

DESAFIOS DA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CREAS DE CAMALAÚ/PB – RELATO DE EXPERIÊNCIA

CHALLENGES OF THE PSYCHOLOGIST’S WORK AT CREAS DE CAMA- LAÚ/PB – EXPERIENCE REPORT

Renata dos Santos Oliveira¹

Leconte Coelho de Lisle Júnior²

Resumo: O Centro de Referência Especializado de Assistência Social é uma unidade estadual que dispõe de serviços especializados e continuados a indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos como: violência psicológica, física, sexual e cumprimento de medidas socioeducativas. O objetivo é apresentar os desafios de atuação do psicólogo do âmbito do CREAS. Como método é relatada a experiência de uma psicóloga no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), no município de Camalaú, PB. Com os resultados, foi possível observar a realidade do profissional de psicologia que escolhe atuar na prestação de serviços do SUAS. Como conclusão, considera-se que a assistência social representa um campo de trabalho indispensável para se discutir a atuação do psicólogo diante dos desafios.

Palavras-chave: Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Psicologia Social. SUAS. Atuação do Psicólogo.

Abstract: The Specialized Reference Center for Social Assistance is a state unit that offers specialized and continuous services to individuals in situations of threat or violation of rights such as: psycho-

1 Graduada em Psicologia pela Faculdade Maurício de Nassau

2 Docente orientador pela Faculdade Maurício de Nassau



logical, physical, sexual violence and compliance with socio-educational measures. The objective is to present the challenges of the psychologist in the scope of CREAS. As a method, the experience of a psychologist at the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS), in the municipality of Camalaú, PB, is reported. With the results, it was possible to observe the reality of the psychology professional who chooses to act in the provision of SUAS services. As a conclusion, it is considered that social assistance represents an indispensable field of work to discuss the role of the psychologist in the face of challenges.

Keywords: Specialized Reference Center for Social Assistance. Social Psychology. YOUR. Performance of the Psychologist.

Introdução

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), tem como objetivo, ofertar ações de orientação, proteção e acompanhamento a indivíduos e famílias em situação de ameaça, risco pessoal e/ou social e violação de direitos por eventualidade de: violência física, psicológica e negligência, violência sexual: abuso e/ou exploração sexual, tráfico de pessoas, abandono, situação de rua, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa, medida de proteção ou outras formas de violação de direitos que provocam danos a vida, ou os impedem de usufruir do bem-estar, assim, visando romper toda ocorrência de violação de direitos, e assim fortalecer vínculos quebrados desses indivíduos.

Entretanto, vale destacar que a política de assistência social, atualmente é composta por diferentes profissionais de nível superior, como: serviço social, psicologia, direito, pedagogia, além de outras, que são necessária para exercer o cargo de coordenador, que articulam junto a diversas Políticas Públicas, rede de serviços socioassistenciais e com os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (ALMIRON et al., 2017).



O CREAS é uma unidade que oferta o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), possui outros serviços como Abordagem Social e Serviço para Pessoa com Deficiência, Idosos e suas famílias e é um dispositivo de serviço de Medidas Socioeducativas (MSE). Também é responsável por orientar e direcionar indivíduos para o serviço de assistência social ou demais serviços públicos do município, dar informações, orientações jurídicas, apoio à família, ao acesso a documentos pessoais e estimular a mobilização comunitária (BRASIL, 2014).

Em decorrência do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e da implantação de Políticas Públicas, o trabalho dos profissionais de psicologia tem crescido significativamente nesses campos de Assistência Social (PAULI, et al., 2019). Conforme o Conselho Federal de Psicologia CFP (2011), nas Políticas Públicas de Assistência Social, há inúmeras perspectivas de atuação dos profissionais de psicologia, que no CREAS requer uma especificidade. Então, torna-se importante pensar nas práticas exercidas pelo psicólogo nas Políticas de Assistência Social, ou seja, quais atribuições e planos de intervenções vêm sendo feito, buscando a qualificação dos serviços ofertados na proteção social, uma vez que os desafios são criados para que haja combate à precarização de trabalho (LIMA et al., 2018).

Os profissionais de psicologia por meio de referenciais técnicos se apossam do conhecimento, das técnicas e instrumentos que facilitam o suporte para atendimento. Então, ao apreender e apoderar-se sobre a sua atuação, está capacitado para planejar e estruturar seu trabalho de acordo com a demanda do cotidiano, e assim, evitando possíveis práticas mecânicas sobre seu olhar crítico frente a situação expostas (SILVA, et al, 2013).

Diante do exposto, o presente estudo justifica-se pela necessidade de verificar os desafios da prática do psicólogo, tendo como ambiente de pesquisa o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), trazendo como objetivo, relato de experiência do profissional de Psicologia no âmbito do CREAS, do município de Camalaú-PB.



O trabalho do psicólogo no Creas

Segundo Ribeiro et al., (2014), é uma proposta desafiadora para o psicólogo que se insere especificamente na Assistência Social, na qual é lançado várias dúvidas de como e quais as possibilidades e limites para a atuação neste campo, e ainda, como a psicologia pode contribuir significativamente no fortalecimento e construção dessa política.

O principal objetivo da intervenção do psicólogo nos programas sociais, é o de desenvolver condições psicossociais para indivíduos em vulnerabilidade social, para que estes retornem às suas vidas cotidianas com dignidade, fortalecendo a autoestima, restabelecendo seus direitos violados (MAZZARDO et al., 2015).

Desde 2004 houve aumento significativo de psicólogos na Assistência Social, embora essa inserção já existisse antes do SUAS, em instituições ligadas a essa política como; casas de passagens, orfanatos, creches e dentre outras instituições (RIBEIRO et al., 2014). A partir dos SUAS, houve a necessidade de consolidação do profissional de psicologia para atuar na proteção social, que abre um leque de discussões sobre a amplitude do seu trabalho, notório que é exercido com equipe multidisciplinar, apontado sempre para a responsabilidade sobre as questões sociais e familiares, buscando o fortalecimento de vínculos (RIBEIRO et al., 2014).

Articulação profissional do psicólogo junto à política de assistência e desafios

Segundo Florentino (2014), no contexto das políticas públicas, houve recentemente, vários reordenamentos institucionais, sobretudo referente à política de assistência social, e são divulgados uma constante expansão no número de Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, que são as instituições responsáveis pelo atendimento das situações que envolvem violação de direitos. Segundo a Resolução 17, do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) de junho de 2011, com a autenticação da NOB - RH SUAS, propõe obrigatória o profissional de psicologia para



compor a equipe de referência na Proteção Social Básica e na Proteção Social Especial (Média e Alta Complexidade) (AQUIME et al., 2020). Então, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, identifica-se pela orientação de articulação dos serviços de média complexidade e manejo de referência e contrarreferência com toda a rede de atividade socioassistencial dos serviços da proteção básica e especial (RIBEIRO et al., 2014). O Centro de Referência de Psicologia e Políticas Públicas¹ (CREPOP, 2007, p. 26) descreve sobre:

A prática profissional do psicólogo junto a políticas públicas de Assistência Social é a de um profissional da área social produzindo suas intervenções em serviços, programas e projetos alicerçados na proteção social, a partir de um compromisso ético e político de garantia dos direitos dos cidadãos ao acesso à atenção e proteção da Assistência Social. A partir da interface entre várias áreas da Psicologia, estas ações estão sendo construídas numa perspectiva interdisciplinar, uma vez que vão constituindo várias funções e ocupações que devem priorizar a qualificação da intervenção social dos trabalhadores da Assistência Social.

A respeito do exercício social realizado pelos profissionais do CREAS, as Diretrizes Nacional de Assistência Social (PNAS), dirigem-se para o fortalecimento do papel de proteção da família. Então, significa dizer que, os profissionais devem ter o entendimento de que o público do CREAS, está em situação de vulnerabilidade social, de outro modo, não necessitaria deste dispositivo público para reordenar as suas situações pessoais e familiares (FLORENTINO, 2014).

No momento da intervenção, o profissional da psicologia que trabalha no CREAS, se depara com desafios que envolve sua postura, assim, como acolher e ouvir as situações de abuso sexual relatadas por crianças, adolescente e seus familiares, e também em situações de visitas ao grupo de idosos, e ter que observar negligência sofrida por parte dos mesmos. Nestes momentos, nós, enquanto psicólogos, nos deparamos com inúmeros sentimentos, sem contar que vários outros reaparecem quando em algumas vezes, recebemos o comunicado do falecimento de algum idoso sem que não



tenha dado tempo da intervenção feita por parte da equipe do CREAS (FURNISS, 1993).

Então, é primordial acolher os usuários, no momento do atendimento ou acompanhamento dos casos, e fornecer limite aos usuários para que haja reflexão e elaboração de suas angústias e para que depois eles possam compartilhar (PRADO et al., 2004). Segundo (FLORENTINO, 2014) ao iniciar atendimento e/ou acompanhar casos já existentes na instituição junto aos usuários, significa averiguar e identificar quais os dados emocionais já existem e a sua gravidade, pois é uma das atribuições do psicólogo do CREAS.

Um outro desafio não só para o profissional de psicologia, mas, para toda a equipe do CREAS é o seu relacionamento com o Poder Judiciário e Ministério Público, com envio de demandas que são elaboradas por eles e responsabiliza o CREAS, como se este fizesse parte de sua equipe multidisciplinar (MANTOVAN, 2016). Portanto, é desafiador montar uma identidade como psicólogo da assistência social, analisando as oportunidades de atuação neste dispositivo que se configura novo (RIBEIRO et al., 2014).

Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório descritivo do tipo relato de experiência, de natureza qualitativa, no qual retratou a vivência de uma profissional de psicologia no centro de referência especializado de assistência social - CREAS. Segundo Rey (2005) a pesquisa qualitativa traz a proposta metodológica enfatizando a compreensão, elucidando as condições do pesquisador e a importância de suas ideias para a produção de conhecimentos.

O relato de experiência ocorreu no centro de referência especializado de assistência social - CREAS, no município de Camalaú/PB, onde a autora trabalha. A natureza da pesquisa é qualitativa com abordagem descritiva. Entende-se que, a pesquisa qualitativa tem a sua sustentação por meio da teoria fenomenológica e tem a sua característica descritiva. Então, os significados dos fenômenos estão de acordo com o ambiente onde eles acontecem. Desta forma, não apresenta quantidades, números



e nem medidas (TRIVIÑOS, 1987).

As atividades descritas neste estudo foram realizadas entre os meses de setembro de 2020 e março de 2021, através do relato de experiência da autora e profissional que trabalha no âmbito do CREAS, no município de Camalaú-PB. O instrumento de coleta de dados orientou-se no relato da experiência, através de observação. Por se tratar de relato de experiência, o sujeito de pesquisa foi o relato de experiência do autor e profissional de psicologia que trabalha no âmbito do CREAS. Para ordenamento e análise dos dados, foram utilizados o Word e Excel.

Apresentação dos Resultados

O relato em questão, trata-se de minha experiência como psicóloga do Centro de Referência Especializado de Assistência Social do município de Camalaú, localizado no cariri da Paraíba, que iniciou suas atividades como nova equipe no mês de fevereiro de 2020 até o presente momento.

Destaquei aqui minha chegada ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS Regional, que se deu por meio de processo seletivo realizado pelo Estado da Paraíba, onde toda a equipe do Creas foi renovada. Conta com uma equipe de quatro técnicas de referência; Advogada, Educadora Social, Psicóloga e Assistente Social, e dois auxiliares, motorista e auxiliar administrativo. O processo de contratação foi rápido, uma vez que participamos de cursos de capacitação durante dois dias na cidade de João Pessoa - PB.

As atividades compreendidas pelos técnicos do Creas se resumem em: realizar visitas institucionais, domiciliares, estudo de caso, reunião em rede com vinculados, realizar relatórios, acompanhar adolescentes em medida socioeducativa, entre outras que foram distribuída entre as técnicas, pelo fato de não haver contratação para o cargo de coordenador, e imediatamente me foi proposto ocupar este cargo de coordenadora interina, que, além de psicóloga, exerci os dois cargos boa parte do primeiro ano de atuação. Então, para mim foi desafiador, conduzir a liderança da equipe, para dar continuidade ao trabalho e onde aprendi bastante.



Um dos pontos mais desafiadores foi o da pandemia de COVID-19, onde passamos mais de 90 dias em Home Office, quando houve decreto Estadual para que fechasse o serviço essencial. Então tudo isso se concentrou em: ligações por chamada de vídeo com os usuários, acompanhamento dos casos, contatos recorrentes com os nossos vinculados, reuniões com a equipe on-line e etc. Até então, estamos trabalhando por escala, onde cada técnico trabalha dois dias presencial e o restante da carga horária semanal em Home Office. Dentro deste cenário, ainda temos as visitas domiciliares que são consideradas de urgência a serem realizadas, mesmo em tempos de pandemia de COVID- 19.

Em meio a isto, contamos as visitas domiciliares e atendimentos que deixaram de ser conjuntas, e o que já era um problema pelo fato de que até aquele momento alguns técnicos não entendiam muito bem o que a psicologia iria fazer, já que não seria atendimento individualizado.

As visitas domiciliares e atendimentos conjuntos foram colocados como um desafio por que frequentemente foi afirmado que apenas o psicólogo poderia realizar uma escuta qualificada, então, foi importante esclarecer e desmistificar a figura do psicólogo como “o único que pode realizar escuta”, no sentido de que qualquer profissional pode realizar, assim como também contribui com o aprendizado entre os profissionais sobre o saber um do outro.

Cabe ressaltar que, inicialmente, tanto as visitas institucionais, como as visitas domiciliares tiveram o caráter de compreender as demandas dos municípios, bem como estreitar o vínculo e articulações com os equipamentos da Assistência Social, de modo a construir um planejamento de trabalho alinhado com a demanda da população. Em um segundo momento, entretanto, essas demandas partiam das reuniões de equipe e/ou em rede, a partir da discussão de casos que demandam a atuação do psicólogo.

Cabe ainda ressaltar outro ponto desafiador, onde podemos pensar várias estratégias e jogo de cintura para realizar visitas domiciliares, onde podemos perceber questões bem peculiares que, levamos em consideração como; pessoas que te acolhem, que te xingam no meio das visitas, aquelas agressivas, os com transtornos mentais, que têm histórico de que “é de costume agarrar as mulheres” e pedimos ao motorista para ficar por perto para que isso não venha a ocorrer, e ainda sim, ele recusa a



descer do carro para que não haja esse tipo de constrangimento. Além do mais, existem outro aspecto que vale salientar, que são os casos que na nossa visão não há solução, onde os indivíduos estão em situação de abandono, sem nenhum vínculo familiar, apenas com vínculo afetivo de vizinhos, e que causa na equipe comoção e angústia, também ficamos sobrecarregados em realizar 8 a 13 visitas por dia, que em alguns casos já se teve uma reconstrução depois de intervenções já realizadas, e novos casos que vem a surgir, através da busca ativa, denúncias do disque 123, que é um sistema do estado da Paraíba para apurar denúncias de violação de direitos humanos.

Os diálogos feitos entre a equipe para realizar estudos de casos, percebemos a evolução positiva dos usuários, após visitas e orientações feitas. Em contrapartida, os casos que não têm solução, depois de terem esgotadas as tentativas de intervenção para o caso é realizado encaminhamento para o Ministério Público, que também há uma lentidão e não há como aguardar muito tempo para obter resposta por serem casos gritantes que muitas vezes a demora é tanta, que alguns usuários vêm a óbito. A ausência de solução de casos, acredito eu, que seja o maior desafio ocorrido entre essa minha prática como psicóloga no Creas.

Então, a Assistência Social representa um campo de trabalho indispensável para se discutir a atuação do psicólogo, visto que o profissional se depara com um público que é bastante diferente de uma atuação tradicional, diante da realidade e dos nossos conhecimentos.

Considerações Finais

A inserção da Psicologia no contexto da Assistência Social, não apenas CREAS, encontra alguns desafios por se tratar de um fazer que vêm sendo delineadas e construídas com base nos impasses do cotidiano e nos enfrentamentos das dificuldades encontrados pelas equipes do CREAS, fundamentado nas vivências e demandas da vida dos usuários, como também permite a conexão para a construção de referências política-profissional e organização dos profissionais da assistência social para o alicerçamento desta política



A experiência vivenciada pela profissional, demonstra que o papel do psicólogo e suas atribuições não estão devidamente formalizados, estas contradições desenrolam no trabalho do psicólogo, exigindo que esse profissional tenha clareza dos limites e possibilidades da intervenção no campo do bem estar social. Então, o compromisso do profissional de Psicologia com a sociedade tem a capacidade de abrir percursos para a sua prática.

REFERÊNCIAS

ALMIRON, M. G., MALHEIROS, R. T., & TORRES, O. M. Ações Educativas em um Centro de Assistência Social: Relato de Experiência. Anais do 9º SALÃO INTERNACIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO - SIEPE Universidade Federal do Pampa | Santana do Livramento, 21 a 23 de novembro de 2017.

AQUIME, R. H. S., LEMOS, F. C. S., SAMPAIO, V. L. F. Práticas de psicologização no sistema único de assistência social (SUAS): dispositivo da medicalização do creas em análise. Curitiba, 2020. Disponível em <<https://DOI:10.34117/bjdv6n3-383>>. acesso em 23 abril. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Política Nacional de Assistência Social. Brasília 2004.

Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) Referência técnica para atuação do(a) psicólogo no CRAS/SUAS / Conselho Federal de Psicologia (CFP). -- Brasília, CFP, 2007. (re-impressão 2008) 60p. ISBN: 1. Atuação do psicólogo 2. Assistência Social 3. SUAS 4. Psicologia I. Título. Documento disponível on-line nos sites do CFP, CREPOP e MDS.

FLORENTINO, Bruno Ricardo Bérqamo. Abuso sexual, crianças e adolescentes: reflexões para o psicólogo que trabalha no CREAS. Fractal, Rev. Psicol., Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, p. 59-70, abr. 2014. Disponível em <Sexual abuse, children and adolescents: reflections for a psychologist who works at CREAS>. acessos em 23 abr.** 2021. <http://dx.doi.org/10.1590/S1984-02922014000100006>.

FURNISS, T. Abuso sexual da criança: uma abordagem multidisciplinar. Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 1993.



GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMA, Fabiani Cabral; SCHNEIDER, Daniela Ribeiro. Características da Atuação do Psicólogo na Proteção Social Especial em Santa Catarina. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília , v. 38, n. 2, p. 347-362, jun. 2018. Disponível em < <https://doi.org/10.1590/1982-3703001402017>>. acessos em 25 set. 2020.

MANTOVAN, R. A. A matricialidade sociofamiliar e o trabalho social com famílias no centro de referência especializado de assistência social - creas São Bernardo do Campo. São Paulo, 2016, p. 103.

MAZZARDO. E. Q. L., & SIQUEIRA. A. C. Os desafios da atuação dos psicólogos nos CREAS. XXVII sic - ufrgs. Salão de iniciação científica. 2015.

PAULI, C. G., TRAESEL, E. S., SIQUEIRA, A. C. A precarização do Trabalho dos Psicólogos Temporários no CREAS. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39, 1-13. 2019. < <https://doi.org/10.1590/1982-3703003188301> >. acessos em 25 set. 2020.

PRADO, M. C. C. A. et al. O mosaico da violência. São Paulo: Vetor, 2004.

RIBEIRO, Adriana Barbosa et al. Desafios da atuação dos psicólogos nos CREAS do Rio Grande do Norte. *Fractal, Rev. Psicol.*, Rio de Janeiro , v. 26, n. 2, p. 461-478, Aug. 2014. Apr. 2021. Desafios da atuação dos psicólogos nos CREAS do Rio Grande do Norte.

REY. G. Pesquisa Qualitativa em Psicologia: caminhos e desafios. Edit. Cengage, São Paulo, 2005.

SILVA. R. B., CEZAR. P. C. N. Atuação do Psicólogo no Creas em Município de Pequeno Porte. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, Londrina. p. 81, jun. 2013.

SILVA, R. B., Cezar, P. C. N. Atuação do Psicólogo no Creas em Municípios de Pequeno Porte. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 80-98, jun. 2013.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. O positivismo; a fenomenologia; o marxismo. Atlas. 1987.

