

ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CRAS JUNTO AS FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL

PERFORMANCE OF THE PSYCHOLOGIST AT CRAS WITH FAMILIES IN A SITUATION OF SOCIAL VULNERABILITY

Leila Cristina da Silva¹
Diógenes Alexandre da Costa Lopes²

RESUMO

A assistência Social tornou-se política pública a partir da constituição Federal de 1988, a partir da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) regulamentada em 1983, onde são dispostas diretrizes, e orçamentos necessários para o funcionamento da rede de Assistência social, fazendo-se valer o que preconiza os direitos fundamentais da Carta Magna. A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), garante o direito dos indivíduos reduzindo as desigualdades sociais e regionais, no que diz respeito a grupos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social. Este artigo tem como foco o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), visando compreender a atuação do Psicólogo social, acerca das famílias em situação de vulnerabilidade social, e de como a psicologia contribui para o desenvolvimento desse processo, no que se refere a inclusão, mudança e transformação nas condições de vida dos usuários.

Palavras-chave: Assistência Social; CRAS; Família; Vulnerabilidade Social.

ABSTRACT

Social assistance became a public policy from the Federal Constitution of 1988, from the Organic Law of Social Assistance (LOAS) regulated in 1983, where guidelines and budgets necessary for the functioning of the Social Assistance network are arranged, making it use what advocates the fundamental rights of the Magna Carta. The National Social Assistance Policy (PNAS) guarantees the right of individuals by reducing social and regional inequalities, with regard to groups and families in situations of vulnerability and social risk. This article focuses on the CRAS (Reference Center for Social Assistance), aiming to understand the role of the Social Psychologist on families in situations of social vulnerability. And how psychology contributes to the development of this process, with regard to inclusion, change and transformation in the life conditions of users.

¹ SILVA, Leila Cristina da: Acadêmica do curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade do Vale do Rio Arinos - AJES. Trabalho de Conclusão de Curso. E-mail: leila.silva.acad@ajes.edu.br

² LOPES, Diógenes Alexandre da Costa: Professor Me. do Curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade do Vale do Rio Arinos - AJES. Orientador. E-mail: diogenes@ajes.edu.br

Keywords: *Social Assistance; CRAS; Family; Social Vulnerability.*

INTRODUÇÃO

O referido trabalho, visa analisar a atuação do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), entendendo o papel desse profissional na execução das práticas, frente ao cenário das políticas de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), de forma organizada, coletiva e institucional. Compreender como são definidas as ações de enfrentamento diante dos desafios que surgem dentro da profissão, a dinâmica do trabalho, bem como entender o processo de como a Psicologia contribui para aplacar os impactos emocionais e sociais das famílias e usuários em situação de risco e vulnerabilidade social.

De acordo com o caderno de Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social (2009), o CRAS é a principal porta de entrada a essas famílias do SUAS, no qual tem por objetivo prevenir, abordar, ofertar e executar ações de reestruturações de convivência social e comunitária, prevenindo e fortalecendo os vínculos sociais/familiares, proporcionando o acolhimento dessas famílias/usuários em situação de risco e vulnerabilidade social.

A instituição do SUAS, se consolidou a partir de 2005, conforme determinação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), sendo um mecanismo de reorganização dos serviços por nível de proteção, a centralidade do Estado no acompanhamento às famílias, a territorialização das ações e a oferta de serviços da Proteção Social Básica (BRASIL 2013). “A qual o psicólogo foi incorporado a fazer parte da equipe responsável para atender tais famílias” (BRASIL, 2006 apud FLOR; GOTO, 2015, p. 23).

[...] pois o sujeito, atendido plenamente por um profissional implicado com o seu processo de cidadania, desenvolve, pela própria experiência, a autonomia e o empoderamento, para fazer valer os seus direitos (CREPOP,2007 p.14).

O profissional psicólogo atua diretamente com essa população, buscando compreender a situação ao qual o usuário se encontra. A partir disso, criar estratégias para o seu desenvolvimento, baseado em sua singularidade na forma de instigar as potencialidades coletivas.

METODOLOGIA

O método empregado para o presente estudo foi o de revisão integrativa, no qual “é um método que proporciona a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática” (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010, p. 102). Para tal, foram utilizados um acervo de artigos acadêmicos como fundamentos e base para atender e desenvolver os critérios da pesquisa.

A base de dados adotadas foram o portal de revistas “Scientific Electronic Library Online” (SCIELO), e o portal “Periódicos Eletrônicos de Psicologia” (PePSIC), abrangendo os trabalhos publicados entre os anos de 2014 a 2021, na área de Psicologia e Psicologia na Assistência Social. A compilação de informações em meios eletrônicos é um grande avanço para os pesquisadores, democratizando o acesso e proporcionando atualização frequente (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010, p. 103). Foram analisados ainda, documentos normativos e cadernos de orientações técnicos elaborados pelo Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome e pelos órgãos representativos da Psicologia e Psicologia Social, e uma dissertação de Mestrado em Psicologia social do ano de 2014, do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, sendo aderidos como critérios de inclusão, artigos atualizados, com livre acesso.

Com o intuito de ter uma melhor compreensão, os artigos escolhidos foram selecionados cujo título está em conformidade com o tema, sendo optado por artigos em português, artigos na íntegra que retratassem a temática, conforme descritos acima, sendo os serviços ofertados pela assistência social e de como o psicólogo contribui para tal.

Foram todos lidos na íntegra, e os dados extraídos para a pesquisa foram os seguintes: nome do(s) autor(es), título do artigo, ano de publicação, os objetivos do estudo, resultados e a conclusão. O propósito geral de uma revisão de literatura de pesquisa é reunir conhecimentos sobre um tópico, ajudando nas fundações de um estudo significativo [...] (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010, p. 103).

A pesquisa integrativa realizada obteve os resultados para a problematização apresentada, tendo como questão norteadora: Qual o papel do Psicólogo no CRAS? Como são desenvolvidas as dinâmicas, junto as famílias em situação de vulnerabilidade Social? E de qual seu papel frente a equipe técnica que compõe o serviço?

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A busca de dados foi realizada durante o mês de março a junho de 2022 com buscas nas bases de dados do portal de revistas “Scientific Electronic Library Online” (SCIELO), e o portal “Periódicos Eletrônicos de Psicologia” (PePSIC), documentos normativos e cadernos de orientações técnicos, e uma dissertação de Mestrado em Psicologia social do ano de 2014, do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, sendo aderidos como critérios de inclusão, artigos atualizados, com livre acesso, abrangendo os trabalhos publicados entre os anos de 2010 a 2021, conforme mencionado na metodologia. As publicações são na área de Psicologia e Psicologia na assistência social, conforme o quadro:

Quadro 1. Publicações pesquisadas

FONTE	TÍTULO DO ARTIGO	AUTORES	ANO
SciELO	Avaliação do Atendimento Recebido no CRAS por Famílias Usuárias. Psicologia: Ciência e Profissão	Andrade, Anne G. de Sousa/ Morais, Normanda A. de.	2017
Biblioteca Digital da Usp.	A atuação do psicólogo no CRAS e o enfrentamento da situação de vulnerabilidade social.	Araújo, Miriam Esperidião de	2014
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR)	Política Nacional de Assistência Social - PNAS. Norma Operacional Básica NOB/SUAS	BRASIL	2004
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR)	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS.	BRASIL	2006
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR)	Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.	BRASIL	2009
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR)	Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil.	BRASIL	2009
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR)	Orientações Técnicas sobre o PAIF. Vol. 2: Trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF	BRASIL	2012
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR)	Capacita SUAS Caderno 1 Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social.	BRASIL	2013
Ministério do Desenvolvimento	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de	BRASIL	2016

Social e Combate à Fome (BR)	Convivência e Fortalecimento de Vínculos PAIF		
Conselho Federal de Psicologia	Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas - Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS	CREPOP	2007
Scielo	Assistência social: direito social ou bem-estar?	Couto, Berenice R.	2015
Pepsic	O trabalho do psicólogo no CRAS: diferentes formas de cuidar.	SANTOS, Thalita M. dos	2018
Pepsic	Atuação do psicólogo no CRAS: uma análise fenomenológico-empírica. Rev. abordagem Gestalt	FLOR, Tatyane C.; GOTO, Tommy A..	2015
Base de dados de TCC do Unipê	O Psicólogo no CRAS: acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade	Lacerda, Amanda M. A. de	2018
Scielo	Características da Atuação do Psicólogo na Proteção Social Especial em Santa Catarina	Lima, Fabiani C. e Schneider, Daniela R.	2018
Pepsic	Novas demandas para o fazer do psicólogo clínico no encontro com o social	LIMA, Maria J.; MACEDO, Rosa M. S. de; CERVENY, Ceneide M. de O.	2015
Mostra Internacional de trabalhos científicos UNISC	A construção do SUAS no Brasil: uma análise do território, vulnerabilidade social e trabalho com as famílias na perspectiva do direito à inclusão social.	PAGANINI, Juliana; BORGES, Karla Cardoso.	2015
Pepsic	O trabalho da psicologia na assistência social: análises a partir de um grupo focal	SANCHES, Natália; MARTINS, Tayná C.; SILVA, Rafael B.	2020
Scielo	Revisão integrativa: o que é e como fazer	Souza, Marcela T. de/ Silva, Michelly D. da/ e Carvalho, Rachel de.	2010

Fonte: Autoria própria, 2022.

A análise de tais dados, pode obter fatos e informações do que é a política de assistência social, do surgimento dos centros de referências de assistências sociais e de como é fundamental o trabalho do psicólogo, como já se sabe, em todas as áreas e em específico o da assistência social frente as famílias de vulnerabilidade social.

Segundo Flor e Goto (2015) a Assistência Social se consolidou como política que integra o sistema de seguridade social a partir da Constituição Federal de 1988 (CF/88) e da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS (1993), com o objetivo de regulamentar os serviços, benefícios e programas e projetos desenvolvidos no âmbito social. De acordo com Lima e Schneider (2018), a partir da CF/88, inicia-se o processo de reconhecimento dos direitos sociais e de reconhecimento da figura do Estado como um dos responsáveis pela garantia desses direitos sociais.

De acordo com Araújo (2014), o CRAS é a unidade na qual se organizam os serviços de proteção social básica, sendo:

[...] uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF (BRASIL, 2009 p. 09).

O SUAS, proporciona uma proposta de gestão da PNAS, esta organização prevê a implantação do CRAS, em todo território nacional, compondo a rede de científicos UNISC famílias na perspectiva do direito à inclusão social. Pepsic O trabalho da psicologia na assistência social: análises a partir de um grupo focal SANCHES, Natália; MARTINS, Tayná Ceccon; SILVA, Rafael Bianchi. 2020 Scielo Revisão integrativa: o que é e como fazer Souza, Marcela Tavares de, Silva, Michelly Dias da e Carvalho, Rachel de. 2010 serviços socioassistenciais, os quais têm como objetivo principal a atenção à família e o território como base de organização (PAGANINI, BORGES, 2015).

O surgimento do CRAS, trouxe muitas possibilidades de apoio para todas as famílias com vulnerabilidades sociais, físicas e emocionais.

[...] tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, com os fortalecimentos de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos da cidadania (BRASIL, 2009, p.09).

De acordo com Brasil (2004), a recém adquirida percepção sobre a assistência social perpassa paradoxalmente pela ruptura com o modelo assistencialista-clientelista, para uma nova lógica sistemática proposta pelo SUAS, da qual o propósito principal é promover a proteção social dos indivíduos. Isso resulta em investir na estruturação e operacionalização dos órgãos de atendimento, que tem dever de atuar em redes para proporcionar e proteger os direitos essenciais específicos a todas as pessoas. As políticas sociais, logo tem o caráter emancipatório facilitando o desenvolvimento humano e social.

A PNAS prevê que o CRAS é uma unidade pública que tem por objetivo atuar com famílias e indivíduos em contexto comunitário, visando a orientação e convívio sociofamiliar e comunitário. Estas unidades movimentam uma rede de proteção social básica, com vulnerabilidades e risco pessoal e/ou social (BRASIL, 2009).

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), são os serviços que juntamente com o Serviço de Proteção Social Básica, materializam as ações da proteção social básica da Política de Assistência Social (BRASIL, 2016), que se dá através de um espaço físico, onde são realizadas atividades e ofertas básicas de serviços. “O funcionamento e recursos humanos devem manter coerência com a concepção de trabalho social com famílias, diferenciando o serviço que deve ser feito, dos que podem ser ofertados no CRAS” (BRASIL, 2009, p.07).

Como expressa Sanches, Martins e Silva (2020), a assistência Social tem suas raízes na caridade, através de ações de assistencialismo direcionadas a população mais vulnerável em situações consideradas como emergências, tendo a igreja como mediadora. Essas práticas geralmente estavam ligadas a instituições religiosas e filantrópicas, vindo a se consolidar através do SUAS, que criou um modelo de gestão, para que a promoção da proteção social fosse efetiva.

A identificação da Assistência Social com assistencialismo e filantropia ainda é parte dos desafios a serem enfrentados nesta área. Décadas de clientelismo consolidaram uma cultura tuteladora que não tem favorecido o protagonismo nem a emancipação dos usuários da Assistência Social na nossa sociedade (YAZBEK, 2004, p. 19 apud COUTO 2015, p.669).

Segundo Flor e Goto (2015), as mudanças que ocorreram no Brasil dentro do campo da psicologia em relação a sua forma de atuação e compreensão do ser humano, estão diretamente ligadas a implantação de políticas públicas na área da Psicologia, que tem maior ênfase no campo do Desenvolvimento Social.

A partir dessas mudanças foi possível ampliar o atendimento às famílias e a todas as pessoas em situação de vulnerabilidade social, como o direito garantido pelo SUAS, a um atendimento de qualidade, para que o mesmo tenha acesso as informações e resolutividade de suas questões.

Segundo Brasil (2009), como principal atividade da política de assistência social, se apresenta o amparo social às pessoas e suas famílias, que se encontram em condição de vulnerabilidade. Nesta concepção, pode-se dizer que há família quando se encontra um “conjunto de pessoas unidas, seja por laços consanguíneos, seja por laços afetivos e/ou de solidariedade” (BRASIL, 2012, p.10).

Em contraponto a isso, a vulnerabilidade social pode ser entendida “[...] como uma conjunção de fatores, sobrepostos de diversas maneiras e em várias dimensões, de modo a tornar

o indivíduo ou grupo mais suscetível aos riscos e contingências (BRUSEKE, 2006 apud LACERDA, 2018, p. 11-12).

Por sua vez, ao agir nas capilaridades dos territórios e se confrontar com a dinâmica do real, no campo das informações, essa política inaugura uma outra perspectiva de análise ao tornar visíveis aqueles setores da sociedade brasileira tradicionalmente tidos como invisíveis ou excluídos das estatísticas – população em situação de rua, adolescentes em conflito com a lei, indígenas, quilombolas, idosos, pessoas com deficiência (PNAS, 2004, p.16).

Como expressa Andrade e Morais (2017), o serviço de assistência social se divide em dois níveis: Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE), que se diferenciam pela oferta de programas, serviços, ações e benefícios. A Proteção Social Básica, que tem como principal objetivo, prevenir que as situações cheguem até os profissionais e se agravem, trabalhando com a política de transferência de renda através do Bolsa Família, onde existe uma central de cadastros (Cad. Único), no qual a concessão do benefício é feita pelo Governo Federal, porém, possui alguns critérios para as famílias entrarem e permanecerem no programa.

O CRAS trabalha no acompanhamento dessas famílias, o programa tem duas situações de descumprimento das condicionalidades, uma ligada à saúde outra ligada à educação. Quando a criança não é acompanhada na saúde com a vacinação e pesagem, e/ou na escola com a frequência escolar, entende-se que a família não consegue dar conta dessa condicionalidade. O CRAS busca identificar essas famílias com o objetivo de fazer o acompanhamento e fazer a aproximação com mesma, para entender suas questões e fazer devidos encaminhamentos se for necessário.

São considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam a convivência, a socialização e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, bem como a promoção da integração ao mercado de trabalho [...] (PNAS, 2004, p.36).

Como Proteção Social Especial, estão os serviços que exigem uma maior complexidade, como os atendimentos que já existem na história da família, que são violação de direitos, situações de vulnerabilidade e risco social, vínculos rompidos ou fragilizados quando se trata de crianças e adolescentes vítimas de violência exploração sexual, idosos, pessoas com

deficiências, negligências, mulheres vítimas de violência doméstica e pessoas em situação de rua.

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário [...] (PNAS, 2004, p.38).

Os atendimentos nesse campo, tem a acolhida além do atendimento, quando a pessoa se encontra em situação de exclusão social, sem os laços familiares ou comunitários, elas são acolhidas nas instituições de longa permanência.

Os serviços de proteção especial têm estreita interface com o sistema de garantia de direito exigindo, muitas vezes, uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo (PNAS, 2004, p.37).

Levando em consideração todo o serviço ofertado e o papel da psicologia, no que se diz respeito ao desenvolvimento humano social, o psicólogo no CRAS, atende questões subjetivas como morte, separação, indisciplinas dos filhos, dificuldades de aprendizagens (para criança de 10 anos ou mais que não sabem ler e escrever), violência, abuso de álcool e drogas em consonância, questões como a transferência de renda, entre outras.

O psicólogo por ter um olhar voltado para o ser humano em sua totalidade, deve estar atento e ter disposição a desenvolver um trabalho voltado para o acolhimento desses usuários. Sendo que essa acolhida pode acontecer de diversas formas dentro do CRAS, podendo ser individual ou grupal e até mesmo em um trabalho feito pensando na coletividade, o que se refere as ações comunitárias (BRASIL, 2009).

Segundo Lima e Schneider (2018), no que diz respeito a atuação, os psicólogos só tem a ganhar em termos de qualificação com a inserção na equipe interdisciplinar do SUAS. Esse ganho se refere a possibilidade do trabalho desenvolvido pela rede de Assistência Social nas comunidades, proporcionando espaços de reflexões com pontos de vista de vários profissionais diferentes, desenvolvendo propostas de trabalhos, e realizando serviços.

De acordo com Araújo (2014), a psicologia juntamente com o SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos), trabalham com intervenções que vão desde o acolhimento dos usuários a ofertas de palestras, buscas ativas, visitas domiciliares, prontuário, plano individual de atendimento para serviços de acolhimento, plano individual de atendimento

para serviço de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade, relatório técnico para o acompanhamento familiar, relatório técnico de acompanhamento do adolescente em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto e relatório mensal de acompanhamento dos serviços, e, oficinas para as crianças onde são tratados de temas que as deixam menos vulneráveis a supostos riscos.

Para Lima, Macedo e Cervený (2015), “As diretrizes para a atuação do psicólogo no CRAS pediram atenção para o significado social da profissão e da intervenção, apontando para um rompimento com o privativo da clínica” (p. 50). Sendo assim, não cabe ao psicólogo social prestar serviços de atendimento clínico, no contexto do CRAS, porém o mesmo, ao perceber a necessidade do acompanhamento psicoterapêutico do usuário, deve-se realizar os devidos encaminhamentos necessários. É importante observar que a política de assistência social tem contribuído para descentralizar e democratizar o acesso dos conhecimentos de Psicologia para atender a população em diversos lugares trazendo uma oportunidade mais ampla, além da Clínica no consultório, não que seja menos importante, mas dando a oportunidade de enxergar outras partes da sociedade que são as pessoas que procuram os serviços e atendimentos da Assistência Social.

Ao que se refere no âmbito da Assistência Social, a prestação de serviços deve ter caráter regular, levando em conta as mazelas e fragilidades de seu públicoparticipante, sendo estas em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos. “Dado isso, a atuação do psicólogo deve se apoiar em investigações sobre essas situações no território de abrangência do CRAS” (BRASIL, 2007 apud CREPOP, 2007 p. 22).

O que diferencia o trabalho do psicólogo dos demais profissionais da equipe técnica do CRAS, é a devida capacitação em se fazer um levantamentos de dados baseados na singularidade e realidade de cada usuário/ família, levando-se em conta todas as variáveis do processo de desenvolvimento humano e formação enquanto indivíduo, respeitando e acentuando sua cultura, seja local ou familiar, desenvolvendo competências e reinserções de forma humanizada e empática para melhor resolutividades de problemas que muitas vezes são os motivos que os trazem a porta do CRAS.

Nesse contexto Lima, Macedo, Cervený (2015), considera que “Novas demandas convidam a questionar saberes e repensar fazeres” (p.51), portanto o psicólogo no CRAS pode desenvolver ações voltadas para a proteção social. Está capacitado para fazer uma escuta especializada, promover o diálogo e entender a relação entre o subjetivo e o objetivo,

possibilitando que a pessoa venha compreender seus conflitos sabendo que isso é um direito garantido. Daí a importância de conhecer quais esses direitos para se atuar na proteção social juntamente com os outros profissionais que compõem a rede SUAS. “A proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que riscos, vulnerabilidades se constituem” (PNAS,2004, p.15).

Como expressa Santos (2018), O CRAS atende as famílias em situação de vulnerabilidade social, desemprego, população pobre, idosos, indivíduos em áreas de risco. O psicólogo no CRAS atua diretamente na proteção social, e, visa a busca da autonomia e da transformação por parte dos usuários. A práxis psicológica no CRAS, como forma de promover uma intervenção psicossocial é feita através de escuta, sendo capaz de oferecer suporte e entendendo o indivíduo, como membro da família e cidadão de direitos que é responsável por si e pelos outros.

Diante disso foi possível analisar que no que diz respeito ao trabalho direto com as políticas públicas, não somente cabe ao psicólogo entender qual seu papel na atuação, diante das situações e riscos de vulnerabilidade social, mas que as questões que atingem as famílias e aos indivíduos os quais atendem, são o reflexo da visão da desigualdade social vivenciada em seu cotidiano.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As observações e as reflexões apresentadas, foram levantadas a partir das vivências do psicólogo social, com o qual nos deparamos com os questionamentos oriundos das práticas e demandas no campo da psicologia. Assim como sua área de abrangência, que partem do pressuposto do psicólogo vinculado ao atendimento exclusivamente clínico, estendendo sua práxis para um viés social, enveredando-se no campo das políticas sociais. Deste modo, a atuação do psicólogo enquanto trabalhador na assistência social, deve ter como eixo principal, um fazer permeado por conhecimento e métodos, buscando o fortalecimento das pessoas que utilizam os serviços, fazendo-se valer como cidadãos de direitos e de garantias de aplicabilidade das políticas públicas em grande proporcionalidade.

Como campo de intervenções, o CRAS, assim como os principais marcos históricos e políticos que o envolvem, o processo de inserção a psicologia nesse espaço garante um serviço de prestação baseada na dignidade e humanidade, abrangendo uma grande quantidade de

famílias para uma rede de proteção e assistência social, e, a concepção teórico-metodológica que instrui esta experiência, que está embasada nos princípios da psicologia comunitária, (BRASIL, 2009).

A territorialização diz respeito à centralidade do território como fator decisivo para o entendimento das situações de vulnerabilidade e riscos sociais. Essa centralidade deve-se ao reconhecimento, pela política de assistência social, da responsabilidade estatal de proteção social às famílias, apreendida como “núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social” e “espaço que é privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias” dos indivíduos (BRASIL, 2009, p.12).

O trabalho do psicólogo no CRAS, vai muito além de técnicas, instrumentos e protocolos que apesar de serem importantes, são apenas a base de um trabalho mais intrínseco, onde se é necessário ter empatia para realizar o acolhimento dessas demandas.

Ao chegar no CRAS, o usuário traz consigo suas fragilidades, muitas vezes psicológicas, problemáticas baseadas nas ausências de vínculos com os integrantes da casa, familiares alcoólatras ou com envolvimento de drogas ilícitas. Portanto é preciso ter um olhar atento do psicólogo para enxergar todas essas questões, o que exige do profissional um olhar humanizado, direcionado a uma escuta psicológica, sendo receptivo e atento a ouvir a história de vida dos usuários, a fim de estimular sua busca a alcançar novos rumos em sua trajetória. A partir deste momento, ao psicólogo cabe realizar essa escuta, o mais sensível possível, para acolher essas dores angústias e vulnerabilidades de uma forma humana respeitosa e empática.

É muito importante a compreensão, de que a acolhida é o primeiro momento desse contato do usuário com o serviço e com os profissionais, ou seja, é o primeiro vínculo que está sendo construído, e, para que isso aconteça de fato, é necessário ter cuidado, para entender o contexto dessa pessoa, fazendo um estudo detalhado, possibilitando uma visão dessas vivências.

O profissional psicólogo do CRAS, precisa objetivar, olhar as potencialidades do usuário e da família e não somente as vulnerabilidades, para que possa alcançar junto a essas famílias, resultados positivos e permanentes, desenvolvendo a resiliência, promovendo a autonomia e a transformação na vida dessas pessoas, frente a situações antes vistas como problemas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Anne Graça de Sousa; MORAIS, Normanda Araujo de. Avaliação do Atendimento - Recebido no CRAS por Famílias Usuárias. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2017

ARAÚJO, Miriam Esperidião de. **A atuação do psicólogo no CRAS e o enfrentamento da situação de vulnerabilidade social**. 2014. Dissertação (Mestrado em Psicologia social) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

BRASIL; Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BR). **Política Nacional de Assistência Social - PNAS**. Norma Operacional Básica- NOB/SUAS Brasília: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

BRASIL; Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS**. Brasília: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social. (2006).

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. MDS, 2009.

BRASIL. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. -- Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

BRASIL. **Orientações Técnicas sobre o PAIF**. Vol. 2: Trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. Brasília: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2012.

BRASIL. CapacitaSUAS Caderno. **Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social**. Brasília: MDS, (2013).

BRASIL. **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos- PAIF- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS**, 2016.

CREPOP. Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas - Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS / Conselho Federal de Psicologia (CFP). -- Brasília, CFP, 2007

COUTO, Berenice Rojas. **Assistência social: direito social ou benesse?** * Texto referenciado pela palestra proferida no 8º Seminário Anual de Serviço Social da Cortez Editora em 11/5/2015, São Paulo/2015

FLOR, Tatyane Couto; GOTO, Tommy Akira. **Atuação do psicólogo no CRAS: uma análise fenomenológico-empírica**. Rev. abordagem gestalt., Goiânia, v. 21, n. 1, p. 22-34, jun. 2015.

LACERDA, Amanda Maria Araújo de. **O Psicólogo no CRAS: acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade** / Amanda Maria Araújo Oliveira de Lacerda - João Pessoa, 2018.

LIMA, Fabiani Cabral e Schneider, Daniela Ribeiro. Características da Atuação do Psicólogo na Proteção Social Especial em Santa Catarina. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2018.

LIMA, Maria José; MACEDO, Rosa Maria Stefanini de; CERVENY, Ceneide Maria de Oliveira. Novas demandas para o fazer do psicólogo clínico no encontro com o social. *Bol. psicol*, São Paulo v. 65, n. 142, p.45-58, Jan. 2015.

PAGANINI, Juliana; BORGES, Karla Cardoso. **A construção do SUAS no Brasil**: uma análise do território, vulnerabilidade social e trabalho com as famílias na perspectiva do direito à inclusão social. Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea, 2015.

SANCHES, Natália; MARTINS, Tayná Ceccon; SILVA, Rafael Bianchi. O trabalho da psicologia na assistência social: análises a partir de um grupo focal. **Aletheia**, Canoas, v. 53, n. 2, p. 165-178, dez. 2020.

SANTOS, Thalita Mara dos. O trabalho do psicólogo no CRAS: diferentes formas de cuidar. **Pesqui. prá. psicossociais**, São João del-Rei, v. 13, n. 1, p. 1- 11, abr. 2018.

SOUZA, Marcela Tavares de, Silva, Michelly Dias da e Carvalho, Rachel de. **Integrative review: what is it? How to do it?**. *Einstein* (São Paulo) [online]. 2010, v. 8, n. 1 Revisão integrativa: o que é e como fazer