

CENTRO DE REFERÊNCIA
TÉCNICA EM PSICOLOGIA E
POLÍTICAS PÚBLICAS

**Referências técnicas para a prática de psicólogas(os) no CREAS e
outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do
SUAS.**

(versão para consulta pública)

Sumário

EIXO 1- DIMENSÃO ÉTICO-POLÍTICA PARA A PRÁTICA DOS PSICÓLOGOS NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL- CREAS	3
EIXO 2: PSICOLOGIA E A ÁREA EM FOCO.....	14
EIXO 3: ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CREAS	32
EIXO 4: GESTÃO DO TRABALHO NA ÁREA EM FOCO	45
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

EIXO 1- DIMENSÃO ÉTICO-POLÍTICA PARA A PRÁTICA DOS PSICÓLOGOS 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 seus marcos legais e seus compromissos ético-políticos enquanto política pública. Visa apresentar e refletir sobre as questões éticas que permeiam a atuação do psicólogo em seu trabalho no CREAS- Centro de Referência Especializado da Assistência Social, uma unidade pública estatal da Proteção Social Especial, definida na Política Nacional de Assistência Social.

A Política Pública de Assistência Social é jovem. Nascida em 1988, com a Constituição Federal, só recentemente alcançou maturidade quando produziu, de forma participativa, a sua institucionalidade legal, por meio do Sistema Único de Assistência Social. Nesse percurso, apesar de haver mudanças radicais de concepção, em relação às práticas anteriores, ainda não conseguiu alcançar consonância entre a realidade e a legislação vigente. O peso da herança histórica da relação do Estado brasileiro com famílias pobres, vulneráveis e/ou excluídas ainda existe.

A assistência social entrou em cena no Brasil, inicialmente, pela figura do amparo e da filantropia aos abandonados. O ícone da *roda dos expostos* no Brasil colonial, legitimava abandonar uma criança, pois do outro lado a mesma era recolhida por uma *instituição de caridade*. No início da república, a assistência aos pobres foi justificada a partir da *higiene pública* e foi criado um complexo tripé médico-jurídico-assistencial de intervenção na vida familiar que associou a pobreza como locus da criminalidade e da imoralidade. Essa tendência higienista se prolongou pelas três primeiras décadas da república, encontrando afinidade com o projeto civilizatório que se desenhava no país. No Brasil da Era Vargas, em um governo que se propunha a ter um cunho mais social, ainda que populista, houve o entendimento da situação da pobreza, como um problema social, mas, o status de cidadão ficou restrito àqueles que se encontravam em situações de trabalho regulamentado. A partir da década de 70, concebeu-se a equação entre pobreza e carência, justificando as diretrizes voltadas para políticas compensatórias. Somente em 1988 a assistência social passa a figurar como política pública não contributiva,

ao lado da Saúde e da Previdência Social, como um direito de todos os cidadãos que dela necessitarem.

Entretanto, essa concepção expressa nos marcos legais da política ainda concorre com as representações herdadas da história da assistência social que estigmatizam o público como abandonados, perigosos, carentes e/ou necessitados, justificando visões assistencialistas da política. Além desse desafio, que não é pequeno, a assistência social convive com uma baixa institucionalidade, nas estruturas municipais e estaduais para a gestão da política.

A defasagem entre o reconhecimento do direito e a sua efetiva proteção nos Estados só pode ser superada pelas forças políticas, já que o ideário dos direitos indica um posicionamento em favor de um progresso moral da humanidade, conforme nos ensina Bobbio (1992). Assim, os direitos prescritos, mesmo que em leis, ainda prescindem de mobilização social, para que sejam efetivamente garantidos. Concordando com Silvia Telles, (1999, p.175) “os direitos são uma herança da modernidade, uma promessa de igualdade e justiça”. Entretanto, no Brasil, essa promessa toma contornos complexos, devido à enorme desigualdade social existente no país: o discurso dos direitos se contrapõe a outras representações que diagnosticam a pobreza e, a exclusão social, como consequências naturais ao processo de desenvolvimento do país, ou como se fossem causadas por *vontade própria* da população.

Posto este primeiro dilema: o hiato entre a legislação e a realidade, propõe-se considerar a Política de Assistência Social em *processo de consolidação*. O desenho institucional da política pela organização do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, representou um significativo avanço em seu modelo de gestão descentralizado e participativo. A adoção dos eixos estruturantes da política como a matricialidade sociofamiliar, a territorialização, a informação, o monitoramento e a avaliação, bem como a política de recursos humanos, têm produzido novas bases para o desenvolvimento da Política. Entretanto, ainda é necessário avançar nas referências teóricas e metodológicas que a embasam. O psicólogo foi definido na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos- NOB/RH, como um dos trabalhadores de nível superior, que, ao lado do assistente social e do advogado, compõem obrigatoriamente a equipe de referência do CREAS. A psicologia como profissão chegou recentemente na assistência social e, portanto, traz estranhamentos que são também potencialidades para contribuir, a partir de uma

posição crítica e cooperativa, nesse momento em que a consolidação da política está em construção.

Paradigma da cidadania

O CREAS é definido como uma unidade pública estatal 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 (Lei nº 12.435, 2011).

É fundamental que o psicólogo 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 a discussão em equipe de todos os documentos legais ¹, pois as referências aqui colocadas em nome do Conselho Federal de Psicologia, não substituem a regulamentação já produzida.

O CREAS se materializa dentro do SUAS como uma unidade capaz de promover a retificação das situações de violação de direitos, violência intrafamiliar, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, contingências de idosos e pessoas com deficiência em situação de dependência com afastamento do convívio familiar e comunitário, dentre outros.

A violência e/ou violação de direitos é antiga, mas só recentemente passou a ser reconhecida como um problema social, passível de intervenção. Nem sempre a noção de direitos que alicerça a ação do CREAS é compartilhada pelo sujeito ou pela família atendida, mas, cabe ao CREAS e, portanto, isso implica o psicólogo que o acolhe, através de um mandato estatal, promover uma intervenção para haver a mudança daquela situação que originou o encaminhamento. O público, em sua maioria, chega ao CREAS encaminhado por juízes, promotores, ou conselheiros tutelares, em função de haver denúncias ou eventos de violência intrafamiliar, ou ato infracional, ou por busca ativa. Dessa forma, chega empunhando um mandato externo e muitas vezes compulsório, que identifica em sua situação ou modo de vida a necessidade de mudanças. O mandato ou convite ao público é na direção de restabelecimento dos direitos e do cumprimento das leis.

¹ Os principais documentos 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 e NOB/ RH (verificando se é a última versão, ou seja, a versão vigente); 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.

Os fenômenos sociais que perpassam os sujeitos encaminhados ao CREAS, não são prerrogativas de populações pobres. Outras situações também podem estar relacionadas a tais eventos 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. Entretanto, no Brasil a classe média e as mais abastadas compram no mercado a sua proteção social, assim como fazem com seus planos de saúde e suas escolas privadas, criando assim uma espécie de *apartheid social* em relação à provisão de serviços sociais. Assim, são os pobres, em sua maioria, em quem recai a carga das políticas públicas. A exclusão social por sua vez, guarda relação com a pobreza, sem se igualar à mesma. É produzida de várias formas, sendo, portanto, multifatorial, e representa a não participação do sujeito excluído no usufruto dos bens sociais, a solidão e/ou a estigmatização social. Portanto são as dimensões do vínculo social e as de acesso aos bens sociais que se expõem para configurar uma situação de exclusão social. Num país em que a distribuição de recursos materiais é tão desigual, um posicionamento ético a favor da noção de cidadania como inclusão social se faz imprescindível. A rigor, não existe uma prática profissional sem um posicionamento político. Não existe imparcialidade, não existe neutralidade. Pode-se encontrar trabalhos alienados, mas mesmo estes, estão objetivando e subjetivando uma posição em relação à concepção de direitos humanos. A cidadania é um valor ético e sua afirmação deve ser constante e deve se efetivar na vida social.

O posicionamento ético 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 CFP N.º 011/98)

A atuação do psicólogo, pautada na concepção dos direitos fundamentais também 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).

Na NOB/RH, esse princípio ético é descrito como “defesa intransigente dos direitos socioassistenciais”. O engajamento na luta por direitos humanos, de fato, deve reposicionar a prática do psicólogo. O psicólogo em sua história da profissão atuou mais de uma vez em processos de ajustamento ou de conformidade com a realidade, que hegemonicamente buscava colocar no indivíduo a responsabilidade por sua condição social.

Assim, a principal referência para uma postura ético- política do psicólogo no CREAS é o compromisso em refletir sobre seu posicionamento em relação ao público da assistência social, que muitas vezes, como aparece na pesquisa realizada pelo CREPOP, é identificado como:

[...] 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, 2010)

Referendado por nosso código de ética a reflexão sobre a postura em relação a esse público, deve permitir ao psicólogo, a constante revisão de seus posicionamentos diante das situações e dilemas com as quais vai se defrontar no exercício de seu trabalho cotidiano no CREAS.

Um Código de Ética profissional, ao estabelecer padrões esperados quanto às práticas referendadas pela respectiva categoria profissional e pela sociedade, procura fomentar a autorreflexão 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)

Posto isso, cabe ao psicólogo rever seus preconceitos e as crenças que sustenta, a respeito das histórias que ouve no CREAS. O bordão de que “o público não colabora” deve ser o incentivo a uma posição permanente e firme de tolerância, resiliência, e defesa da cidadania como valor. Assim, as fórmulas de atuação profissionais baseadas em tutela e assistencialismo, com culpabilização do público pela sua condição psicossocial não cabem no paradigma da cidadania.

Dimensão dialógica da função de defesa social institucional

A pesquisa sobre atuação nos CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS, realizada pelo CFP/CREPOP (2009), revelou alguns desafios na dimensão ético política da atuação do psicólogo.

Um primeiro grupo de desafios se configura na realização de atividades que não são de competência do CREAS, ou mesmo da Política de Assistência Social. Aqui se encontram atividades variadas: averiguação de denúncias, oferta de proteção social básica, laudos psicológicos para Juizados e outros órgãos, além da realização de tratamento psicoterápico individual e familiar.

Outro grupo de desafios apontados se referem ao desrespeito ao princípio ético do sigilo, devido à precariedade dos locais de atendimento e do acesso irrestrito aos relatórios produzidos pelos psicólogos.

Um último grupo de desafios se enquadra nas dificuldades provocadas por insuficiência de pessoal no CREAS, número grande de casos para acompanhar e problemas relacionados à condição material para o desenvolvimento das atividades.

Nota-se que os psicólogos se preocupam com a questão do sigilo e buscam garanti-lo, de uma forma ou de outra, demonstrando ser esse um princípio que foi assumido pela categoria. Entretanto em relação às atividades que desenvolvem e que não são da competência do CREAS, essas ainda causam dilemas e demonstram que a identidade do trabalho do psicólogo no CREAS ainda tem muito a avançar. As atividades “irregulares” são realizadas por que os gestores ou juízes assim o determinam ou por que os psicólogos concordam que esse trabalho deva ser realizado, a despeito das orientações legais. Quanto às condições de trabalho, os profissionais relatam muitos esforços no sentido de se adaptar à situação, ou improvisar formas de atuação, para não prejudicar o público.

Em relação à realização de atendimentos terapêuticos no CREAS, vimos que os mesmos aparecem como atividades do psicólogo, por um lado, porque eles 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 eles mesmos a realizá-los. Em relação às outras atividades que os psicólogos realizam e que estão equivocadamente colocadas como competência do CREAS, percebe-se que essa demanda também existe pela carência de instituições ou de profissionais que o realizem, ou pela falta de entendimento e compreensão do que é a política de proteção especial. Em muitos casos, também, os psicólogos se deparam com um posicionamento assistencialista ou clientelista de gestores que ainda utilizam a assistência social como moeda de troca para votos.

O que recomendamos em relação a todas as situações apontadas acima é o desenvolvimento de ações políticas que possibilitem reflexões de ordem ética, para que esses desafios possam ser enfrentados.

Nesse ponto, pode-se perguntar a quem cabe carregar essa bandeira e se é justo que o psicólogo o faça. A nossa resposta é afirmativa. A política de Assistência Social foi definida a partir de três funções: a proteção social, a vigilância sócio assistencial e a defesa social institucional. Estamos mais familiarizados com

as duas primeiras e temos nos esquecido da função de defesa social institucional. Na Norma Operacional Básica NOB/SUAS, de 2005, essa função foi definida a partir da seguinte concepção:

O direito à cidadania não é só declaratório, isto é, não depende só de palavras ou 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, dos serviços, dos programas e dos projetos socioassistenciais. O paradigma da universalização do direito à proteção social supõe a ruptura com ideias tutelares e de subalternidade, que identificam os cidadãos como carentes, necessitados, pobres, mendigos, discriminando-os e apartando-os do reconhecimento como sujeitos de direito.(BRASIL, 2005)

As questões relacionadas à identidade da psicologia, como profissão no CREA, poderão avançar na medida em que outras possibilidades de intervenção psicossocial fiquem elucidadas para os psicólogos, através de processos de formação coletiva em âmbitos municipais, estaduais e nacionais. Assim como os problemas éticos, ocasionados pela falta de estrutura no trabalho ou por condições inadequadas de atendimento, bem como as ações assistencialistas ou clientelistas de gestores e os posicionamentos de outros órgãos contrários à noção de cidadania devem ser enfrentados como desafio coletivo dos trabalhadores e não como problema individual do psicólogo.

A Política de Assistência Social prevê a presença de espaços institucionais tanto para a acolhida da manifestação de interesses dos usuários, tanto para ações de preservação de seus direitos e adoção de medidas e procedimentos nos casos de violação aos direitos socioassistenciais pela rede de serviços e atenções. Portanto, os espaços dos Conselhos de Assistência Social, bem como fóruns de trabalhadores e outros são lugares legítimos para o debate das posturas inadequadas. Cabe lembrar que esse esforço é necessário e, muitas vezes, primordial à ação do psicólogo na política pública.

Como vimos na história da assistência social, muitas concepções clientelistas, tutelares e assistencialistas ainda disputam posições, portanto é necessário ocupar os espaços institucionais já previstos na política como conselhos, conferências, mesas de negociações, capacitações etc., mas é preciso também prever outros momentos e lugares em que o diálogo possa acontecer com mais liberdade, sem a necessidade de se tomar decisões.

A defesa social institucional se faz cotidianamente, e deve ser traduzida em atividades sistemáticas dentro e fora do CREAS. Essas atividades de mobilização social devem ser articuladas com outros profissionais de comunicação e de artes para qualificar as atividades utilizando de linguagens diferentes da habitual buscando outras formas de sensibilização, como materiais gráficos, sessões de filmes, atividades surpresa, peças teatrais, rodas de conversa etc. É importante também ocupar espaços da mídia de maior alcance na cidade, como outdoor, televisão, rádio, artigo em jornal etc. Uma boa estratégia para isso é a promoção de eventos em espaços públicos da cidade e a participação em programas de debates.

A função de defesa institucional não deve atingir apenas o público atendido no CREAS, mas também os gestores, os trabalhadores do Sistema de Garantia de Direitos e a sociedade em geral. Promover a defesa de direitos representa confrontar posições políticas. Ressaltamos que a iniciativa do psicólogo deve ter a direção do coletivo, ou seja, realizar um movimento político, que externalize uma posição que quer se hegemonizar, por meio do diálogo. Essas atividades não podem ser vistas como uma perda de tempo em detrimento das atividades prescritas na função de proteção social ao público.

Dimensão dialógica para as articulações em rede

A pesquisa sobre a atuação nos CREAS e em outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS, do CFP/CREPOP, apontou alguns desafios em relação à rede que se articula junto ao trabalho nos CREAS, tais como a morosidade do judiciário, a precariedade dos Conselhos Tutelares, a ausência de serviços, a burocracia dos encaminhamentos ou a desarticulação da rede.

Na NOB/SUAS 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 NOB, como uma importante estratégia para a efetivação do direito ao acesso às outras políticas sociais e à 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 apartação 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.

O CREAS compõe o Sistema de Garantia de Direitos SGD, que funciona como uma espécie de rede, que se propõe a integrar ações de diversos órgãos, distintos em competências e vinculação institucional e que não têm hierarquia de gestão entre si. Os vários órgãos buscam o 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 as pessoas atendidas convivem com vários atores sociais que muitas vezes expedem orientações divergentes. Como vimos anteriormente, o público já chega ao CREAS com uma história de exclusão social e submetê-los aos fluxos burocráticos da rede representa uma dupla opressão. Assim, um posicionamento ético político do psicólogo no CREAS é *praticar* a articulação da rede que irá acolher o público encaminhado, para que seu itinerário na rede possa fluir, de acordo com suas necessidades.

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, do acompanhamento e da 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 institucionalizados.

A dimensão ético-política das práticas inovadoras

O caderno SUAS, volume 3, é uma publicação do 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. Este caderno traz como um dos aspectos para qualificar o gestor o acolhimento de ideias inovadoras:

Idéias 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. O Plano de Assistência Social deve ser norteador, mas também flexível, para não imobilizar e agir como “camisa de força” da ação que se quer realizar. 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.(CFP,2008)

Na pesquisa realizada com os psicólogos que atuam nos CREAS, verificou-se que há muitas inovações propostas consideradas exitosas pelos psicólogos. Fica evidenciado uma diversidade de práticas inovadoras em relação ao público, à equipe, aos gestores, à rede, à mídia, e a sociedade em geral. As práticas descritas 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 etc. Enfim, uma diversidade quase tão grande quanto o número de psicólogos que trabalha no CREAS. Essa constatação indica o quanto a psicologia já avançou em sua compreensão dos campos da psicologia social e da política pública de assistência social. Entretanto algumas considerações de caráter ético e político merecem ser destacadas nesse ponto.

Em um campo tão aberto a inovações, a perspectiva da avaliação de seus impactos deve estar sempre presente. Como nos lembra Marcos Oliveira, inovar 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, ainda em consolidação como política pública, trazem tanto a oportunidade de criação, quanto o risco de manter a precariedade das situações problemas, através da resolução individual e paliativa desses.

Parafraseando Vandré: “quem sabe faz a hora, não espera acontecer”, consideramos que as inovações são muito bem vindas, mas devem ser gestadas, compartilhadas, monitoradas, avaliadas e divulgadas coletivamente, contribuindo assim para o desenvolvimento da psicologia como profissão no campo da assistência social.

EIXO 2: PSICOLOGIA E A ÁREA EM FOCO

Introdução:

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 as necessidades da população brasileira. Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (Brasil, 2004), a Proteção Social Especial (PSE) oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado para contribuir para: reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, causadas por violação de direitos. Essas atividades são viabilizadas pelo CREAS e pelo Centro POP, como unidades públicas estatais.

O tema da pobreza está presente no contexto dessas famílias e desses indivíduos e deve ser problematizado como um fenômeno social, que se incorpora no desenvolvimento do psiquismo dos sujeitos que vivem nessa situação, mediante seus sentimentos, pensamentos e ações. O problema da discussão sobre a pobreza está na naturalização em que ela se faz presente na realidade do Brasil e de outros países e na culpabilização do pobre por se encontrar nessa situação e ser o produtor dela. Além disso, a pobreza é reduzida somente à dimensão monetária.

A política de assistência social procura romper com as visões e práticas que, historicamente, responsabilizam unicamente as famílias, e que tomaram a pobreza como justificativa para a organização de ações e serviços de caráter repressor e tutelador que, por vezes, se refletia na institucionalização de seus membros. (Brasil, 2011, p.19).

Então o estudo da situação de pobreza contribui para a compreensão dos processos psicossociais que acontecem na vida de moradores e moradoras das comunidades pobres, participantes das políticas públicas do SUAS. As discussões sobre pobreza e psicologia propiciam o desenvolvimento de teorias e metodologias que auxiliem na melhoria de vida das pessoas que vivem nessa situação.

A psicologia, ciência e profissão que integra a equipe de profissionais do CREAS e do Centro POP, deve atuar a partir da visão interdisciplinar, tendo em vista que uma profissão complementa a outra. A atuação não deve ter como foco o

atendimento clínico e psicoterápico e sim o trabalho social, ou psicossocial. A demanda de atendimento clínico e psicoterápico, diagnosticada pelo profissional de psicologia, será encaminhada para as políticas públicas de saúde e para outros equipamentos da rede local ou regional (clínicas sociais, universidades, etc.). Segundo Brasil (2011), os profissionais precisam trabalhar numa perspectiva dialética com bases teórico-metodológicas e ético-políticas que propiciem uma aproximação sucessiva e crítica da realidade social dessas famílias. Os resultados da pesquisa realizada com mais de 500 psicólogos(as) sobre a atuação nos CREAS e em outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS (CFP/CREPOP, 2009) apontam questões importantes sobre esses temas.

A partir dessas reflexões, serão apresentadas as implicações psicossociais da pobreza que contribuirão para a análise da realidade de vulnerabilidade social e risco pessoal e social. Em seguida, o contexto da atuação da psicologia no SUAS servirá como base para o aprofundamento dos marcos teórico-metodológicos da Psicologia Social da Libertação na PSE e para a práxis da Psicologia Comunitária. Por fim, serão expostas as considerações parciais, já que sempre há algo novo a ser incorporado nessas discussões.

2. Implicações psicossociais da Pobreza

O Brasil tem 16,2 milhões de pessoas vivendo em situação de extrema pobreza (IBGE, 2011). Em junho de 2011, o Governo Federal lançou o Programa Brasil sem Miséria, que tem como objetivo elevar a renda e as condições de bem-estar da população (Decreto Nº 7.492, 2011). Esse programa desenvolve ações em várias áreas, como: saúde da família, educação, assistência social, inclusão produtiva e outras. Não foca suas ações somente na distribuição de renda, o que demonstra uma visão ampla da pobreza. A partir da concepção de pobreza multidimensional (Sen, 2000) e de estudos desenvolvidos por outros psicólogos, a psicologia precisa aprofundar teorias e metodologias que contribuam para o conhecimento em profundidade dos impactos da pobreza na vida humana.

A Abordagem Multidimensional da Pobreza (Sen, 2000) aborda as dimensões de saúde, educação e padrão de vida, porém não aborda de modo aprofundado a dimensão subjetiva da vida em condições de pobreza, que se manifesta em comportamentos, ideias e sentimentos reforçadores da submissão, alienação e

resignação com uma vida que já está predeterminada, sem possibilidade de transformação.

É necessário, portanto, a Psicologia se apropriar do contexto da pobreza para poder desenvolver teorias e práticas que respondam às demandas da classe pobre. (Dantas, 2007). Com isso, a pobreza “é estudada nas tentativas de minimizar seus efeitos por meio das políticas sociais, cuja intervenção se situa sempre no nível das consequências, podendo refletir em práticas de caráter pontual e paliativo” (Dantas, Oliveira, Yamamoto, 2010, p. 107). Kureshi e Hussain (1983) apontaram que existem numerosos conceitos e definições de pobreza por parte dos economistas e sociólogos. Os psicólogos combinam essas definições dando devida atenção aos fatores de renda, educação, habitação e outros.

Yunes, Garcia e Albuquerque (2007) desenvolveram um estudo comparativo que revelou a presença de crenças pessimistas dos agentes comunitários de saúde sobre o funcionamento das famílias monoparentais e pobres, em contraposição aos fatores indicativos de resiliência constatados nas histórias de vida destas famílias. Apontam para necessidade de mudar essas percepções dos agentes sociais acerca da pobreza. Dantas et al (2010, p.108) apontam que os trabalhos que se propõem a estudar o atendimento às populações pobres são oriundos, em grande parte, de atuações junto a comunidades.

Faz-se muito importante nas intervenções da Psicologia, a consideração da interdependência existente entre as dimensões macro e microsociais.

Quero falar aqui do pobre, da classe oprimida, morador dos bairros periféricos, das penitenciárias, dos manicômios, dos asilos e dos cemitérios. Falar de sua vida, de sua existência, que, sob certos aspectos, não lhe pertence. Ela é fruto da manipulação institucional e econômica [...] Sua pobreza é geral – lhe tiram a chance de viver e de desfrutar dos bens e alimentos; procuram destruir sua voz e sua capacidade de transformar a si mesmo e a realidade em que vive (Góis, 2003, p. 71).

Por conseguinte, a Abordagem Multidimensional da Pobreza (Sen, 2000), ao considerar os vários elementos que incidem sobre a realidade da pobreza, converge para as elaborações no campo psicológico que anunciam um movimento de libertação (Ximenes; Góis, 2010; Guzzo; Lacerda Jr, 2009; Martin Baro, 1988; Nepomuceno et al, 2008), tanto das concepções até então difundidas sobre o que é a pobreza, suas causas e consequências psicológicas, como sobre as alternativas possíveis tendo em vista a construção de um conhecimento crítico a favor dos oprimidos, e comprometido ética e politicamente.

Algumas categorias psicológicas emergem em condições de pobreza, tais como: a Cultura da Pobreza e Síndrome Fatalista (Martín-Baró, 1998), a Ideologia de Submissão e de Resignação (Góis, 2008) e a Cultura do Silêncio (Freire, 1980), demonstrando a capacidade do indivíduo de (re)agir diante de condições de vida que lhes são dolorosas.

Martín-Baró (1998), ao trazer para a psicologia a compreensão de Cultura da Pobreza do antropólogo Oscar Lewis, enfatiza que este fenômeno encontra suas bases de perpetuação ao longo das gerações mais claramente nas situações decorrentes da vida na pobreza do que na transmissão, por meio de questões culturais, de padrões de submissão e resignação. Nesse sentido, a cultura da pobreza designa tanto uma adaptação como uma reação dos pobres e "[...] representa um esforço para manejar os sentimentos de impotência e desesperança que se desenvolvem ante a comprovação de que é improvável ter êxito seguindo os valores e fins da sociedade mais ampla" (Lewis, 1969 *apud* Martín Baró, 1998, p.88).

A consideração de que há, na vida em condições de pobreza, aspectos culturais dela decorrentes, coloca para reflexão os caminhos alternativos encontrados pelos sujeitos pobres e que vão contra as ideias estigmatizadoras perpetuadas de uma suposta aceitação passiva das privações vivenciadas. Há, na verdade, uma potência de reação (Sawaia, 2009), que embora represente sofrimento e padecimento, não é capaz de anular a capacidade dos indivíduos de exercer suas liberdades.

O conceito de fatalismo poder ser examinado em uma tripla vertente afetiva, comportamental e ideacional (Martín-Baró, 1998). Na dimensão dos sentimentos, há a resignação frente ao próprio destino, o distanciamento emocional e a aceitação do sofrimento; nas ações, existe a submissão, o conformismo, a passividade e a falta de memória e perspectivas; já as ideias se caracterizam pela predefinição da vida e pela religião.

De acordo com Góis (2008), a dimensão ideológica corresponde a Ideologia de Submissão e Resignação que é:

Uma lógica de dominação ou sistema de ideias, valores, crenças, conhecimentos, atitudes, normas, leis, práticas sociais e institucionais que defina as condições e o modo coletivo de viver da classe oprimida [...] Nessa ideologia, a população pobre é vista como subalterna, serviçal, periférica, problemática, mão de obra barata e incapaz de protagonizar sua vida (Góis, 2008, p.53).

Ela se manifesta nos diversos âmbitos de convivência do indivíduo e, progressivamente, altera a crença que possui sobre ser capaz de realizar algo pessoal e socialmente e assim agir com consciência e autonomia (Góis, 2003). O indivíduo “é empurrado para o enrijecimento, a alienação e a anomia, tendendo a se tornar um jovem ou um adulto hostil e/ou servil, portanto, ajustado à ideologia dominante” (Góis, 2008, p.53).

A dominação impera através do estabelecimento de uma Cultura do Silêncio (Freire, 1980), na qual os sujeitos se configuram como perpetuadores silenciosos das práticas de dominação imbricadas em seu cotidiano. Não há indagação quanto aos fatos, pois os mesmos se configuram como a única realidade possível e já anunciada para o povo. No entanto, esse ser humano tem potencialidades e possibilidades de mudança e de transformação (Sawaia, 2009, Góis,2008)

Montero (2010) contribui com essa discussão apontando as contribuições do conceito de fortalecimento, para muitos teóricos o *empowerment*, como:

O processo mediante o qual os membros de uma comunidade (indivíduos interessados e grupos organizados) desenvolvem, conjuntamente, capacidades e recursos para controlar sua vida, atuando de maneira comprometida, consciente e crítica para alcançar a transformação de seu entorno segundo suas necessidades e aspirações, transformando, ao mesmo tempo, a si mesmos (Montero, 2010, p. 65).

Então os trabalhos comunitários e as pesquisas sobre a pobreza e a psicologia colaboram no desenvolvimento de ações que visem o fortalecimento dos sujeitos em condições de pobreza a fim de que transformem a sua realidade pessoal e coletiva. A visão do ser humano, como um ser de potencialidades, possibilita a compreensão da pobreza como um fenômeno social que pode ser alterado a partir de mudanças psicológicas, sociais e materiais.

3. Psicologia, SUAS e Políticas Públicas

No Brasil, em 2004, a formação em Psicologia passou por grandes mudanças com a aprovação das Diretrizes Curriculares para o Curso de Graduação em Psicologia (CNE/CES 62/2004), que estabeleceu 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). Em março/2011, foi revogada a resolução anterior e aprovada a Resolução CNE/CES 05/2011, que complementa a resolução anterior com as normas para formação de professores de Psicologia.

Essas mudanças na formação da psicologia incorporaram a visão generalista do psicólogo 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).

Ao relacionar as mudanças na formação profissional da psicologia e a implantação do SUAS, percebe-se que ambas aconteceram ao mesmo tempo, proporcionando um processo de consolidação conjunta e recente. A promulgação da Constituição Federal Brasileira, em 1988, foi um marco para o desenvolvimento da área da Assistência Social, porém houve um caminho lento até as implantações de leis, planos e sistemas que assegurassem o que estava determinado na Constituição

Federal. Segundo CFP e CFESS (2007), promulgou-se a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 1993, época em que se reconheceu a assistência social como política pública. Em 2003, aconteceu a IV Conferência Nacional de Assistência Social e, em 2004, implantaram-se a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi implantado em 2005. A partir da criação da NOB SUAS RH, em 2006, a categoria profissional da psicologia passa a fazer parte da equipe de profissionais que atua no SUAS. A resolução 17/2011 ratifica esta inclusão, habilitando o(a) psicólogo(a) como profissional obrigatório nas equipes de referência da Proteção Social Básica e da Proteção Social Especial

A proteção social estrutura-se em dois eixos: Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE) de média e alta complexidade. O PSB está direcionado a populações em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, objetivando o desenvolvimento de ações e serviços de modo continuado no sentido de garantir o direito à Proteção Social e ampliar a prevenção de “situações de risco” através do fortalecimento dos vínculos dentro da família e da comunidade (Brasil, 2005). As atividades são desenvolvidas no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS).

No caso da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, a média complexidade está vinculada a populações que necessitem de orientação e apoio familiar, que necessitem de benefícios eventuais, que estejam em situação de rua ou em moradias precárias, pessoas com deficiência física em processo de habilitação e reabilitação, pessoas em cumprimento de medidas socioeducativas (prestação de serviços à comunidade e liberdade assistida) e a alta complexidade está direcionada a populações em situação de abrigo, que necessitem de famílias substitutas ou famílias acolhedoras e outros serviços. As atividades da média complexidade são desenvolvidas no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

As atividades da psicologia na área da Assistência Social estão contextualizadas nas temáticas das políticas públicas, fato relativamente novo na história da formação do(a) psicólogo(a). As políticas públicas surgem como um dever do Estado e um direito do Cidadão, tendo como base os princípios da

igualdade e da equidade na busca da justiça social. Segundo Silveira, Cobalchini, Menz, Valle e Barbarini (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”.

Segundo relatam os dados da pesquisa sobre atuação nos CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS, do CFP/CREPOP (2011), as atividades mais desenvolvidas pelos(as) psicólogos(as) são orientação, acolhimento/assistência/tratamento psicológico, prevenção e aconselhamento. As principais áreas das políticas públicas que os(as) psicólogos(as) acessam no desempenho do seu trabalho são: saúde, assistência social, educação e justiça. No tema da relação entre a convergência e a divergência da atuação profissional com as atividades do SUAS, 43,1% afirmaram que há convergência, 29,1% não sabia avaliar e 27,8% acreditam que há mais divergência. Em síntese, 56,9% afirmaram que não sabem ou que há divergência, o que acarreta em um problema que precisa urgentemente de solução.

Sobre as políticas públicas, 83,9% consideram a sua atuação profissional ligada as políticas públicas (CFP/CREPOP, 2011). Quando se fala de política pública, precisa-se esclarecer o termo “público”. No Brasil, ele é muito 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 (GOIS, 2005) é um fato que não é algo natural e sim construído por uma história no Brasil de anos de ditadura militar e de falta de participação popular, que despotencializaram a força e a conscientização (FREIRE, 1980) do cidadão brasileiro frente aos seus direitos e deveres. Mas a visão dialética e a crença no potencial de vida e de mudança, que se encontra em cada ser humano, fizeram o povo brasileiro construir uma nova realidade que teve início com a Anistia Internacional em 1979 e a abertura política.

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).

Então se faz necessário ressignificar o termo público e incorporá-lo como algo da nossa vida, da nossa realidade e do nosso país. Assim, pode-se vivenciar o sentimento de pertença e de apropriação das políticas e equipamentos públicos que são nossos, enquanto cidadãos e cidadãs. Nesse processo de redemocratização no Brasil, a Constituição Brasileira, de 1988, definiu os direitos sociais do povo brasileiro que foram traduzidos em deveres do Estado através de políticas públicas. As políticas públicas abrangem diversas áreas: assistência social, cultura, educação, esporte, educação, saúde, meio ambiente, direitos humanos e muitas outras. Para que as políticas públicas funcionem, elas precisam de regulamentações.

As construções das regulamentações das políticas públicas aconteceram mais efetivamente e com o viés da participação popular a partir da promulgação da Constituição Brasileira de 1988. O funcionamento das políticas públicas passa por uma gestão social entendida como “ação gerencial que se desenvolve por meio da interação negociada entre o setor público e a sociedade civil” (TENÓRIO, 1996 apud CUNHA e CUNHA, 2003, p. 17).

A gestão social e a participação popular acontecem nos Conselhos de Controle Social, espaço que aglutina o Estado e a sociedade civil para criar, formular, deliberar e fiscalizar a aplicação das políticas públicas; nas Conferências específicas, onde o poder governamental e a sociedade discutem planos municipais, estaduais e federais que nortearão as ações das políticas públicas por um tempo definido; nas Manifestações de rua, momento de ampliação da participação popular e de conscientização dos direitos e deveres do Estado e da sociedade; nos Documentos de Abaixo-Assinado, textos são apresentados e a população assina concordando e são encaminhado para o poder executivo, legislativo e/ou judiciário; nas Eleições Municipais, Estaduais e Federal, momento em que elegemos os nossos representantes que construirão leis que regulamentam as políticas públicas e outras formas de participação como fóruns e audiências públicas. Então a partir destes espaços de participação, a sociedade tem o poder de decidir e de construir as políticas públicas. Então temos algumas palavras importantes, como: lei, conferência, política, conselho e sistema, que fazem parte do universo das políticas públicas. Cada um operacionaliza mais a abrangência da política pública e cria espaços de participação popular e de controle social.

Ressaltamos que todas as profissões, cidadãos, cidadãs, movimentos sociais, Organizações Não-Governamentais (ONG'S) e demais grupos que atuam nas políticas públicas precisam apropriar-se das leis e marcos legais com o objetivo de

ter propriedade sobre o tema e fazer com que as políticas públicas realmente cumpram o seu papel na melhoria da qualidade de vida da população. Segundo a pesquisa do CFP/CREPOP (2009), os cinco principais documentos consultados pelos(as) psicólogos(as) foram: Lei Orgânica da Assistência Social, CREAS- Guia de Orientação n. 1, Política Nacional de Assistência Social, Declaração Universal dos Direitos Humanos e Constituição Federal do Brasil.

3.1. Caminhos teóricos e metodológicos da Psicologia Social da Libertação na Proteção Social Especial

Segundo o relatório da pesquisa sobre atuação nos CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS, CFP/CREPOP (2009), a avaliação dos(as) psicólogos(as) sobre a coerência e a articulação das ações de Proteção Social Especial (PSE) do seu município e as políticas públicas nacionais retratam que 42,4% concordam que há coerência e articulação entre as ações, 38,7% não tem clareza e 18,8% concordam que esta não existe. Em síntese, 57,5% não possuem clareza ou não concordam com a existência de coerência nas ações e articulação entre elas. Esse fato necessita de maior atenção por parte da gestão da PSE a fim de que se descubram quais são os fatores que prejudicam a consonância da esfera municipal com a esfera nacional.

Uma forma de análise pode ser feita desde o ponto de vista teórico e metodológico da atuação da profissão, o que poderá ser aprofundado a partir das diretrizes metodológicas do PAIF e do arcabouço da Psicologia Social da Libertação. Segundo o PAIF, as diretrizes metodológicas de atuação dos profissionais são:

Articular o conhecimento da realidade das famílias com o planejamento do trabalho; potencializar a rede de serviços e acesso aos direitos; valorizar as famílias em sua diversidade, valores, cultura, com sua história, problemas, demandas e potencialidades; potencializar a função de proteção e socialização das famílias e da comunidade; adotar metodologias participativas e dialógicas com as famílias (...) (Brasil, 2005, p. 15).

A partir dessas diretrizes, o profissional de psicologia precisa ter referenciais teóricos e metodológicos que deem conta da realidade social de pobreza, de vulnerabilidade e de opressão em que se encontram essas famílias atendidas pela PSE. A psicologia social da libertação, construída nos países latino-americanos e que tem como base a realidade de exclusão social, propicia uma prática profissional condizente com os problemas e transformações exigidas pela PSE.

No início desse texto, foram apresentadas as implicações psicossociais da pobreza a fim de que seja compreendido que o ser humano, caracterizado como foco das políticas públicas de Assistência Social, está inserido em um contexto social que impacta no desenvolvimento de seu psiquismo, e a Psicologia tem muito a contribuir para o desenvolvimento humano dessa população.

As atividades do(a) psicólogo(a) necessitam de dois eixos transversais na atuação em Assistência Social, são eles: o Paradigma da Complexidade e a Ética da Libertação. A Teoria da Complexidade, desenvolvida e sistematizada por Edgar Morin, que procura abordar as relações entre o empírico, o lógico e o racional opondo-se ao esquema clássico das ciências separadas em especializações e propõem uma visão integradora e multidimensional, que através do trabalho transdisciplinar dá conta da complexidade do real. A Ética da Libertação, que tem como base a discussão da relação entre o discurso e a prática (práxis), remete a à importância da ciência contextualizada, situada e compromissada (Martin Baró, 1998) com a realidade de opressão e de miséria presente nas populações pobres. Esses dois eixos transversais podem possibilitar um caminho teórico e metodológico para o desenvolvimento de práticas sociais transformadoras.

No paradigma da Complexidade, Morin (2001, p. 44) apresenta uma nova visão de ciência.

Na mentalidade clássica, quando surgia uma contradição no interior de uma argumentação, ela era considerada como indicativa de erro. Isso significa que era necessário voltar atrás e empreender outra argumentação. Em contrapartida, na ótica complexa, quando, pelas vias empírico-rationais se atinge algum tipo de contradição, isso não é sinal de erro, mas de descoberta de uma camada profunda da realidade que nossa lógica seria incapaz de dar conta, dadas as características dessa mesma profundidade.(MORIN, 2001, p. 44)

O pensamento complexo contribui para uma relação transdisciplinar das teorias, que se distanciam do somatório abordagens teóricas/práticas e buscam a colaboração das disciplinas que permanecem com sua relativa autonomia para propor uma fusão dos saberes (Prieto, 2003).

A lógica fragmentadora é substituída por uma compreensão integradora e múltipla dos processos sociais, pela lógica centrada na dialética dos nexos, na variedade de formas, em que se relacionam as partes, níveis, elementos do todo e os possíveis resultantes dessas interações. (PRIETO, 2003, p. 161).

Por que falar em paradigma? Para compreendermos o que está sendo chamado de paradigma, podemos nos basear em Montero (1994, p.91): “por paradigma se entiende un modelo o modo de conocer, que incluye tanto una concepción del individuo o sujeto cognoscente como una concepción del mundo en que éste vive y de las relaciones entre ambos.”

Então, um paradigma sistematiza ideias compartilhadas por teóricos e teorias. O Paradigma da Complexidade (MORIN, 2003) voltado para as ciências sociais e humanas surge entre os anos 1970 e 1990, a partir dos questionamentos sobre a complexificação mundial das relações, na estrutura política, no incremento da população mundial e, conseqüentemente, da produção (WALLERSTEIN, 1996 apud PRIETO, 2003, p. 151).

Para a superação de tal entrave, o caminho apontado para o conhecimento era o de não reconhecê-lo como verdade absoluta. O paradigma da Complexidade nos apresenta uma nova organização das áreas, das disciplinas e das teorias e propõe uma postura transdisciplinar nas ciências. Segundo Weil, D'Ámbrosio e Crema (1993), o termo transdisciplinar foi utilizado pela primeira vez por Jean Piaget que afirma afirmou a necessidade de que as interações ou reciprocidades entre as pesquisas especializadas acontecessem num sistema total sem fronteiras estáveis entre as disciplinas. Segundo Morin, Ciurana e Motta (2003), alguns princípios metodológicos do pensamento complexo são: sistêmico, de autonomia/dependência, dialógico e de reintrodução do sujeito cognoscente em todo conhecimento.

A mudança paradigmática na ciência ñe do século XX para a do século XXI, com a descoberta da Física Quântica, “alterou substancialmente os conceitos de causalidade, determinismo e separatividade da mecânica newtoniana que se havia convertido em modelo para todas as demais ciências. Um modelo no qual não havia lugar para as dimensões subjetivas do ser humano, seus valores e os significados de suas experiências anteriores” (MORAES, 2008, p. 28).

O paradigma da complexidade permite um olhar complexo da realidade e contribui para que o(a) psicólogo(a) trabalhe de forma a compreender os nexos entre os fatos da vida cotidiana das famílias, como também, para vivenciar a complementaridade dos saberes dos outros profissionais que formam a equipe da PSE e das outras políticas públicas de saúde, de educação, de cultura, de esporte, que compõem a rede de assistência integral ao ser humano.

O outro tema transversal é a Ética da Libertação. Libertar de que e de quem? Guareschi (2009) traz que os pressupostos teóricos epistemológicos

presentes no conceito de libertação são de um tipo diferente e interferem concretamente na vida cotidiana das pessoas. Os pressupostos epistemológicos implícitos ao conceito de libertação são organizados em três questões. A superação da dicotomia individual-social está presente na relação e a explicação para a libertação não é mais individualizante e sim relacional e social. Não se pode separar o individual do social, pois fazem parte de um mesmo processo. Ocorre a superação da dicotomia entre teoria e prática, pois trata o conceito de libertação como indissociável de uma ação concreta, que se concretiza na práxis. E por fim, o autor traz a introdução de uma dimensão ética, que vai de encontro à neutralidade da ciência, pregada pelo cientificismo e o pragmatismo da Modernidade e propõe uma ciência que representa uma opção ético-política de direcionar-se para a superação da dialética da opressão. A ética somente pode ser vivenciada na presença do outro.

É a libertação da realidade de miséria, de marginalização e de opressão em que vive a maioria da população brasileira, que é beneficiada pelas políticas públicas de Assistência Social. Por meio da Ética da Libertação, a história e a cultura do povo latino americano têm possibilitado a construção de uma forma de pensar o homem, o mundo, as relações e a vida na América Latina. Góis (2008) nos convida a pensar no que ele chama Epistemologia da América Latina.

Entendemos, a partir de Paulo Freire, Enrique Dussel e Leonardo Boff, que a vida oprimida e explorada dos países latino-americanos (ameríndios) é vida inferior, subdesenvolvida, uma “vida de menos”, necessária ao desenvolvimento dos países imperialistas e à concentração da riqueza nas mãos de uma burguesia nacional serviçal dos países ditos desenvolvidos. Podemos dizer que libertação e cidadania fazem parte da vida dos povos ameríndios (latino-americanos), por estes se encontrarem mergulhados na dependência, na condição de países subdesenvolvidos ou em vias de desenvolvimento, uma classificação comum na década dos setenta, mas ainda hoje bastante usada no cenário da “globalização”. (Góis, 2008, p. 21)

A Ética da Libertação tem como base a Teologia da Libertação, que fala desse ser humano com Leonardo Boff; a Filosofia da Libertação com Enrique Dussel, filósofo argentino; Educação Libertadora com Paulo Freire, a Psicologia da Libertação, com Martín-Baró e a Psicologia Comunitária com Cezar Wagner Gois e Maritza Montero.

A práxis libertadora é construída por teorias e práticas comprometidas com a construção de uma realidade latino-

americana livre, autônoma e amorosa. Pode ser um sonho, mas o que seria de nós sem nossos sonhos e principalmente estes que são construídos coletivamente. Temos consciência dos problemas e das dificuldades vivenciadas pela classe oprimida e pobre, mas sabemos que possuem muitas potencialidades, poder pessoal e valor pessoal para enfrentar os obstáculos e construir uma nova realidade. (Ximenes e Gois, 2010, p. 62)

3.2. Psicologia Comunitária – proposta de uma práxis libertadora

Para Ximenes e Góis (2010), o objeto de estudo da Psicologia Comunitária é o reflexo psíquico do modo de vida comunitário. O objetivo da Psicologia Comunitária é o aprofundamento de consciência e o fortalecimento de uma identidade de “sujeito da comunidade” como responsável e ativo na transformação positiva da realidade. A Psicologia Comunitária adota a noção de fortalecimento (Montero, 2003) como uma das vias fundamentais para alcançar o desenvolvimento e a transformação das comunidades. Este termo emerge da práxis comunitária latino-americana, possuindo um caráter de libertação, centrado na comunidade e nas pessoas que a constituem, onde os sujeitos são vistos como construtores de sua história.

Concebemos, então, a Psicologia Comunitária como práxis libertadora, definida como uma área da Psicologia Social da Libertação (Góis, 2005). Trata-se de uma psicologia contextualizada e crítica, comprometida com as mudanças humanas e sociais, e, por isso, exige um posicionamento ético e político dos Psicólogos que nela atuam.

Partindo da ideia de que a libertação constitui-se uma opção ética da Psicologia Comunitária (Góis, 1994), entendemos que esta surge a partir do momento em que dois ou mais seres humanos estão em relação. Uma opção ética se estabelece na forma como vai ser encarada essa relação entre os sujeitos envolvidos. A Psicologia Comunitária entende essa relação como sendo de respeito em que um sujeito não deve submeter o outro. (Ximenes et al, 2008, p. 12)

A definição do conceito de comunidade é fundamental para a compreensão da psicologia comunitária. Segundo Guareschi (2010), o termo comunidade pode ser utilizado com vários sentidos, sendo fundamental a sua definição. Na sua visão, a comunidade integra as relações entre as pessoas, onde se conhecem pelo nome, possuem uma vinculação afetiva e participam na construção da própria vida e da dos demais. Góis (2005) propõe uma definição que possui a dimensão física, (agregada ao?) aspecto geográfico e sócio-psicológico, com uma rede de interação

sócio-psicológica e identidade social de lugar. Essas concepções apresentam uma visão de sujeito ativo e potente, enquanto ser político.

O conceito de fortalecimento surgiu na América Latina no final da década de 70, quando se discutia que o investimento em políticas sociais centralizava-se nas instituições e esquecia as pessoas. Montero (2003) coloca que para as políticas sociais sejam efetivas e gerem desenvolvimento é necessária uma cidadania forte, consciente e crítica, pois do contrário, tende a predominar o clientelismo, a dependência e a passividade de seus usuários.

Montero (2003, p. 72) redefine, então, o conceito de fortalecimento, como:

[...]o processo mediante o qual os membros de uma comunidade desenvolvem conjuntamente capacidades e recursos para controlar sua situação de vida, atuando de maneira comprometida, consciente e crítica, para chegar a transformações de seu entorno segundo suas necessidades e aspirações, transformando-se ao mesmo tempo a si mesmo.

Então esse fortalecimento pode ser vivenciado a partir de várias práticas comunitárias desenvolvidas pelas políticas públicas, associações de moradores, organizações não-governamentais, instituições e universidades.

As vivências em comunidades, desenvolvidas nas políticas públicas de Assistência Social, podem propiciar as atividades comunitárias, que contribuem para o desenvolvimento humano e local. Para Ximenes e Barros (2009, p. 73), “a atividade comunitária consiste em um processo interativo e coletivo pelo qual os sujeitos constroem saberes e forjam-se subjetivamente, na mesma medida em que também deflagram rearranjos no entorno social em que vivem a fim de transformá-lo”.

Ximenes, de Paula e Barros (2009) já apontaram para articulação da práxis da Psicologia Comunitária e da política de assistência social, como também, para as tensões entre a prática profissional e as políticas públicas no que se refere a à mudança da “cultura da carência” para a “cultura dos direitos”; e na relação entre as demandas e temporalidade das instituições gestoras das políticas públicas em detrimento das demandas e temporalidades referente às comunidades, onde estão inseridas as políticas públicas.

4. Metodologias participativas e trabalho em grupo

O que mais aflige muitos profissionais das políticas públicas é o como fazer. Em muitos casos, essas angústias surgem de uma formação acadêmica sem inserção na realidade local, da falta de experiência na área das políticas públicas ou da busca por esta área gerada apenas pela oferta de trabalho. Destacamos a precária situação trabalhista que muitos profissionais desta área vivem devido à configuração do seu vínculo empregatício. São classificados como profissionais terceirizados, com poucas garantias trabalhistas. Como exigir um trabalho de qualidade e de dedicação se o próprio trabalhador é explorado pelas suas difíceis condições de trabalho?

Porém, mesmo com todas essas contradições, acreditamos que o espaço das políticas públicas pode ser potencializado para o crescimento e o desenvolvimento do ser humano. Para que isso aconteça, são fundamentais metodologias que visem à participação dos moradores das comunidades.

A Psicologia Comunitária deve se preocupar com as condições do modo de vida do lugar (internas e externas) que impedem aos moradores se tornarem sujeitos de sua comunidade, e as que os fazem sujeitos dela, ao mesmo tempo em que, no ato de compreender e compartilhar a vida comunitária com os seus moradores, trabalhar com eles a partir dessas mesmas condições, na perspectiva da autonomia e libertação, deles e do próprio psicólogo (GÓIS, 2005, p. 52).

A partir da Psicologia Comunitária, Barros (2007) propõe que a atuação do profissional de Psicologia (e acrescentamos que qualquer profissional das políticas públicas) leve em conta essas três dimensões: Teórica – em que dever utilizar conceitos e categorias da teoria que funcionem com a lente para poder aprofundar o conhecimento da realidade; Ético-política - aspectos de valores, ética, 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 para favorecerem 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).

O profissional das políticas públicas deve ser um facilitador de processos humanos que utiliza metodologias participativas. Segundo Thiollent (2005), as metodologias participativas são aplicadas de forma coletiva com diversos graus de participação dos interessados. Montero (2006) enfatiza que a participação favorece

o trabalho comunitário, que está presente na pluralidade dos atores sociais para atingir o objetivo comum. Góis (2005, p. 66) propõe a pesquisa-ação-participante, que tem uma “(...) perspectiva político-pedagógica de libertação, de trabalho, de aprendizagem e de produção conjunta de conhecimento entre agente externo e o agente interno (morador)”. O(a) psicólogo(a) deve buscar uma atuação comunitária que propicie a autonomia, a participação, o sentimento de pertença de todos os envolvidos na gestão das políticas pública.

O trabalho em grupo é um elemento inerente às metodologias participativas e está presente na Psicologia Comunitária. Segundo Pinho (2010, p. 188)

os grupos populares são espaços privilegiados para os diversos tipos de atividade comunitária, tendo em vista fomentar o desenvolvimento dos potenciais humanos e o desenvolvimento saudável da vida comunitária (GÓIS, 2008). De fato, dentro de uma perspectiva histórica da Psicologia Comunitária (LANE, 1991), o grupo sempre foi considerado espaço privilegiado de intervenção, sendo esta a condição básica para ações terapêuticas, educativas, políticas, recreativas, religiosas, etc. Os espaços grupais são assim a possibilidade de deflagrar uma práxis comunitária de organização e participação popular que redundasse em um processo pedagógico de conscientização e transformação social. Trata-se de entender em que medida o grupo, o social, é considerado como elemento constitutivo, substantivo da facilitação do processo de libertação, sendo esta uma superação coletiva e não somente individualizada.

No próximo eixo, as práticas e atuações no CREAS relatadas pelo(a)s psicólogo(a)s participantes da pesquisa serão apresentadas e discutidas.

Conclusões parciais sobre a Psicologia e área em foco

Os desafios de construir uma prática profissional da psicologia alicerçada na teoria, na prática e no compromisso social e que desenvolva ações propostas na Política Nacional de Assistência Social, são muitos e impulsionam a busca incessante por novos caminhos que auxiliem na busca de uma vida mais humana e feliz.

Os diálogos entre a Psicologia, as políticas públicas sociais e a Assistência Social serão elementos importantes no desenvolvimento de marcos teórico-metodológicos contextualizados na realidade social de opressão e pobreza, que ainda assola o nosso país. Porém novas perspectivas se aproximam, como os dados do Censo (IBGE, 2011) e a nova classe média, segundo Neri (2011, p.18), “não é definida pelo ter, mas pela dialética entre ser e estar olhando a posse de ativos e para decisões de escolha entre o hoje e o amanhã”.

As profissões que operacionalizam as políticas públicas sociais urgem por entender como o problema da pobreza está arraigado no ser humano e que este deve ser considerado a partir de uma perspectiva coletiva e não individualizada, sendo um produto construído pelos anos de abandono e descaso que passamos na história do Brasil. Não se pode trabalhar em políticas públicas sociais sem compreender o impacto da pobreza na vida dessa população. A psicologia tem muito a contribuir como profissão, que juntamente com outras, desenvolve práticas que auxiliem na mudança social preconizada pelo SUAS. O que foi apresentado nesse texto não deve ser encarado como o único caminho, mas sim, como possibilidades que se abrem para o universo dos(as) psicólogos(as).

EIXO 3: ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CREAS

Produzir referências implica deparar-se com os desafios apontados para a psicologia na atualidade. As mudanças na sociedade introduzem a Psicologia em novos espaços, produzindo novas práticas e reflexões, mas de uma maneira mais amadurecida e aprofundada, colocando no debate práticas mais consistentes rompendo com o trajeto anteriormente estabelecido e ampliando o campo (de atuação?).

Os 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.

Pretende-se neste eixo trazer à reflexão a atuação de psicólogos(as) nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS e em outros Serviços de Acolhida e Atendimento Domiciliar do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

Discutir a atuação de psicólogos(as) junto a estes serviços exige contextualizar que lugar é este sobre o qual se pretende discorrer. Como já dito anteriormente, a psicologia vem compor com outros campos do conhecimento, integrando equipes de referência, que, de acordo com disposto na NOB-RH/SUAS, (2006) deve contar com Assistente Social, Psicólogo e Advogado, tendo o porte do município como determinante para a definição do quadro mínimo de profissionais na equipe.

A Proteção Social Especial – PSE deve em suas ações ofertar serviços, programas e projetos de caráter especializado, com o objetivo de contribuir na reorganização e restabelecimento de vínculos familiares e comunitários, proporcionando espaços e intervenções que promovam o fortalecimento de potencialidades, a indivíduos e famílias, bem como a proteção destes das situações de risco pessoal e social, frente à violação de direitos.

Nesse contexto cabem também a promoção de ações de enfrentamento a situações de violação de direitos e a prevenção do agravamento das situações de risco, tais como: violência física, psicológica, negligência, abandono, violência sexual

(abuso e exploração), situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras. Segundo as Orientações Técnicas do CREAS – 2011, alguns grupos são particularmente vulneráveis à vivência dessas situações, tais como crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, populações LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais), mulheres e suas famílias.

Desta forma, para análise e constituição do processo de atuação e intervenção técnica, algumas bases se estabelecem: a centralidade na família, enquanto espaço privilegiado de atenção e cuidado; e um detido estudo dos territórios, considerando suas especificidades, singularidades, complexidades, perfil das famílias que o compõem e dinâmicas das relações que se estabelecem nesses espaços.

Deter-se nestes aspectos ampliam as possibilidades de identificar e trabalhar com as potencialidades individuais e comunitárias, saindo do lugar de identificação de “problemas”, caindo nas teias da culpabilização ou busca de responsáveis e indo em direção à solução, para viabilizadores de espaços criativos e geradores de alternativas individuais e coletivas.

A Política de Assistência Social, neste momento de consolidação e implementação, traz o desafio da mudança de paradigma na constituição do fazer. Agregando ao desenvolvimento das metodologias de trabalho a necessidade da construção participativa, trazendo aqueles que eram objeto da ação, o outro, para o lugar de sujeitos. Neste sentido, análises mais aprofundadas dos contextos individuais das famílias e dos coletivos em que estão inseridos são exigidas.

Compreendemos que a vida cotidiana das situações de violação com que nos deparamos podem ser decorrentes de condições e estruturas sociais violadoras de direitos. Dessa forma, apontam para um conjunto de demandas a serem atendidas, exigindo dos profissionais envolvidos que lancem mão de novas estratégias de intervenção, sem perder suas referências técnico-científica, assim como a especificidade de cada área de formação.

O cenário aponta para os profissionais da Psicologia a necessidade de considerar os processos de sofrimento instalados nas comunidades e nos territórios, lugar onde as famílias estabelecem seus laços mais significativos

(CFP/CFESS,2007), trazendo à luz da reflexão no trabalho das equipes a significância disso na constituição de indivíduos e suas relações.

Nesse contexto, a Psicologia comprometida com a transformação social deve romper com práticas culpabilizadoras, considerando a experiência de sujeitos enquanto seres capazes de se implicarem mutuamente e contribuírem para encontrar respostas às situações de violações de direitos que vivenciam, construindo novos significados para a própria vida, a da família e a da comunidade, respeitando e compreendendo particularidades.

A Psicologia no CREAS

A sistematização das respostas da pesquisa sobre a atuação nos CREAS e em outros serviços especiais de acolhida e em atendimento domiciliar do SUAS, em diversos relatos apontam a ausência de definição do papel dos(as) psicólogos(as) como um importante desafio do trabalho no CREAS.

De acordo com o Código de Ética Profissional do(a) psicólogo(a) “toda profissão define-se a partir de um corpo de práticas que busca atender demandas sociais, norteado por elevados padrões técnicos e pela existência de normas éticas que garantam a adequada relação de cada profissional com seus pares e com a sociedade como um todo”. (CFP/CFESS, 2007)

Ao nos determos no Código de Ética é necessário observar que este, ao estabelecer padrões para as práticas, não tem o objetivo de normatizar a natureza técnica do trabalho (CFP,2005). Mas quando psicólogos(as) buscam guiar a prática considerando os princípios fundamentais nele estabelecidos, apontam para a sociedade as responsabilidades e deveres, diretrizes de atuação, contribuindo para a compreensão do papel social com o que a categoria pactua e mostrando quais suas defesas e compromissos na articulação com a sociedade.

Considerando os compromissos éticos da categoria “entende-se que a atuação dos (as) psicólogos(as) no SUAS deve estar fundamentada na compreensão da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais e coletivos, sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos, com o objetivo de problematizar e propor ações no âmbito social”. (CFP/CFESS, 2007)

A partir destas referências, é possível afirmar que psicólogos(as), atuando na Política de Assistência Social em serviços, projetos ou programas da de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, em organizações governamentais ou não-governamentais, possam subsidiar, a partir de sua ação, a intervenção direta com a população atendida, com a comunidade, na discussão e construção de políticas de atenção e proteção, ou seja, de diferentes lugares(?).

Destaca-se aqui, o fato de não ter sido apontado o papel profissional do psicólogo no sentido de não delimitar qual é o fazer específico da psicologia. A compreensão é 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, deve sair da escuta do explícito, da demanda manifesta. Significar ir além, buscar a escuta comprometida com uma reflexão provocativa, revelando contextos e suas tensões.

Neste sentido, são exigidos novos arranjos dos profissionais, assim como é imprescindível rever a prática, avaliando com o que de fato estamos comprometidos. É fundamental dialogar, criar novos consensos, articular com outras práticas e saberes.

Historicamente tem-se a ação na assistência social fundamentada no repasse de recursos e no entendimento da ausência de condições da população de romper as situações de vitimização. A atualidade impõe aos profissionais o repensar dos referenciais teóricos e técnicos, bem como, as estratégias de intervenção neste novo contexto.

A atenção ofertada no CREAS 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 acompanhamento as famílias.

Atuação Profissional

Na busca de metodologias e estratégias, acreditamos que a atuação dos profissionais deve respeitar as singularidades de cada caso, priorizando a decisão conjunta com famílias e indivíduos. A pesquisa sobre a atuação nos CREAS e em outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS(CFP/CREPOP, 2009), no que diz respeito à atuação, permitiu identificar ações da psicologia que se diferem muito entre si, sendo o público mais frequentemente atendido nos serviços o de crianças, adolescentes, mulheres e idosos que tiveram os direitos violados.

Cabe apontar que a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009) descreve os serviços a serem ofertados nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social, a saber: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado A Famílias e Indivíduos (PAEFI), Serviço Especializado de Abordagem Social que pode ser ofertado no CREAS ou em unidade referenciada; 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, no Centro-Dia, no CREAS ou na Unidade Referenciada.

As ações descritas com maior frequência na pesquisa foram: Acolhimento, Entrevista Inicial e Triagem; 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.

Destaca-se que a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e o documento de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social apontam atribuições para o trabalho dos técnicos de nível superior nos serviços a serem ofertados pelo CREAS.

Cabe então a reflexão acerca dos apontamentos levantados na pesquisa, onde observamos que não só há diversidade nos fazeres, mas também apontamento de atividades que não se encontram descritas dos documentos de referência.

Algumas atividades são fundamentais para o desenvolvimento do trabalho técnico:

Acolhimento - É o contato inicial com as famílias e os indivíduos, de estabelecimento de vínculos; exige do profissional escuta sensível das demandas; é momento de apresentar o serviço e fornecer informações sobre o que é ofertado, esclarecendo possíveis dúvidas; deve possibilitar a aproximação 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 que trazem complexidades decorrentes de situações de violação que podem ter sido ocasionadas por fatos isolados ou que podem estar se manifestando ao longo de anos, sendo fundamental criar espaço de confiança.

Acompanhamento/Atendimento Psicossocial - “diz respeito à atuação conjunta dos profissionais das áreas de serviço social e psicologia. O seu objetivo é direcionar a ação de maneira mais abrangente com conhecimentos e habilidades específicas das duas 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.

No decorrer do atendimento se dará a elaboração do Plano de Acompanhamento individual e/ou familiar, com a definição das estratégias de intervenção a serem utilizadas, propiciando(o quê?) a partir das ações segurança de acolhida, de convívio ou vivência familiar, comunitária e social, de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social. Essa construção deve ser realizada em conjunto com indivíduos e/ou famílias e com a rede envolvida e do acompanhado, contemplando reflexões e avaliações periódicas de forma a permitir redefinições quando necessárias

Cabe apontar que:

“Observa-se 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, tendo a palavra e a escuta como ferramentas fundamentais. É preciso superar a abordagem tecnicista na qual diferentes áreas têm ações específicas de maneira independente, mas percepções que se integram e se complementam, potencializando a ação” (Assunção, 2011).

É da troca cotidiana que surge a ação psicossocial, com o compromisso de levantar competências e estabelecer responsabilidades, num processo de compartilhamento, viabilizando somar saberes e estabelecer estratégias de intervenção sem perder a individualidade das formações, mas criando competências profissionais no campo social.

Reunião de Equipe – Tem como objetivo a troca de experiências a partir da problematização das vivências, e a definição de possíveis (soluções?) para o trabalho. As reuniões trazem para reflexão questões operacionais e referentes às relações e articulações da equipe. Devem manter uma periodicidade, com pauta estabelecida e presença de toda equipe. Momento em que o trabalho desenvolvido deve ser debatido e avaliado, possibilitando rever o planejamento e as metas estabelecidas. A partir do monitoramento das ações a equipe poderá avaliar as estratégias utilizadas, as responsabilidades estabelecidas no processo, os encaminhamentos efetivados no período, as articulações e parcerias com a rede. De forma objetiva deve-se avaliar o trabalho do serviço, da equipe (interno-externa) e das demandas para atingir os objetivos propostos.

Também é possível criar um espaço de estudo e leitura de textos, dividindo o tempo da reunião de equipe em um momento de aprimoramento teórico e outro de discussão, construção e avaliação objetiva do planejamento do trabalho.

Reunião para Estudo de Caso – Tem nesse espaço o lugar de 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 o

alcance dos resultados identificados e apontados no Plano de Acompanhamento, avaliando resultados alcançados e demandas, assim como as necessidades de readequações.

Essas reuniões devem manter periodicidade regular e contar com todos os profissionais envolvidos no caso atendido, contando não apenas com a equipe do CREAS, mas também com profissionais da rede conforme a pertinência.

Entrevista – Procedimento de coleta de dados e orientação, mas também de oferecimento de acolhida àquele que chega para ser inserido no serviço. É o momento de estabelecer um contato individualizado e atento às demandas da família e de seus membros, priorizando o registro das informações coletadas, assegurando a privacidade e a captura das singularidades da família e de seus membros.

Grupo - Dentro das estratégias de intervenção utilizadas, diferentes denominações de grupos são descritas. Segundo Pichon-Rivière, o grupo se constitui no conjunto de pessoas movidas por necessidades semelhantes, que se reúnem em torno de uma tarefa, com um objetivo mútuo, onde cada um exercita a fala, expressa opiniões, preservando as diferenças. FONTE, REFERÊNCIA(?)

Neste espaço o indivíduo constrói sua identidade, na relação com o outro. A partir do grupo novas aquisições são possíveis. Através desse espaço de expressão em que ressignificações se dão, a experiência de cada um pode ser, reconstruída, 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, o apoio e a reflexão, a aquisição de novos conhecimentos, a comunicação, a troca, o desenvolvimento de habilidades e potencialidades, fortalecendo e ressignificando os vínculos familiares e comunitários assim como, provocando a construção de projetos individuais e familiares, causando a prevenção de agravamento na situação de violação, promovendo a transformação nos padrões de relacionamento familiares e comunitários de violação de direitos.

Esta estratégia pode ser utilizada no processo de acompanhamento de diferentes formas: grupo composto por membros de diferentes famílias, grupos de famílias, grupos específicos para adolescentes, mulheres, etc. Sempre considerando situações e demandas que se pretende focar, assim como a metodologia do grupo que melhor irá atender. Trabalhar a família como grupo, ou trabalhar com grupos de famílias significa considerar as relações, a convivência entre as que trazem histórias e experiências.

Visitas domiciliares – A visita domiciliar se constitui em uma das estratégias de aprofundamento do acompanhamento, forma de atenção com objetivo de favorecer maior compreensão a respeito da família, de sua dinâmica, de valores, potencialidades e demandas, orientações, encaminhamentos, assim como de estabelecimento de vínculos fortalecedores do processo de acompanhamento. Este momento pode estimular a família para a busca e construção conjunta de meios para romper com o quadro de violação. É o momento também para o registro de informações que contribuirão para a reflexão da equipe a cerca do caso.

As visitas devem ser pautadas pelo respeito à privacidade da família, tendo seu foco previamente definido, sendo realizada sempre que houver a compreensão de sua necessidade e ser efetuadas pelo técnico de referência (psicólogo e/ou assistente social).

Registro de Informação - Procedimento presente em todo processo de funcionamento do CREAS e do acompanhamento às famílias; é imprescindível para a construção de informações e para subsidiar a definição e construção das ações.

Para tanto, é necessária a definição de instrumentais para esse registro. Serão essas informações que instrumentalizarão o monitoramento, a avaliação e a gestão.

Para a particularização do acompanhamento às famílias devem ser abertos Prontuários, onde estarão registrados todos os procedimentos adotados, as estratégias e os dados referentes a cada família/indivíduos. Devem constar informações referentes à evolução e aos 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. Instrumento onde será apontada a análise de cada caso, que considerará as especificidades e as singularidades de cada indivíduo e/ou família, apontando demandas, objetivos, estratégias, evoluções. Deve considerar as intervenções e a metodologia adotada, os resultados alcançados e a maneira de lidar com as experiências de cada indivíduo e/ou família.

Relatório Técnico – A elaboração dos relatórios é uma das atividades apontadas na pesquisa. Estes devem conter informações sobre as ações desenvolvidas no atendimento aos indivíduos e/ou famílias acompanhadas pela equipe no CREAS, devem observar o processo ao longo do tempo trazendo informações relevantes para compreensão do caso em tela. No caso de psicólogos(as) é preciso observar o disposto na Resol. 07/2003 CFP que dispõem sobre a produção de documentos. Com relação ao resultado do trabalho que tem como referência o Plano de Acompanhamento este 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 o(a) psicólogo(a) deve observar os princípios e os 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” (Documento Orientação: CREAS, 2011).

Intersetorialidade – “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 da pactuação de fluxos de articulação e protocolos intersetoriais de atendimento” (Documento Orientação: CREAS, 2011).

A Intersetorialidade aponta para um conjunto de ações articuladas por meio da implementação de diferentes políticas, governamentais e não-governamentais e do que mais se fizer necessário conforme as demandas apresentadas.

Articulação em Rede – É importante para a completude dos objetivos estabelecidos no acompanhamento. Viabiliza o acesso aos direitos e à inserção em diferentes serviços e programas, incluindo outras políticas e não apenas os serviços sociassistenciais. Favorece a visão integrada, a ação articulada e a construção de respostas conjuntas no enfrentamento das situações de violação. Viabiliza o efetivo acesso aos direitos, e aos encaminhamentos previamente articulados e discutidos.

A Tipificação aponta a articulação em rede como o principal desafio das políticas públicas na busca por romper com a fragmentação no acompanhamento e atenção as famílias.

Na identificação de demandas que extrapolam as competências do CREAS é preciso viabilizar meios para que famílias e indivíduos acessem a Rede, que se constitui num elemento de grande relevância para atingir o Plano de Acompanhamento. Para tanto, é possível agregar às ações técnicas a discussão do Plano de Acompanhamento, desenvolvendo atividades em parceria e discutindo as estratégias a serem utilizadas.

Cabe destacar a relevância do estabelecimento e da definição dos fluxos no processo de trabalho e no atendimento do CREAS, apontando a rede de serviços e suas conexões. Assim é que se define o processo de referência e, contrarreferência evitando ações de mero encaminhamento. É preciso que aconteça a definição das responsabilidades no processo de intervenção junto às famílias, garantindo a complementariedade e articulação, permitindo a reflexão conjunta e a corresponsabilização dos envolvidos.

Conclusão Parcial sobre atuação do psicólogo no campo

Ao discorrer sobre a atuação dos psicólogos(as) no CREAS em promover a reflexão a cerca da amplitude e da complexidade que se impõe à prática profissional nesse contexto da Proteção Social Especial. Implica na viabilização de

espaços de debates e construções contínuas e consensuais a serem estabelecidas no fazer técnico.

O objetivo do documento não é delimitar a prática, apontando fazeres a serem adotados indistintamente. É fundamental considerar a atuação enquanto um processo em construção, cabendo o exercício criativo, adotando metodologias pautadas em referências técnico-científico que respeitem as diferenças e complexidades de sujeitos e contextos.

O presente documento em sua construção manteve como proposta central trazer para reflexão a diversidade que tem se aberto para a prática técnica no SUAS, apontando o fazer criativo, inovador e comprometido com a transformação social, a proteção e a garantia de direitos da psicologia nas políticas públicas.

Nesse sentido, cabe ressaltar que o momento não aponta apenas para a inserção da psicologia nas políticas públicas, mas a serviço de que ela pretende se colocar.

O presente aponta para questionamentos, debates e estabelecimento de consensos, que somente surgem de espaços promotores da reflexão criativa e inovadora dos profissionais. Portanto nesse documento destacam-se aspectos importantes no processo de construção, mas não com objetivo de descrever a metodologia a ser seguida indistintamente e sim princípios éticos e políticos norteadores do fazer.

É fundamental que gestores 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 política a dar resposta às demandas sociais que se apresentam na atualidade.

A pesquisa 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.

Na perspectiva de trazer para o fazer profissional das equipes de técnicas dos CREAS a análise e consideração do aspecto subjetivo que envolve a constituição da sociedade e suas relações, a psicologia aponta para uma nova postura

profissional, viabilizadora de práticas inovadoras na direção da defesa de um projeto ético-político.

As contribuições trazidas pelos psicólogos(as) que responderam à pesquisa nos levam a perceber uma categoria comprometida e preocupada em problematizar, rompendo com paradigmas construídos historicamente na assistência social.

A presença de psicólogos(as) tem colaborado para o fortalecimento do SUAS e fundamentalmente para um movimento de *desacomodação* que antecede as mudanças. A dimensão que envolve todo o processo de redimensionamento das ações na Proteção Social Especial, mais especificamente no CREAS, é complexa e envolve diferentes atores, implicando na revisão de fazeres e alinhamento de saberes, preservando os envolvidos de desgastes inerentes a toda construção. Este processo implica não na destruição do que se tem, mas num redimensionamento que viabilize descobertas e avanços.

Isso exige amadurecimento pessoal, coletivo e institucional. Cabe apontar que ainda que pesem os percalços e as intercorrências, a política de assistência social vem se construindo a partir do debate cotidiano, sendo possível nos relatos da prática identificar avanços no decorrer do percurso.

EIXO 4: GESTÃO DO TRABALHO NA ÁREA EM FOCO

O trabalho na Assistência Social

O objetivo deste eixo é analisar a conformação atual da Gestão do Trabalho para psicólogos(as) que atuam nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS e em outros serviços de Acolhida e atendimento domiciliar do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

A abordagem do tema, à luz da pesquisa empreendida pelo Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas do Conselho Federal de Psicologia: “Atuação de psicólogos nos CREAS e em outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS, (CREPOP/CFP; 2009), a partir da aplicação, em 2009, de questionário online, sobre os debates realizados em grupos fechados e nas reuniões específicas com profissionais, requer a contextualização e reflexão acerca das diretrizes instituídas a partir de 2004 com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS e seus rebatimentos para o trabalho realizado pelos profissionais.

Do mesmo modo, supõe uma análise ampliada sobre os componentes constitutivos da gestão do trabalho na área, para além das questões relativas às condições de trabalho, incorporando no debate, atribuições, competências e demais descritores do cotidiano dos psicólogos(as) atuantes na Proteção Social Especial.

Nesse sentido, é relevante inicialmente demarcar a análise do trabalho e do trabalhador na Assistência Social condicionada à Constituição Federal de 1988 e posteriormente à Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, de 1993, marcos legais através dos quais a Assistência Social torna-se Política de Seguridade Social, compondo com a Previdência Social e Saúde, campos de responsabilidade estatal e direito do cidadão.

Um resgate pretérito, antecedente a tais referências legais, revela um campo mais vinculado a uma prática social do que a uma área de atuação profissionalizada. A origem e trajetória da Assistência Social são descritas por vários estudiosos (Sposati, 2003; Mestriner, 2001; Yazbek, 2003; Raichelis, 2000) 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”, patrocinou a conjugação entre “o senso comum, o imediatismo e a circunstancialidade, enquanto núcleo fomentador da prática profissional”. (Nery, 2009:68). 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 socioassistências 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 – NOB-SUAS/2005 e particularmente, a Norma Operacional de Recursos Humanos – NOB-RH/2006, alteram de forma significativa, do ponto de vista político e conceitual, os rumos da Assistência Social e do campo de atuação profissional.

A NOB-RH representa não somente uma regulação para o campo profissional, no tocante à composição das equipes que prestam serviços, particularmente nos CRAS e CREAS em unidades estatais, mas o reconhecimento que a profissionalização da Assistência Social é de relevância inquestionável para a defesa de direitos afetos a uma política pública. Trata-se, ainda, de adotar diretrizes técnico-políticas no enfrentamento da complexa realidade social brasileira e dos ainda persistentes, altos índices de desigualdade social do país.

Recentemente, a aprovação da Lei Nº 12.435 que altera artigos da LOAS, adequando-os ao SUAS, reafirma a centralidade do trabalhador na execução da Política de Assistência Social no território brasileiro, destacada no artigo 6º-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. (Lei Nº 12.435).

O referido artigo, fruto de debates, reflexões e pactuações, demarca não somente a importância do trabalhador na mediação do acesso aos

direitos socioassistenciais da população, mas cria respaldo legal, do ponto de vista financeiro, para a ampliação das equipes profissionais.

Ao compor a equipe de referência dos CRAS, CREAS e demais serviços socioassistenciais, o(a) psicólogo(a) adquire um novo “lócus” de atuação profissional, ao mesmo tempo em que a psicologia é reconhecida como uma das relevantes áreas do conhecimento capazes de contribuir para a efetivação dos objetivos da Política de Assistência Social.

Tais questões, a configuração de um novo campo de atuação no mercado de trabalho e a afirmação de um saber específico da Psicologia, distinto do seu histórico campo clínico de atuação, a serviço dos novos paradigmas da Política Pública de Assistência Social, circunscrevem muitos desafios e potencialidades nas práticas profissionais da área.

Hoje, para além dos marcos legal e normativo, novas categorias teóricas definem a assistência social no país. Portanto, renovadas condições estão colocadas no cenário, favorecendo a tão almejada mudança nos paradigmas históricos do campo. Trata-se de reconhecer a possibilidade de ruptura com signos e símbolos, ainda presentes na sociedade, associados à Assistência Social caridosa e ao trabalhador destituído de um aparato teórico-metodológico.

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:

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 prontidões institucionais e 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 80 do século passado, reverberam em diferentes configurações nos dias atuais, tanto na esfera privada como na execução das Políticas Públicas. (Antunes, 2006).

Considerando este pano de fundo, analisar a gestão do trabalho na Política de Assistência Social supõe identificar quais as particularidades no tocante às ofertas socioassistenciais, ao trabalho em equipe, às prontidões institucionais, 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, 2011:20).

Os cotidianos profissionais na Proteção Social Especial

Os dados coletados na pesquisa, junto aos(as) psicólogos(as) que trabalham na Proteção Social Especial, revelaram um leque bastante heterogêneo de contextos sócio-ocupacionais, competências e atribuições, aportes teóricos metodológicos, ações e atividades desenvolvidas, composição, dinâmica da equipe interdisciplinar e processos de capacitação, dentre outros.

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

No tocante ao CREAS - unidade estatal e espaço sócio ocupacional da Proteção Social Especial, 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.

Por um lado, 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 considerar a necessidade do debate, após oito anos de implementação do SUAS, 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 as unidades e Proteção Social Especial, particularmente o CREAS e seus profissionais, tenham suas rotinas de trabalho pautadas pelo Poder Judiciário e pelo 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 possui uma equipe técnica – com psicólogos(as) - para tal tarefa. Todavia, esta realidade tem se exponenciado e adquirido diversas expressões, caracterizando um processo crescente de “judicialização” do trabalho desenvolvido pelos profissionais da Assistência Social, ou ainda, a prática destes vem sendo reduzida a secretariar o poder judiciário e o Conselho Tutelar.

Em contrapartida, 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 haja 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 conjunto dos atores que atuam com famílias e indivíduos em situação de risco social e com os direitos violados é de fundamental relevância para a assistência social. 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.

Cabe ainda destacar a existência de várias concepções sobre rede presentes na produção do conhecimento na área social. No entanto, parece haver um consenso ao redor das ideias da heterogeneidade de interesses, da existência de conflitos e das disputas na constituição e descrição das redes. Em que pese tal afirmativa, é possível alegar que sua conformação e dinâmica não podem prescindir da perspectiva democrática na realização do trabalho coletivo, enfatizando seu caráter horizontal e complementar no estabelecimento de parcerias para uma finalidade comum.

Nesse sentido, o debate sobre a formação, dinâmica e objetivos do trabalho em rede - socioassistencial ou intersetorial - requer ultrapassar a concepção prevalente de que sua constituição é descrita por um conjunto de sujeitos sociais que procedem exclusivamente, entre si, encaminhamentos.

Do ponto de vista da coordenação do trabalho, 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 expressam a compreensão de que as ofertas socioassistenciais da proteção social especial, face à vivência de riscos 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.

Aqui, são expressas tímidas experiências que tributam a favor da ruptura com práticas espontaneístas, descontextualizadas e imediatistas em resposta às demandas emergentes. Afirma-se, nesse sentido, a estratégia do planejamento das ações, favorecendo não somente o trabalho em equipe, como também a qualidade da oferta socioassistencial à população.

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 das ofertas socioassistenciais que serão acessadas nos serviços da proteção social especial.

De certo modo, estamos falando do 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.

No que se refere aos usuários, direito a conhecer as ofertas, conforme apontado no decálogo dos direitos socioassistenciais, em contrapartida ao histórico imediatismo para os acessos aos serviços e benefícios da assistência social:

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 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 do(a) psicólogo(a) na Política de Assistência Social, na proteção social especial e particularmente no CREAS.

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, ou a reprodução do tradicional atendimento clínico psicoterápico individual.

A recente incursão da psicologia na Política de Assistência Social, em que pese os esforços de cada profissional, do coletivo da categoria e do reconhecimento da profissão nas normativas, revela 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.

Uma das consequências desta questão é a indefinição quanto ao papel da psicologia na equipe interdisciplinar, revelado na indiferenciação de atribuições e competências, especialmente com relação aos profissionais do serviço social.

Este fator pode interferir na conformação e organização do trabalho, prejudicando a articulação e complementaridade de saberes, característico do trabalho interdisciplinar.

Assim, a psicologia é chamada a trilhar um caminho na busca por um trabalho interdisciplinar 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.

Considerando que o trabalho na Política de Assistência Social possui uma natureza interdisciplinar, “supondo olhares” de diferentes matrizes, o que, por um lado, constitui fator de ampliação das práticas profissionais, sem a diluição das especificidades de cada profissão. “Todavia, em decorrência da fragilidade ou mesmo ausência de clareza quanto aos objetivos a serem alcançados com as famílias, os feixes desses “olhares” podem vir a se deslocar em trajetórias paralelas, sem articulação”. (Nery, 2009: 132)

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 entre 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 nos cotidianos profissionais supõe uma reflexão sobre um projeto ético-político para atuação interdisciplinar da Política de Assistência Social, respeitando e considerando as diretrizes éticas e políticas das profissões envolvidas.

A despeito das normativas, quanto à composição das equipes da Proteção Social Especial, 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 construir adequações às novas realidades municipais. É fundamental assumir que Política de Assistência Social alcançou maior capilaridade, associada a um maior reconhecimento por parte da população, o que requer novas prontidões institucionais e profissionais.

Equipes incompletas impactam diretamente a gestão do trabalho, no tocante às ofertas socioassistenciais a serem afeiçoadas aos usuários pelas unidades da Proteção Social Especial, colaborando para o seu baixo alcance.

Rebatem ainda, nas condições de trabalho, considerando o desgaste 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, considerando psicólogos(as) que atuam na Proteção Social Especial não pode se distanciar da reflexão nuclear sobre sua especificidade, enquanto área de conhecimento, para a Política de Assistência Social.

Ponderações ao redor deste centro problematizador alcançam um vasto conjunto de elementos descritores das dificuldades enfrentadas pelos profissionais em seus cotidianos. Do ponto de vista das condições de trabalho, são recorrentes as precárias condições materiais e salariais de trabalho, gerando rotatividade dos profissionais, ou ainda, ausência, o que em última instância favorece a concepção prevalente – que se pretende superar com a implementação do SUAS - da ação profissional na assistência social voltada para a eventualidade e descontinuidade na prestação de serviços.

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 continuada e a impermanência dos processos de capacitação, assim como, de um conjunto significativamente heterogêneo de abordagens teórico-metodológicas, adotadas pelos trabalhadores, requerem uma análise cuidadosa no sentido de pautar o debate sobre os 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.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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%20/Artigo%20L%C3%BAcia%20Afonso%20JP.pdf
- AKERMAN, Deborah. **Infância pobre e trabalho**. Revista Pensar BH. Política Social, v.12, 10 – 12, 2005.
- _____. 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
- ANTUNES, R.. **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.
- _____. 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.
- _____. Conselho Nacional de Educação. Parecer CNE/CES 0062/2004 - **Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia**.2004.
- _____. Conselho Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Brasília, 2005.
- _____.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.
- _____. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 17**, de 20 de junho de 2011. Brasília, 2011.

_____. Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009.

_____. Presidência da República. **Decreto Nº 7.492 de 02 de junho 2011**. *Institui o Plano Brasil Sem Miséria*. Brasília, DF:2011

_____. Conselho Nacional de Educação. Parecer CNE/CES 0005/2011 - **Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia**.2011.

_____. Presidência da República. **Lei Orgânica da Assistência** Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Lei nº. 12.435, de 6 de julho de 2011. Lei nº. 12.470, de 31 de agosto de 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. **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.

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.

_____. **Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Conselho Federal de Psicologia. Brasília, 2007.

_____./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.

_____. /CREPOP. **Atuação dos Psicólogos no CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS**. Relatório Descritivo Preliminar de Pesquisa, Brasília, 2009

_____. / CREPOP/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, 2011

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

DANTAS, C. **Psicologia e pobreza no Brasil**: Limites e perspectivas da produção de conhecimento e atuação do psicólogo. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2007.

_____; Oliveira, I.; Yamamoto, O. **Psicologia e Pobreza no Brasil**: Produção de Conhecimento e atuação do Psicólogo. *Psicologia & Sociedade*, 22(1), 104-111, 2010.

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

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

_____. **Psicologia comunitária: atividade e consciência**. Fortaleza: Instituto Paulo Freire, 2005.

_____. **Saúde comunitária: pensar e fazer**. São Paulo: Hucitec, 2008.

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

GUARESCHI, P. Pressupostos epistemológicos implícitos no conceito de Liberação. In R.]

_____. **O mistério da comunidade**. In Sarriera, J. ; Saforcada, E. (Org.), *Introdução à Psicologia Comunitária: bases teóricas e metodológicas* (pp.13-23). Porto Alegre: Editora Sulina. 2010.

GUERRA, A. M.; GRACIANI, G. S.; GRACIANI, M. S.; NASCIMENTO, R. E. G.S 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.

GUZZO; F. Lacerda Jr.. (Org.). **Psicologia Social para a América Latina: o resgate da Psicologia da Libertação**.Campinas, SP: Editora Alínea, 2009.

MARTIN BARO, I. **Psicología de la Liberación** . Org. BLANCO, Amalio. Madrid: Editorial Trotta. 1988.

MONTERO, M. **Introducción a la Psicología Comunitária**. Buenos Aires: Editorial Paidós, 2004.

_____. **Hacer para transformar: el método en la psicología comunitária.** Buenos Aires: Paidós, 2006.

_____. **A tensão entre o fortalecimento e as influências alienadoras no trabalho psicossocial comunitário e político.** In R. Guzzo; F. Lacerda JR. *Psicologia e Sociedade: interfaces no debate da questão social.* (pp. 65- 82). Campinas: Alínea Editora. 2010.

MORIN, Edgar. **Introdução ao Pensamento Complexo.** 3. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

_____; CIURANA, E. R; MOTTA, R. D. **Educar na era planetária: o pensamento complexo como método de aprendizagem e erro e incerteza humana.** Brasília: Cortez, 2003.

MORAES, M. C. **Ecologia dos saberes – complexidade, transdisciplinaridade e educação.** São Paulo: AntaKarana, 2008.

NEPOMUCENO, L. B., Ximenes, V. M., Cidade, E. C., Mendonça, F. W. O. & Soares, C.
A. **Por uma psicologia comunitária como práxis de libertação.** *Psico*, 39(4), 456-464. 2008.

NERI, M. **A nova classe média – o lado brilhante da base da pirâmide.** São Paulo: Editora Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, M. V. **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/>

PRIETO, M. **Humanismo, complexidade e totalidade – o giro epistemológico no pensamento.** In: GARCIA, R. L. (org) *Método, métodos e contramétodos.* (pp.25-45). São Paulo: Cortez. 2003.

PINHO, A. **Abrindo janelas em muros: a vivência no método de facilitação de grupos populares.** Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Ceará, 2010.

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

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

Sen, A. *Desenvolvimento como liberdade.* São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SILVEIRA, A.; COBALCHINI, C.; MENZ, D.; VALLE, G. e BARBARINI, N.. **Caderno de psicologia e políticas públicas.** Curitiba: Gráfica e Editora Unificado, 2007.

SIMIONATO, I. 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.

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

THIOLLENT, M.. **Perspectivas da metodologia de pesquisa participativa e de pesquisa-ação na elaboração de projetos sociais e solidários**. In: LIANZA, Sidney; ADDOR, Felipe. **Tecnologia e desenvolvimento social e solidário**. Porto Alegre: UFRGS, 2005. p. 172-189.

XIMENES, V. M., NEPOMUCENO, B. B, & MOREIRA, A. E. M. M. **Cooperação universitária: uma prática comunitária/libertadora a partir da Psicologia Comunitária**. In A. C. F., Vieira, E.; Ximenes, V. M., (Orgs.). *Psicologia e(m) Transformação Social: práticas e diálogos*. (pp. 33-43.) Coleção Extensão Universitária 1. Fortaleza: Aquarela.

_____. M.; De 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.

_____.; GÓIS, C.. **Psicologia Comunitária – uma práxis libertadora latino-americana**. In: Guzzo, R.; LACERDA JR. F. *Psicologia e Sociedade: interfaces no debate da questão social*.(pp. 45-64) Campinas: Alínea Editora. (2010)

YUNES, M.A.; GARCIA, N. M.; ALBUQUERQUE, B.M. **Monoparentalidade, Pobreza e Resiliência: Entre as Crenças dos Profissionais e as Possibilidades da Convivência Familiar**. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 20(3), 444-453. 2007.