TRABALHO COMPLETO
FULL PAPER
XXVII SEPE
Simpósio de Ensino, Pesquisa e Extensão
Teaching, Research and Extension Symposium
24 A 26 DE OUTUBRO 2023
OCTOBER 24th to 26th, 2023
ISSN: 2316-9745
CIÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
SCIENCE AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT
UFN Universidade Franciscana Franciscan University
https://doi.org/10.48195/sepe2023.27054

PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS: EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM UM CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Marina Mezomo Soccal[1]; Liana Bohrer Berni[2]

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral relatar as experiências vivenciadas em um estágio do curso de Psicologia, realizado em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do interior do Rio Grande do Sul. Trata-se de uma pesquisa qualitativa do tipo relato de experiência, elaborada com base nas práticas do estágio ocorridas de abril a junho de 2023. Utilizou-se da observação participante para a realização das práticas, caracterizada pela inserção ativa e integrada do estagiário no ambiente observado. Foi possível identificar que as principais demandas dos usuários do CRAS são relacionadas a concessão de benefícios governamentais e insegurança financeira. Além disso, notou-se a importância do trabalho do psicólogo no contexto do CRAS no acolhimento e na escuta da população socialmente vulnerável. Conclui-se que é necessário um maior contato da graduação em Psicologia com o ambiente comunitário, a fim de propiciar compreensão mais abrangente acerca das diferentes realidades sociais.

Palavras-chave: Serviço Social; Psicologia Social Comunitária; Vulnerabilidade.

ABSTRACT

The present work aims to report the experiences of a Psychology internship, carried out in a Social Assistance Reference Center (CRAS) located in Rio Grande do Sul. It's a qualitative research of the experience report type, elaborated based on the internship practices that occurred from April to June 2023. The method of participant observation was used to carry out the practices, characterized by the active and integrated insertion of the intern in the observed environment. It was possible to identify that the main demands of CRAS users are related to the granting of government benefits and financial insecurity. Furthermore, the importance of the psychologist's work in the context of the CRAS in welcoming and listening to the socially vulnerable population was noted. It is concluded that a greater contact between undergraduate Psychology students and the community environment is necessary, in order to provide a broader understanding of different social realities.

Keywords: Social Service; Social Community Psychology; Vulnerability.

[1] Acadêmica do Curso de Psicologia – Universidade Franciscana – m.soccal@ufn.edu.br
[2] Docente do Curso de Psicologia – Universidade Franciscana – liana.berni@ufn.edu.br

ISSN: 2316-9745
CIÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
SCIENCE AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Eixo Temático: Direitos, Políticas Públicas e Diversidade (DPD).

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi regulamentado em 2005 de acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social e realiza sua gestão a partir dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). A elaboração do SUAS originou do reconhecimento da área da Assistência Social pela Constituição Federal de 1988, devido à necessidade de atenuar a situação de vulnerabilidade vivenciada pelas comunidades. Ao longo dos anos, os focos do SUAS passaram a abranger não só a concessão de benefícios e serviços à comunidade, mas também prevenção e promoção de saúde, desenvolvimento das famílias, proteção e defesa social e fortalecimento de vínculos (COSTA; CARDOSO, 2010).

Os Centros de Referência de Assistência Social são unidades públicas de atendimento localizadas em regiões de vulnerabilidade socioeconômica, e possuem papel essencial no que se refere à promoção de ações de assistência social nas comunidades. Os CRAS oferecem programas sociais de atendimento à família e são uma possibilidade de acesso da população socialmente vulnerável a uma vida mais segura, saudável e digna (BRASIL, 2019).

Profissionais de diversas áreas atuam nos CRAS, e a Psicologia também se faz presente nesse cenário. Nesse sentido, a inserção do psicólogo na Assistência Social ocorre com o objetivo de oferecer suporte emocional à população diante do enfrentamento das situações de vulnerabilidade, de modo a atender cada caso com atenção nas necessidades daquele indivíduo ou grupo social (SANTOS, 2018). Assim, por meio do contato com as comunidades, a Psicologia atua como determinante para a transformação da realidade social.

Bock (1997) descreveu como dominante no meio profissional uma Psicologia “que ignora a realidade política e social das desigualdades” e “que contribui para o ocultamento da realidade social” (p. 41). Diante dessa perspectiva, esse trabalho se justifica perante a necessidade do psicólogo de compreender o indivíduo como ser

social, moldado a partir da realidade social a que pertence, e, consequentemente, de também compreender tais diferentes realidades.

Diante do exposto, o presente trabalho tem como objetivo geral relatar as experiências do primeiro estágio curricular do curso de Psicologia, o qual pretende desenvolver a técnica de observação, e que foi realizado em um Centro de Referência de Assistência Social. Dessa forma, esse artigo busca discorrer sobre as demandas dos usuários do CRAS e o papel da Psicologia nesse contexto.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho se caracteriza como uma pesquisa qualitativa do tipo relato de experiência, elaborada a partir das vivências de um estágio de Psicologia ocorrido durante os meses de abril, maio e junho de 2023. A prática do estágio foi realizada em dupla e semanalmente, e desenvolvida em uma unidade do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do interior do Rio Grande do Sul. Escolheu-se a metodologia do relato de experiência uma vez que proporciona tanto o registro quanto a reflexão crítica das vivências, de modo a colaborar na produção de conhecimento acerca de variados assuntos (MUSSI; FLORES; ALMEIDA, 2021).

As unidades dos CRAS atuam de maneira direta no acolhimento e na atenção de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica, de forma a contribuir com a melhoria das condições de vida dessa população (KOELZER; BACKES; ZANELLA, 2014). O estágio foi desenvolvido em uma das unidades existentes no município, que consta com um total de três CRAS, localizados nas áreas periféricas Norte, Leste e Oeste da região. O Centro de Referência está inserido em uma praça pública, junto a um Centro de Artes e Esportes Unificados (CEU), em um espaço integrado de lazer, atividades esportivas e culturais e assistência à população. O público-alvo do estágio foi a comunidade que frequenta o espaço e os profissionais que atuam no CRAS.

O CRAS estrutura-se a partir das seguintes seções: salão de confraternizações, recepção, sala de atendimento psicológico, sala de cadastro, sala da coordenação, cozinha e corredor externo. Nas salas de cadastro, ocorre a realização e a atualização do Cadastro Único, sistema que armazena as informações pessoais e o histórico dos

usuários de todos os CRAS da região. Foi possível verificar que nessa sala são atendidas em torno de 25 pessoas por dia. No local trabalham cerca de 12 pessoas, a contar com três assistentes de cadastro, duas psicólogas, duas assistentes sociais, um recepcionista, funcionários do setor de limpeza e vigilantes.

A modalidade do estágio curricular em questão propõe que a observação seja o procedimento principal do estagiário no local de atuação. Dessa forma, foram realizadas observações participantes, que se caracterizam pela incorporação do estagiário no interior do ambiente, de modo que realize a prática de maneira ativa e integrada aos indivíduos que participam do local de estágio (QUEIROZ *et al*., 2007). Semanalmente, produziu-se relatórios que descreveram os conteúdos obtidos a partir da observação, articulando-os com as teorias estudadas. Para tanto, tais conteúdos foram registrados em um diário de campo, a fim de facilitar a transferência das informações para os relatórios semanais.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 Principais demandas dos usuários

Durante o período do estágio, o Governo Federal promoveu a Averiguação Cadastral Unipessoal, uma fiscalização em relação a pessoas que moram sozinhas, realizando bloqueios nos pagamentos do Programa Bolsa Família. Essa teria sido uma “busca ativa” para beneficiar apenas quem realmente necessita dessa renda (BRASIL, 2023). Para voltarem a receber o benefício, essas pessoas precisaram atualizar seus cadastros, a fim de comprovarem que se adequam aos requisitos necessários. Por esse motivo, o bloqueio do Bolsa Família foi a demanda que mais se sobressaiu nesse período.

Pautas relacionadas a desemprego e insegurança financeira também foram frequentemente citadas pelos usuários. Perante esses casos, o Centro de Referência proporcionou a confecção de currículos e expôs diversas vagas de emprego em um “mural de oportunidades”. A inserção do usuário no mercado de trabalho é um dos objetivos da atuação do CRAS, juntamente ao fortalecimento de vínculos e a promoção da segurança social (KOELZER; BACKES; ZANELLA, 2014).

Alguns relatos trazidos pelos usuários referiam-se a questões que os CRAS não possuem alcance para solucionar totalmente. Como exemplo, pode-se citar um atendimento realizado em um dia do estágio, no qual uma mulher solicitava o depósito do dinheiro em sua conta do Bolsa Família. Durante o atendimento, ela relatou sobre seu histórico de tentativas de suicídio, internações e transtornos mentais, além de problemas familiares, não possuir emprego, cuidar de crianças pequenas e passar por insegurança alimentar severa – na qual as crianças bebem leite de caixinha devido à falta de alimentos. Em situações como a supracitada, percebeu-se que o foco do trabalho da psicóloga era a resolução da questão que estaria em maior alcance do serviço do CRAS. Nesse caso, a concessão de um Cartão Alimentação, de valor de cento e cinquenta reais e apenas fornecido em emergências, foi o recurso mais útil para atenuar minimamente tamanha complexidade da situação. A distribuição de benefícios socioemergenciais é uma das possibilidades da atuação do psicólogo no CRAS, juntamente à equipe multiprofissional, frente às situações de vulnerabilidade. (CFP, 2021).

Além disso, questões familiares e conjugais, muitas delas relacionadas a agressão física e ao uso de drogas, também faziam parte dos atendimentos psicológicos. Em um dia do estágio, por exemplo, a psicóloga realizou um atendimento com um homem que já havia sido sentenciado e preso por ter dado uma facada na esposa. Apesar do histórico criminal, a psicóloga manteve o foco do atendimento na demanda atual trazida pelo homem, de maneira a não o oprimir pelo ocorrido, uma vez que a pena pelo crime já havia sido cumprida. Nesse sentido, consoante as orientações do Conselho Federal de Psicologia (2021) acerca da atuação profissional no CRAS, cabe ao psicólogo promover uma escuta que tente compreender a realidade do sujeito e oferecer apoio emocional.

3.2 O papel do psicólogo no CRAS

A partir da prática de estágio, pôde-se evidenciar os diferentes graus de dificuldades financeiras que impactam a vida dos usuários do CRAS. Frente a tais dificuldades, muitas delas extremas, a possibilidade desses usuários pagarem por

sessões de psicoterapia é majoritariamente inviável. Desse modo, revela-se a importância da presença do psicólogo no serviço público. Lane (1981) ressalta que

> dadas as condições em que vive a maioria da população brasileira, sem oportunidade de acesso ao atendimento psicológico oferecido à pequena elite, cabe justamente ao psicólogo social a implantação de uma assistência psicológica em larga escala, através da aplicação de seus conhecimentos junto a grupos e organizações populares (LANE, 1981, p. 82).

Portanto, dentre as possibilidades de atuação do psicólogo no ramo das políticas públicas, estão realizar atendimentos (individuais ou familiares) e visitas domiciliares, usufruir da grupoterapia ao desenvolver grupos educativos e de convivência e confeccionar materiais informativos (SANTOS, 2018). O psicólogo deve conhecer a realidade social da região e as demandas da comunidade, oferecer escuta ampla e de qualidade e realizar o acompanhamento das famílias (KOELZER; BACKES; ZANELLA, 2014). No contexto grupal, a Psicologia deve agir como facilitadora da convivência na comunidade ao trabalhar as subjetividades dos indivíduos de forma conjunta (COSTA; CARDOSO, 2010).

A partir do Programa de Atenção e Atendimento Integral à Família (PAIF), oferecido pelo CRAS, as visitas domiciliares compõem uma das atribuições de psicólogos e assistentes sociais no acolhimento às famílias referenciadas (SANTOS, 2018). Em diversos dias do estágio, a psicóloga contou sobre as visitas que realizara ao longo da semana junto à equipe, relacionadas principalmente a demandas de acompanhamento familiar e vulnerabilidade sociais. Os três Centros de Referência de Assistência Social da cidade compartilham uma escala para a utilização de um carro da prefeitura municipal, dirigido por um motorista contratado pelo município. No CRAS em questão, devido à disponibilização restrita do carro, as visitas domiciliares apenas podem ser realizadas em quartas e sextas-feiras no período da manhã.

Em ocasiões em que as demandas eram mais íntimas e particulares, alguns usuários chegaram ao local decididos a conversarem apenas com a psicóloga. Consequentemente, necessitava-se de escuta mais qualificada e acolhedora. Perante situações como essa, o “fazer psi” no ambiente do CRAS se revela essencial para o acolhimento da população. Para isso, o psicólogo deve possuir como foco a dimensão subjetiva de cada indivíduo, uma vez que, apesar das condições possivelmente serem

similares entre esses cidadãos, as vivências são singulares e particulares. Portanto, o profissional deve promover o apoio de modo a também considerar a subjetividade, a fim de oferecer apoio emocional no enfrentamento dos problemas (FLOR; GOTO, 2015).

Ademais, percebeu-se que trabalho interdisciplinar era primordial para a maior qualidade dos serviços do CRAS no âmbito da Psicologia. Não apenas era frequente a comunicação entre Psicologia e Assistência Social, mas também o contato direto com outros serviços públicos, como os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), que atuam principalmente frente a situações de violência e violação de direitos (BRASIL, 2023). Mediante essa troca de saberes e experiências, visualiza-se que a atuação interdisciplinar possui impacto significativo na execução efetiva das políticas públicas e na transformação da realidade social dos usuários (MACÊDO *et al*., 2018).

Por fim, a partir da alternância das observações entre a sala de cadastro e a sala de atendimento, pôde-se notar que os usuários eram tratados com maior rispidez e seriedade por parte das assistentes de cadastro, enquanto a psicóloga oferecia escuta mais qualificada e compreensiva. Nesse sentido, percebe-se a escuta como elemento intrínseco ao trabalho profissional em Psicologia, uma vez que, no contexto comunitário, possibilita “entender o entrelaçamento dos acontecimentos que perpassam a vida dessas famílias e como elas operacionalizam seu existir diante do que lhes sobrevém” (MARTINS; SILVA, 2020, p. 154).

4. CONCLUSÃO

A realização da prática de estágio em um Centro de Referência de Assistência Social proporcionou o contato direto com a população em situação de risco social. Consequentemente, pôde-se identificar e compreender as demandas da comunidade, dentre as quais prevalecia a obtenção de benefícios sociais, mais especificamente, o Programa Bolsa Família. Além de auxílios governamentais, pautas como insegurança alimentar, desemprego, suicídio e insegurança alimentar também estiveram presentes nas falas dos usuários. Nessa perspectiva, a presença de um psicólogo no contexto do CRAS confirma-se essencial no que diz respeito ao suporte emocional da

população.

A partir da observação participante, foi possível realizar o estágio no CRAS de maneira integrada aos profissionais que atuam no local. Dessa forma, a prática propiciou a aquisição de conhecimentos no que se refere ao ramo da Psicologia Social Comunitária e à atuação do psicólogo frente à vulnerabilidade social. Nesse sentido, pôde-se observar que o profissional de Psicologia atua no contexto comunitário de modo interprofissional, juntamente a assistentes sociais e outros serviços públicos, a fim de amenizar as situações de vulnerabilidade pelos usuários por meio do diálogo entre Psicologia e Assistência Social.

Conclui-se que, diante da amplitude do trabalho do psicólogo no CRAS, considera-se necessária maior aproximação dos estudantes da graduação em Psicologia com a esfera social comunitária. Isso poderia ser concretizado por meio da realização de estágios ou atividades extensionistas em unidades socioassistenciais diversas, não apenas em CRAS, como também em Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Assim, no “fazer psi”, contemplaria-se maior compreensão acerca das diferentes realidades sociais e a forma com que impactam na construção do sujeito.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Teve o Bolsa Família bloqueado em abril? Entenda os motivos e saiba como atualizar informações para receber o benefício novamente**. [Brasília]: MDS, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/teve-o-bolsa-familia-bloqueado-em-abril-entenda-os-motivos-e-saiba-como-atualizar-informacoes-para-receber-o-beneficio-novamente>. Acesso em: 29 abr. 2023.

BRASIL. **Acessar o Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS)**. [Brasília]: 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-creas-centro-de-referencia-especializado-em-assistencia-social>. Acesso em: 29 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Centro de Referência de Assistência Social - Cras**. [Brasília]: MDS, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-

social/unidades-de-atendimento/centro-de-referencia-de-assistencia-social-cras>. Acesso em: 04 abr. 2023.

BOCK, A. M. B. Formação do psicólogo: um debate a partir do significado do fenômeno psicológico. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 17, n. 2, p. 37–42, 1997. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/8wMf9sFXZtQcdnY5xvMVpsF/?lang=pt#>. Acesso em: 02 abr. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Referências Técnicas para Atuação de Psicólogas(os) no CRAS/SUAS**. Brasília, 3. ed., 2021. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2021/12/rt_crepop_cras_2021.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2023.

COSTA, A. F. S.; CARDOSO, C. L. Inserção do psicólogo em Centros de Referência de Assistência Social - CRAS. **Gerais, Revista Interinstitucional de Psicologia**, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, p. 223-229, dez. 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202010000200011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 04 abr. 2023.

FLOR, T. C.; GOTO, T. A. Atuação do Psicólogo no CRAS: uma Análise Fenomenológico-empírica. **Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies** – v. 11, n. 1, p. 22-34, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3577/357742812004.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2023.

KOELZER, L. P.; BACKES, M. S.; ZANELLA, A. V. Psicologia e CRAS: reflexões a partir de uma experiência de estágio. **Gerais, Revista Interinstitucional de Psicologia**, Juiz de Fora, v. 7, n. 1, p. 132-139, jun. 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202014000100012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 03 abr. 2023.

LANE, S. T. M. **O que é psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1981.

MACÊDO, O. J. V.; LIMA, C. M. P. D.; BRITO, F. H. S.; SOUZA, J. N. P.; SOUSA, N. K. M. S.; SOUSA, S. P.; DIAS, S. G. Atuação dos Profissionais de Psicologia nos CRAS do Interior da Paraíba. **Trends in Psychology**, v. 26, n. 2, p. 1083-1097, abr. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tpsy/a/WRwZpNKzXs3NYjyXbSnvPbK/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 29 jun. 2023.

MARTINS, T. C., SILVA, R. B. A psicologia no CRAS: articulações possíveis para a participação popular. **Rev. Polis Psique**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 144-163, abr. 2020. Disponível em:

<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2238-152X2020000100009>. Acesso em: 14 ago. 2023.

MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis Educacional**, v. 17, n. 48, p. 60-77, out. 2021. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/scielo.php?pid=S2178-26792021000500060&script=sci_arttext>. Acesso em: 15 ago. 2023.

QUEIROZ, D. T.; VALL, J.; SOUZA, A. M. A; VIEIRA, N. F. C. Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 15, n. 2, p. 276-283, 2007. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-475662>. Acesso em: 03 abr. 2023.

SANTOS, T. M. O trabalho do psicólogo no Cras: diferentes formas de cuidar. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del-Rei, v. 13, n. 1, p. 1-11, abr. 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082018000100010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 03 abr. 2023.