básica do SUAS (2005) está explicitado como um dos princípios organizativos do SUAS, as ações de gestão de interface que a Assistência Social deve promover para a garantia do cumprimento de seus preceitos. A noção de articulação aparece detalhadamente descrita na referida Norma, como uma importante estratégia para a efetivação do direito ao acesso às outras políticas públicas e sociais e a integração com órgãos que compõem o Sistema de Garantia dos Direitos:

- Articulação interinstitucional entre competências e ações com os demais sistemas de defesa de direitos, em específico com aqueles de defesa de direitos de crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres, negros e outras minorias; de proteção às vítimas de exploração e violência; e a de adolescentes ameaçados de morte; de promoção do direito de convivência familiar;
- Articulação intersetorial de competências e ações entre o SUAS e o Sistema Único de Saúde – SUS por intermédio da rede de serviços complementares para desenvolver ações de acolhida, cuidados e proteções como parte da política de proteção às vítimas de danos, drogadição, violência familiar e sexual, deficiência, fragilidades pessoais e problemas de saúde mental, abandono em qualquer momento do ciclo de vida,

associados a vulnerabilidades pessoais, familiares e por ausência temporal ou permanente de autonomia principalmente nas situações de drogadição e, em particular, os drogaditos nas ruas;

- Articulação intersetorial de competências e ações entre o SUAS e o Sistema Nacional de Previdência Social gerando vínculos entre sistemas contributivos e não-contributivos;
- Articulação interinstitucional de competências e ações complementares com o Sistema Nacional e Estadual de Justiça para garantir proteção especial a crianças e adolescentes nas ruas, em abandono ou com deficiência; sob decisão judicial de abrigo pela necessidade de separação provisória de pais e parentes, por ausência de condições familiares de guarda; aplicação de medidas socioeducativas em meio aberto para adolescentes;
- Articulação intersetorial de competências e ações entre o SUAS e o Sistema Educacional por intermédio de serviços complementares e ações integradas para o desenvolvimento da autonomia do sujeito, por meio de garantia e ampliação de escolaridade e formação para o trabalho. (BRASIL, MDS, 2005)

Portanto, é no encontro, nas potencialidades de interfaces, nas trocas de experiências, na consolidação dos entendimentos acerca das competências e atribuições de cada uma das instituições que a identidade do CREAS e da equipe de referência vão sendo construídas.

Temos ainda dentre as atividades e responsabilidades técnicas aquelas voltadas para o trabalho interno decorrente da intervenção técnica junto à população atendida no CREAS, ou seja, atividades meio, mas que também são importantes para efetivação do pretendido com a ação técnica.

**Registro de Informação** - Procedimento presente em todo processo de funcionamento do CREAS e do acompanhamento às famílias e/ou indivíduos, imprescindível para a construção de informações e para subsidiar a definição e construção das ações.

O registro das informações refere-se especificamente ao

acompanhamento da família e/ou indivíduo no serviço, onde será necessário avaliar quais informações são importantes e pertinentes para compreensão do caso em tela, revelando acompanhamento, resultados, intercorrências e considerações técnicas, além contribuir para organização e sistematização do trabalho. Para tanto, é necessário a definição de instrumentais para esse registro. Serão essas informações que instrumentalizarão o monitoramento, avaliação e a gestão para a individualização do acompanhamento às famílias e/ou indivíduos. Destacamos dois instrumentais de registro: os prontuários e os relatórios técnicos.

**1. Prontuários** – Nos prontuários estarão registradas as informações de cada indivíduo/família contendo especificidades de cada caso. Devem ser registrados todos os procedimentos adotados, estratégias e dados referentes a cada família/indivíduos. É importante constar informações referentes à evolução e progressos do caso, bem como demandas e desafios identificados, discussões de caso e planejamentos. Também deverá conter o Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar. É no prontuário que será apontada a análise de cada caso, que considerará as especificidades e singularidades de cada indivíduo e/ou família, apontando demandas, objetivos, estratégias e evolução. Deve considerar as intervenções e metodologias adotadas, os resultados alcançados e a maneira de lidar com as experiências de cada indivíduo e/ou família.

**2. Relatório Técnico** – A elaboração de relatórios é uma das atividades desenvolvidas pelas/os psicólogas/os, apontadas na pesquisa realizada pelo Crepop (CFP/CREPOP/2009). Estes devem conter informações sobre as ações desenvolvidas no atendimento aos indivíduos e/ou famílias acompanhadas pela equipe no CREAS. Através do relatório deve ser possível observar o processo do atendimento e acompanhamento da família ao longo do tempo, trazendo informações relevantes para compreensão do caso em tela. No caso dos psicólogas(os) é preciso observar o disposto na Resolução do CFP nº 07 de 2003, que dispõem sobre a produção de documentos. Segundo a

referida Resolução, os relatórios devem conter uma redação bem estruturada e apropriada ao que se destina. Nele as afirmações devem apresentar sustentação em seu corpo, com análise do que é apresentado e uma conclusão decorrente do que foi desenvolvido no atendimento e acompanhamento. O relatório deve ter como referência o Plano de Acompanhamento individual e/o familiar, e deve considerar e analisar os condicionantes históricos e sociais e seus efeitos na constituição dos sujeitos, trazendo para reflexão os aspectos subjetivos que se implicam na relação indivíduo e seu contexto social e que por vezes constituem dinâmica de violações. Na elaboração de documentos a(o) psicóloga(o) deve também observar os princípios e dispositivos do Código de Ética Profissional do Psicólogo.

Observa-se ainda, que “Os relatórios do CREAS não devem se confundir com a elaboração de “laudos periciais”, relatórios ou outros documentos com finalidade investigativa que constituem atribuição das equipes interprofissionais dos órgãos do sistema de defesa e responsabilização” (BRASIL, 2011, p.43 e 70(b)).

**Reunião de Equipe** – Tem como objetivo debater e problematizar o trabalho articulado e integrado, avaliar e definir caminhos possíveis para seu desenvolvimento. Traz para reflexão questões operacionais e referentes às relações e articulações da equipe. Momento em que o trabalho desenvolvido deve ser debatido e avaliado, possibilitando rever o planejamento e metas estabelecidas. Deve manter uma periodicidade, com pauta estabelecida e presença de toda equipe. A partir do monitoramento das ações a equipe poderá avaliar as estratégias utilizadas, as responsabilidades estabelecidas no processo, encaminhamentos efetivados no período, referência e contra-referência, articulações e parcerias com a rede. De forma objetiva, avaliar o trabalho do serviço, da equipe (interno-externa) e demandas para atingir objetivos propostos no serviço. Este espaço deve contemplar o debate de questões operacionais e conceituais, conjunturas e dilemas, contradições vivenciadas viabilizando a articulação e integração da equipe.

Na reunião de equipe é possível criar um momento de estudo e

leitura de textos, dividindo o espaço de reunião em aprimoramento teórico, discussão, construção e avaliação objetiva do trabalho planejado, possibilitando, ainda, supervisão técnica com presença, inclusive, de profissionais externas ao equipamento, como por exemplo integrantes de Instituições de Ensino Superior ou especialistas que possam contribuir no desenvolvimento e qualificação da equipe.

**Reunião para Estudo de Caso** – Espaço para estudo e análise dos casos em acompanhamento no serviço. O objetivo é ampliar a compreensão de indivíduos e famílias em suas relações, particularidades e especificidades, na busca de estratégias e metodologias de intervenção para alcance dos resultados identificados e apontados no Plano de Acompanhamento individual e/ou familiar, avaliando resultados alcançados e demandas, assim como necessidade de readequações.

Deve manter periodicidade e contar com todos os envolvidos no caso atendido, contemplando não apenas a equipe do CREAS, mas também profissionais da rede conforme pertinência. A troca entre profissionais de diferentes áreas é privilegiada neste espaço contribuindo para o trabalho multi ou interdisciplinar.

Nesse processo de registro da prática e construção de referências, indagações se destacam e apontam para as urgências no processo de implementação da política, bem como na construção de referências para o fazer técnico. Afinal trabalhamos com realidades dinâmicas, que falam e traduzem estruturas, relações de poder, saberes, trocas, vivências e realizações. Mas se tem o desafio de construir o novo sem abandonar ou desqualificar o que vem sendo realizado e sim avaliar o que melhor atende as demandas contemporâneas da sociedade. As indagações do cotidiano trazem maior clareza à percepção de que o objeto do trabalho na Política de Assistência Social são as relações individuais, coletivas e institucionais. Não se trata apenas de atender a questões materiais, mas as implicações da falta de condições na vida dessas famílias e da comunidade em geral.

Constata-se aqui, a provocação que o cotidiano nos

impõe: construir práticas que agreguem diferentes campos de conhecimento para a intervenção psicossocial, intersetorial, em rede e em equipe, mantendo exaustivo debate sobre o fazer, resultados e potenciais futuro. É preciso construir uma prática profissional pautada na análise de contextos culturais, sociais, econômicos e políticos que estabelecem relações de poder e conflito que interferem profundamente em indivíduos e famílias e sua maneira de relacionar-se com o externo, uma vez que reagem ao que lhe afeta, como em situações de desemprego, violência, falta de acesso a bens e direitos, discriminação, dentre outros. Isso exige dos profissionais a construção de um fazer técnico diferenciado, que, sem perder as especificidades de cada área do conhecimento, somem entre si para reconhecer os sujeitos das políticas de atenção em sua integralidade e especificidade.

Tem-se como mais um dos desafios problematizar a formação que deve estar embasada na realidade de atuação do profissional de Psicologia, apontando a complementariedade e singularidade em relação ao trabalho em equipe nas políticas públicas. A atuação traz o questionamento de como constituir um fazer apropriado da trajetória histórica das políticas no país, incorporando os princípios e diretrizes das legislações da Assistência Social.





## **EIXO 4: Gestão do Trabalho na Política de Assistência Social**



## **EIXO 4: Gestão do Trabalho na Política de Assistência Social**

---

### **O trabalho na Assistência Social**

O objetivo deste eixo é analisar as relações e os processos de trabalho no âmbito da Política de Assistência Social e os desafios para sua efetivação, retratando as atuais reflexões desenvolvidas pela Psicologia, particularmente por psicólogas(os) que atuam nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Neste contexto, é fundamental reconhecer que o debate sobre a gestão do trabalho no SUAS afeta o conjunto amplo das categorias profissionais envolvidas com a implementação do Sistema Único de Assistência Social.

A abordagem do tema, à luz da pesquisa (CFP/ CREPOP/2009) requer a contextualização e reflexão acerca das diretrizes instituídas a partir de 2004, com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS e seus desdobramentos para o trabalho realizado pelos profissionais.

Os marcos legais já retratados nos eixos anteriores balizam a análise a ser desenvolvida sobre o trabalho e o trabalhador do SUAS. Um resgate às práticas passadas, antecedente a tais referências, revela um campo mais vinculado a uma prática social, baseada na caridade e no voluntariado, do que a uma área de atuação profissionalizada. A origem e trajetória da Assistência Social são analisadas, de modo crítico por vários estudiosos, (SPOSATI, 2003; MESTRINER, 2001; YAZBEK, 2003; RAICHELIS, 2000) e revelam uma prática distante do campo das Políticas Sociais e enraizadas na benemerência, caridade, descontinuidade na prestação de serviços, “arena de solidariedade e filantropia da sociedade”, ou ainda da “ajuda aos pobres”.

Assim, a concepção prevalente da área, mencionada por Raichelis (2000), como “apolítica”, favoreceu a conjugação entre “o senso comum, o imediatismo e a circunstancialidade, enquanto núcleo fomentador da prática profissional” (NERY,

2009, p.68). Historicamente, o exercício da caridade, do voluntarismo e da tutela não requereu a institucionalidade de uma política pública e prescindiu de um conhecimento técnico-político-ético que subsidiasse a execução das ofertas socioassistenciais à população.

Em acordo com a base legal da Carta Magna e da LOAS, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, a Norma Operacional Básica do SUAS – NOB-SUAS/2005 e particularmente, a Norma Operacional de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS/2006, alteram de forma significativa, do ponto de vista político e conceitual, os rumos da Assistência Social e da atuação profissional.

A NOB-RH/2006 além de representar uma regulação para o campo profissional, no tocante à composição das equipes de referência que prestam serviços, particularmente nas unidades estatais CRAS e CREAS, afirma o reconhecimento de que a profissionalização da Assistência Social é de relevância inquestionável para a defesa e garantia de direitos atribuídos a uma política pública. Trata-se, ainda, de reconhecer a necessidade da adoção de diretrizes técnico-políticas para o enfrentamento da complexa realidade social brasileira, e dos ainda persistentes altos índices de desigualdade social e situações de violência e violação dos direitos no país.

O SUAS, a partir de 2005, afirma e amplia a institucionalidade da Política de Assistência Social. Em consequência, a oferta de serviços e benefícios socioassistenciais requisita atuações profissionais permanentes, de forma a romper tanto com fragilidade institucional quanto com a circunstancialidade histórica no acesso ao direito socioassistencial por parte da população.

Considerando que o resultado do trabalho na Política de Assistência Social, no que diz respeito a consecução dos objetivos vinculados às ofertas socioassistenciais, se processa a partir da relação estabelecida entre o trabalhador e o cidadão, é fundamental reconhecer que a função profissional de assegurar direito requer a presença de profissionais da Psicologia balizados pela permanência na construção de vínculos com a população, uma aliança estratégica entre os trabalhadores e os

usuários do SUAS, como nos diz Rizzotti (2011, p.65). Portanto, trata-se de afirmar que o trabalho social desenvolvido na Política de Assistência Social é a mediação da própria política (SPOSATI, 2006), fator que eleva a responsabilidade pública na produção de direcionamentos éticos, técnicos e políticos que se contraponham à reatualização de práticas conservadoras e à inserção de práticas “empiristas” que se quer expressam as diretrizes e os princípios constitucionais da democratização formal do acesso aos direitos (SILVEIRA, 2011, p. 27). Desta forma, a mediação do profissional, no sentido de tornar-se referência, elo de confiança para a população, não somente na oferta, mas essencialmente na leitura das complexas realidades sociais apresentadas se torna um grande desafio para os profissionais da Psicologia.

Nos CREAS, o trabalho de psicólogos (os) exige considerar a heterogeneidade de riscos sociais e violações de direitos aos quais a população está submetida, ou seja, há uma requisição crescente e permanente aos profissionais por uma leitura “especializada” face às exigências por respostas “especializadas”. Portanto, o termo “especializado” remete a adoção de recursos teóricos que permitam entender a complexidade da demanda que aporta ao CREAS, em consequência, determina como atendê-la, isto é, as estratégias metodológicas articuladas e integradas utilizadas para o seu enfrentamento.

O equacionamento de tais questões, ainda em processo de elaboração por parte dos trabalhadores e mediada por entraves institucionais poderá resultar na ampliação da capacidade interventiva junto aos destinatários da Proteção Social Especial de média complexidade. Do mesmo modo, profissionais politicamente organizados nos espaços de trabalho e representação da categoria, agregam coletivamente argumentos, sob o ponto de vista de seu saber, para a tradução das realidades sociais aos demais profissionais e ao órgão gestor.

Recentemente, a alteração da Loas com a aprovação da Lei nº 12.435/2011 reafirma a centralidade do trabalhador na gestão e execução da Política de Assistência Social no território

brasileiro, destacada no artigo 6º- alínea E:

Os recursos do cofinanciamento do SUAS, destinados à execução das ações continuadas de assistência social, poderão ser aplicados no pagamento dos profissionais que integrarem as equipes de referência, responsáveis pela organização e oferta daquelas ações, conforme percentual apresentado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e aprovado pelo CNAS. (BRASIL,2011).

O referido artigo, fruto de debates, reflexões e pactuações, demarca não somente a importância do (a) trabalhador (a) na mediação do acesso aos direitos socioassistenciais da população, mas cria respaldo legal, do ponto de vista financeiro, para a ampliação das equipes profissionais. Esta foi uma conquista do setor, na perspectiva de potencializar a profissionalização urgente e necessária e, ainda, o fortalecimento da gestão do SUAS nos municípios, no Distrito Federal e nos Estados. A iniciativa fortalece também o pacto federativo e a corresponsabilidade da União para e com o direito socioassistencial.

Em consonância a este artigo da LOAS, o CNAS, no uso de suas atribuições e responsabilidades aprova a Resolução n. 32/2011, que autoriza a utilização de até 60% (sessenta por cento) dos recursos oriundos do Fundo Nacional de Assistência Social, destinados a execução das ações continuadas de assistência social, no pagamento dos profissionais que integrarem as equipes de referência do SUAS.

As equipes de referência são aquelas constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta dos serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em considerações o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários.

Dados do Censo SUAS refletem este cenário de ampliação das equipes, já que os CREAS totalizavam 2.109 unidades com 3.426 psicólogas (os) (BRASIL,MDS,CENSO-SUAS, 2011). Comparativamente, as informações do Censo SUAS de 2009

indicaram a existência de 1.200 unidades do CREAS, envolvendo 2.016 psicólogas (os). (BRASIL, MDS, CENSO-SUAS, 2009). Um exame detalhado sobre os referidos dados demonstra um acréscimo de 75% de novos CREAS no país, assim como revela a ampliação de aproximadamente 70% dos profissionais da Psicologia. Tais informações são relevantes para gestão do trabalho considerando o crescimento gradativo da participação da Psicologia na Política de Assistência Social, ao mesmo momento em que paradigmas e marcos legais vinculados à defesa do direito socioassistencial passam a fundamentar uma nova lógica para a atuação profissional na área.

Todavia é fundamental problematizar que a ampliação da presença de Psicólogas (os) nos CREAS não necessariamente está relacionada à melhor qualidade no que se refere ao vínculo empregatício. Quando analisada a totalidade dos profissionais nos CREAS, dados do Censo SUAS de 2010 apontam o predomínio de relações trabalhistas não permanentes, superando 50% do total em todos os portes de municípios. (BRASIL, MDS, CENSO-SUAS, 2010).

É indiscutível o avanço já alcançado no que se refere à ampliação quantitativa de psicólogas (os) nos CREAS e por consequência, a possibilidade de maior presença do conhecimento científico-metodológico da Psicologia nos rumos a serem adotados pela Assistência Social. Todavia, observa-se que tal crescimento tem enquanto identidade prevalente a precarização das relações de trabalho. São faces de uma mesma moeda, ou seja: condições de trabalho precárias que incidem na proteção social a ser afiançada à população.

Vínculo de trabalho não estatutário, em contraponto às diretrizes da NOB-RH/2006 quanto à composição da equipe de referência<sup>11</sup> do CREAS, configura inconstância na prestação dos serviços socioassistenciais, considerando a rotatividade

---

11. Conforme NOB\_RH/2006 “equipes de referência são aquelas constituídas por servidores efetivos, responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários” (Brasil, 2006:27).

dos profissionais. A reincidente constituição das equipes afeta o estabelecimento de vínculos de confiança e referência com a população.

Assim, refletir sobre o profissional da Psicologia na Assistência Social requer uma análise ampliada sobre os componentes constitutivos da gestão do trabalho na área. Trata-se de considerar, dentre vários aspectos, as questões relativas às condições de trabalho, já que debatê-las significa pautar o acesso a direitos tanto para trabalhadores quanto para usuários.

Um dos aspectos presentes nos cotidianos de trabalho das (os) psicólogas (os) e, portanto, um desafio a ser enfrentado, está relacionado a um processo crescente de acúmulo de responsabilidades, ou até mesmo de desvio de funções. Afirmadas nos dispositivos legais da profissão, as competências técnicas da Psicologia, tornam-se subjugadas/secundarizadas ao excesso de demanda e por consequência, às exigências e pressões institucionais. A pesquisa (CFP/CREPOP/2009) apresenta relatos que ilustram esta questão, especialmente nos pequenos municípios, onde é recorrente apenas um profissional responder não somente pela Proteção Social Especial - CREAS, mas por todas as demais demandas da Política de Assistência Social, ou ainda, atender solicitações do âmbito das Políticas de Saúde e Educação. A ausência de intersetorialidade e clareza quanto aos objetivos das referidas Políticas Públicas incide na indiferenciação quanto às atribuições dos profissionais envolvidos.

O enfrentamento de tais questões requer primordialmente o aprofundamento de uma reflexão coletiva capaz de subsidiar os profissionais na defesa das competências técnicas da Psicologia no desenvolvimento da atenção especializada requerida ao CREAS. Vale destacar que o partilhamento de experiências, desafios e concepções nos ambientes de trabalho e a maior presença das(os) psicólogas(os) nos espaços da categoria, favorecem a elaboração de argumentos que assegurem a especificidade da Psicologia na Política de Assistência Social, considerando a premissa de que a afirmação da profissão, do

ponto de vista dos seus objetivos, não resulta de uma ação individual, mas de um movimento coletivo dos profissionais.

A Resolução CNAS nº 17/2011, reconhece que o trabalho na Assistência Social é desenvolvido pelas equipes de referência e de gestão do SUAS. A primeira voltada às especificidades dos serviços, ou seja, à oferta do direito socioassistencial à população e a segunda, direcionada “ao desenvolvimento de atividades específicas e/ou de assessoria à equipe técnica de referência”, isto é, funções de gestão da Política. Diante desta normativa é fundamental problematizar que os relatos apresentados pelos participantes da pesquisa (CFP/ CREPOP/2009), no que se refere aos cotidianos de trabalho, sugerem uma indiferenciação entre as funções de execução do atendimento nos serviços socioassistenciais junto à população e as tarefas de gestão vinculadas à administração.

O atendimento ao usuário e/ou família, eixo central da prática profissional no SUAS, tende a ser secundarizado aos cronogramas administrativos e aos prazos de gestão da Política. Embora sejam inegáveis os avanços relativos à sistematização das informações para a organização do trabalho a ser desenvolvido junto ao usuário, é fundamental uma atenção redobrada por parte das(os) Psicólogas(os) para que as ações-meios não prevaleçam às finalidades da Política. Do mesmo modo, é fundamental investir no estabelecimento de fluxos e rotinas de trabalho capazes de construir articulações e diálogos entre as funções de gestão e execução da Política de Assistência Social, considerando a necessária complementariedade na atuação dos trabalhadores envolvidos.

O debate sobre a gestão do trabalho requer considerar que os avanços advindos dos marcos normativos e das novas categorias teóricas adotadas favorecem a tão almejada mudança nos paradigmas históricos do campo. Todavia, o trânsito da assistência social para o campo do direito está condicionado às dinâmicas vividas pelos trabalhadores em seus cotidianos de trabalho, demandando considerar não somente a composição das equipes, mas o preparo técnico-

político para o exercício das funções requeridas pela complexa conjuntura do SUAS.

A possibilidade de ruptura com signos e símbolos, ainda presentes na sociedade, como a visão caritativa da assistência social e o trabalhador destituído de um aparato teórico-metodológico, supõe o posicionamento permanente dos profissionais da Psicologia contrário às pressões por maior produtividade, aos vínculos não permanentes, ao acúmulo e desvio de funções, às equipes reduzidas e rotativas diante das demandas territoriais.

Tais elementos compõe o Plano de Lutas<sup>12</sup> do Fórum Nacional de Trabalhadores/as do SUAS – **FNTSUAS**<sup>13</sup>, no sentido de afirmar pautas reivindicativas do coletivo dos profissionais do SUAS. Dentre elas, destacam-se os pleitos direcionados ao combate à precarização das condições de trabalho, à defesa dos direitos socioassistenciais dos destinatários da Política de Assistência Social, reconhecendo para seu alcance, a centralidade dos trabalhadores de diversas áreas do conhecimento. A ampliação da participação de psicólogas (os) nos espaços de reflexão e elaboração de proposições representativas do coletivo dos trabalhadores do SUAS significa não somente a vocalização das pautas da categoria, mas a possibilidade de contribuir para a construção da identidade do trabalhador do SUAS.

É notório nos cotidianos de trabalho um descompasso entre o estabelecido nas normativas e as exigências institucionais, revelando trânsitos ainda condicionados por permanências e força de reprodução dos contextos anteriores, ainda que a NOB-RH já apontasse em suas diretrizes que:

---

12. O Plano de Lutas é um conjunto de reivindicações dos trabalhadores do SUAS, aprovado em 13 de abril de 2012, na Cidade do Rio de Janeiro e está contido na Carta de Princípios que organiza e estrutura o Fórum Nacional de trabalhadores do SUAS

13. Instituído em plenária nacional em dezembro de 2009, durante a VII Conferência Nacional de Assistência Social em Brasília. <http://www.fntsuas.com.br>

Para a implementação do SUAS e para se alcançar os objetivos da PNAS/2004, é necessário tratar a gestão do trabalho como questão estratégica. A qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS. (BRASIL, 2006).

Entretanto, observa-se que as constantes regulações instituídas para a implantação do SUAS e as exigências quanto às novas formas e dinâmicas para a organização e Gestão do Trabalho têm requerido a revisão e adequação permanentes das instituições públicas e a mobilização coletiva dos profissionais.

Neste particular, a análise a ser desenvolvida, considerando os apontamentos anteriores - a incursão da Assistência Social no campo da Política Pública de direitos e seu reconhecimento enquanto atuação profissionalizada - não pode prescindir da contextualização sobre a crise do mundo do trabalho.

Os estudos apontam que as transformações em âmbito nacional e internacional no mercado de trabalho, desde a década de 1990 do século passado reverberam em diferentes configurações nos dias atuais, tanto na esfera privada como na execução das Políticas Públicas (ANTUNES, 2006).

O referido período marcou a influência do ajuste neoliberal na economia e no modo de produção e, por consequência, nas relações de trabalho. Instalaram-se mecanismos e estratégias de flexibilização e precarização do emprego e dos direitos trabalhistas conquistados, afetando particularmente a configuração dos vínculos e condições de trabalho de parcela significativa da classe trabalhadora. Do ponto de vista da administração pública, a diretriz neoliberal delineou a época, a reforma conservadora do Estado, caracterizada pelo recolhimento estatal no tocante a execução das Políticas Sociais, transferida de forma gradativa a sociedade civil. Em certa medida o SUAS trafega em rota contrária a esta perspectiva, ao reafirmar a responsabilidade do Estado quanto ao acesso aos direitos socioassistenciais, instituindo dispositivos através dos quais se observa uma maior presença

estatal, além de criar unidades estatais – CRAS, CREAS e CENTRO-POP – próximas ao território de vida das famílias e indivíduos.

Tais elementos devem ser considerados em se tratando do debate em torno da Gestão do Trabalho de uma Política Pública, cuja execução é de responsabilidade do Estado, conforme menciona sua Lei Orgânica: “Assistência Social, direito do cidadão e dever do Estado.” (BRASIL, 1993). Considerando este pano de fundo, a análise do presente eixo supõe identificar quais as particularidades no tocante às ofertas socioassistenciais, ao trabalho em equipe, às condições institucionais de trabalho que Psicólogas(os) estão atualmente vivenciando em seus cotidianos, ou ainda ponderar que:

A concepção de gestão do trabalho no SUAS supõe processos unificados e construídos coletivamente com definição de requisitos, competências e perfis profissionais para o desenvolvimento de funções correspondentes aos controles democráticos, às responsabilidades de gestão e ao atendimento prestado, com implementação de condições dignas de trabalho. (BRASIL, 2011, p.20).

## **Os cotidianos profissionais na Proteção Social Especial**

Os dados coletados na pesquisa junto às(aos) psicólogas(os) que trabalham no CREAS (CFP/CREPOP/2009), revelaram um leque bastante heterogêneo de contextos de trabalho, competências e atribuições, aportes teóricos metodológicos, ações e atividades desenvolvidas, composição, dinâmica da equipe interdisciplinar e processos de capacitação, dentre outros.

Visando contribuir com o debate sobre a temática, serão apresentadas reflexões sobre os depoimentos dos profissionais acerca de seu cotidiano de trabalho.

No CREAS, os relatos denotam crescente tendência de sua constituição enquanto referência para a rede socioassistencial, sem, no entanto, sugerir clareza sobre suas atribuições como um dos componentes do trabalho intersetorial. Revela-se uma

tendência em considerar os encaminhamentos realizados e recebidos - em sua maioria para/do Conselho Tutelar, Poder Judiciário, Saúde e Educação - como “ações integradas em rede”.

Cabe reafirmar que ainda se faz necessário o debate sobre as relações intersetoriais presentes ou ausentes no Sistema de Garantia de Direitos - SGD e, por consequência, as responsabilidades de cada ator deste coletivo, no sentido de não instituir que o CREAS e seus profissionais tenham suas rotinas de trabalho pautadas pelo Poder Judiciário e/ou Conselho Tutelar na elaboração de laudos e relatórios psicológicos, dentre outras demandas. A elaboração de tais documentos não constitui uma atribuição do CREAS, considerando que o poder judiciário em sua estrutura prevê uma equipe técnica – inclusive com psicólogas (os) - para elaboração dos laudos. Todavia, esta realidade tem se exponenciado e adquirido diversas expressões no trabalho desenvolvido pelas (os) psicólogas(os) na Política de Assistência Social. Cabe salientar que a Resolução do Conselho Federal de Psicologia nº 08 de 2010, que dispõe sobre a atuação da(o) psicóloga(o) como perito no poder Judiciário e a Resolução nº 10 de 2010, que regulamenta a escuta psicológica de crianças e adolescentes vítimas de violência, esclareçam as competências das(os) psicólogas(os) face às finalidades destes documentos. São regulações produzidas pelo coletivo da categoria e fruto de intenso debate, devendo ser adotadas nos cotidianos profissionais de forma a romper com a atual tendência da atuação da Psicologia ser reduzida a secretariar o poder judiciário e o Conselho Tutelar.

Em contrapartida a este cenário, há processos de discussão e análise conjunta entre os profissionais da rede socioassistencial sobre o atendimento realizado às famílias e aos indivíduos, de forma a otimizar recursos, complementar ações específicas e potencializar a resolutividade das ofertas socioassistenciais aos usuários. Nesse sentido, sugere-se que há maior clareza da ação em rede entre os serviços socioassistenciais, tanto do ponto de vista da responsabilidade dos atores, quanto dos objetivos a serem alcançados com este trabalho. Todavia, no

tocante às relações intersetoriais, observa-se uma tendência em reduzir o trabalho em rede à prática do encaminhamento.

Sem dúvida, o reconhecimento do CREAS como uma referência no âmbito da Assistência Social, e integrante do conjunto dos setores públicos que atuam com famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social e com os direitos violados é de fundamental relevância. Todavia, considerando os trânsitos a serem processados neste campo, o debate e a definição das responsabilidades de cada ator e a partir deste patamar, a construção de fluxos de atendimento poderá favorecer a constituição de redes socioassistenciais e, especialmente, intersetoriais mais eficazes em sua resposta pública à população.

Para tanto, é de fundamental relevância o papel a ser desempenhado pela Secretaria de Assistência Social do município e do Distrito Federal, no sentido de viabilizar espaços de interlocução junto às demais Políticas Públicas e Sociais. Desse modo, é essencial que o corpo técnico do órgão gestor tenha clareza dos objetivos do CREAS e das atribuições e competências técnicas dos profissionais da Psicologia no SUAS. Neste aspecto, os órgãos de representação da categoria têm relevante papel no sentido de fomentar o debate entre os profissionais e elaborar subsídios e documentos que ampliem a capacidade argumentativa dos trabalhadores, já que se observa nos relatos apresentados na pesquisa (CFP/ CREPOP/2009) que a ausência de clareza por parte do gestor afeta o desempenho das atribuições das(os) psicólogas(os) no CREAS. É preciso ainda considerar que práticas vinculadas ao assistencialismo, ao clientelismo ou a interferência do *primeiro-damismo* nos CREAS, impactam a rotina de trabalho e desconstroem os fundamentos teórico-metodológicos que embasam a prestação de serviços socioassistenciais. Por fim, desviam a rota do trabalho desenvolvido pela Psicologia na Política de Assistência Social e por consequência, do direito a ser alcançado pela população.

Nesse sentido, considerando as interferências do órgão gestor, o debate sobre a formação, dinâmica e objetivos do

trabalho em rede - socioassistencial e intersetorial - requer ultrapassar a concepção prevalente de que sua constituição é descrita por um conjunto de sujeitos sociais que procedem exclusivamente, entre si, encaminhamentos, referência e contra-referência. A importância do trabalho em rede para a(o) psicóloga(o) sugere a possibilidade de atuação para além dos muros do CREAS como forma não somente da afirmação da ação intersetorial, visando à completude da proteção social a ser assegurada aos cidadãos, mas do fomento à participação em fóruns, reuniões, debates, dentre outros espaços. Tais momentos constituem estratégias e espaços de interlocução através dos quais é possível clarear e publicizar as atribuições da Psicologia no Sistema Único de Assistência Social.

É relevante apontar que a reflexão sobre gestão do trabalho no SUAS reúne elementos que favorecem a atualização do debate teórico sobre intersetorialidade, interdisciplinaridade e interinstitucionalidade, considerando as exigências para o equacionamento entre as dinâmicas vivenciadas nos cotidianos de trabalho, a complexa realidade social e os entraves institucionais dos entes federativos. A natureza das demandas do CREAS requer que as referidas estratégias de trabalho – articulação e complementariedade das políticas públicas e sociais, das áreas de conhecimento e dos níveis institucionais – sejam efetivadas a partir de uma visão integral dos destinatários da Política de Assistência Social.

Do ponto de vista da coordenação do CREAS, os relatos apresentam um conjunto de estratégias utilizadas, denotando uma preocupação com o planejamento sequencial das ações, de forma a instituir uma coerência metodológica ao atendimento à família e/ou indivíduo. Considera-se que os participantes da presente pesquisa (CFP/CREPOP/2009) expressam a compreensão de que as ofertas socioassistenciais da proteção social especial, face à vivência de riscos pessoais e sociais e à violação de direitos, exigem a organização do trabalho e o estabelecimento de relações entre as fases do atendimento para consecução dos objetivos propostos.

A organização do trabalho pressupõe a criação de rotinas e

dentre vários resultados, do ponto de vista dos profissionais, favorece a otimização do tempo e dos recursos materiais. No que concerne à população, permite o conhecimento e a apropriação dos serviços socioassistenciais que serão acessadas na proteção social especial. De certo modo, estamos reafirmando o acesso a direitos: da parte do trabalhador, direito a condições dignas de trabalho que favoreçam a reflexão e elaboração de propostas, em contraponto ao trabalho improvisado e alienante. Da parte dos usuários, direito a conhecer as ofertas, em contrapartida ao histórico imediatismo para o acesso aos serviços e benefícios socioassistenciais.

**Direito do usuário à acessibilidade, qualidade e continuidade:**

Direito, do usuário e usuária, da rede socioassistencial, à escuta, ao acolhimento e de ser protagonista na construção de respostas dignas, claras e elucidativas, ofertadas por serviços de ação continuada, localizados próximos à sua moradia, operados por profissionais qualificados, capacitados e permanentes, em espaços com infraestrutura adequada e acessibilidade, que garantam atendimento privativo, inclusive, para os usuários com deficiência e idosos. (BRASIL, 2009)

Relacionada à organização do trabalho, o debate sobre as atribuições da equipe profissional, como já mencionado, constitui questão a ser aprofundada na medida em que revela elementos para análise sobre o papel da psicologia nas políticas públicas. Há uma reiterada manifestação dos profissionais indagando sobre as especificidades do trabalho da (o) psicóloga (o) na Política de Assistência Social, na proteção social especial e, particularmente, no CREAS. Reafirmamos que trata-se de refletir sobre as passagens a serem processadas para a construção de um conhecimento mais próximo dos objetivos da Política de Assistência Social. O SUAS organiza e propõe uma configuração política-técnica da Política de Assistência Social. Todavia, em que pese os esforços de cada Psicóloga (o), do coletivo da categoria e do reconhecimento da profissão

nas normativas, nota-se ainda um campo do conhecimento a ser ressignificado, do ponto de vista teórico e metodológico, capaz de favorecer a construção de uma identidade, por parte dos profissionais, dentro da Política. Do mesmo modo, a psicologia é chamada a trilhar um caminho na busca por um trabalho interdisciplinar, articulado, integrado, democrático e participativo e, ainda, baseado na interação e completude das disciplinas, no estabelecimento de nexos e vínculos para a transferência de saberes e em algumas situações, construção de conhecimentos novos e mais abrangentes face às exigências da realidade social.

Considera-se que o trabalho social desenvolvido na Política de Assistência Social possui uma natureza interdisciplinar, “supondo olhares” de diferentes matrizes, o que constitui fator de ampliação das práticas profissionais, sem a diluição das especificidades de cada profissão. A adoção desta concepção na política de Assistência Social traz estranhamentos para as profissões, mas ao mesmo tempo revela potencialidades para contribuir, a partir de uma posição crítica e cooperativa, no momento em que a consolidação da política está em construção.

Assim, o horizonte a ser visualizado e efetivado enquanto desafio para a psicologia, no que concerne ao trabalho em equipe, supõe considerar as possibilidades reais da troca de conhecimentos e experiências com as demais profissões necessárias para a construção de novos saberes e metodologias de trabalho junto às famílias e indivíduos.

O debate sobre a gestão do trabalho no SUAS nos cotidianos profissionais supõe uma reflexão sobre um projeto ético-político para atuação interdisciplinar na Política de Assistência Social, respeitando e considerando as diretrizes éticas e políticas das profissões envolvidas.

A despeito das normativas quanto à composição da equipe do CREAS, em sua expressão numérica e de formação profissional, já é possível afirmar a necessidade de um processo gradativo de revisão de tais indicações de modo a estabelecer adequações às novas realidades municipais, considerando a

complexidade das realidades sociais do país. É fundamental assumir que a Política de Assistência Social alcançou maior capilaridade, associada a um maior reconhecimento por parte da população, o que requer uma reorganização tanto do ponto de vista institucional quanto dos profissionais.

Equipes incompletas nos CREAS impactam diretamente a qualidade do trabalho, no tocante às ofertas dos serviços socioassistenciais a serem afiançadas aos usuários, colaborando para o seu baixo alcance. Rebatem ainda nas condições de trabalho, considerando o desgaste emocional dos profissionais face ao vasto leque de demandas sociais para um número reduzido de trabalhadores, em alguns casos, com carga horária excessiva de trabalho.

## **Desafios a serem enfrentados**

É possível afirmar que o debate sobre a Gestão do Trabalho no SUAS, considerando psicólogas(os) que atuam no CREAS não pode se distanciar da reflexão nuclear sobre sua especificidade, enquanto área de conhecimento, para a Política de Assistência Social.

Do ponto de vista das condições de trabalho, são recorrentes as precárias condições materiais e salariais de trabalho, gerando rotatividade dos profissionais, o que em última instância favorece a concepção prevalente – que se pretende superar com a implementação do SUAS - da ação profissional voltada para a eventualidade e descontinuidade na prestação de serviços.

O rodízio de profissionais observado nas equipes dos CREAS requer medidas voltadas à permanência do corpo técnico, através da despreciação dos vínculos de trabalho. A ampliação de vagas de concurso público para ingresso na Política de Assistência Social torna-se um requisito primordial e requer na sequência, a implementação de Planos de Carreira, Cargos e Salário, em consonância com a NOB/RH/SUAS/2006, considerando como já mencionado, a necessidade de alcançar maior estabilidade para os trabalhadores. Trata-se de considerar o estabelecimento de processos interventivos permanentes junto à população.

O Fórum Nacional de Trabalhadores (as) dos SUAS e as representações estaduais e municipais, dentre as várias pautas em debate, vem reafirmando a deliberação da VII Conferência Nacional de Assistência Social no que se refere à instalação das Mesas de Negociação para potencializar o debate e estabelecer protocolos entre gestores públicos e privados e trabalhadores, visando combater, dentre outras, a diversidade de contratos, de vínculos e formas de inserção do trabalhador na Política de Assistência Social.

Outro aspecto a ser enfrentado, condicionado a uma maior clareza sobre as atribuições da psicologia na Política de Assistência Social está relacionado ao trabalho em equipe e

em rede. Trata-se de desconstruir práticas atuais nas quais os profissionais são tensionados a executar funções distanciadas do seu campo de conhecimento, ou pela ausência de outros profissionais na equipe, ou por insuficiência dos serviços das demais áreas setoriais.

A ausência de processos de educação permanente e a impermanência dos processos de capacitação, assim como o conjunto significativamente heterogêneo de abordagens teórico-metodológicas adotadas pelos trabalhadores, requerem uma análise cuidadosa. Busca-se pautar o debate acerca dos conteúdos a serem incorporados nos processos de formação – sem pretender uniformizá-los - capazes de criar uma correspondência às requisições atuais da intervenção profissional na Política de Assistência Social.

A Política Nacional de Educação Permanente do SUAS, em processo de implantação, prevê a adoção de percursos formativos, considerando as estruturas institucionais, as dinâmicas de trabalho e as categorias profissionais envolvidas com o SUAS. A qualificação técnica de todos os profissionais do SUAS no desenvolvimento de competências, requer o reconhecimento, por parte do gestor, da importância do trabalhador e por consequência, o investimento de recursos financeiros condizentes com os desafios a serem enfrentados no atual estágio do SUAS.



## **Considerações Finais**



## Considerações Finais

---

Ao discorrer sobre a atuação das (os) psicólogas (os) no CREAS pretende-se promover a reflexão acerca da amplitude e complexidade que se impõe a prática profissional nesse contexto. Implica na viabilização de espaços de debates e construções contínuas de consensos a serem estabelecidos no fazer técnico.

Como se pode perceber o objetivo desta referencia técnica não foi delimitar a prática, apontando fazeres a serem adotados indistintamente. É fundamental considerar a atuação enquanto um processo em construção, incentivando o exercício criativo, democrático e participativo, a partir de metodologias pautadas em referencias técnico-científicos que respeitem as diferenças e complexidades de sujeitos e contextos.

O documento em sua construção manteve como proposta central trazer para reflexão a diversidade que tem se aberto para a prática da Psicologia nas políticas públicas, em especial no SUAS, priorizando o fazer inovador e comprometido com a transformação social, a proteção e garantia de direitos. O presente traz para o debate questionamentos e consensos, que somente surgem de espaços promotores da reflexão crítica dos profissionais. Nesse sentido, cabe ressaltar que o momento não aponta apenas para a inserção da Psicologia nas políticas públicas, mas para a necessidade de reflexão sobre a quem a psicologia tem servido em sua prática profissional.

Portanto, nesse documento destacam-se aspectos importantes no processo de construção, mas não com objetivo de descrever metodologia a ser seguida indistintamente, e sim reafirmar princípios éticos e políticos norteadores do fazer. É fundamental que gestores e técnicos a partir de cuidadosa análise de contexto definam responsabilidades na execução, considerando que a Assistência Social não se encerra em si e nem deve ser a única das políticas a dar resposta às demandas sociais que se apresentam na atualidade.

A pesquisa (CFP/CREPOP/2009) realizada com os profissionais aponta para o esforço destes na lida cotidiana,

colocando-se a contribuir para a transformação da prática, com ações empreendidas de maneira dinâmica, mas com incontáveis perguntas, no esforço de trazer para o debate a função da Psicologia. Nos leva ainda a perceber uma categoria comprometida e preocupada em romper com paradigmas construídos historicamente na Assistência Social.

O desafio para o profissional da Psicologia passa por um amadurecimento pessoal, profissional, coletivo e institucional. Ainda que pese os percalços e intercorrências, o fortalecimento da Psicologia no SUAS vem sendo construído a partir do debate cotidiano, sendo possível nos relatos da prática identificar avanços no decorrer do percurso, corroborando com a necessária resignificação das ofertas e com a consolidação do direito socioassistencial.

As considerações apresentadas até aqui demonstram que a tarefa posta para a Psicologia inserida no SUAS traz questões que devem constituir uma agenda de discussões que promovam um maior debate sobre as condições de trabalho no SUAS, a educação permanente dos atores envolvidos na política, a construção de metodologias de ação, além da mobilização e fortalecimento da organização dos trabalhadores.



## Referências



## Referências

---

AFONSO, Maria Lúcia. **O que faz a psicologia no sistema único da assistência social?** Disponível em [http://www.escolalasalles.com.br/2008/documentos\\_pdf/publica%C3%A7%C3%B5es/Fundamental%20I/Artigo%20L%C3%BAcia%20Afonso%20JP.pdf](http://www.escolalasalles.com.br/2008/documentos_pdf/publica%C3%A7%C3%B5es/Fundamental%20I/Artigo%20L%C3%BAcia%20Afonso%20JP.pdf)

AKERMAN, Deborah. Infância pobre e trabalho. **Revista Pensar BH**. Política Social, v.12, 10 – 12, 2005.

AKERMAN, Deborah. **O itinerário de famílias com violência doméstica no sistema de garantia de direitos: uma análise do cumprimento de “medidas de proteção”**. Trabalho de qualificação. Programa de Pós Graduação em Psicologia, UFSJ, 2012

AMMAN, Z.B. **Participação social**. São Paulo: Cortez, 1978.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 11. Ed., São Paulo: Cortez Editora, 2006.

Barros, J. **Considerações sobre a práxis do (a) psicólogo (a) nas Raízes de Cidadania e nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) de Fortaleza**. Monografia (Graduação em Psicologia). Departamento de Psicologia, Universidade Federal do Ceará, 2007.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. (Coutinho, C. N. Trad.). Rio de Janeiro: Campus, 1992

BOCK, A. M. B. A Psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. **Estudos de Psicologia**, 1999, 315- 319.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica de Assistência Social**, 1993

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011**. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Brasília, 2011

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social**. Resolução nº 130, de 15 de julho de 2005. Brasília, 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Brasília, 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social**. Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 17**, de 20 de junho de 2011. Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução Nº32**, de 28 DE Novembro de 2011. Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno Suas Volume 3 - Planos de Assistência Social**: Diretrizes para Elaboração. Brasília, 2007.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CENSO SUAS 2010**. Brasília, 2010.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações sobre a Gestão do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS** - 1ª Versão. Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, 2011(b).

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CENSO SUAS 2011**. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do Trabalho no Âmbito do Suas**: Uma contribuição necessária. – Brasília, DF; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011(c).

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Parecer CNE/CES 0062/2004** - Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia. Brasília , 2004.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Parecer **CNE/CES 05/2011** - Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia. Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. Secretaria Especial de Direito Humanos . Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente -CONANDA. **Resolução 113 de 2006**. Brasília , 2006

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. CREPOP. CENTRO DE ESTUDOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNO DA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO DA FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS,. **Documento Relatório preliminar de análise qualitativa dos dados da pesquisa sobre a atuação dos/as psicólogos/as no CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS**, São Paulo, 2009

COIMBRA, Cecília. **Guardiões da Ordem: uma viagem pelas praticas psi no Brasil do milagre**. Oficina do Autor: Rio de Janeiro , 1995

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética Profissional do Psicólogo**. Brasília: CFP, 2005.

\_\_\_\_\_. **Resolução do N.º 011 de 1998**. Brasília, 1998.

\_\_\_\_\_. **Resolução do N.º 01 de 2009**. Brasília, 2009.

\_\_\_\_\_. **Resolução do N.º 08 de 2010**. Brasília 2010.

\_\_\_\_\_. **Resolução do N.º 10 de 2010**. Brasília 2010.

\_\_\_\_\_. Centro de Referências Técnicas Em Psicologia e Políticas Públicas-CREPOP. **Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Conselho Federal de Psicologia. Brasília, 2007.

\_\_\_\_\_. Centro de Referências Técnicas Em Psicologia e Políticas Públicas-CREPOP. **Serviço de Proteção Social a Crianças e Adolescentes Vitimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual e suas Famílias: referências para**

a atuação do psicólogo/Conselho Federal de Psicologia. – Brasília:CFP,2009.

\_\_\_\_\_. Centro de Referências Técnicas Em Psicologia e Políticas Públicas-CREPOP. **Atuação dos Psicólogos no CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS.** Relatório Descritivo Preliminar de Pesquisa, Brasília, 2010

\_\_\_\_\_. Centro de Referências Técnicas Em Psicologia e Políticas Públicas-CREPOP. Centro de Estudos de Administração Pública e Governo da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas-CEAP/ FGV. **Documento Relatório preliminar de análise qualitativa dos dados da pesquisa sobre a atuação dos/as psicólogos/as no CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS,** São Paulo, 2009

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA /CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social** . Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). Brasília, 2007.

CUNHA, Edite; CUNHA, Eleonora. Políticas públicas sociais. In: CARVALHO, Alysson; SALES, Fátima; GUIMARÃES, Marília; UDE, Walter. **Políticas públicas.** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

FILGUEIRAS, Cristina Almeida Cunha. Exclusão, risco e vulnerabilidade: desafios para a política social. In: Carneiro, Carla Ladeira Bronzo; Costa, Bruno Lazzarotti Diniz. **Gestão Social: o que há de novo? Volume 1. Desafios e tendências.** Fundação João pinheiro, 2004

FREIRE, Paulo. **Conscientização.** São Paulo: Editora Moraes, 1980.

GOIS, Cezar Wagner de Lima. **Psicologia Comunitária. Atividade e Consciência**. Fortaleza: Publicações Instituto Paulo Freire, 2005.

GONÇALVES, Maria da Graça M. **Psicologia, subjetividade e políticas públicas** – São Paulo: Cortez, 2010 – (Coleção construindo o compromisso social da psicologia/coordenadora Ana Mercês Bahia Bock).

GUERRA, Antonia Márcia Guerra; Graciani, Graziela Santos; Graciani, Maria Stela Santos; Nascimento, Rosângela Eugenia Gonçalves (org). **Construindo Política com a Juventude** – Pronasci/Protejo. Núcleo de Trabalho Comunitários – NTC-PUC/SP. São Paulo, SP, Editora NTC-PUC/SP. 2011. – ASSUNÇÃO, Rita de Cássia Oliveira. **Acompanhamento psicossocial: uma perspectiva na ação técnico-política**. Cap. 4 Articulação e Mobilização Social pág. 137.

MACEDO, J. et al. **O psicólogo brasileiro no SUAS: quanto somos e onde estamos**. **Psicologia em Estudo**, 16(3), 279-489, 2011.

MESTRINER, Maria Luiza. **O estado entre a filantropia e a assistência social**. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

Nery, Vânia B. **O trabalho de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social: saberes e direitos em questão**. Tese de Doutorado. São Paulo, PEPG em Serviço Social, PUC-SP, 2009.

OLIVEIRA, Marcos Vinícius. Conferência de abertura: A atuação dos psicólogos no SUAS. In: **Conselho Federal de Psicologia. Seminário: A atuação dos psicólogos no Sistema Único de Assistência Social**. Disponível em <http://psisuas.pol.org.br/>

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira . **A assistência social prevista na Constituição de 1988 e operacionalizada pela PNAS e pelo SUAS**. Ser Social, Brasília, n.20, p.63-83, jan./jun, 2007.

PICHON-RIVIÈRE, E. **El proceso grupal**. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión SAIC. 1980.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE. **Metodologia de Trabalho Social com Família na Assistência Social**. Belo Horizonte, 2007.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera pública e conselhos de assistência social** – caminhos da construção democrática. 2. ed., São Paulo: Cortez Editora, 2000.

RIZZINI, Irene. **O Século Perdido: raízes históricas das políticas públicas para a infância no Brasil**, Rio de Janeiro: Universidade Santa Úrsula, 1997.

RIZOTTI, M. L. A. . **Aliança Estratégica Entre os Trabalhadores e os Usuários do SUAS**. In: **Ministério de Desenvolvimento Social/Secretaria Nacional de Assistência Social**. (Org.). **Gestão do Trabalho no Âmbito do SUAS: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília: Gráfica e editora Brasil, 2011, v. , p. –

ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. **O SUAS e a formação em psicologia: territórios em análise**. ECOS, 1(2), 120-132, 2012.

ROSEMBERG, Fúlvia. ALBA. O Projeto Casulo e a Doutrina de Segurança Nacional. In FREITAS, Marcos César. (org). **História Social da Infância no Brasil**. São Paulo: Cortez Editora, p.137-158, 1997.

SAADALLAH, Márcia Mansur. **A psicologia frente às políticas públicas**. In: Mayorga, C. e Prado, M. (orgs) **Psicologia Social: articulando saberes e fazeres**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2007.

SAWAIA, B. **Psicologia e Desigualdade Social: uma reflexão sobre liberdade e transformação social**. Psic. & Soc., 21(3), 364-372, 2009.

SENRA, C; GUZZO, R. (2012). **Assistência Social e Psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público**. **Psicologia & Sociedade**, 24(2), 293-299.

SILVEIRA, Andréa; COBALCHINI, Cláudia; MENZ, Dione; VALLE, Guilherme e BARBARINI, Neuzi. **Caderno de psicologia e políticas públicas**. Curitiba: Gráfica e Editora Unificado, 2007.

SIMIONATO, Ivanir A.(org.) et. Al. **Plano de Atendimento do Serviço de Atenção à Família**. Cadernos de Serviço Social. Nº 20/21, p.51-90, jan.dez2002.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina loas**. São Paulo: Cortez Editora, 2003.

\_\_\_\_\_, Aldaíza. **O primeiro ano do Sistema Único da Assistência Social**. Serviço Social & Sociedade. São Paulo, n. 87, 2006.

TELLES, Vera Sílvia. **Direitos Sociais: Afinal do que se trata?** Belo Horizonte: Editora da UFMG., 1999

VASCONCELOS, E. M . **Os psicólogos e sua inserção no SUAS: da sensação inicial de perda de identidade ao reconhecimento de uma nova profissionalidade e de suas bases teóricas**. In: Secretaria de Municipal de Assistência

Social e Direitos Humanos - Resende RJ. (Org.). Cadernos da Assistência Social Volume I : Contribuições para a proteção básica proteção especial. Resende: Secretaria de Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos - Resende RJ, 2011, v. 1, p. 33-65.

XIMENES, V. M.; PAULA, L. R. C.; BARROS, J. P. P. **Psicologia Comunitária e política de Assistência Social: diálogos sobre atuações em comunidade. Psicologia Ciência e Profissão**, 29 (4), 672-685, 2009.

YAMAMOTO, O.; Oliveira, I. **Política social e psicologia: uma trajetória de 25 anos. Psicologia: teoria e pesquisa**, 26(especial), 9-24, 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 4. ed., São Paulo: Cortez Editora, 2003.



ISBN 978-85-89208-56-7



9 788589 208567