UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

**INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA DA ATUAÇÃO DO(A) PSICÓLOGO(A) NO
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Luciana Alonso

Dissertação apresentada para Exame de Qualificação (Mestrado) no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestra.

Psicologia: Processos Culturais e Subjetivação

Ribeirão Preto – SP

2020

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO

**INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA DA ATUAÇÃO DO(A) PSICÓLOGO(A) NO
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Versão corrigida

Luciana Alonso
Orientadora: Profa. Dra. Laura Vilela e Souza

Psicologia: Processos Culturais e Subjetivação

Ribeirão Preto – SP

2020

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Alonso, Luciana

Investigação apreciativa da atuação do(a) psicólogo(a) no centro de referência de assistência social. Ribeirão Preto, 2020.

123 p. : il. ; 30 cm

Dissertação de Mestrado, apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto/USP. Área de concentração: Psicologia.

Orientadora: Souza, Laura Vilela e.

1. Atuação do(a) psicólogo(a).
2. Sistema Único de Assistência Social.
3. Investigação Apreciativa

Luciana, Alonso.

Investigação apreciativa da atuação do(a) psicólogo(a) no centro de referência de assistência social.

Dissertação apresentada à Faculdade de
Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto
da USP para obtenção do título de Mestra em
Ciências, Área: Psicologia.

Aprovado em:

Banca Examinadora:

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Agradecimentos

À Universidade de São Paulo, que me recebeu de volta ao ambiente acadêmico cujo valor para minha vida é imensurável;

À minha Orientadora Laura Vilela e Souza cujo encontro me possibilitou resgatar sonhos e desejos, permitindo conhecer outros caminhos para minha trajetória. Obrigada por este encontro Laura! Termino esse mestrado com a certeza de que nossa parceria trouxe outro olhar sobre o que é possível ser feito, mesmo nas situações mais adversas. Sigo grata ao nosso bom encontro e firme na crença de que mudanças necessárias e importantes precisam disso.

À minha Mãe Paulina que nunca mediu esforços para que seus filhos tivessem da vida o que entendiam que queriam e precisavam. Muito obrigada por me permitir voar longe e tão alto. Acho que nunca conseguirei agradecer o suficiente;

Ao meu Pai Ulisses que me ensinou sobre a importância do presente: da vida que acontece agora e dos riscos de postergar sonhos e desejos;

Ao meu companheiro Alessandro, que tem estado ao meu lado a todos esses anos e me ensina tanto, todos os dias. Obrigada pelo suporte incondicional, por estar sempre por perto e por dividir a vida comigo. Amo você;

Ao meu filho Daniel que tem me ensinado muito mais do que achei que seria capaz de aprender e ir muito além do que pensei ser possível desde quando soube que ele viria ao mundo;

Ao DIALOG, nosso laboratório, por construir um ambiente acadêmico leve, colaborativo e de tanto suporte acadêmico e emocional;

Aos amigos que fiz durante a pós graduação, por deixarem os dias mais alegres, pelos momentos de descontração e pela ajuda sempre necessária e bem vinda. Aline, Camila, Ismael, Laís, Letícia e Pâmela: nunca teria sido tão legal sem vocês!

Aos meus amigos que sempre estiveram comigo me apoiando incondicionalmente, e que me auxiliaram no caminho percorrido até aqui. Especialmente ao Juam e à Ruth;

Aos meus colegas de trabalho no SUAS, que tem me presenteado com os encontros necessários e que tanto me ensinam. Em especial às minhas parceiras Gabriela, Jeane, Carol e Patrícia com quem pude construir ideias e dividir angústias;

A todos os que colaboraram com este trabalho e participaram das entrevistas;

A todos os membros da banca de defesa. Foi um prazer estar com vocês!

Muito obrigada a todos!

RESUMO

Alonso, L. (2020). *Investigação Apreciativa da atuação do(a) psicólogo(a) no Centro de Referência de Assistência Social* (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras – Departamento de Psicologia, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

O CRAS é a unidade pública estatal que atua como porta de entrada para os serviços socioassistenciais devido seu caráter territorial, preventivo e proativo para atendimento das vulnerabilidades sociais. A inserção do(a) psicólogo(a) como profissional da equipe de referência é assegurada pela resolução nº17 do CNAS, publicada em 20 de junho de 2011, mas não se deu sem seus desafios. Apostamos na Investigação Apreciativa (IA) para a produção de conhecimento teórico-metodológico para atuação dos(as) psicólogos(as) no CRAS em valorização daquilo que funciona nesse contexto em contraponto a vasta literatura sobre as dificuldades encontradas. Para tanto, nosso objetivo foi o de investigar os sentidos produzidos com psicólogos(as) que atuam no CRAS sobre o que tem sido considerado positivo nessa atuação, compreendendo a descrição dos elementos organizacionais, estruturais e dos cenários relacionais que permitem que essas experiências positivas estejam ocorrendo; além de compreender como os(as) participantes desta pesquisa enfrentam seu cotidiano de trabalho e quais os recursos utilizados, colaborando para a construção de uma prática considerada “ideal”. Foram entrevistados(as) sete psicólogos(as) do interior do estado de São Paulo, convidados(as) a participar desta pesquisa pela rede de contatos da pesquisadora e pelo método bola de neve. Os(as) participantes foram entrevistados(as) presencialmente e via *skype* e as entrevistas foram audiogravadas e posteriormente transcritas. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi assinado nas entrevistas presenciais. Nas entrevistas via *skype*, os termos foram lidos juntamente com os(as) participantes e a anuência se deu verbalmente, em acordo com a Resolução nº 510/ 2016 do CNS. As entrevistas foram transcritas na íntegra e literalmente e foi realizada uma análise de conteúdo temática. Os temas foram discutidos a partir da literatura da área; da perspectiva construcionista social e da IA. A pesquisa permitiu identificar histórias de sucesso, superação de obstáculos e momentos de competência de trabalhadores do CRAS e o que possibilita que essas vivências aconteçam, além de permitir que os(as) profissionais pudessem identificar o que seria necessário para uma prática mais próxima do que seria considerada como “ideal” – tanto em termos estruturais quanto como em formação profissional. Por fim, entendemos que a IA foi uma ferramenta que permitiu que conteúdos que respondem ao objetivo fossem produzidos.

Palavras-chave: atuação do(a) psicólogo(a); Sistema Único de Assistência Social; Psicologia; Investigação Apreciativa.

ABSTRACT

Alonso, L. (2020). Appreciative Inquiry of the psychologist's performance at the Social Assistance Reference Center (Master's Dissertation). Faculty of Philosophy, Sciences and Letters - Department of Psychology, University of São Paulo, Ribeirão Preto.

CRAS is the state public unit that acts as a gateway to socio-assistance services due to its territorial, preventive and proactive character to address social vulnerabilities. The insertion of the psychologist as a professional of the reference team is ensured by CNAS Resolution No. 17, published on June 20, 2011, but it was not without its challenges. We bet on Appreciative Inquiry for the production of theoretical and methodological knowledge for the performance of psychologists at CRAS in valuing what works in this context in contrast to the vast literature on the difficulties encountered. Our objective was to investigate the meanings produced by psychologists who work at CRAS on what has been considered positive in this work, including the description of the organizational, structural elements and relational scenarios that allow these positive experiences to be occurring; in addition to understanding how the participants of this research face their daily work and what resources are used, collaborating to build a practice considered “ideal”. Seven psychologists from the interior of the state of São Paulo were interviewed, invited to participate in this research through the researcher's network and the snowball method. The participants were interviewed personally and via *skype* and the interviews were audio recorded and later transcribed. The Free and Informed Consent Form was signed in the face-to-face interviews. In *skype* interviews, the terms were read together with the participants and the consent was given verbally, in accordance with of Resolution nº 510/ 2016 of the National Health Council. The interviews were transcribed in full and literally and then, an analysis of thematic content was carried out. The themes were discussed from the literature of the area, from the social constructionist perspective and from Appreciative Inquiry. The research allowed the identification of success stories, overcoming obstacles and moments of competence of CRAS workers and what allows these experiences to happen, in addition to allowing professionals to identify what would be necessary for a practice closer than it would be considered “ideal” - both in structural terms and in professional training. Finally, we understand that AI was a tool that allowed content that responded to the objective to be produced.

Keywords: performance of the psychologist; Unified Social Assistance System; Psychology; Appreciative Inquiry.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	História do Sistema Único de Assistência Social	8
1.2	A inserção do(a) Psicólogo(a) no CRAS	13
2	JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS	22
3	MÉTODO	23
3.1	Perspectiva teórico-metodológica	23
3.1.1	A perspectiva construcionista social	23
3.1.1	Investigação apreciativa como recurso conversacional	28
3.2	Participantes	32
3.3	Estratégias para produção de dados	34
3.4	Procedimento de Análise dos dados	39
3.5	Aspectos Éticos	42
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	43
4.1	Eixo 1	43
4.1.1	Momentos de competência	43
4.1.2	Histórias de sucesso	51
4.1.3	Motivação para trabalhar no CRAS	62
4.2	Discussão ampliada Eixo 1	67
4.3	Eixo 2	73
4.3.1	Superação de obstáculos	73
4.3.2	CRAS Ideal	86
4.3.3	Atuação Ideal do Psicólogo no CRAS	94
4.4	Discussão ampliada Eixo 2	101
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	109
	REFERÊNCIAS	111
	APÊNDICES	117

1 INTRODUÇÃO

“Num país como o **Brasil**, manter a **esperança** viva é em si um ato **revolucionário**.”

Paulo Freire

1.1 História do Sistema Único de Assistência Social

A assistência social como um direito garantido pelo Estado passa a ser pensada a partir do movimento de redemocratização do Brasil, que trouxe em seu bojo uma grande necessidade de mudança na estrutura política e social vigentes, buscando ações que se mostrassem eficazes no combate à pobreza e à inclusão social e demandando do estado a elaboração de uma política pública que pudesse garantir a proteção social das famílias e indivíduos. O período anterior à constituição de 1988 foi fortemente marcado por uma tradição de práticas assistencialistas, com forte caráter filantrópico, caritativo e de benesse com interesses eleitoreiros e clientelistas. As ações neste período eram realizadas priorizando determinados segmentos e sem nenhum tipo de exigência de transparência nas ações realizadas. Neste período a ideia de universalidade de direitos tal como a constituição de 1988 traz não existia como uma obrigatoriedade (Couto et. al., 2014)

Em consonância com os movimentos sociais democráticos, a constituição federal de 1988 se configura como um marco importante quanto à garantia de direitos. Para a assistência social, em especial, há um avanço no que diz respeito à garantia de direitos assegurando, por meio dos artigos 203 e 204, o amparo a quem dela necessitar como responsabilidade do estado independentemente de contribuição prévia (Brasil, 1988). Após cinco anos de outorgada a constituição federal de 1988, há em 1993, a aprovação da Lei orgânica da assistência social- LOAS, que implementa a assistência social como política pública apresentando uma inovação para o campo na medida em que propõe a integração entre o econômico e social (MDS, 2004). Além disso, em termos práticos, essa lei define, organiza e dá as diretrizes para a o funcionamento da política de Assistência e reafirma, por meio de seu artigo primeiro, o Estado enquanto responsável pela seguridade universal dos cidadãos brasileiros.

“A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto

integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.” (Brasil, 1993).

Neste cenário político e social, a assistência social assume a responsabilidade em trabalhar com aqueles que estão socialmente desassistidos dentro de uma perspectiva de seguridade social previdenciária e assume competências dentro do tripé da seguridade social – composto por saúde, previdência social e assistência social (MDS, 2004). A assistência social apresenta o caráter inovador de uma política pública de seguridade social independente de contribuição com o sistema previdenciário, ou seja, a ideia de proteção não atrelada à um seguro onde a força de trabalho é trocada por garantias já que no período anterior à constituição muitos dos direitos sociais estavam atrelados ao trabalho formal, ficando os demais brasileiros relegados à filantropia e à benesse de entidades muitas vezes ligadas às igrejas, dependendo de ações caritativas para sua sobrevivência (Sposati, 2007)

Com a LOAS o Estado passa a ser universalmente o responsável pela garantia dos mínimos necessários para o bem-estar dos cidadãos. Couto et. al., (2014) reforçam o paradoxo de uma política pública como a de assistência social em um sistema político e econômico de caráter neoliberal pois ao mesmo tempo em que a moralidade clama pelo atendimento aos problemas sociais e ao atendimento aos pobres, a necessidade de ajustes econômicos e de investimentos sociais do estado escancaram a incompatibilidade e o caráter paradoxal da assistência social enquanto política pública. Assim, enquanto a constituição assegura os direitos fundamentais a toda a pessoa humana, a força econômica guiada pelo modelo neoliberal não reconhece os direitos adquiridos e tampouco os investimentos no campo do social, produzindo desarticulações constantes entre trabalho e sociedade. Apesar disso, a assistência social pensada enquanto direito pode ser também entendida como uma aposta em algo inovador para o país refletindo um ato de resistência à onda neoliberalista - que defende o bem-estar como responsabilidade individual em negação ao papel do estado neste cenário.

No período dos dez anos subsequentes à aprovação da LOAS foram anos de intensa fragilidade das conquistas realizadas até então. Embora o avanço da implementação do Benefício de Prestação Continuada (que consiste no pagamento de um salário mínimo para idosos e deficientes que não tenham condições de se proverem ou serem providos por sua família) tenha sido realizada com certa eficácia, houve também no período forte retorno de concepções filantrópicas, do primeiro damismo, presença massiva do terceiro setor e fragmentação das ações socioassistenciais, além práticas clientelistas, criando um conjunto que colocava em xeque os avanços conquistados até o presente momento (Sposati, 2007)

Em 2003, conforme exigido na LOAS, acontece a IV Conferência Nacional da Assistência Social, onde foram discutidas as principais necessidades na reestruturação e reorganização da política de Assistência Social, obtendo como principal resultado a publicação da PNAS (Política Nacional de Assistência Social) em 2004, que dentre outras alterações, delimita níveis de proteção (básica e especial), os objetivos a serem alcançados, bem como as ações pertinentes a cada um deles. Assim, inicia-se o movimento de implantação de uma política pública sistematizada e organizada pela Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB SUAS) publicada em 2005. Nesta norma há a primeira menção da assistência social enquanto sistema, promovendo uma mudança na estrutura, regulamentando o financiamento nas três esferas: União, Estados e Municípios. Além disso, indica a gestão compartilhada dos recursos através do pacto federativo, onde ficam atribuídas as competências de cada ente federativo nas ações socioassistenciais além de delimitar com mais especificidade os papéis atribuídos aos diferentes níveis de proteção (MDS, 2005).

Seguindo nesse movimento, de organização dos serviços e das diretrizes para gestão da política, em 2006 é lançada a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do suas (NOB RH), que dispõe sobre os recursos humanos para integrar as unidades de atendimento previstas no SUAS. Vale citar que, neste documento, há a inclusão do(a) psicólogo(a) como integrante da equipe mínima de profissionais do CRAS embora neste momento não fique clara a exigência do(a) profissional de Psicologia nos municípios de pequeno porte I (até 2.500 famílias referenciadas) e pequeno porte II (até 3.500 famílias referenciadas) onde o(a) profissional de nível superior citado como obrigatório é o(a) Assistente Social (MDS, 2006).

De acordo com PNAS, o objetivo da proteção social básica consiste na prevenção das situações de risco social decorrentes da vulnerabilidade ocasionada pela pobreza e privação ou acesso precário a bens e serviços, bem como por fragilização dos vínculos afetivos, sociais e comunitários por meio do desenvolvimento das potencialidades, aquisições e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Já a proteção social especial destina-se a situações de risco social e/ou violação dos direitos fundamentais e divide-se em média complexidade e alta complexidade. Na primeira, as famílias são atendidas quando há violação de direitos e/ou risco social, mas não há rompimento de vínculos familiares e o trabalho deve ser realizado de modo a preservá-los para evitar situações onde estes sejam rompidos. A proteção social especial de alta complexidade, por outro lado, atua em situações onde as famílias e indivíduos estão em situação de ausência total de vínculos e referências familiares ou comunitárias ou quando necessitam ser retiradas de seus núcleos familiares, demandando abrigo (MDS, 2004)

Para cada nível de proteção, existe um local onde os serviços, ações e programas devem ser ofertados. O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é a unidade pública estatal responsável pela oferta das ações da proteção social básica elencados na PNAS e pelos serviços normatizados e padronizados em todo território nacional pela Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (MDS, 2009b), enquanto a proteção social especial de média complexidade tem como unidade referenciada de atendimento o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Os serviços da proteção social especial de alta complexidade são locais de atendimento institucionalizado de abrigamento para famílias e indivíduos de acordo com a demanda existente, como por exemplo: Casa Lar, Instituição de Longa Permanência para Idosos, República, Família Acolhedora, Família Substituta, Albergue, Casa de Passagem entre outros. (MDS, 2004)

O CRAS tem um importante papel na consolidação do SUAS: sendo a unidade público-estatal de referência para oferta de serviços, benefícios e ações da política pública de assistência social busca articular os serviços de forma territorializada de modo a garantir acessos e incentivar o protagonismo social de famílias e indivíduos, exercendo função protetiva e buscando atender as necessidades da população antecipando-se ao agravamento de situações de risco social, organizando informações do território estrategicamente de acordo com sua dinâmica (MDS, 2009a).

Existe a ideia de que o CRAS representaria o que há de novo em termos de atuação na assistência social devido à inovação trazida pela proposta de atuar em termos preventivos e colocando grandes desafios para a área e a necessidade de incorporação de novas matrizes teórico metodológicas e técnicas para dar conta da proposta trazida no SUAS. Além disso, a construção de uma unidade que referencia a política pública de assistência social de forma territorializada coloca novos contornos e os preenche com novos sentidos a atuação da assistência social, ancoradas em uma identidade emancipatória e buscando a superação de práticas assistenciais pouco comprometidas com a mudança, além de possibilitar aos usuários maior clareza os papéis da política e de seus serviços através da instituição de uma base física e da continuidade nos serviços prestados à população (Couto et. al. 2014).

Para a implantação do CRAS deve-se levar em conta o índice de vulnerabilidade social do território, a fim de garantir o status de “porta de entrada” à rede de proteção prevista no SUAS. Esta unidade deve garantir o acesso da população aos serviços socioassistenciais pelo seu caráter territorial e funcionar como um organizador das diferentes políticas públicas daquele território, superando ações fragmentadas (MDS, 2009a). A própria noção de território no SUAS

busca a articulação dos serviços e uma atuação em rede, de modo a assegurar ao cidadão a cobertura de suas necessidades e aproximá-lo dos serviços disponibilizados pelo poder público. Sendo o território o espaço onde são materializadas e desenvolvidas as relações sociais, a proposta de territorializar os serviços busca também, acolher as diferentes áreas dentro de uma mesma perspectiva cidadina, e pode ser pensado também como um elemento fundamental na discussão sobre a utilização dos recursos públicos no atendimento às necessidades da população (Couto et.al. 2014).

Atualmente o CRAS deve ofertar os seguintes serviços, segundo a tipificação (MDS, 2009b): (1) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); que consiste em ações continuadas com o objetivo de prevenir situações de risco social por meio do fortalecimento da função protetiva da família, trabalhando com as potencialidades de cada uma delas e levando em consideração as diferentes constituições familiares; (2) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; que atua em caráter complementar ao PAIF, ofertado em grupos organizados por ciclos de vida a fim de prevenir situações de risco social, pautando-se no fortalecimento dos vínculos familiares, sociais e comunitários, trabalhando potencialidades dos usuários e garantindo o direito à vivência de cada ciclo assim como o acesso a possibilidades de emancipação para enfrentar situações de vulnerabilidade social; (3) Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com Deficiência e Idosas, que se caracteriza por um trabalho preventivo e domiciliar promovendo a inclusão social, o desenvolvimento da autonomia, a garantia de direitos e prevenindo o rompimentos de vínculos familiares, sociais e comunitários destes usuários que podem ter sua situação agravada evoluindo para violações de direitos tais como exclusão e isolamento.

O CRAS também é o responsável pela garantia de acessos à benefícios, além do já mencionado BPC e benefícios eventuais garantidos pela LOAS, que buscam prover recursos pontuais para o atendimento de família e/ou indivíduo que necessite de assistência momentaneamente e que não possa arcar com eles por conta própria, fragilizando a manutenção da família e/ou indivíduo. Esses benefícios fazem parte das garantias do SUAS em virtude de nascimento, morte, situações de calamidade pública e de vulnerabilidade temporária (Brasil, 1992). Também incluem programas de transferência de renda que podem ser de origem federal, estadual e municipal. Dentre os programas de transferência de renda, o maior e mais conhecido daqueles ofertados nos CRAS é o Programa Bolsa Família, programa do governo Federal que atende famílias que vivem em situação de pobreza e extrema pobreza, de acordo com parâmetros estabelecidos para fins de concessão do benefício.

Romagnoli (2016) compreende-se o trabalho do CRAS junto à comunidade como organizado em suas dimensões socioassistencial e socioeducativas sendo a primeira relativa à potencialização do apoio ao usuário para acesso aos direitos e a segunda relativa à inclusão social do mesmo por meio da visão deste como sujeito sociocultural inserido em um contexto social, político, econômico e cultural. Deste modo, as diferentes ações deste equipamento social são realizadas de modo complementar através da execução de seus serviços (PAIF, SCFV e atendimento à domicílio para pessoas idosas e com deficiência) e da concessão dos benefícios como segurança de acesso aos mínimos sociais, em busca da promoção de dignidade para seus usuários.

Como visto, a política do SUAS é bastante recente no cenário brasileiro e ainda está buscando sua consolidação enquanto política pública de estado, trazendo uma proposta de mudanças que encontra fortes resistências entre o novo modo de pensar os modos de operacionalização da assistência social (aquela que atua na garantia dos direitos assegurados constitucionalmente) e o velho que segue encarando a assistência como favor, tutela, clientela e messianismo. As mudanças trazem em seu bojo desafios, incertezas e inseguranças mesmo que representem avanços desejáveis. A forte herança do paternalismo e do patrimonialismo na assistência social são reflexo de uma sociedade baseada em um autoritarismo e hierarquizada e de suas raízes em práticas não-políticas sendo necessário, para a construção do SUAS, uma diretriz política de governo pela novidade que traz ao pensar a Assistência Social pela perspectiva de um Sistema Unificado. (Couto et. al. 2014).

A entrada do(a) psicólogo(a) no CRAS é recente e possui adversidades próprias para além daqueles relativos à implementação de um Sistema Único dentro da política pública de Assistência Social. A seguir apresentaremos um panorama destes desafios.

1.2 A inserção do(a) Psicólogo(a) no CRAS

A obrigatoriedade do(a) profissional de Psicologia como integrante de uma equipe de referência nos diferentes níveis de proteção do SUAS acontece a partir da resolução n ° 17 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), publicada em 20 de junho de 2011, que ratifica as equipes dos diferentes níveis de proteção e resolve o impasse por meio de seu artigo primeiro:

“Ratificar a equipe de referência, no que tange às categorias profissionais de nível superior, definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema

Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS, aprovada por meio da Resolução nº269, de 13 de dezembro de 2006, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS. Parágrafo Único. Compõem obrigatoriamente as equipes de referência: I - da Proteção Social Básica: Assistente Social; Psicólogo. II - da Proteção Social Especial de Média Complexidade: Assistente Social; Psicólogo; Advogado. III - da Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Assistente Social; Psicólogo.” (CNAS, 2011).

A partir deste marco, o Brasil passa a realizar concursos e fazer contratações massivas de psicólogos(as) para integrar as equipes do SUAS gerando “importantes campos de trabalho para os(as) psicólogos(as) em todo o país” (Silva & Corgozinho, 2011, p. 12). Segundo Macedo et. al. (2011), naquele ano, houve um aumento de 30% do número de unidades de CRAS em relação a 2009. Ainda segundo os autores, com a implantação destas unidades havia, na época, a expectativa do aumento das contratações de psicólogos(as) em pelo menos, 20% nos seis primeiros meses daquele ano, em nível nacional. Desta forma, a inserção do(a) psicólogo(a) nos serviços de assistência social configura-se como uma oportunidade de transformação dos serviços pelo trabalho interdisciplinar e uma chance de o(a) psicólogo(a) atuar como protagonistas deste espaço (Cruz, 2009).

Segundo pesquisas recentes, como a de Andrade e Moraes (2017) e de Motta, Castro e Pizzinato (2015) a partir de dados do Censo Suas de 2015, existem atualmente cerca de 9.507 psicólogos(as) em atuação nos CRAS, além de 15.424 psicólogos(as) atuando no SUAS em todas os setores. É, assim, o segundo maior contingente de profissionais de nível superior atuando em políticas públicas, sendo o SUAS atualmente um importante campo de trabalho. No período de implementação da PNAS, o campo da assistência social era ainda majoritariamente ocupado pelos profissionais de serviço social e, segundo Cruz (2009) naquele ano a Secretaria Nacional de Assistência Social encontrava dificuldades para obtenção de recursos humanos de serviço social e Psicologia que estivessem qualificados para o serviço. Este dado coloca em evidência a necessidade de o(a) profissional de Psicologia conhecer e se aprofundar nas questões pertinentes à atuação junto à política de assistência social (CFP e CFESS, 2007; Costa & Cardoso, 2010; Senra & Guzzo, 2012; Pereira & Guareschi, 2017). Ressalta-se ainda que, apesar da importante conquista para a categoria profissional, a inserção do(a) psicólogo(a) como integrante da equipe de um trabalho interdisciplinar não se deu sem seus desafios.

Segundo Oliveira et.al. (2011), a assistência social é um espaço controverso e que coloca em xeque a soberania dos pressupostos dos referenciais teóricos da Psicologia, bem como as

atribuições feitas ao(a) psicólogo(a), que segundo práticas consolidadas, estaria restrito a lidar apenas com o sofrimento e a subjetividade, apartados de um contexto social. Segundo Pereira e Guareschi (2017) a psicologia ao atuar dentro dos espaços de assistência social acaba por ser convidada, muitas vezes, à lógica normativa e de tutela às famílias atendidas, pelo imaginário presente em muitos espaços sobre “ser psicólogo” e o que seria próprio da atuação profissional, atuando de modo a psicologizar e patologizar as famílias e indivíduos atendidos pelo serviço sem muitas vezes compreender fenômeno político e social por trás da situação apresentada. Segundo Costa e Alberto (2017), o trabalho encontrado no CRAS não é totalmente desconhecido pelo profissional de serviço social, que já possui certa familiaridade com a proposta de trabalho e contato com a área por meio da promoção de estágios durante a graduação e do direcionamento para pós-graduações voltadas para as políticas sociais mas é incomum ao(a) profissional de Psicologia, que encontra uma condição de trabalho bastante angustiante e áspere.

A dificuldade da inserção e atuação dos(as) psicólogos(as) nos espaços públicos e no encontro com as demandas sociais não é fato novo. Desde a década de 70, houve início no Brasil um movimento em busca de um compromisso social da Psicologia motivado pelas dificuldades de atuação nestes contextos e também pela saturação destes(as) profissionais no mercado de trabalho, além da problematização pertinente sobre a elitização do saber psicológico e o pouco compromisso com as transformações sociais que estavam em evidência naquele período (Yamamoto & Oliveira 2010). Com o desenrolar de situações políticas e econômicas foram possíveis alguns avanços, mas este constitui-se ainda em um contexto de atuação bastante desafiador. Nos primeiros anos após a PNAS, vários estudos já apontavam as dificuldades encontradas com relação à atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS e muitas delas se perpetuam até os dias atuais e merecem destaque pela importância e pela frequência com que aparecem.

Um dos principais desafios é a ausência de uma formação que capacite o(a) psicólogo(a) para atuação junto às demandas sociais (Ximenes & Barros, 2009; Cruz, 2009). Os estudos apontam que os(as) profissionais têm, em sua grande maioria, uma formação voltada para uma atuação em clínica tradicional com atendimentos particulares e individualizados, sem necessariamente levar em conta a formação do sujeito a partir das questões sociais. Além disso, grande parte da graduação em Psicologia está voltada para avaliação psicológica, diagnóstico e atuação clínica, deixando o(a) profissional de psicologia bastante restrito em termos de estratégias para atuar junto às demandas sociais e comunitárias (Silva & Corgozinho, 2011;

Motta & Scarparo, 2013). Complementando a questão da precariedade da formação, o ganho de espaço de trabalho obtido junto às legislações como a NOB RH (2006), a inserção do(a) psicólogo(a) nestes espaços foi realizada de modo precário, ou seja, sem o embasamento e as orientações necessárias para dar conta das demandas apresentadas nos serviços de proteção em todos os seus níveis (Ximenes e Barros, 2009; Cruz, 2009; Silva & Corgozinho; Macedo et. al., 2011). Este fato é preocupante na medida em que pesquisas recentes como a de Santos (2014) colocam que muitas vezes as características pessoais foram colocadas como embasamento para as práticas profissionais, além de os(as) psicólogos(as) atuantes nesta área não terem contato prévio com o campo do social e tampouco familiaridade com as questões apresentadas nestes contextos.

Outro desafio significativo refere-se à ausência de referencial teórico-metodológico para a práxis dos(as) psicólogos(as) no CRAS, marcando o campo pela desprofissionalização e práticas pouco consistentes (Romagnoli, 2016). A atuação do(a) psicólogo(a) na política pública de Assistência Social não era considerada na academia como estando no rol de práticas profissionais reconhecidas como do(a) profissional de psicologia e estes atuavam, em grande parte, embasados pelo referencial teórico da psicanálise em uma atuação que se aproximaria da prática clínica. (Ximenes & Barros, 2009; Ansara & Dantas, 2010; Silva & Corgozinho, 2011; Motta & Scarparo, 2013). Aliada à falta de formação acadêmica, este fato coloca a necessidade do fomento de pesquisas que ofereçam elementos de referência teórico e prática para essa atuação visto que garantir a capacitação do(a) profissional está relacionada diretamente aos direitos dos usuários dos serviços de serem escutados qualificadamente (Costa & Alberto, 2017).

Somam-se a esses desafios, o desconhecimento da população das atribuições do(a) psicólogo(a) no CRAS (Costa & Cardoso, 2010), o estranhamento da comunidade em uma atuação que não seja pautada em fazer atendimento clínico com fins diagnósticos e/ou terapêuticos (Andrade & Romagnoli, 2010) e o conflito decorrente da exigência de uma atuação normatizante que atenda a interesses políticos partidários, ainda atraídos pela ideia da assistência social enquanto uma prática de benesses e clientelistas, afastada de uma atuação dentro do sistema de garantia de direitos (Ximenes & Barros, 2009).

Os demais desafios mencionados na literatura da área referem-se aos vínculos precários de trabalho, baixos salários e rotatividade do profissional no CRAS (Cruz, 2009; Macedo et. al., 2011; Senra & Guzzo, 2012). Mesmo com a NOB RH (2006) orientando que a forma de contratação dos(as) profissionais que integram a equipe mínima do SUAS seja via concurso

público, vemos, segundo estes autores, que a maioria dos vínculos de trabalho são feitos via contrato temporário de trabalho, por processos seletivos simplificados ou por meio de terceirização. Segundo o Censo Suas de 2010, citado na pesquisa de Pereira e Guareschi (2017), somente 35,6% dos trabalhadores de nível superior dos CRAS no Brasil são servidores efetivos, ou seja, contratados via concurso público. Diante da dificuldade encontrada neste campo de trabalho que somam questões sociais, funcionais e culturais próprias da assistência social, a estabilidade funcional e a contratação de trabalhadores por meio de concurso público buscam assegurar a isonomia dos atendimentos e também a diminuição da probabilidade de atendimento da população com fins divergentes daqueles dos direitos, diminuindo a possibilidade de manipulação política dos profissionais e da população (Couto et. al. 2014). Nestas circunstâncias - vínculos precários de trabalho aliada aos salários baixos, muitos profissionais não permanecem no serviço, aumentando a rotatividade do profissional e comprometendo o vínculo profissional-usuário apontados em pesquisas recentes como fundamentais para desenvolvimento satisfatório dos serviços de proteção (Romagnoli 2016; Pereira & Guareschi, 2016; Andrade & Moraes, 2017).

Neste panorama, com a inserção do(a) psicólogo(a) de forma precária, ou seja, sem que se apropriassem dos marcos legais que regulamentam a atuação e sem formação para atuar diante da imensa complexidade do campo “social” além da ausência de referenciais teóricos-metodológicos consistentes, Yamamoto e Oliveira, 2010, colocam que ao pensar a Psicologia na proteção social básica, nos deparamos com desafios relativos ao desenvolvimento da profissionalização da Psicologia, já que a formação, como mencionado, é dedicada em grande parte para atuação em contexto privado e de caráter liberal, não alcançando assim cenários complexos da realidade brasileira e solicitando conhecimentos que não foram elencados como relativos necessariamente ao saber psicológico – este resguardado ao sofrimento psíquico e aos tratamentos – enquanto que a prática em situações sociais e de pobreza demandam posturas críticas e posicionamentos ético-políticos dos profissionais (Couto et. al, 2014). Assim os trabalhos na área vêm questionando o modo como os(as) psicólogos(as) têm desenvolvido seu trabalho no SUAS que requer um modelo de trabalho que não faz condiz com o que é tido como relativo aos profissionais de psicologia dentro de sua formação acadêmica. Assim, são encontradas tentativas de adaptação de práticas já consolidadas pela profissão ao novo campo sem questionar sobre a validade e aplicabilidade no contexto do CRAS (Oliveira et.al., 2011; Macedo et. al. 2011; Ribeiro & Guzzo, 2014).

É bastante enfatizado, em todos os documentos técnicos e normativos dos órgãos responsáveis pelo bom funcionamento do CRAS (no caso o Ministério do Desenvolvimento Social, MDS) e também da Psicologia (no caso, o Conselho Federal de Psicologia, CFP) que a atuação do(a) Psicólogo(a) no CRAS não pode ter caráter psicoterapêutico e que deve estar pautada no compromisso social da psicologia, ou seja, na construção de saberes que possibilitem que os profissionais possam transformar a realidade social e auxiliar na diminuição da desigualdade social (CFP, 2008; MDS, 2009a, MDS, 2012). No entanto, diversas pesquisas revelam que uma grande parcela dos(as) psicólogos(as) faz atendimentos psicoterápicos como rotina e até mesmo como principal atividade, pela ausência de uma formação que seja capaz de dar diretrizes para a atuação em um contexto de grupos e instituições e que desenvolvam a capacidade de levar em consideração aspectos da comunidade e da subjetividade nos trabalhos sociais (Cruz, 2009). Na ausência de um referencial teórico metodológico que respalde a atuação dos(as) Psicólogos(as) no CRAS, muitos acabam compreendendo que esta seria a especificidade que teriam a oferecer para a população atendida o que é preocupante na medida em que estas práticas estão bastante distantes do que é preconizado na PNAS, bem como demonstra a desconexão entre a formação do(a) psicólogo(a) e a atuação junto às políticas sociais (Macedo et. al., 2015; Oliveira et. al., 2014; Leão et.al., 2014; Ribeiro & Guzzo, 2014; Dentz & Oliveira, 2013)

Desta forma, entende-se que somente a partir da superação dos modelos tradicionais de atuação e fortalecimento do profissional que poderá haver a possibilidade de diálogo sobre a contribuição efetiva da profissão para a política de assistência social (Senra & Guzzo, 2012). Os profissionais necessitam, desta forma

“... transcender o que foi posto em sua formação e pensar alternativas, estratégias para atuar na Assistência Social. Somente o que está posto na formação acadêmica não é mais suficiente para esse tipo de trabalho; por isso a importância de almejar e trabalhar em prol da transformação, da reinvenção das práticas cotidianas.” (Motta & Scarparo, 2013, p. 233).

Existe, no entanto, grande esforço na construção de práticas comprometidas com a realidade dos CRAS, como por exemplo, o empreendido pelo CREPOP (Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas) – órgão vinculado ao CFP, entidade que trabalha no sentido de identificar as práticas dos(as) psicólogos(as) nos espaços públicos, discuti-las e produzir diretrizes para os(as) psicólogos(as) atuantes nas políticas públicas; e também pelo CRP – SP com a produção de cadernos temáticos em diversas áreas, com o intuito de produzir

referências para a atuação profissional a partir de questionamentos ético políticos de assuntos que permeiam o dia-a-dia do(a) profissional de psicologia nos CRAS (CRPSP, 2016) Além disso, “até o final de 2011 foram produzidas nove referências para a atuação do(a) psicólogo(a), e mais onze pesquisas estão em fase de coleta e de análise de dados, o que configura um extensivo estudo no campo das políticas públicas” (Oliveira, 2014, p. 42). Assim, os documentos confeccionados são resultado da produção de conhecimento a respeito da intervenção profissional em políticas públicas intencionando que a sociedade possa dispor destes para que possam ser compostas referências para uma atuação atrelada à dimensão ético-política da assistência social a partir do envolvimento da categoria profissional na produção de conhecimento (CFP, 2008). Motta, Castro e Pizzinato (2015), ao fazerem um levantamento bibliográfico do período que compreende os dez anos entre 2004 e 2014 sobre a psicologia nos CRAS, enfatizam o crescimento de publicações nos últimos anos e com maioria publicada em revistas com classificação A2, o que segundo os autores, reconhece a necessidade de abordar o tema enquanto área de atuação e de pesquisa dos(as) profissionais de Psicologia.

Embora alguns psicólogos(as) do Brasil afirmem ter como referência os manuais técnicos normatizadores, ainda não está totalmente claro para o(a) profissional de Psicologia o que seria próprio de sua profissão neste campo de trabalho. Apesar da produção de documentos pelos conselhos (Conselho Federal de Psicologia e Conselhos Regionais de Psicologia) a proposta do SUAS para a proteção social básica possui diretrizes muito generalistas as ações entendidas como psicológicas acabam por ser dificultadas (Silva & Corgozinho, 2011; Yamamoto & Oliveira, 2010). A indiferenciação entre as ações colocadas pelos manuais técnicos enquanto especificidades de cada profissional integrante das equipes do CRAS, segundo alguns autores (Andrade & Romagnoli 2010; Senra & Guzzo, 2012), acabam gerando uma necessidade de demarcar territórios em uma tentativa de encontrar uma identidade profissional dentro da proposta da proteção social básica, produzindo muitas vezes um isolamento de práticas quando o ideal seria a criação de um trabalho interdisciplinar. Em outras palavras, muros foram construídos em um trabalho que essencialmente deve construir pontes. Além disso, existe a crítica de que os manuais apontam a necessidade de que o(a) psicólogo(a) atue em conformidade com o compromisso social da profissão, mas não deixam explícito como fazê-lo, deixando a cargo do(a) psicólogo(a) a definição de estratégias e procedimentos, além de exigir criatividade para inovação das práticas profissionais (Cordeiro et al., 2016).

Mesmo realizando práticas tidas como condizentes como práticas do(a) psicólogo(a) em comunidades, por exemplo, muitos profissionais não conseguem reconhecer estas como

práticas do(a) psicólogo(a) no contexto do CRAS, por questões relacionadas à ausência de referências mais específicas nos referidos manuais (Sobral & Lima, 2013). No entanto, existe grande necessidade de apropriação do conhecimento produzido para a atuação neste contexto e sugere-se que ela seja feita também na academia, a fim de delimitar o trabalho a ser realizado, bem como respaldar suas ações (Silva & Corgozinho, 2011). Além disso, segundo Motta, Castro e Pizzinato (2015):

“... por mais que o SUAS esteja ancorado em leis com *status* de Política de Estado, a sua concretude, também, depende das relações estabelecidas e da formulação de uma agenda de pesquisa que possa dar continuidade e intensificar a produção de conhecimento entre a psicologia e a assistência social” (p. 346).

Desta forma, o grande desafio está na transformação das orientações em ações que possam ser reconhecidas como do(a) profissional de psicologia - o que exige muito debate, conhecimento das políticas sociais, reflexões que levem em conta os aspectos éticos da profissão e que sejam sensíveis às demandas dos usuários e dos territórios nos quais estão inseridos, mas também, empenho do(a) profissional que se dispõe a trabalhar na política pública de Assistência Social (Cordeiro et al., 2016; CRPSP 2016).

Pesquisas mais recentes sobre a atuação do(a) Psicólogo(a) neste campo, como a de Pereira e Guareschi (2016) tem enfatizado, por exemplo, a necessidade de pensar a atuação no CRAS através do aspecto relacional, ou seja, nas construções cotidianas e nas relações estabelecidas entre os(as) profissionais e usuários como fundamentais para o desenvolvimento e para que os objetivos sejam alcançados. Os pesquisadores defendem que o(a) psicólogo(a) no CRAS, possibilita um encontro que promove as múltiplas subjetividades e intersubjetividades através de uma escuta qualificada e assim pode resgatar as possibilidades destes sujeitos, que poderiam ter estas particularidades suprimidas pela condição material precária, ao concebê-los em toda sua complexidade e abarcando os contextos nos quais estão inseridos. Deste modo, segundo os autores, os profissionais abrem-se para a dimensão ético-política do seu trabalho e “... ao invés de práticas agenciadoras de subjetividades, pode-se ter uma psicologia questionadora de suas próprias concepções e ações vendo nos(as) usuários(as) possibilidades de relações e parcerias micropolíticas de transformação” (p.109) o que tem se mostrado de grande importância para a atuação no SUAS.

Romagnoli (2016), coloca também em sua pesquisa sobre a necessidade de apostar nas relações cotidianas denominadas pela autora como “micropolíticas” como forma de burlar a impotência que o trabalho no CRAS produz nos(as) trabalhadores que atuam nas coletividades

quando são convidados para o encontro com a alteridade. Coloca ainda que as dificuldades encontradas podem ser encaradas como possibilidade de criar algo novo que se reinventa no cotidiano e convida para enfrentamentos que “(...) apostem nas mudanças em nós, entre nós, em nossa mentalidade assistencialista e individualista, deixando vir à tona micropolíticas do desejo de uma sociedade com menos desigualdade” (p. 160). Ainda segundo a autora,

“... quem decide trabalhar com promoção social não pode perder a capacidade de produzir outras composições, a capacidade de fazer a vida respirar, de gerar atmosferas. A atmosfera da vida é devir algo que não sabemos, localizar-se na passagem para algo, optando por encontros que potencializem, reinventando dispositivos de se colocar no mundo que escapem da exclusão social.” (p. 159-160).

Pensando em todos os aspectos que permeiam a presença e atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS, e entendendo que respostas necessitam ser produzidas levando todos eles em consideração, esta pesquisa buscou responder a essa demanda frente ao cenário descrito na medida em que propõe um estudo que valorize o conhecimento produzido pelos(as) próprios psicólogos(as) que atuam nesse contexto a partir de relatos do que, em meio a possíveis dificuldades, colocam o que está dando certo, o que funciona e o que tem sido considerado como efetivo em seu trabalho. Para tanto, propomos uma forma específica de abordar este tema, cujo foco são perguntas apreciativas e que possibilitem a produção de um conteúdo que possa, de alguma forma, responder à estas questões.

2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

Esta pesquisa se justifica: a) na recente entrada do(a) psicólogo(a) nos Centros de Referência de Assistência Social como parte obrigatória de uma equipe de referência de profissionais garantida por legislação da área; b) nos desafios encontrados na inserção desse(a) profissional nesse campo, identificados na literatura da área; c) no potencial de um estudo inspirado na Investigação Apreciativa em um contexto desafiador; d) na possibilidade de exploração do que está dando certo nessa atuação, permitindo entender como ampliar e potencializar esses efeitos para outros contextos; e) na necessidade de produção de conhecimento teórico-metodológico para atuação dos(as) psicólogos(as) no CRAS; e f) na valorização daquilo que funciona nesse contexto em contraponto à vasta literatura sobre os desafios.

Portanto, são objetivos desta pesquisa:

Objetivo geral: Investigar os sentidos produzidos com psicólogos(as) que atuam no CRAS sobre o que tem sido considerado positivo nessa atuação.

Objetivos específicos:

- 1) Compreender a descrição dos elementos organizacionais, estruturais e dos cenários relacionais que permitem que essas experiências positivas estejam ocorrendo;
- 2) Compreender como os(as) participantes desta pesquisa enfrentam seu cotidiano de trabalho e quais os recursos utilizados, colaborando para a construção de uma prática considerada “ideal”.

3 MÉTODO

3.1 Perspectiva teórico-metodológica

3.1.1 A perspectiva construcionista social

Esta é uma pesquisa sustentada pela perspectiva construcionista social e, a partir deste modo de produção de conhecimento, entendemos que os modos de ser e estar em uma cultura sustentam-se pelos sentidos e valores que são compartilhados em determinada comunidade. Desta forma, a pesquisa construcionista social e a construção do conhecimento passam pelo entendimento que as pesquisas são produtos situados historicamente e partem de uma visão de mundo que surge da interação dos pesquisadores com o mundo possibilitando compreensões e métodos de avaliação para o que “faz sentido” para aquela comunidade científica, apontando para o que é entendido como válida em sua atuação. Assim, a orientação construcionista social convida a investigar nossa postura, reflexivamente, para um entendimento de como estamos implicados no processo de pesquisa e nas escolhas que são feitas quando decidimos olhar para determinados pontos (McNamee, 2017).

Ao pensar a pesquisa em Psicologia não dificilmente são encontradas dualidades compreendidas como excludentes entre si. Além disso, a representação do que é considerado como pesquisa está relacionada à ideia de descoberta, ou seja, o mundo será entendido e compreendido através de um método que será “melhor” na medida em que se aproxime da “verdade das coisas”. McNamee (2014) sugere que as diferentes formas de se fazer pesquisa sejam entendidas como “mundos de pesquisa”, pois estes são construídos através de negociações históricas e estão situados em comunidades, dentro de um contexto de compreensão. Estar dentro de um mundo de pesquisa implica em uma forma de ação coerente com normas e expectativas e também em uma postura adotada na interação com o ambiente, cujo conjunto servirá como parâmetro para auto-avaliação e para avaliação dos outros habitantes de um mesmo mundo. Não dificilmente, pode haver estranhamento entre diferentes formas de enxergar uma mesma realidade devido às diferenças entre os métodos. Assim, para fins explicativos, abaixo estão situadas as diferenças mais comuns entre os métodos quantitativos, qualitativos e relacionais para que sejam estabelecidos alguns pontos de convergência e divergência entre estas formas de fazer pesquisa. No entanto esta diferença é assim apresentada de forma bastante simplificada, partindo do que é mais comumente atribuído

a um ou outro método, sem deixar de levar em consideração as diferenças encontradas em estudos mais pormenorizados.

Quadro 1: Entendendo consistência e Inconsistência entre mundos de pesquisa

MÉTODO CIENTÍFICO	ENTENDAMOS	TRANSFORMEMOS
Quantitativo tradicional diagnóstico Prática baseada em evidência	Qualitativo tradicional interpretativo	JUNTOS Construcionista relacional
Provar	Entender	Mudar
Observar	Descrever/interpretar	Cocriar
Pesquisador/sujeito	Pesquisador/participantes	Copesquisadores
Verdadeiro ou falso	Sentidos situados	Produzir novos sentidos
Verdade passível de descoberta e mecanismos de causa/efeito	Conhecimento contextualizado e múltiplas realidades	Produzir novas realidades
Estatisticamente válido	Autêntico para os participantes	Localmente útil/generativo
Generalizável e replicável	Possivelmente transferível	Local e histórico, coevolução
Descobrir a verdade	Expandir insight	Gerar possibilidades

Fonte: McNamee, 2014, p. 108.

Ainda pensando sobre a necessidade de uma representação gráfica que contemple as ideias da pesquisa relacional, o esquema abaixo representa a orientação construcionista social de modo mais próximo a seus pressupostos, na medida em que estão em intersecção, não dando margem para nenhum tipo de interpretação que pressuponha haver uma hierarquia, já que “esta conversa não é sobre certo ou errado, bom ou ruim, verdadeiro ou falso, evidência ou opinião. É uma conversa centrada na investigação reflexiva. Como tal, ela nos convida a considerar quais comunidades linguísticas estão falando e quais estão silenciadas”. (McNamee, 2014, p. 114).

Figura 1 - Mundos de pesquisa em intersecção

Fonte: Mcnamee, 2014, p.115.

O discurso construcionista social emerge de um movimento presente em diversas áreas do saber denominado pós-modernidade que defende, de modo geral, possibilidades várias de narrativas, entendendo sempre que não existe nenhuma narrativa única e absoluta para a descrição de algo, ou seja, que não existe verdade absoluta. Desta forma, o discurso científico na pós-modernidade é entendido não como uma forma de acesso a uma realidade externa que seria acessível independentemente do modo como é descrita, mas como uma possibilidade de narrar os acontecimentos por meio de discursos que produzem e são produzidas pelos modos de estar no mundo (Moscheta, 2014).

Assim, falar de uma ontologia do construcionismo social, ou seja, o que ele *é* seria problemático na medida em que mesmo esta tentativa seria produto de uma construção social, não sendo, assim, o retrato de uma realidade, pois cada vez que os pesquisadores relacionam-se entre si e com a comunidade científica, são produzidas novas formas de ser e de conhecer, sendo difícil delimitar qual seria, então a mais verdadeira. Entende-se assim que se a realidade passa a ter valor de acordo com a comunidade linguística em que está inserida, falar do que seria 'o' construcionismo social seria como uma armadilha, pois iria de encontro à ideia de que poderia ser definido enquanto "realidade em si mesma, independente de nossas formas de nossas formas de descrevê-lo" (Souza, 2014 p.49) consistindo em uma contradição epistemológica. Por isso, o foco está na necessidade de entender o Construcionismo Social enquanto uma postura filosófica que buscaria pormenorizar quais os processos que levam à compreensão de determinado fenômeno na forma como é validado socialmente.

Epistemologicamente, Gergen em 1985 apresenta os pressupostos que seriam compatíveis com a investigação construcionista social. São eles:

- a) Os termos por meio dos quais explicamos o mundo e a nós mesmos não são ditados pelos objetos estipulados por estes relatos;
- b) Os termos e as formas por meio das quais alcançamos o entendimento do mundo e de nós mesmos são artefatos sociais, produtos de trocas históricas e culturalmente situadas entre as pessoas;
- c) O grau em que uma dada explicação do mundo ou do eu é sustentada no tempo não é dependente de sua validade objetiva, mas das vicissitudes do processo social;
- d) A linguagem deriva seu sentido dos encontros humanos a partir da maneira que funciona dentro dos padrões de relacionamento;
- e) Avaliar as formas de discurso existentes é avaliar padrões da vida cultural.

Desta forma, o discurso científico na pós- modernidade compreende a inexistência de uma verdade universal e situa-se como uma das formas de contar sobre como o conhecimento desencadeia efeitos nos modos de vida produzidos, além de suscitar o questionamento sobre as possibilidades e os limites das descrições acerca da compreensão do mundo: “(...) se o que temos são versões multiplicadas, não uma realidade única, resta-nos perguntar: De quem é a voz que conta a história? Quais são seus interesses? (...). Ela não representa uma realidade, mas busca construí-la segundo o modo que lhe interessa” (Moscheta, p.34).

Para o construcionista, cada empreendimento em pesquisa é uma possibilidade de criar novas formas de interação com o mundo. Esta ênfase nas possibilidades, no reconhecimento de alternativa, na apreciação e na curiosidade são centrais na pesquisa construcionista social. Deste modo, não se busca verificar o que é certo ou errado ou valorar formas de pesquisa como boas ou ruins, mas sim pautar-se na investigação reflexiva do que está sendo estudado e como esta escolha prioriza algo e negligencia outras possibilidades bem como busca entender que vozes estão sendo escutadas e quais vozes estão sendo silenciadas e quais as implicações disso para a construção do conhecimento tido como válido. Assim, a pesquisa construcionista social entende que a linguagem não é um veículo utilizado para transmitir ideias ou representar a realidade, mas entende a linguagem como um processo relacional. Há uma mudança na centralidade do que é priorizado na pesquisa que vai do interesse nos indivíduos autocontidos em direção a processos interativos, ou seja, o que fazem juntos e o que produzem quando o fazem. Deste modo, “não há método construcionista *per se*” (McNamee, 2014 p.116) e tampouco neutralidade. Em última instância, o que fazemos sempre possui uma intencionalidade de

produção de subjetividades que atendam a um modo “esperado de viver” e que sejam governáveis (Foucault *apud* Moscheta, 2014 p. 38) Assim, o campo da ciência demandaria discursos científicos críticos e atentos às suas implicações.

Spink (2013) esclarece como as dificuldades mais comumente encontradas nesta forma de fazer pesquisa são superadas epistemologicamente. Abaixo são apresentadas soluções para o que a autora apontou como considerados pontos de questionamento sobre a pesquisa construcionista social:

- ❖ **Indexicalidade = Validade/ Fidedignidade:** A indexicalidade para a pesquisa construcionista social está relacionada à pressupostos tradicionalmente denominados como validade e fidedignidade nas pesquisas tradicionais realistas. Enquanto a validade buscaria uma vinculação suficientemente forte entre a o que está sendo medido e a medida encontrada, a fidedignidade propõe-se a sustentar a replicação em outros contextos. Na pesquisa construcionista social estes conceitos são justificados pela indexicalidade que seria referente à situacionalidade, ou seja, a vinculação com o contexto específico onde a pesquisa é realizada e a exploração de forma plena deste. O pesquisador construcionista social entende que a realidade é dada por um processo histórico, cultural e dinâmico e que cada contexto é único e produzirá um conhecimento situado e contextualizado.
- ❖ **Variáveis intervenientes = Inconclusividade:** Em pesquisa tradicional entende-se que o controle das variáveis seria indispensável para que resultados mais precisos e coerentes sejam encontrados, a fim de que os resultados encontrados possam ser generalizados. A pesquisa construcionista social entende que os fenômenos sociais são demasiado complexos e que o controle de todas as variáveis intervenientes seria impossível. Esta dificuldade é superada ao que o pesquisador se propõe a analisar todos os aspectos possíveis e explicita ao máximo o que foi deixado de fora, de modo que a impossibilidade de generalizar resultados é superada pela ideia de inconclusividade.
- ❖ **Neutralidade = Reflexividade:** Diz respeito às influências geradas pela presença do pesquisador na pesquisa. A pesquisa tradicional compreende o método como algo que aproximaria o pesquisador de uma realidade enquanto verdade da *coisa em si*. A pesquisa construcionista social, no entanto, entende que a presença do pesquisador influencia diretamente nas coisas que são ditas e na forma como são ditas sendo precioso, desta forma, compreender como a presença deste leva ao resultado

encontrado. São analisados em dois níveis: a) *Reflexividade pessoal* que analisa como os interesses e valores do pesquisador influenciam o delineamento e a interpretação dos dados e; b) *Reflexividade funcional* que pensa o lugar ocupado pelo pesquisador e de que modo ele influencia no resultado encontrado.

- ❖ **Rigor = Visibilidade:** O Rigor da pesquisa construcionista social está na pormenorização de como o pesquisador está implicado no processo de pesquisa, dando visibilidade a todas as fases do processo, em consonância com a postura filosófica adotada.

3.1.2 Investigação apreciativa como recurso conversacional

Para o(a) construcionista social a linguagem produz realidade. Como aponta McNamee (2014), o que encontramos em nossas pesquisas científicas tem mais relação com as perguntas que fazemos do que com o encontro com uma “evidência fatural”, ou ainda: “o que fazemos juntos *produz* nossos mundos sociais” (p. 105).

Dessa forma, somos levados a refletir sobre os conhecimentos que produzimos quando nos implicamos em um processo de investigação científica, sendo necessário considerarmos a que estamos dando voz e o que está sendo silenciado dentro da perspectiva adotada. Entendemos, portanto, que toda pesquisa é intervenção e uma pesquisa que busque transformações sociais deve pautar-se pela busca de novas práticas que permitam a superação do que foi identificado como problema na pesquisa por meio da produção de novos sentidos que possam ser compartilhados por meio da produção de conhecimento científico, produzindo uma mudança na vida cultural (Gergen & Gergen, 2010; McNamee, 2014).

A Investigação Apreciativa (IA), uma proposta de intervenção de mudança institucional que tem sido utilizada também como método de pesquisa, propõe investigações com perguntas positivas e de resgate de recursos em contextos de dificuldades, conflitos e predomínio de situações problemáticas (Reed, 2007). A IA problematiza os estudos com foco apenas naquilo que é problemático entendendo que se perguntas são feitas de modo a direcionar o olhar para os problemas, as respostas serão relativas a estes problemas, criando resultados e realidades que dizem sobre problemas. Por outro lado, se as perguntas são feitas sobre o que funciona e o que motiva as pessoas, construímos uma realidade de potenciais (Souza, McNamee & Santos, 2010). Ressalta-se aqui novamente o caráter pragmático da linguagem na perspectiva construcionista social. Assim, a IA se propõe a sensibilizar sobre nossas escolhas quando elaboramos nossas

questões de pesquisa e refletir a quem as direcionamos e como engajamos os outros a pensar sobre a realidade que vivenciam (Gergen & Gergen, 2010).

Segundo Rogers e Fraser (2003) a IA pode ser útil em situações de dificuldades de alta complexidade que já tenham passado por avaliações que detectaram os problemas existentes e necessitam de energia para seguir adiante. Os autores defendem que uma avaliação que mantenha seu foco no déficit pode acabar deixando as partes envolvidas com um alto grau de estresse e frustração. Neste caso, a IA pode servir como uma estratégia de resgate das iniciativas que podem ser ofertadas e sobre como o que é considerado bom pode ser construído e pode servir como uma forma de reconexão com o que é “útil, valioso e importante” (p. 80). A IA é tida como um processo que, através da metodologia de contação de histórias, permite que várias vozes sejam ouvidas e que as mais variadas construções sociais tenham espaço. Em situações complexas que sofrem influência de relações de poder, a IA pode ser bastante útil para o trabalho com estas populações, pois o processo de empoderamento requer foco intencional (Cockell & McArthur-Blair, 2012).

Muitas vezes acusada de ingênua, idealista e/ou de promover uma visão demasiado higienizada da vida humana pelo fato de se focar em experiências positivas – o que muitos entendem como uma forma de ocultar os problemas - a IA também pode ser descrita como uma forma de contornar dificuldades e encontrar soluções para problemas conhecidos na medida em que focar no que funciona e no que precisa ser feito impulsiona colaboradores pela diminuição da possibilidade de culpabilização e/ou individuação de um problema, posto que o foco é direcionado para outro lugar que não encontrar o déficit, o culpado ou o “bode expiatório” (Reed, 2007). A IA não elimina a possibilidade de falar sobre problemas, apenas propõe uma postura apreciativa como uma forma de engajar positivamente em prol de soluções, criando uma realidade onde as pessoas possam elaborar práticas aplicáveis em direção ao objetivo desejado, focando em dar suporte para obterem juntas histórias de desenvolvimento que elas podem construir.

Esta forma de interagir com o mundo a ser pesquisado por meio da descrição do que funciona e do desenvolvimento de planos para o futuro nos dá ideia do processo de construção do conhecimento através da ação e da criação/identificação de estratégias para o futuro, pontuando as possibilidades de mudança (Reed, 2007). Ao explorar os relatos sobre experiências positivas não estamos negando nenhuma das dificuldades encontradas, mas sim buscando dar espaço de produção de conhecimento para aquilo que tem sido pouco explorado e que pode oferecer elementos para entender como ampliar essas experiências para outros

contextos (Souza, McNamee & Santos, 2010).

Enquanto intervenção, a IA necessita que sejam seguidos alguns passos, denominados como 4 D(s) (Reed, 2007):

- Descoberta (Discovery): consiste em um resgate apreciativo sobre as aspirações mais profundas para a atividade a ser realizada; o que dá vida a ela;
- Sonho (Dream): consiste em um vislumbre sobre o que o futuro pode ser. Nesta fase os participantes são convidados a de fato sonharem, sem as restrições do dia-a-dia para o desenvolvimento das ideias. Constrói resultados da fase da descoberta.
- Construção (Design): Nesta fase, os participantes trabalham juntos para a construção de planos para o futuro. É necessário construir objetivos a serem alcançados e uma atuação que envolva o grupo como um todo, com suas limitações e potencialidades.
- Entrega (Destiny): Início do plano de ação, é a fase de delimitar tarefas para a realização dos objetivos construídos na fase anterior e deve ser pensado através de ações específicas e combinados entre os membros. Este estágio é delineado através dos estágios anteriores, como o da descoberta, a partir de experiências de sucesso no passado.

Já como método de pesquisa, a IA estrutura-se a partir dos princípios de: a) simultaneidade, que entende que investigar algo é intervir na medida em que a construção daquela realidade está acontecendo também no momento da pesquisa; b) no princípio poético, a partir do qual exploram-se as diferentes possibilidades interpretativas de uma mesma realidade; c) o princípio antecipatório, no qual entende-se que a maneira pela qual a pessoa pensa seu futuro influencia a forma como ela se direciona para ele, e d) o princípio positivo, que constata que quando as pessoas resgatam e relatam aquilo que é positivo em sua vida mostram-se mais engajadas na conversa e podem ter novas ideias ou maior clareza sobre o que as motiva em sua atuação e o que é necessário para tanto (Souza, McNamee & Santos, 2010).

Esses princípios nos inspiraram na escolha das perguntas das entrevistas nesta pesquisa, que ao invés de abordarem as dificuldades vivenciadas pelo(a) psicólogo(a) no CRAS, aspecto amplamente abordado na literatura da área, abordavam momentos nos quais os(as) psicólogos(as) se sentiam competentes e admirados(as) pelos(as) colegas e usuários(as) do serviço. Apostamos que essa produção de conhecimento, não neutra e intencional, poderia produzir sentidos sobre o trabalho desse(a) profissional nesse serviço para a reflexão sobre alternativas às dificuldades vivenciadas. As perguntas do roteiro relacionadas a esse princípio foram: *“Quando você sente que está realizando um bom trabalho no CRAS? O que permite que*

você atue dessa maneira?”, “Como seus(suas) colegas descreveriam o que você faz de melhor no serviço?”, “Como você acredita inspirar seus(suas) colegas de trabalho a pensar sobre o trabalho do(a) psicólogo (a) no CRAS?”, “Como você acredita que os(as) usuários/as descreveriam o que você faz de melhor no serviço?”, “Conte uma história de sucesso em sua atuação no CRAS. O que te inspirou a agir dessa maneira? O que te deu suporte? O que você considera que ajudou para que essa prática fosse bem-sucedida?”; “Conte uma história onde houve superação de algum obstáculo no seu cotidiano de trabalho. O que auxiliou essa superação? Quais foram os recursos utilizados? Você consegue visualizar esses recursos sendo utilizados em outras situações? Quais?”; “O que mantém você motivado(a) a trabalhar no CRAS?”.

O foco apreciativo dessas perguntas responde ao pressuposto da IA de que mesmo nas mais difíceis situações há algo de bom a ser apreciado pelas pessoas em seu trabalho. Explorar perguntas apreciativas permite dar luz a esses aspectos e ampliá-los na conversa de modo a reconhecer o que permite sua existência. No caso de nossa pesquisa, apostamos que essas perguntas nos permitiriam entender o que os(as) psicólogos(as) descreviam sobre o que faziam, como faziam e o que os ajudava a fazer, quando se descreviam como competentes.

Também incluímos no roteiro perguntas com o foco no futuro, que na IA são realizadas para o resgate dos sonhos das pessoas sobre sua situação, no caso, sobre o trabalho no CRAS: *“Suponhamos que um dia você chegou no seu trabalho e tudo o que deseja para este contexto de atuação está realizado. Como é este cenário?”; “Ainda pressupondo que você esteja neste cenário, como seria sua atuação como psicólogo(a) no CRAS?”.* Essas perguntas também permitem explorar o que os(as) psicólogos(as) entendem como cenário ideal de atuação e entender o que permitiria esse cenário se concretizar.

Ao abordar as histórias de sucesso dos(as) participantes da pesquisa, os momentos de competência e os momentos de superação de obstáculos e questionando sobre o que lhes dá suporte e o que possibilita que estes momentos aconteçam, estamos buscando pelos modos pelos quais os recursos estão presentes e como são disponibilizados, em um comprometimento com a realidade local. Em um contexto de tantos desafios como o cotidiano de trabalhadores(as) do CRAS isso pode ser bastante útil na medida em que o cotidiano de trabalho pode acabar produzindo uma desconexão das motivações mais profundas destes(as) profissionais para sua atuação. Segundo Reed (2007), aquilo que focamos – neste caso, resgate de vivências positivas e identificação de competências e de momentos de experiências onde as coisas foram bem feitas - pode promover uma realidade potente para lidar com as adversidades impostas pelo cotidiano,

ao invés de uma realidade onde as coisas estão sempre falhando.

Ao mesmo tempo, ao buscar histórias de sucesso em um contexto como o do CRAS assumimos, enquanto pesquisadoras, um risco na medida em que a palavra “sucesso” carrega em si um sentido bastante forte e que conduz muitas vezes a alguma experiência focada no indivíduo, a uma ideia de empreendedorismo ou mesmo “perfil” – como se o sucesso estivesse no(a) trabalhador(a), sem levar em conta os empecilhos de cada contexto e as adversidades do dia-a-dia na atuação em uma política pública. Isso se torna ainda mais crítico quando, somadas à necessidade de uma condução adequada da IA, poder ser produzido um efeito de personificar algo sem necessariamente levar em conta o modo como este “algo” ocorre.

Rogers e Fraser (2003) apontaram a possibilidade de efeitos como os acima mencionados serem gerados com o uso da IA sem o adequado preparo epistemológico e compreensão no que esta prática consiste, possibilitando uma abordagem que pode vir a se tornar somente um meio de dizer coisas positivas sobre algo e conduzindo a resultados com poucos fundamentos ou mesmo à autocongratulação dos(as) participantes que podem distanciar-se de assuntos difíceis ou oferecer dados incompletos.

Legitimamos enquanto pesquisadoras a preocupação sobre o foco no sucesso como possibilidade de produção de efeitos como por exemplo, conduzir à ideia de que cortes de recursos e maior precarização nas condições de trabalho poderiam ser feitos sem impacto direto nos resultados, mas apostamos também que trazer o que é feito de bom e inovador e fazer circular esse conhecimento no campo pode ser uma estratégia relevante, desde que todos os aspectos contextuais sejam considerados. Reed (2007) coloca que a utilização da IA em ambientes de trabalho de muito estresse e grande pressão não busca evitar ou ignorar as vivências negativas e que as entrevistas são uma negociação entre entrevistador(a) e entrevistado(a) além do que a experiência mostra que se a necessidade em falar de problemas existir, há espaço para que isso aconteça. A imagem do(a) pesquisador(a) muitas vezes carrega uma carga negativa e coercitiva, demandando que o (a) entrevistado(a) tenha que estar constantemente respondendo de um lugar onde tenha que se justificar sobre suas ações. A mudança de uma postura defensiva de encontrar problemas e culpados(as) para uma postura de exploração de forças leva tempo e requer uma negociação constante para que possa se mover de posições negativas para posições apreciativas.

3.2 Participantes

Foram entrevistados(as) sete profissionais de psicologia recrutados a partir do método bola de neve por meio da rede de contatos da pesquisadora. Assim, o único critério para participação nesta pesquisa foi estar atuando no Centro de Referência Social na data da entrevista.

Dos(as) sete entrevistados, cinco atuavam em CRAS de municípios considerados como de pequeno porte (MDS, 2005) - embora dois dos municípios estivessem no processo de transição para médio porte, com a perspectiva de abertura de mais uma unidade de CRAS naquelas cidades. Os(as) outros(as) dois entrevistados atuavam em municípios de médio porte, que contavam com mais de um CRAS.

Dos(as) entrevistados(as), somente um era do sexo masculino, sendo as demais participantes do sexo feminino. O tempo de formação variou de dois a vinte e cinco anos de formação. Somente uma entrevistada relatou ter pós-graduação em gestão do SUAS.

A tabela a seguir apresenta essas informações e também o tempo de trabalho de cada participante no CRAS, seu histórico profissional, a carga horária de trabalho e a equipe de referência do CRAS em que trabalha.

Tabela 1: Características dos participantes da pesquisa

	Sexo	Tempo de formação (anos)	Atuação CRAS (anos)	Experiências profissionais anteriores	Porte do Município	Equipe de Referência do CRAS em que trabalha
E1	F	7	4	Atendimento com adolescentes em Liberdade Assistida e em privação de liberdade (Fundação casa)	Pequeno	1 Psicólogo (20 h); 1 Assistente Social (20 h)
E2	F	13	10	Atendimento clínico em consultório particular	Pequeno	1 Psicólogo (20 h); 1 Assistente Social (40 h)
E3	F	26	10	Atendimento clínico em consultório particular; Psicóloga SUS; Psicóloga educação	Médio	1 Psicólogo (20 h) *
E4	F	5	4	Atendimento clínico em consultório particular; residência em Psicologia hospitalar	Pequeno (em transição para Médio)	1 Psicólogo (20 h); 3 Assistentes Sociais (30 h); 1 coordenadora Assistente Social (40 h)

E5	F	6	4	Não houve	Pequeno (em transição para médio)	1 Psicólogo; 1 Assistente Social; 1 coordenadora Assistente Social (40 h); 2 orientadores sociais; 1 agente administrativo; 1 recepcionista; 1 cozinheira; 1 faxineira
E6	F	5	4	Não houve	Pequeno	1 Psicólogo (20 h); 1 Assistente Social (30 h)
E7	M	11	4	Orientador social; agente penitenciário; CREAS	Médio	1 Psicólogo; 2 Assistentes Sociais; 1 coordenadora assistente social (40 h); 3 orientadores sociais; 1 nutricionista; 1 agente administrativo; 1 serviços gerais

3.3 Estratégias para produção de dados

Desde o princípio do delineamento deste trabalho de pesquisa, houve uma preocupação no modo de convidar os participantes e as possíveis implicações para os diferentes modos de realizar este convite. A preocupação era referente ao lugar de fala dos(as) participantes, ou seja, se eles falariam do lugar de psicólogos(as) do CRAS ou como funcionários(as) representantes de um órgão público. Esta diferença, embora seja pouco evidente a princípio, mostrou-se bastante significativa na forma como os dados foram sendo produzidos. Para mim¹, essa preocupação não era somente uma preocupação de ordem prática em termos de operacionalização de uma pesquisa de mestrado, mas também uma preocupação ético-política de alguém que fala de um lugar muito semelhante ao dos(as) participantes. Sendo eu também psicóloga de CRAS, muito me incomodava pensar que convidar as pessoas para serem

¹ Entendendo a importância de referenciar corretamente as ações, ao utilizar o tempo verbal na primeira pessoa do singular, refiro-me à posicionamentos meus enquanto pesquisadora e profissional. No entanto, quando o tempo verbal for utilizado na segunda pessoa do plural, será referente a negociações entre mim e minha orientadora, no processo colaborativo de construção deste trabalho.

entrevistadas através de seus vínculos de trabalho pudesse gerar como consequência algum tipo de pressão ou cobrança de suas chefias diretas ou indiretas e/ou gerar desconfiança sobre os conteúdos produzidos em entrevista. Estes incômodos eram referentes à possíveis desdobramentos no cotidiano de trabalho deste(a) profissional como, por exemplo uma possível coerção do(a) profissional sobre o que poderia ou não ser dito a partir de uma suposta necessidade de sigilo de questões institucionais, mesmo tendo consciência de que o(a) psicólogo(a) possuía respaldo no código de ética da profissão a respeito do que pode e o que não pode ser dito sobre suas vivências profissionais .

Outro incômodo ainda sobre o convite a partir da instituição era sobre uma possível tentativa de silenciar o(a) profissional que passa por dificuldades e almeja a busca por mudanças, mesmo que esta busca seja estar em contato com outro(a) profissional pesquisador(a) que também compartilha a vivência nos CRAS de um cotidiano repleto de dificuldades e desafios – os quais muitos são mencionados durante as entrevistas – e que está em um lugar de produção de conhecimento sobre a área. Estes incômodos não são colocados por uma simples inferência de possibilidades, mas dizem respeito à desafios apontados pela literatura científica produzida e a resultados desta pesquisa a partir de contatos realizados com os(as) participantes.

Inicialmente, a proposta da pesquisa era entrevistar psicólogos(as) da região de Ribeirão Preto que compõem a DRADS (Delegacia Regional de Assistência Social) para que houvesse uma forma de organizar o território de abrangência da amostra. Porém, no decorrer do processo de pesquisa, foi levantado o questionamento sobre a real relevância disso, posto que não era o objetivo desta pesquisa fazer um estudo regionalizado, mas tão somente facilitar o acesso aos participantes por questão proximidade geográfica com a Universidade – no caso de entrevistas presenciais. Assim, determinamos que as entrevistas poderiam se estender para todo o interior do estado de São Paulo permitindo que a rede de contatos das pesquisadoras pudesse ser melhor explorada. Entendemos que essa estratégia manteria o entendimento das especificidades do cotidiano dos(as) psicólogos(as) que atuam em cidades do interior do estado e que isso poderia trazer similaridades em termos de condições de trabalho dentro da política de assistência social, em comparação, por exemplo à região metropolitana e capital do estado. Com a aprovação pelo CEP para a realização de entrevistas via *Skype*, a distância geográfica deixou de ser um obstáculo para a coleta de dados, possibilitando entrevistar os(as) profissionais que se sentiram convidados(as) a participar deste estudo.

Assim, realizei o convite para participação na minha pesquisa por meio de minha página pessoal em uma rede social e notifiquei, por meio de marcações, pessoas com as quais eu havia estudado durante a graduação e tinha conhecimento de que estariam atuando em outras instituições públicas, a fim de que o convite pudesse ser compartilhado por eles.

Vale salientar que esta forma de abordar os(as) profissionais resultou em um contato facilitado com os(as) mesmos(as). Ainda sobre o lugar pelo qual o participante é convidado a participar da pesquisa, apostamos que o convite realizado por um(a) profissional da mesma área de atuação e que convida pessoas para participar sobre uma pesquisa sobre este tema fazendo-o por meio de pessoas com as quais o(a) participante tem convívio pode ter influenciado positivamente, aumentando a confiança destes(as) profissionais e proporcionando um clima de colaboração – e não de possíveis retaliações. Além disso, não ser convidado a partir de seus vínculos institucionais pode proporcionar menos expectativas negativas em termos prejuízo institucional para o(a) profissional – preocupação frequente nesta fase da pesquisa. Esse foi um tema frequentemente trazido pelos(as) participantes nas conversas em que as entrevistas foram negociadas: a) vontade de participar da pesquisa e o interesse de produzir conhecimento para a área de atuação; b) uma possibilidade de diminuir a solidão a qual o(a) profissional fica exposto em seu cotidiano de trabalho por falta de ter alguém com quem possa dialogar; c) uma possibilidade de criar redes onde seja possível exercer a resistência às pressões institucionais e políticas; d) uma forma de engajamento da categoria na busca de melhores condições de trabalho.

Ainda sobre uma perspectiva construcionista social de produção de conhecimento, compreendemos que os resultados desta pesquisa serão produzidos e não coletados, posto que todos os produtos desta pesquisa serão resultados desta interação entre pesquisador e participantes desta pesquisa.

A pesquisa foi aprovada no Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e na mesma semana foi dado início aos contatos com os(as) profissionais da área. Naquele momento, havia uma rede de pessoas próximas – de meu convívio pessoal – que já haviam mencionado minha pesquisa em seus círculos de convivência e, como resultado, encontraram pessoas que se dispuseram a colaborar com a pesquisa assim que a mesma fosse aprovada pelo CEP. Desta forma, a primeira entrevista aconteceu em vinte dias após a aprovação pelo comitê e a duração do processo de agendamento e realização das entrevistas teve duração de um mês. Neste período foram realizadas sete entrevistas, além de contatos telefônicos e via rede social pela pesquisadora, com respostas de outros oito profissionais que se prontificaram a participar da pesquisa. No

entanto, após a realização das entrevistas já agendadas e após a transcrição destas, identificamos conteúdo suficientemente complexo para a discussão a partir dos objetivos propostos pela pesquisa, além de levar em consideração a estratégia de produção de dados, onde a relevância não se situa no número da amostra, mas sim no conhecimento localmente produzido e na riqueza das discussões a partir delas (Spink, 2013). Embora as entrevistas com esses participantes não tenham sido finalizadas, consideramos a disponibilidade em participar como parte dos resultados e, assim, nos comprometemos a disponibilizar os resultados da pesquisa para todos os(as) profissionais comprometidos com o processo de produção deste trabalho.

As entrevistas tiveram a duração necessária para responder a todo o questionário, com duração média de 30 minutos, com variação aproximada de 20 minutos. As entrevistas foram realizadas presencialmente e via *Skype*. Em ambos os casos, as entrevistas foram áudio gravadas com uso de gravador digital de *Mp3* e realizadas após a anuência dos(as) participantes em participar da pesquisa. O *corpus* para análise dos dados produzidos foi constituído pela transcrição integral das sete entrevistas realizadas.

A seguir será contado o passo-a-passo do processo de contato e realização de cada entrevista realizada nesta pesquisa.

E1: Em conversas sobre as pesquisas que aconteciam no DIALOG, nosso Laboratório de Pesquisa, houve interesse da profissional em participar da pesquisa, relatando necessidade de estar engajada com outros profissionais que atuam na área, devido à sua solidão. Assim, obtive o contato desta profissional e no mesmo dia telefonei para ela a fim de marcar a entrevista que foi agendada e realizada ainda no dia seguinte. A profissional disse, nesta oportunidade, que o fato da pesquisadora trabalhar no SUAS foi importante para ela. Ao final da entrevista, trouxe como uma demanda a construção de uma rede de contato de profissionais atuantes na área para pensar o papel do(a) psicólogo(a) no CRAS e compartilhar experiências profissionais. Deixou claro seu interesse em participar de qualquer desdobramento que esta pesquisa possa trazer, por entender que esta área de atuação demanda ações coletivas e engajadas de profissionais que nela atuam.

E2: A segunda entrevistada desta pesquisa faz parte de um círculo de profissionais conhecidos pelas pesquisadoras. Ao conversar sobre a pesquisa em curso, a profissional deixou seu aceite previamente dado. Assim, a entrevista foi agendada com a profissional e realizada via *Skype* naquela mesma semana. Durante todo o tempo desta entrevista a profissional enfatizou sua satisfação em colaborar com a pesquisa, por entender a necessidade de produção de conhecimento para esta área.

E3: O nome e contato telefônico da participante foi passado por uma profissional de psicologia da rede de contato da pesquisadora. Assim, entrei em contato com a participante e após me identificar como pesquisadora da Universidade de São Paulo e também como psicóloga de CRAS expliquei como havia conseguido seu contato pessoal, deixando claro que o convite era direcionado a ela enquanto profissional. Assim, após esta conversa, houve aceitação em participar da pesquisa, sem maiores ressalvas. A entrevista foi agendada para realização presencial, em um dos espaços onde a profissional atua naquele município e foi realizada no dia e hora agendados. Questionada sobre suas expectativas, colocou que seria interessante receber o resultado da pesquisa, mas não demonstrou outros interesses que não este.

E4: Pela rede de contatos criada a partir das demais entrevistas, conseguimos o contato da profissional e assim, foi realizado contato telefônico pela pesquisadora. Reafirmamos os objetivos da pesquisa e explicamos o movimento de buscar assentimento para participação na pesquisa via contato pessoal ao invés de realizá-lo pela instituição. Ainda na mesma conversa, foi agendada dia e hora para realização da entrevista, que foi feita presencialmente. Vale comentar que a participante solicitou o questionário previamente para que pudesse avaliar as perguntas.

E5: Através de uma publicação em rede social e após compartilhamentos por colegas de profissão, a entrevistada entrou em contato via mensagem se disponibilizando a participar da pesquisa. A entrevista foi realizada via Skype em dia e hora agendados previamente. Auxiliou na divulgação da pesquisa para outros(as) profissionais da área.

E6: Indicada por outro(a) participante da pesquisa, realizei contato com a entrevistada que se mostrou bastante receosa sobre a questão do sigilo profissional e anonimato. Seu temor era relativo às pressões institucionais pelas quais estava passando e por fatos ocorridos que estariam em desacordo com pressupostos éticos da atuação do(a) psicólogo(a). Após negociação entre as partes, e em consideração pela forma como obtive seu contato, a entrevista foi agendada e ocorreu via Skype em dia e horário escolhidos pela participante.

E7: Ainda como efeito da postagem realizada na rede social e os compartilhamentos realizados pela rede de contato das pesquisadoras, o profissional foi mencionado e buscamos a confirmação do interesse via aplicativo de mensagens de texto. Combinamos dia e horário para realização da entrevista, que foi feita via Skype em dia e horário escolhidos pelo participante.

Ainda sobre os contatos com os participantes, foi realizado contato com profissionais de duas cidades que não se dispuseram a participar deste estudo. Um(a) destes(as) profissionais foi contatado pelo método bola de neve. O(a) profissional confirmou atuação no CRAS por

cerca de dez anos, mas relatou estar em atuação na política pública de saúde neste momento. Verbalizou descrença em qualquer tipo de mudança no âmbito do SUAS, pontuando como um dos motivos a ausência de pioneirismo nesta política que não seja do profissional de Serviço Social.

Outro contato infrutífero foi realizado via telefone, através de contato com o CRAS diretamente, por telefone disponibilizado no site da prefeitura. Ao pedir para conversar com a psicóloga da instituição, fui solicitada a identificar-me e, ao fazê-lo como aluna de pós-graduação da Universidade de São Paulo, fui informada sobre a impossibilidade da profissional em responder a pesquisas desta natureza.

Outra profissional foi contatada por meio da rede de contato da pesquisadora. Ao convidá-la para participação na pesquisa a mesma demonstrou muito interesse e solicitou o questionário para que pudesse mostrá-lo para sua chefia direta – no caso, a coordenadora de seu CRAS – pois não se sentia segura para participar sem a anuência desta, segundo afirmou. O questionário foi enviado e foi realizada a leitura com sua chefia direta, ao que a profissional solicitou que a pesquisa passasse por autorização da secretaria de assistência social daquele município, a fim de assegurar-lhe a ausência de qualquer tipo de sanção. Embora reconheça o pedido como válido e respeite a profissional em seu pedido de proteção, esperamos que o profissional fale de sua prática profissional e de recursos que ele avalia como importantes e não sobre as questões institucionais propriamente ditas – o que não justificaria o trâmite solicitado. Novamente, a ausência de autonomia do(a) profissional de psicologia sobre as questões que envolvem sua atuação e a preocupação com as possíveis retaliações institucionais se fazem presentes.

3.4 Procedimento de Análise dos dados

Para analisar os sentidos produzidos nas entrevistas, foi utilizada a metodologia proposta de Braun e Clarke (2006) para categorização temática em pesquisas qualitativas, bem como a colocada por Spink (2010). Segundo as autoras, há um procedimento, descrito como um “passo-a-passo” que consiste nas etapas: 1- Familiarizando-se com seus dados; 2 – Gerando códigos iniciais; 3 – Buscando por temas; 4 – Revisando temas; 5 – Definindo e nomeando temas e 6 – Produzindo o relatório. Neste trabalho, cada etapa descrita acima foi respectivamente realizada da seguinte forma:

- 1- Impressão, leitura e audição das entrevistas de modo a retomar impressões e pensamentos presentes durante o processo;
- 2- Categorização de temas encontrados nas respostas dos participantes;
- 3- Coloração de cada tema por uma cor de caneta marca texto;
- 4- Separação de cada tema em um arquivo de texto;
- 5- Confeção de uma tabela para cada tema onde constam todos os sentidos produzidos para cada um deles;
- 6- Explicitação dos resultados e posterior discussão dos temas a partir dos sentidos produzidos nas entrevistas.

Após esses passos, foi sendo construída uma narrativa para apresentação dos resultados que levou em conta o conteúdo das entrevistas como uma coprodução entre entrevistador e entrevistado, a partir do processo de reflexividade para responder às perguntas elencadas desde o início do processo desta pesquisa (Spink, 2013).

Assim, foram nomeados como temas: momentos de competência; histórias de sucesso na atuação como Psicólogo(a) de CRAS; motivação para o trabalho no CRAS; superação de obstáculos; CRAS ideal; e por fim, atuação ideal do(a)Psicólogo(a) no CRAS.

Ao construir a discussão dos temas, consideramos que a produção de conhecimento nesta pesquisa não acessa informações existentes *à priori* sobre uma verdade dos fatos de uma realidade, mas trata de dar visibilidade ao processo de construção de conhecimento através da abertura com o diálogo entre as intencionalidades do pesquisador e o estabelecido com o entrevistado no momento da entrevista.

Este fato coloca a visibilidade do processo de produção de conhecimento e parte do pressuposto de que a o processo de entrevista não acessa a uma informação que já existe *à priori*, mas que a relação construída naquele contexto produz os resultados obtidos (McNamee, 2014).

Após a categorização das entrevistas e produção dos temas, analisamos os conteúdos produzidos, e decidimos apresentá-los obedecendo ao máximo possível a ordem do roteiro de perguntas, pois entendemos que há uma sequência lógica produzida na narrativa dos participantes que necessita ser respeitada. Porém, observando as respostas, nos deparamos com dois eixos de discussão que consideramos importantes. No primeiro deles, temos os três primeiros temas: “Momentos de competência”, “Histórias de sucesso” e “Motivação para trabalhar no CRAS” – em uma narrativa que diz de momentos de vivências positivas no cotidiano de trabalho e resgate de ideais e experiências que animam os(as) psicólogos(as). Já

no segundo temos os três últimos temas: “Superação de obstáculos”, “CRAS ideal” e “Atuação ideal do(a) psicólogo(a) no CRAS” – dizendo dos recursos utilizados para vivências desafiadoras, bem como de recursos necessários para boas práticas profissionais. No início de cada tema será apresentada a tabela de sentidos produzidos que resume o conteúdo sobre o tema de conversa que foi desenvolvida.

Pensar a atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS, onde o trabalho cotidiano já é repleto de desafios pela natureza do trabalho, e tendo vasta produção científica da área enfatizando as dificuldades da profissão, o uso da IA foi uma estratégia de resgate de recursos e possibilidades para criação de novas realidades mais potentes. Assim, para a discussão dos resultados produzidos nesta pesquisa primeiramente é importante frisar que embora a Investigação Apreciativa não esteja sendo uma forma de análise ou uma teoria pela qual as entrevistas foram analisadas, houve a necessidade das pesquisadoras em lançar sobre os dados um “olhar apreciativo”. Primeiramente em respeito a todos os(a) envolvidos(as) na pesquisa e pelo entendimento de que estes(as) profissionais enfrentam um cotidiano de trabalho repleto de desafios de várias naturezas: o trabalho institucional; a política pública de assistência social; o trabalho com a pobreza; com o sofrimento das famílias diante dos efeitos de uma estrutura política e social de produção de desigualdade social e marginalização de populações desfavorecidas.

Para além do já mencionado, a necessidade deste olhar se fez presente por um compromisso ético-político de assumir uma postura que busca gerar possibilidades como impacto desejado. Quando no campo das políticas públicas apontamos aquilo que não funciona, além de produzir uma leitura sobre todos os déficits gerados pela falta de investimentos, todo o sucateamento gerado pela falta de interesse nas políticas públicas e todo o desgaste que isso gera nos(as) diferentes trabalhadores(as), no público atendido e na sociedade como um todo, também podemos produzir como efeitos: a) visibilidade da insuficiência dos serviços públicos; b) um descrédito sobre seu funcionamento; c) a culpabilização dos trabalhadores daquele serviço individualmente, sem levar em conta o contexto total e a atribuição correta das responsabilidades; d) a ideia de que o que é público não funciona – dentre outros. Em suma, estamos dizendo que dar visibilidade a estas histórias pode produzir alguns efeitos contrários aos almejados em nossas pesquisas.

Esta ideia é corroborada por Silva e Rasera (2013) que analisaram manchetes de jornais impressos que constroem, a partir de simplificações de dados de pesquisas, usos descontextualizados e metáforas que desacreditam o Sistema Único de Saúde (SUS). Na prática,

essa tática não é nova e constrói a ideia de um serviço público problemático, que custa muito e pode ser descartado, abrindo espaço para o discurso da necessidade de sua privatização. Assim, dizer que o que temos funciona é uma forma de manter aquilo vivo e dizer o que é necessário para que isso aconteça, explicitando os meios pelos quais o sucesso é ou seria atingido, atribuindo corretamente a responsabilidade de cada personagem envolvido. Desta forma estamos buscando pelos modos pelos quais os recursos são disponibilizados, em um comprometimento com a realidade local. Por fim, usar a IA em um contexto de política pública é uma tentativa de posicionamento político no campo de pesquisa nesta área de atuação pois entendemos que de nada adiantaria, neste momento, realizar uma proposta de inovação de práticas e seguir reproduzindo os mesmos problemas apontados e/ ou percebidos e que levaram ao uso da IA nesta pesquisa. Mesmo compreendendo que embora existam outras possibilidades para a discussão dos dados apresentados, a discussão levará em conta estes dois pressupostos para alcançar os objetivos do presente estudo.

3.5 Aspectos Éticos

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da FFCLRP - USP e as entrevistas foram iniciadas após aprovação do mesmo, de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (Brasil, 2012). Os(as) participantes formalizaram sua anuência, nas entrevistas presenciais mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice 2 e 3). No caso das entrevistas por Skype, em acordo com o artigo 5º. da Resolução nº 510, de 07 de abril 2016 do Conselho Nacional de Saúde que afirma que o processo de comunicação do consentimento livre e esclarecido pode ser realizado por meio de sua expressão oral considerando-se as abordagens metodológicas aplicadas. Assim, enviamos o TCLE pelo aplicativo para o participante e seu conteúdo foi lido na íntegra no início do encontro virtual. A anuência da pessoa se deu verbalmente e foi audiogravada. Devido à especificidade deste procedimento, consideramos importante confeccionar dois tipos de TCLE, sendo o primeiro (apêndice 2) para entrevistas realizadas presencialmente e o segundo (apêndice 3) para entrevistas realizadas via *Skype*. O conteúdo dos dois é basicamente o mesmo, mas possui a especificidade da anuência verbal gravada e transcrita no caso de entrevistas realizadas via *Skype*. As entrevistas foram realizadas em dia, hora e local mais convenientes para o entrevistado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, apresentaremos os resultados da seguinte forma: dividiremos os temas produzidos e apresentaremos uma tabela com os sentidos produzidos, que sintetizam como o tema foi desenvolvido na entrevista. Depois disso, apresentaremos de forma descritiva o contexto relatado pelo profissional das histórias contadas por eles, discutindo brevemente aspectos importantes para aquela história em particular e que necessitam ser pontuados.

Após categorização dos temas e de realizar o processo acima descrito, agrupamos os temas por eixo e encontramos temas que estão presentes de forma constante em todos eles, o que nos levou a realizar uma “discussão ampliada” para cada um dos dois eixos deste trabalho.

Abaixo, iniciaremos a apresentação dos resultados da forma acima descrita:

4.1 Eixo 1

4.1.1 Momentos de competência

São atribuídos alguns sentidos para a competência pelos(as) entrevistados(as) e eles versam basicamente sobre um “sentimento de potência”. Ao reler as entrevistas e como os dados foram produzidos percebemos que a forma de perguntar sobre os momentos de competência emprega a conotação de potência no momento da pergunta: “me conte sobre momentos em que você se sentiu competente no seu trabalho, momentos em que você se sentiu potente” Não por acaso, as respostas foram por este caminho. Assim, os “momentos de competência” dizem respeito aos momentos em que os(as) entrevistados(as) se sentem capazes, eficientes, habilidosos(as) – e não sobre a competências no sentido individual enquanto qualidades pessoais. A tabela a seguir pretende oferecer um resumo do que foi produzido:

Tabela 2: Momentos de competência identificados pelos(as) entrevistados(as) da pesquisa

	Momentos de Competência	O que possibilita que estes momentos aconteçam?	Por que é considerado como um momento de competência?
E1	Quando as pessoas começam a entender o que é o CRAS e buscam o serviço espontaneamente.	Trabalho coeso pela boa parceria com a Assistente social com quem trabalha.	Porque acredita que as pessoas estão "conseguindo enxergar algo de bom" no serviço.
E2	Quando em atendimento percebe que o(a) usuário(a) consegue entender o que está sendo dito	Uso de linguagem acessível; disponibilização pessoal para estabelecimento de conexões. Mudança de postura através de uma parceria de trabalho que lhe inspirou a buscar metodologia utilizada atualmente.	Porque acredita visualizar efeitos positivos na vida da pessoa atendida.
E3	Quando sente/ percebe que conseguiu ajudar uma família.	O próprio serviço do CRAS; sua estrutura física e os recursos disponibilizados para tal (carro, motorista, cesta básica e trabalho em rede)	Porque se sente fazendo "alguma coisa por aquelas pessoas".
E4	Quando traz novas ideias para a prática e tem suas ideias acolhidas.	Equipe que acolhe ideias.	Porque consegue enxergar resultados na prática (como por exemplo com a reestruturação do SCFV e PAIF)
E5	Quando recebe devolutivas positivas de seu trabalho pelos usuários.	Trabalho em equipe e planejamento das atividades.	Pois através destes relatos há uma materialização de seu trabalho de orientação.
E6	Quando realiza trabalhos "mais dinâmicos e menos burocráticos" como grupos e oficinas.	não identificou	não informou.
E7	Quando acompanha uma família e visualiza o empoderamento de seus membros e a melhora na qualidade de vida deles.	Estabelecimento de critérios para avaliação; Trabalho em Rede; Reuniões de equipe; devolutiva dos usuários e de outros profissionais.	não informou.

Iniciamos este tema com as respostas da primeira entrevistada desta pesquisa. E1 nos traz a sua história de chegada no CRAS do município onde trabalha e nos conta que naquele momento o espaço estava funcionando somente como um local de oferta de cursos profissionalizantes para a população e que os atendimentos dos serviços da Proteção Social Básica não aconteciam ali. Relatou que no período que antecedeu sua contratação, uma assistente social passou a ocupar aquele espaço com função de coordenação, mas não havia

equipe de referência para que pudesse coordenar. Pouco tempo antes de E1 chegar ao local, houve também contratação de uma Assistente Social. e o CRAS, naquele momento, existia como uma unidade pública, mas era necessário desenvolver um trabalho junto à população.

Desta forma, quando questionamos E1 sobre momentos de competência em seu trabalho, ela conta que se sente competente quando a população começa a procurar o serviço espontaneamente para demandas relativas a necessidades de diversas naturezas. Conta que ela e sua “dupla” de trabalho desenvolveram um modo de estar no território que permitiu que o trabalho fosse desenvolvido de modo a referenciar as ações da política pública de assistência social naquele município e que atuassem de forma conjunta e colaborativa no encaminhamento dos casos que lhes chegam como demanda, permitindo que pensassem de modo interdisciplinar, onde os diferentes olhares para uma mesma situação proporcionam entendimentos mais completos para traçar diretrizes em cada um deles:

E1: (...)então a gente faz muitas coisas junto. Fazemos visita junto, fazemos atendimento juntas, conversamos nós duas e eu acho que isso é muito positivo. Porque se eu ficasse sozinha com um caso pra mim eu acho que seria mais difícil do que já é, né. Já não tem outro profissional psicólogo pra mim poder trocar ideia, ainda se eu tivesse que ficar com o caso sozinha pra mim eu acho que seria mais difícil ainda.

Para E1, estar no território com uma atuação planejada, articulada e interdisciplinar junto à população foi fundamental para que o processo se desenvolvesse de uma forma que garantisse referenciamento da equipe no território e para que pudesse, dessa forma, vivenciar a o que foi denominado como competência. Segundo as *orientações técnicas Centro de Referência de Assistência Social* (MDS, 2009a):

“A função de referência se materializa quando a equipe processa, no âmbito do SUAS, as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme a necessidade da demanda.” (p.10)

A fala de E1 traz a importância da construção da referência em um serviço como o CRAS e como a atuação interdisciplinar é fundamental para o desenvolvimento de ações que possibilitem que diferentes olhares possam se complementar diante das situações apresentadas. Desta forma, competência está diretamente relacionada com a forma pela qual se estabelecem as relações na comunidade e como o trabalho realizado possibilitou a ressignificação de um espaço já existente no município.

A Entrevistada 2 conta que os momentos de competência estão diretamente ligados com

experiências com os(as) usuários(as). Relata que se sente competente quando percebe que o(a) usuário(a) entende o que está sendo dito por ela e percebe que a comunicação acontece entre eles. Pontua que isso somente é possível por meio da utilização de uma linguagem de fácil acesso, proporcionando que o usuário consiga assimilar a natureza do serviço ali ofertado. E2 coloca que para o trabalho do CRAS acontecer, é necessário que o profissional e o usuário se conectem genuinamente e que a linguagem seria um meio pelo qual estas conexões podem ser criadas de forma mais colaborativa:

E2:(...) porque não há nada melhor do que a gente construir com a pessoa o caminho e dar crédito a essa pessoa, essa pessoa que é autora da própria vida dela, da história de vida dela. Ela que poderá reescrever essa história. Então, a gente está ali como recurso. Então, o que me faz sentir plena é isso, assim, sabe, é perceber que eu consigo isso, que eu estou com a pessoa, que eu ouço ela, aquele ouvir empático mesmo, de escuta ativa, de ter empatia (...)

E2 traz a discussão sobre a necessidade de formação continuada para a melhoria da qualidade dos serviços ofertados. Relata que o que possibilita que ela vivencie estes momentos de competência é a utilização de referencial teórico-metodológico que embasa sua prática, e que tem a comunicação como um de seus objetos de estudo. Desta forma, para a profissional, pensar no modo como se comunica com os usuários é parte fundamental do processo de referenciamento do serviço para que ele possa desenvolver sua função no território, e que a linguagem é parte fundamental no processo de vinculação entre profissional e usuário, promovendo uma maior aproximação do serviço com a comunidade:

E2: Então, o que me faz sentir plena é isso, assim, sabe, é perceber que eu consigo isso, que eu estou com a pessoa, que eu ouço ela, aquele ouvir empático mesmo, de escuta ativa, de ter empatia, de se colocar no lugar no outro como um humano mesmo, né. E tanto que as pessoas tem muito reconhecimento disso, né, pela gente, assim, quando a gente está nesse posicionamento, né, porque até o modo deles chegarem para a gente é diferente, chega com um sorriso, abraça, acho que isso é importante na acolhida, não é só estar ali como um profissional, é claro, faz parte do seu trabalho com profissional, mas é algo que vai além. É uma conexão mesmo que existe. É uma conexão humana mesmo, né.

Vale salientar que E2 traz como contexto para uma “virada” em sua trajetória profissional, a vivência de trabalho junto a outra profissional de psicologia e que o cotidiano no CRAS e as trocas realizadas entre elas durante aquele período foi essencial para uma mudança

de perspectiva sobre o trabalho, refletindo em sua forma de atuar e que produziu, segundo ela, resultados mais positivos que retroalimentaram seu interesse para busca de mais cursos e formações:

E2: *Então, ela que, a gente trabalhou junta aqui, conhecemos através do trabalho, ela ficou um tempo no CRAS também (...) e foi onde começou uma amizade, e as trocas também, profissionais, assim, que a gente se identificava muito com o trabalho uma da outra e aí ela começou a falar disso. (...) Então, acho que o recurso é esse, é a buscar, porque desde então tudo modifica mesmo, porque você percebe que funciona, o resultado é outro.*

Desta forma, E2 nos apresentava como um belíssimo exemplo de como as relações estabelecidas entre profissionais refletem diretamente na qualidade dos serviços ofertados, podendo, inclusive como ocorreu com ela, possibilitar “viradas” profissionais que tem como efeitos a efetivação de garantias previstas no SUAS, como a *segurança de acolhida* que, segundo a PNAS (2004) diz respeito às condições de acesso pelos(as) usuários(as) aos serviços – sendo o vínculo o efeito que sustenta as práticas profissionais e possibilita mudanças nos territórios atendidos.

E3 traz uma trajetória no CRAS desde sua implementação no município, no ano de 2007. Com vivência anterior ao SUAS, E3 traz a importância de uma unidade pública voltada para o atendimento à população com os pressupostos do CRAS. Relata que se sente competente quando, no acompanhamento familiar, visualiza que as famílias conseguem fazer aquisições materiais e também subjetivas através das metas traçadas pela equipe. E3 identifica ainda outros recursos materiais do próprio serviço como ferramentas importantes para a concretização do trabalho:

E3: *É, tanto assim o próprio trabalho, a pessoa indo no CRAS e a gente podendo fazer essa orientação(...) o próprio espaço físico do CRAS. O CRAS possibilita, por exemplo um motorista com carro para a gente ir fazer visita(...) O nosso contato com outras áreas então com o postinho de saúde, com escola, com o INSS, (...) esse relacionamento de rede, né, da cidade, que também é muito bem aproveitado, assim. Eu acho que são recursos que ajudam a concretização deste trabalho.*

Segundo as *Orientações técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (MDS, 2009a)* O espaço físico do CRAS permite o referenciamento das ações da política pública de Assistência Social e a otimização da oferta dos serviços, e pode ser considerado como o que há de mais inovador em proteção social, devido ao seu caráter territorial, protetivo e proativo,

diferenciando-se das demais unidades de atendimento pela “oferta pública do trabalho social com famílias do PAIF e de gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica (p.10)”. Desta forma, para além de um *locus* de ações socioassistenciais, é necessário que seja capaz de organizar e articular a rede de serviços socioassistenciais, fazer uma leitura das vulnerabilidades do território e da população e adequar a metodologia de trabalho e rotinas a serem seguidas. E3 coloca como este *locus* facilita a construção de referência pelo território para o serviço desenvolvido ali.

E4 traz como momentos de competência aqueles em que é escutada pela sua equipe de trabalho. Esta profissional coloca seu receio inicial sobre qual seria seu lugar de fala em sua equipe de trabalho devido a história daquele serviço, que teve uma profissional de psicologia por dez anos antes da chegada de E4, produzindo na entrevistada a ideia de que a psicóloga anterior era “muito competente”. E4 conta ainda que foi tendo dúvidas sobre como os serviços do PAIF e do SCFV eram executados pelos profissionais do CRAS e que começou a perceber que eles também tinham dúvida sobre aquilo que estavam fazendo. E4 adotou, assim, uma postura de curiosidade e busca através do estudo para que suas ações pudessem ser embasadas e traz que isso deu respaldo para suas ações junto à equipe, que passou a acolher o que E4 trazia como ideias para aquele serviço através de um entendimento de que E4 trazia um “frescor” devido à sua formação recente:

E4: Eu acho que eu tenho uma equipe que acolhe muito as ideias que lhe são dadas, (...) tudo o que eu falava “Nossa, eu tenho essa ideia” e elas falavam assim “Nossa! Legal! Vamos tentar e tal!”. Então, eu acho que é esse acolhimento de ideias que elas têm, que uma equipe tem, é bem legal, assim. Sempre disposta a acolher ideias e a ouvir novas ideias, pelo menos discutir novas ideias.

Entendendo que esta estrutura não diz somente de um *locus*, mas de aspectos organizacionais e diretrizes de funcionamento dos serviços do CRAS, destacamos a necessidade da estruturação dos serviços pelos(as) profissionais que compõe a equipe para a elaboração de uma diretriz de trabalho que seja compatível a) com as necessidades dos usuários e do território; b) com a política pública de Assistência Social e c) com o entendimento do profissional sobre suas atribuições. O relacionamento da equipe de trabalho e a atuação interdisciplinar são meios pelos quais a materialidade do trabalho do CRAS pode ser construída e através da qual a referência é estabelecida junto à população.

E5 afirma que as vivências de momentos de competência por ela estão diretamente relacionadas com a devolutiva dos usuários. A entrevistada coloca que os adolescentes sempre

devolvem, por meio de relatos de situações cotidianas, como o trabalho de prevenção realizado naquele serviço evitou situações de uso de drogas ilícitas e bebidas alcoólicas, por conseguirem se lembrar de conversas do dia-a-dia do CRAS. Questionada sobre o que possibilitaria que esses momentos aconteçam, E5 reafirma que a linguagem é uma ferramenta importante para sua atuação e permite que ela receba devolutivas positivas a respeito de seu trabalho – e que é reconhecida por isso também por outros membros da equipe. Traz como exemplo, falas de adolescentes do SCFV:

E5 – Olha, eu não sei, eles falam assim que eu consigo dialogar bastante com as crianças, com os adolescentes, eu consigo ter a mesma linguagem que eles, né, parece que a gente está brincando, mas eles estão absorvendo o que eu estou passando, de uma forma assim, informal, eles sempre lembram de mim e falam “Ah é que a T. falou isso, falou aquilo”, então, assim, eu percebo que o que eu falo fica bastante na cabecinha deles, né.

A estrutura do serviço no qual E5 está inserida é bastante próxima ao preconizado do SUAS, e também pode ser considerado como um recurso que possibilita experiências positivas que foram relatadas pela entrevistada como momentos de competência, devido à execução do PAIF e do SCFV dentro do mesmo equipamento social e em caráter complementar. Ainda segundo a entrevista de E5, há também uma equipe de referência no CRAS onde trabalha com composição adequada à NOB-RH. A entrevistada produz uma narrativa em que as relações de trabalho se aproximam às diretrizes do SUAS, que pressupõe horizontalidade e interdisciplinaridade nas ações executadas. Esta contextualização é necessária quando trazemos a importância dada por E5 para a equipe e o destaque dado pela mesma para o papel dos orientadores sociais como importantes na execução dos serviços pela proximidade no dia-a-dia com os usuários. E5 descreve:

E5: (...)o que possibilita eu acho que é o trabalho em equipe, porque eu não consigo trabalhar sozinha, né, tem muita, aqui a gente atende o CRAS é do município todo, a gente tem 25 mil pessoas, mais ou menos no município e o nosso CRAS tem que atender todas elas, né, a gente é porta aberta para todas elas e é muito trabalho. Então, assim, se não fosse o trabalho em equipe, sem as orientadoras sociais, a gente sentar junto, a gente planejar junto, não daria certo.

E6 traz como momentos de competência aqueles em que consegue se dedicar a trabalhos mais relacionais – como atendimentos individualizados, grupos e oficinas; e menos burocráticos – como denomina a elaboração de respostas via relatórios para o poder judiciário,

por exemplo. Quando questionamos sobre o que propicia que ela vivencie estes momentos de competência, E6 afirma não saber responder, e passa a relatar dificuldades enfrentadas no seu dia-a-dia, como ausência de equipe de referência adequada à NOB- RH que acaba por exigir que E6 desempenhe atividades de outros profissionais dentro de um CRAS (recepção, auxiliar administrativo e educador/orientador social). Além disso, relata dificuldades relativas à profissionalização dos técnicos, que nem sempre estão familiarizados com a PNAS e o SUAS, agravadas pela presença de uma prática que tem a indicação política como um meio de nomear chefias de serviços públicos. Assim, a busca por momentos de competência por E6 foi atravessada por uma realidade pouco condizente com o que é proposto pela Assistência Social enquanto uma política pública e que lhe fornece poucos subsídios para atuação.

E7, quando questionado sobre momentos em que se sente competente em seu trabalho, responde diretamente que estes são vivenciados quando ao acompanhar uma família, consegue visualizar o empoderamento dos membros e a melhora na qualidade de vida deles. Quando questionamos o que ele entende que permite que estes momentos aconteçam, E7 coloca a importância do estabelecimento de metas para a família para que a mesma seja “emancipada”. Além disso E7 afirma que o contato constante com as demais políticas públicas - como saúde e educação – permite que os casos tenham a atenção necessária para que as situações sejam superadas:

E7: (...) a gente vai avaliando de tempos em tempos com essa reunião de equipe e com o trabalho em rede que a gente tem aqui que é bem legal no município; com o pessoal da saúde, então a gente tem uns trabalhos com a área... com o pessoal da educação e da saúde, então, né; relatos dos professores; pessoal da saúde a gente trabalha junto com agente comunitário de saúde né, então eles relatam pra nós que essas famílias estão melhores, né, dentro das limitações deles (...)

E7 coloca ainda que esta integração proporciona que os olhares das diferentes políticas públicas sejam direcionados para cada uma dessas famílias para que possam realizar os procedimentos pertinentes para cada caso dentro das especificidades de cada política, além de proporcionar trocas profissionais e momentos em que E7 consegue visualizar a materialização de seu trabalho, através dos relatos de outros profissionais. Além da devolutiva dada pela rede, E7 afirma que a devolutiva dos usuários é muito importante para ele, reafirmando e reforçando os elementos já destacados por outros entrevistados que permitem vivências de momentos de competência.

Em síntese, podemos destacar que os momentos de competência dos(as)

entrevistados(as) estão diretamente ligados a: 1- contato com usuários(as) e devolutiva recebida por eles(as) do serviço ofertado, passando inclusive pela verificação/ avaliação de melhora na qualidade de vida das famílias e indivíduos e 2 – produção de ambiente colaborativo pela equipe de trabalho, produzindo uma atuação interdisciplinar, acolhedora, com relações horizontais de trabalho e que tenha diretrizes estabelecidas e afinadas com os objetivos. Estes aspectos convergentes serão discutidos mais amplamente adiante.

4.1.2 Histórias de sucesso

Para iniciar a discussão sobre esse tema gostaríamos de refletir sobre o conceito de “sucesso” e os sentidos que essa expressão pode carregar. Entendendo que a pergunta faz parte de um contexto de entrevista, a pergunta foi feita da seguinte forma: *“Conte uma história de sucesso em sua atuação no CRAS. O que te inspirou a agir dessa maneira? O que te deu suporte? O que você considera que ajudou para que essa prática fosse bem-sucedida?”* e foi feita em sequência à pergunta relativa aos momentos de competência elencados pelos(as) entrevistados(as).

Ao buscar histórias de sucesso em um contexto como o do CRAS, assumimos um risco na medida em que a palavra “sucesso” carrega em si um sentido bastante forte e que conduz muitas vezes a alguma experiência focada no indivíduo, a uma ideia de empreendedorismo ou mesmo “perfil” – personificando algo sem necessariamente levar em conta o contexto em que este “algo” ocorre. Na medida em que não houve um parâmetro prévio do que seria considerado como sucesso no caso de trabalhadores(as) do CRAS, nesta pesquisa definimos que usaríamos critérios do(a) próprio(a) entrevistado(a) sobre o que considerava como uma experiência de sucesso em sua atuação. Seguindo orientações de Reed (2007) estas definições foram “abertas, flexíveis e, crucialmente, apreciativas.” (p.7). Assim, o conceito de sucesso nas entrevistas foi delimitado pelo que o(a) próprio(a) entrevistado(a) entendeu como sendo sucesso. A identificação dos recursos encontrados pelos(as) participantes caracteriza um resultado bastante valioso para esta pesquisa, pois respondem a um dos objetivos específicos deste trabalho. A tabela abaixo oferece um resumo do conteúdo produzido pelas entrevistas.

Tabela 3: Histórias de sucesso relatadas pelos(as) participantes

	Histórias de sucesso	Porquê é considerado uma história de sucesso (segundo entrevistado(a))	Recurso identificado
E1	Trabalho com família em condicionalidade do Programa Bolsa Família	Acredita que a escuta qualificada e a aproximação com a realidade daquela família proporcionada pela visita domiciliar puderam direcionar a demanda corretamente	escuta qualificada visita domiciliar carro, motorista rede intersetorial
E2	Trabalho com egresso do sistema prisional que enfrentava dificuldades na realocação no mercado de trabalho	Acredita que proporcionar para o usuário um local onde seus saberes possam ser valorizados proporcionou, neste caso, uma retomada de sua autonomia.	Grupo de terapia comunitária postura profissional crença no potencial humano
E3	Trabalho com família em situação de múltiplas vulnerabilidades, necessitando de proteção social.	Acredita que família tem conseguido realizar sua função protetiva após um dos membros deixar de fazer uso de drogas. Ainda segundo entrevistada, família teve um ganho importante na convivência comunitária.	Interação em comunidade terapêutica Engajamento da comunidade "Vontade da pessoa"
E4	Mudança na organização entre serviços do PAIF e SCFV executados no CRAS	Acredita ser uma história de sucesso porque houve uma reorganização no modo como cada serviço passou a ser executado, segundo a entrevistada "com maior clareza"	experiências profissionais anteriores organização busca de cursos e capacitações via prefeitura
E5	Mudanças na postura em uma usuária em situação de vulnerabilidade e risco social e com dificuldades de restabelecer a função protetiva da família	Os atendimentos no CRAS forneceram suporte para modificação de perspectivas de vida da usuária, que atualmente conseguiu impedir novas agressões do companheiro, retomou os estudos e houve melhora na convivência do filho pequeno após inserção da família no PAIF e no SCFV	escuta qualificada boa parceria com a dupla de trabalho (assistente social) oferta de SCFV bom funcionamento da rede socioassistencial (CREAS) equipe de trabalho do CRAS coesa
E6	Realização de palestra sobre prevenção e abuso sexual infantil	Porquê usuários deram devolutivas positivas enfatizando a boa postura da profissional além de devolverem boa compreensão do tema	busca por material apropriado para o tema linguagem postura profissional
E7	Necessidade de restabelecimento da função protetiva da família. Idosos em situação de vulnerabilidade/ risco social	Pois através do trabalho de sensibilização realizado pelo CRAS e a atuação da rede intersetorial houve a possibilidade de restabelecer a função protetiva da família.	visita domiciliar rede intersetorial rede socioassistencial comprometimento com o trabalho

A entrevistada E1 apresenta como uma história de sucesso uma demanda que chegou

para seu atendimento através de condicionalidades do programa Bolsa Família². Tratava-se de adolescente que estaria em descumprimento das condicionalidades da educação por repetidas faltas na escola e que, segundo me contou, a família estava com dificuldades de reverter a situação. E1 relata que iniciou o acompanhamento daquela família e, como um dos procedimentos, realizou acolhida particular com a adolescente.

Neste atendimento, a psicóloga localiza o problema que estaria gerando as faltas escolares (referentes a um acidente ocorrido com a mesma em um parque de diversões e desencadeamento de grande insegurança, que a impedia de desobedecer a certos rituais estabelecidos como forma de se proteger de coisas que estariam fora de seu controle) e, através de uma escuta qualificada pode dar os direcionamentos para que a situação pudesse ter os desdobramentos e atenção necessários dentro da perspectiva do sistema de garantia de direitos, através da articulação da rede:

E1: (...) Então a menina tá tendo um atendimento, tá passando com psiquiatra também, então assim, são coisas pequenas (...) a partir daí a gente conseguiu fazer um encaminhamento correto, ela tá fazendo o acompanhamento na saúde e agora tem que dar uma olhada na frequência lá pra saber se melhorou de fato, mas de qualquer forma, assim, ela tá tendo aquela atenção que ela precisa. Que se não tivesse alguém pra identificar isso ela taria lá sozinha passando por essa situação (...) inclusive com a possibilidade de ficar sem a renda (...)

E1 coloca que a presença da rede intersetorial de modo ativo nos casos faz muita diferença na medida em que, mesmo que a escuta fosse qualificada e a demanda fosse corretamente direcionada, de nada adiantaria se não encontrasse apoio no modo de funcionamento dos serviços municipais. E1 coloca que no município onde trabalha a rede é algo bastante valorizado e isso a anima frente às dificuldades enfrentadas no cotidiano de trabalho. Pensando no caráter territorial, preventivo e proativo do CRAS, que deve funcionar como uma porta de entrada para acesso aos direitos garantidos em constituição, entendemos esse serviço como tendo uma de suas funções garantir a articulação da rede de serviços que integram as políticas públicas. E1 dá destaque a esse recurso, na medida em que o considera

²Cabe explicar que as famílias, após inseridas no programa de transferência de renda, necessitam cumprir as denominadas *condicionalidades* que são compromissos assumidos pela família pra que o pagamento seja garantido. Dentre as condicionalidades estão: as de educação (frequência escolar de 85% para crianças de 6 a 15 anos; e de 75% para adolescentes de 15 a 17 anos e 11 meses); bem como as condicionalidades de saúde para crianças (vacinação e acompanhamento pediátrico), mulheres gestantes (acompanhamento pré-natal) e lactantes (acompanhamento obstétrico e pediátrico), bem como outras condicionalidades referentes ao acompanhamento familiar pelos serviços da assistência social, de acordo com a complexidade da situação. (<http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia> recuperado em 17/10/2018)

como valioso para seus casos exitosos no CRAS. Neste sentido, E1 coloca:

E1: (...) esse diálogo com a rede também é uma coisa que eu acho essencial e (...) me anima assim no meu trabalho, frente à tantas dificuldades (...) a gente faz reunião mensal com todos os profissionais da rede.

Ainda sobre este caso, E1 também relata que a visita domiciliar foi um diferencial para que a atuação fosse considerada “de sucesso” e ressalta a importância da visita domiciliar como um recurso valioso que permite a aproximação com as vivências das famílias. A visita é sugerida quando, por algum motivo, tem dificuldades de acessar o CRAS e tem como finalidade a aproximação com o cotidiano da família e com as vivências desta no território, além de permitir o acesso aos serviços do PAIF e também para que este se adeque a realidade daquela família (MDS, 2010). O Conselho Federal de Psicologia (2012) também entende a visita como uma forma de aprofundamento do acompanhamento psicossocial através da aproximação com o cotidiano familiar e a possibilidade de visualizar o dia-a-dia da família mas que para ser acessado, necessita que o município ofereça meios como, por exemplo, acesso aos materiais necessários para que esta visita necessita ser realizada, como carro à disposição e motorista:

E1: (...) eu acho a visita domiciliar algo essencial. E ter uma estrutura pra que isso ocorra eu acho que é primordial, assim, sabe...

L: Estrutura pra que isso ocorra que você diz é, por exemplo ter um carro à disposição....

E1: Ter um carro, ter um motorista pra te levar (...) porque isso te aproxima da realidade daquela pessoa, que só pela fala você não consegue pegar. E não consegue pegar porque às vezes até a própria pessoa que vive ali ela já tá acostumada com aquele meio então ela não vai te contar uma coisa que pra ela é tão natural (...) da uma outra visão daquilo que a pessoa tá vivendo, que ela tá vivenciando.

A segunda entrevistada desta pesquisa traz uma história de sucesso que diz respeito ao papel do CRAS para que houvesse uma retomada de autonomia de um usuário do serviço. E2 coloca que a família era atendida pelo serviço do CRAS e que um dos membros estava com dificuldades de se colocar no mercado de trabalho após sair do período de reclusão por encarceramento, o que estava comprometendo sua autoestima e motivação para superar este desafio que vivenciava. Assim, percebendo o potencial deste usuário do serviço para compartilhar experiências de vida com outras pessoas através de uma perspectiva positiva, E2 o convidou para auxiliá-la em seus grupos de psicologia comunitária que ocorrem no CRAS. E2, neste sentido, acredita ter proporcionado momentos de autonomia e vivência de

competências por este usuário, auxiliando a família em questão, possibilitando outras formas de estar nos lugares e também outras formas de ser percebido pela comunidade:

E2 - (...) E aí eu chamei ele para participar do grupo de apoio do CRAS (...) E aí ele veio, ele foi se sentindo super útil, ele falava coisas assim, muito bonitas, as pessoas se emocionavam, gostavam e acho que ter proporcionado a ele esse papel de autonomia, de “olha, compartilha aqui o que você aprendeu, como foi para você”(...)

E2 coloca ainda que estar presente no grupo e ocupar um papel de protagonista proporcionou a ele um resgate de sua autoconfiança e uma elaboração sobre os eventos de sua vida. Relata ainda que atende a família deste usuário e que desde então ele conseguiu trabalho, se casou e conseguiu superar a situação inicial. E2 entende esta história como um caso onde houve acolhimento a demanda pela comunidade, proporcionando que este usuário pudesse construir um lugar outro nesta através da participação nas atividades do CRAS. Quando perguntamos sobre quais os recursos presentes para que essa história tenha tido um desfecho positivo e possa ser considerada como uma história de sucesso, E2 traz alguns elementos: a) a crença no potencial humano; b) capacitações na área da psicologia que a auxiliaram na produção de um entendimento que acolhe e c) a existência de um grupo de psicologia comunitária que já dispunha de uma aceitação naquela comunidade e que, segundo a entrevistada, era apreciado por esta:

E2: (...) eu penso que sempre o que me ajuda é eu acreditar, é acreditar no outro, né? É olhar além do problema, é não uma visão redundante, assim, para o problema, porque o nosso trabalho é muito relacionado a isso, a problemas, sentimentos que as pessoas trazem acerca de situações difíceis que elas vivem, né. Então, é olhar além disso, que a pessoa não é o problema, ela pode estar com um problema, mas que tudo é possível de ser transformado(...) é essa postura que a gente tem que ter de curiosidade, para levar o outro a buscar mais conhecimento sobre si (...)

Embora elencada como história de sucesso pela profissional por um desfecho “de sucesso”, cabe a discussão sobre o trabalho de emancipação dos usuários. Valorizar qualidades individuais são atitudes necessárias para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS. E2 traz uma experiência profissional valiosa e nos conta sua práxis diante de uma situação particularizada, cuja condução teve o intuito de produzir um “despertar das potencialidades”, entendendo que isso seria o preconizado como papel do técnico de nível superior do CRAS. E2 nos conta que naquele momento, não havia mais nada a ser oferecido a ele em termos de política pública para que o usuário pudesse acessar o mercado de trabalho, decidindo assim, mantê-lo por perto para

que pudesse auxiliá-la em seu grupo de terapia comunitária e para ele pudesse manter o vínculo com o serviço.

Por ter assumido uma ação bastante particularizada, o questionamento pode se voltar pelo caminho das escolhas da profissional. Muitas vezes o trabalhador é impulsionado por ideias próprias e munidas de boa vontade e comprometimento com a pessoa que ali chega demandando os serviços, mas dificilmente opera em uma escala macrosocial, discutindo assuntos importantes e levando as questões dos usuários a um status de discussão em políticas públicas, explicitando aos gestores a necessidade de aprimoramento para lidar com situações que necessitam da rede intersetorial para que possam ser trabalhadas. Embora a ação descrita tenha alcançado os objetivos (inserção no mercado de trabalho, melhoria na qualidade de vida), necessitamos discutir o compromisso das práticas profissionais com a transformação da realidade local. Seguir na esfera individual dificilmente permite que haja uma saída por uma via de criação de alternativas perenes, ficando os resultados demasiado individualizados. É necessário olhar crítico para as práticas desenvolvidas e busca por transformação/questionamento e adaptação aos objetivos da política pública de Assistência Social.

E3 apresentou uma história de sucesso que diz respeito a uma mudança nos hábitos da família, considerados pela entrevistada como uma melhoria. E3 conta que uma família acompanhada pelo CRAS necessitava de intervenção da rede socioassistencial devido a diversas situações de risco que enfrentavam. Segundo E3, a família era composta por três núcleos (mãe e duas filhas adultas – ambas mãe solo). Estas filhas enfrentavam dificuldades na maternagem que culminaram na destituição do poder familiar pelo estado, devido à situação de uso abusivo de drogas pelas genitoras. E3 coloca que o papel do CRAS foi trabalhar com a matriarca da família, orientando-a quanto aos procedimentos necessários para internação, articular a rede de saúde mental do município e trabalhar juntamente com a rede intersetorial para realizar o acompanhamento familiar após a saída da filha da clínica de reabilitação.

Além disso, E3 pontua que mesmo com a articulação com os setores públicos, algumas ações precisaram de engajamento da comunidade para surtirem efeito. A entrevistada trouxe entraves de outras políticas públicas para resolução de algumas situações, como por exemplo, a vigilância sanitária que não pode atuar com a resolução plena de problemas referentes ao controle de vetores naquela residência. Nesta situação, houve engajamento da rede de apoio da família através da igreja local, que organizou um mutirão para retirada dos entulhos, limpeza e pintura da casa. Como efeito, E3 relatou que os moradores passaram a apreciar o local de moradia, passando a apresentar comportamentos de com o ambiente e resultando em uma

convivência mais próxima de outros membros daquela família e também da comunidade.

E3, embora traga uma história de engajamento comunitário, com adesão familiar e de diversas redes de apoio, faz uma leitura da situação que atribui toda essa conquista por parte da família como determinada por um “ato de vontade” das pessoas envolvidas. E3 não considera a articulação promovida pelo CRAS com outros atores como propulsora de um efeito positivo, influenciado a vontade da família para aderir à proposta feita por eles enquanto serviço:

E3 – deu certo porque ela colaborou, porque a nossa ação enquanto equipe é a mesma para todo mundo que vai lá. Só que tem uns que recebem aquilo que você dá no momento e não aceitam o acompanhamento, o seguimento, eles querem continuar como eles estão só recebendo a cesta básica de vez em quando. Então, aí você não tem muito o que fazer, então o diferencial para ter dado certo, eu acho que foi o desejo dela, não o nosso de equipe, porque o nosso trabalho de equipe não mudou, assim, nada, em nada com relação às outras pessoas que vão lá procurar. Mas o desejo dela de mudança e de melhora, eu acho que foi o gatilho assim, que fez o caso ser bem sucedido.

Embora este trecho possua diversas formas de ser discutido através da literatura da área, gostaríamos de nos ater ao discurso presente na fala da entrevistada que versa sobre a influência que o CRAS pode ter (ou não ter) na comunidade. E3, ao mesmo tempo que relata os esforços empreendidos pela equipe na criação de vínculos com a família; nas articulações incansáveis entre judiciário, rede de atenção à saúde, comunidade, família, escola e instituições religiosas, atribui toda a conquista realizada por esforços de diferentes naturezas à vontade da pessoa. Não entende que a vontade, o desejo e a propulsão para a mudança podem ser fruto de um trabalho onde essas famílias conseguem visualizar resultados positivos decorrentes da atuação dos(as) trabalhadores da rede e assim, se sentirem motivados a também participarem do processo. Para a entrevistada, a vontade surge espontaneamente, assim como o contrário do desejo – o comodismo – também é algo que existe dentro da pessoa e que não pode ser mudado, relatando que o trabalho é sempre o mesmo, desconsiderando as idiossincrasias de cada situação e de cada vínculo estabelecido. O trabalho do CRAS enquanto um trabalho que necessita estar em constante movimento com os desejos, vontades e expectativas dos(as) usuários(as) sobre como esperam estar na vida passam necessariamente pelos vínculos que estabelecem e também pelas respostas positivas ou não que recebem dos serviços. Assim, embora o discurso empregado seja de descrédito com as próprias ações, as mesmas possivelmente contribuíram positivamente para modificações na família.

A quarta entrevistada retoma a história de sua chegada no CRAS e a desorganização

encontrada por ela no modo como os serviços (PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família; e o SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos) estavam sendo executados, referenciados e operacionalizados por parte dos(as) técnicos(as) daquele CRAS. E4 nos conta que encontrava nos relatos dos(as) usuários(as) confusão sobre os objetivos dos atendimentos e também que muitos atendimentos que para os(as) técnicos(as) eram referentes ao primeiro serviço, para os(as) usuários(as) eram entendidos como atividades do SCFV.

A partir destes relatos, vislumbrou a necessidade de reorganizar o modo como as ações eram executadas para maior clareza junto aos usuários, de acordo com o objetivo de cada serviço e relatou que a postura adotada por sua equipe de trabalho foi fundamental para que mudanças estruturais significativas – e necessárias – em seu CRAS pudessem ocorrer. Enfatizou que a postura de acolhimento adotada por sua equipe de trabalho foi um recurso importante para a reorganização e desenvolvimento o modo como as atividades passaram a ser executadas no CRAS.

E4 coloca ainda que a equipe demandava constantemente dela posicionamentos e opiniões, que foram respondidos de uma forma outra que não se auto atribuindo a exigência de responde-las. A entrevistada conta que quando questionada buscava estudar sobre o assunto e, ao ver este posicionamento, outros profissionais foram adotando postura semelhante e buscando por mais conhecimento:

E4 - Eu acho que um sucesso que eu tive foi realmente essa mudança do...como que eu vou te explicar, acho que do serviço de convivência mesmo, assim, isso de “Ah, não, a gente não sabe, não tem problema, a gente pede curso, sabe?”, essa mudança de visão, assim, de “ah a gente não sabe, a gente faz o que pode”, não, a gente pode fazer mais, sabe? Então, vamos buscar curso, vamos fazer coisas e tal, e vamos aprender, vamos tentar fazer de outro jeito, né (...).

A postura da profissional vai em direção à necessidade de formação para que as demandas do serviço sejam atendidas, não tomando uma pergunta que precisa ser respondida por um coletivo, como algo individualizado. Este posicionamento, além de contribuir para melhoria dos serviços, como ela mesma relata ao elencar esta como uma história de sucesso, tira do profissional de Psicologia o fardo de ter que responder a tudo, como aquele que poderia diagnosticar e resolver problemas.

Oliveira et.al. (2012) apontam a necessidade do(a) profissional de psicologia pela busca de diferentes conhecimentos e práticas para estar no campo social e E4 traz, no entanto, que o

desconhecimento sobre a execução dos serviços do CRAS não era somente do(a) psicólogo(a), mas também do(a) profissional assistente social. Isso nos faz refletir sobre a necessidade de formação e assimilação sobre o SUAS para as diferentes profissões ali inseridas, na medida que esta é uma política recente no Brasil e está em construção – sendo esta realizada no cotidiano de trabalho – o que coloca medidas como as adotadas por E4 de solicitação ao poder público ações para capacitação profissional dos(as) servidores(as) municipais da Assistência Social como posturas necessárias no cotidiano de trabalho dos(as) profissionais do SUAS. Mesmo colocando sua necessidade de “arrumar” os serviços como uma demanda pessoal – como uma necessidade para que pudesse seguir trabalhando e ao mesmo tempo, preservar sua “saúde mental” – ao buscar recursos institucionais para organização dos serviços (capacitação e cursos via prefeitura) colabora de outro lugar para a resolução dos problemas, co-responsabilizando o órgão gestor em um nível macroestrutural ao invés de tentar resolver somente no âmbito dos relacionamentos – ou microestrutural. E4 traz que o desfecho para a organização dos serviços do CRAS foi a possibilidade de execução de um trabalho mais compatível com aquele que acredita ser a do(a) psicólogo(a) no CRAS:

E4: (...) eu acho que ter conseguido mudar um pouco a organização e ter feito com que o usuário entendesse o CRAS (...), eu acredito que isso é um sucesso até agora, porque agora que está mais organizado, eu consigo trabalhar bem melhor (...).

Quando questionada sobre o que possibilitou que essa modificação acontecesse e o que possibilitou que a equipe acolhesse as ideias que trazia, E4 traz experiências anteriores em equipes e os aprendizados que vivenciou nestas ocasiões. Traz assim, a necessidade que teve de aprender a dialogar para que possa trabalhar com a equipes – recurso importante no contexto do SUAS para que possam ser traçadas diretrizes de trabalho e mediar relações profissionais:

E4: (...) Então, por exemplo, aprendi algumas coisas trabalhando em equipe, não chegar impondo ideias, mas chegar discutindo, tipo, pedir ideias, né, colocar suas ideias e discutir elas, ver pelas experiências das minhas companheiras se aquilo dá certo, se aquilo não dá certo, o que elas acham da ideia (...)

E5 traz como história de sucesso o caso de uma família usuária do CRAS, que teve um dos filhos morto pela polícia. A entrevistada relata que o outro filho da família era frequentador do SCFV (ofertado dentro do CRAS) e a equipe tinha conhecimento de que a mulher era vítima de violência doméstica pelo companheiro, com grandes dificuldades de romper o ciclo da violência intrafamiliar. Após o assassinato, os(as) orientadores(as) sociais, percebendo que a criança vinha se comportando de modo diferente, iniciaram um atendimento sistematizado com

a família. Após um certo período, E5 conta que as violências cessaram por uma mudança de postura da mulher frente às agressões e também frente a outros fatos da vida, pela ressignificação de alguns acontecimentos vivenciados por ela. A entrevistada conta ainda que a usuária passou a fazer planos para o futuro e retomou os estudos.

Questionada sobre o recurso para que essa história tivesse esse desfecho, E5 coloca sua dupla de trabalho – Assistente Social que atualmente está no CREAS – como suporte fundamental para que conseguisse sucesso em seu trabalho, devido ao trabalho em dupla que desenvolviam, considerado por E5 como muito importante. Além da ex-dupla, E5 coloca a importância da equipe de trabalho como recurso fundamental para desenvolvimento do trabalho no CRAS, reforçando a importância da equipe e do direcionamento do trabalho através de uma conduta estabelecida por meio das relações profissionais no cotidiano do CRAS como propiciadoras de situações de sucesso:

E5: (...) suporte é a equipe inteira aqui, né. A gente está... as orientadoras sociais são muito importantes, porque elas que estão ali mais no dia a dia, em contato com eles, né. (...)

E6 elenca como história de sucesso uma experiência de trabalho com grupos no CRAS que trabalha. Segundo a entrevistada, foi realizada uma oficina temática sobre prevenção do abuso e exploração sexual infantil, comemorada no dia 18 de maio, bem recebida pelos(as) usuários(as) daquele serviço. Neste caso, E6 relata que buscou informações sobre o assunto em si, mas também sobre a postura adequada do profissional de psicologia para abordá-lo, pois, segundo ela, o assunto é “pesado”. Avalia que este esforço teve resultado positivo pois conseguiu ter êxito em sua atividade, recebendo devolutivas positivas da população pela forma como conduziu o assunto:

E6: (...) Então, eu procurei estudar bastante sobre o tema e eu sigo alguns blogs também, eu procurei ler sobre isso, ler como que o profissional, como é a postura dele na hora que ele vai falar sobre um tema delicado, essa questão de não julgar o outro, de não ter expor as pessoas também. Sempre tentar falar de uma maneira mais assim, profissional.

E6 frisa o caráter dinâmico do trabalho no CRAS e a diversidade de temas abordados para trabalhar com a população como uma demanda que lhe é apresentada para que busque informações de várias fontes, de modo melhorar a qualidade do trabalho ofertado à população. Versa sobre a fragilidade dos profissionais que atuam em seu CRAS e a ausência de respaldo – como nomeou a relação com as chefias – como fatores que comprometem a qualidade de suas

ações. Relata ainda que a saída encontrada por ela para tais aspectos foi buscar contato com órgãos fiscalizadores para que possa ter maior segurança sobre as suas ações no CRAS:

E6: (...) aqui a gente não tem respaldo. A gente não tem suporte, o que a gente faz quando tem uma dúvida, a gente precisa, a gente liga na fiscalização, a gente vai e pesquisa e tal. Mas em relação, assim, a chefe, a setor e tudo, se a gente precisar ter um respaldo maior sobre alguma coisa, a gente não tem, realmente não tem.

E6 traz, assim como E4 e E5, a equipe enquanto necessária para bons resultados, mas fala desse mesmo assunto a partir da falta. E6 traz um contexto de atuação muito adverso e os impactos para ela enquanto profissional, em forma de sofrimento e desamparo. Desse modo a solidão do profissional do SUAS e, ainda de forma mais incisiva, a solidão do(a) profissional de Psicologia impacta diretamente nas possibilidades do serviço em realizar ou não trabalhos necessários e desenvolver ações éticas e políticas, bem como em condições de sentir-se ou não bem-sucedido.

E7 traz como história de sucesso um caso de uma família em situação de vulnerabilidade social atendida pelo CRAS onde trabalha. Segundo o entrevistado, houve solicitação da rede para que atendessem à um casal de idosos pelo CRAS cujo único possível cuidador era um filho, fragilizado pelo uso abusivo de álcool. Relatou que a postura adotada pelo serviço foi uma aproximação enquanto agente para sensibilização sobre as necessidades de cuidado para com os pais idosos e fortalecimento dos vínculos familiares através da promoção do autocuidado deste filho. Através de uma aproximação gradativa com a família promovendo a compreensão deste usuário sobre a necessidade de sua presença ativa no cuidado dos pais, concordando, inclusive, em buscar tratamento nos serviços de saúde para a dependência do álcool. E7 traz como fundamental para que esse caso fosse considerado como uma história de sucesso a visita domiciliar como fundamental para a aproximação com aquela família, pois possibilitou uma aproximação com este filho para fortalece-lo a fim de que pudesse realizar o cuidado com os pais idosos, estreitando os vínculos entre o usuário e o profissional:

E7: (...) a atuação minha enquanto CRAS foi no sentido mesmo de estreitar o vínculo com ele, né, de fazer, a princípio era pra gente fazer a avaliação se tinha ou não a violação de direitos e foi a partir disso então que a gente começou a ter contato com ele e encaminha-los para as outras políticas públicas (...) então foi mesmo através dessas visitas, né, e do monitoramento.(...)

Além disso, pontua o caráter do trabalho em rede intersetorial para que pudesse realizar seu trabalho. Coloca que o suporte oferecido pela mesma possibilitou que algumas barreiras

impostas pelo usuário ao longo do acompanhamento pudessem ser deixadas de lado para que ele pudesse restabelecer seu papel dentro da família:

E7: (...) e também a parceria que você tem com o pessoal da saúde né, de você entrar em contato com a equipe lá, falar “olha, to encaminhando determinado, né, usuário com a queixa tal” um breve histórico e eles tentam priorizar o atendimento mesmo que seja com o clínico geral, ali. Aí hoje ele já tá passando com médico psiquiatra também então é... através desse grupo ele conseguiu também priorizar o atendimento dele no ambulatório de saúde mental do município também; então foi tudo assim, tudo com o pessoal junto, né?

Questionado, E7 denomina como recurso a “insistência do CRAS” – denominada aqui como comprometimento com o trabalho – como fundamental para que essa história tenha tido um desfecho positivo. Aqui, cabe salientar que o que E7 traz como trabalho de acompanhamento próximo – e insistente – faz parte dos vínculos entre profissional e usuário, parte fundamental para que qualquer trabalho seja possível no SUAS. Pontua que a insistência esteve sempre pautada na perspectiva do acolhimento e também de uma escuta qualificada, deposta de julgamentos e fundamentada na garantia de direitos dos usuários do serviço.

4.1.3 Motivação para trabalhar no CRAS

Iniciamos a apresentação os resultados do quarto tema dessa dissertação que teve como intuito a produção de conteúdos de resgate de aspirações e ideais valiosos para as pessoas que foram entrevistadas. Inspirado no primeiro “D” da Investigação Apreciativa – *Descoberta* – a busca pelas motivações dos entrevistados para que sigam trabalhando no CRAS vislumbrou descobrir o que lhes estimula diante da rotina diária. Roger e Fraser (2003) defendem que em situações muito complexas e difíceis esse recurso pode ser útil para que possa haver uma reconexão com as aspirações mais profundas das pessoas. No caso desta pesquisa em específico, perguntar sobre as aspirações buscava também promover este efeito, além de compreender o motivo pelo qual as pessoas seguem trabalhando em um contexto com tantos problemas. A seguir, são apresentadas as motivações presentes nas entrevistas:

Tabela 4: Motivações identificadas pelos(as) entrevistados(as) para trabalhar no CRAS.

Motivação para trabalhar no CRAS	Segundo os entrevistados:
Ver que seu trabalho produz efeitos positivos na vida das pessoas	E1; E3; E4; E5; E6; E7
Trabalho em rede intersetorial	E1; E7
Identificação com o trabalho desenvolvido no CRAS	E2; E4; E6; E7
Estabilidade funcional/ Retorno financeiro	E3
Contato com os usuários do serviço	E3; E6; E7

Assim, iniciamos este tema com a motivação que mais teve destaque nas entrevistas pela frequência em que aparece (seis de sete entrevistados). Os entrevistados relataram que sua maior motivação para seguir trabalhando no CRAS é “*ver que seu trabalho produz efeitos positivos na vida das pessoas*”.

E1 coloca de forma breve, retomando as histórias já relatadas nos temas *momentos de competência, histórias de sucesso e superação de obstáculos* como sua atuação pôde proporcionar alterações nos contextos em que atuou e que são consideradas por ela positivas. Reafirma que a vivência destes êxitos promove uma motivação para que siga trabalhando no CRAS, embora não deixe de ressaltar que entende a insuficiência destas ações. Elenca ainda que a experiência de trabalho em rede intersetorial de modo ativo é algo de grande importância, principalmente quando retoma experiências anteriores de trabalho em que sua atuação era, por configurações do local onde trabalhava, fragmentada e solitária, gerando poucos impactos no território. Desta forma, reconhece esse recurso como valioso:

E1– Eu acho que é ver que alguns pequenos atos meus tem algum efeito. Ainda que sejam pequenos, ainda que eu acho que é muito pouco perto do que precisa ser feito, mas eu acho que é isso. E de novo, essa coisa dessas reuniões intersetoriais, pra mim, eu acho que é o que mais também me ajuda, e o que mais me mantém motivada, animada, (...) e eu acho engraçado que lá eles não tem noção do quanto isso é precioso... assim, eles acham que isso aí é normal, mas não é (risos).

E2 coloca como grande motivadora de sua atuação o que chama de “*identificação com o trabalho realizado no CRAS*” pois entende que é através deste equipamento que pode realizar atendimentos para famílias que estejam necessitando. Ainda segundo a entrevistada, os temas relativos às temáticas do SUAS são temas com os quais ela se identifica:

E2- Ah eu gosto muito desse trabalho da área social, eu me identifico muito, assim (...). O que me mantém motivada, as pessoas que estão ali, necessitando do nosso serviço(...) são pessoas que necessitam muito do outro, mas o outro como um recurso, não como

um impedimento, como muitas vezes encontram, né. E eu me identifico com os trabalhos, assim, os assuntos trazidos (...) empoderar essas pessoas, é mostrar para elas que elas têm autonomia, de mudança de vida, de poder para isso, de transformar o sofrimento em crescimento, de melhorar as condições que elas possuem na vida delas(...)

E3, quando questionada sobre sua motivação para seguir trabalhando no CRAS, dialoga com sua insatisfação gerada pelo que denomina “engessamento do(a) profissional na prática das políticas públicas”. Como também atua em outras políticas, traz exemplos de vivências profissionais para além do campo do SUAS (Saúde e Educação) em que experiencia este efeito e entende que é produzido pelo excesso de hierarquia e regras para a atuação em contexto institucional. Desta forma, quando questionada sobre a motivação para seguir trabalhando no CRAS, responde prontamente que está relacionada à estabilidade gerada pelo cargo público e o retorno financeiro garantido mensalmente. E3 complementa:

E3- (...) não que eu não goste do trabalho, eu gosto muito de ser psicóloga e de ajudar as pessoas, o que eu não gosto é de seguir ordens que acho que não tá certo, que está errado, de me sentir limitada. Eu acho que eu poderia fazer muito mais, só que não tenho permissão.

Embora tenha dado ênfase sobre a motivação financeira, como motivação fundamental para seu trabalho no CRAS, E3 destaca também a relação constante e direta com os(as) usuários(as) do serviço como algo que a mantém motivada, propiciando que possa visualizar o efeito de suas práticas na vida das pessoas:

E3: Eu me sinto muito motivada, muito alegre e muito feliz de estar atendendo as pessoas, esse corpo a corpo, assim, (...) de estar mexendo com uma família que ela pode melhorar. Isso assim, me motiva, me põe para frente.

Em contraponto à entrevista anterior, E4 coloca que sua motivação para trabalhar no CRAS não tem relação com o retorno financeiro. Traz, assim, que a principal motivação é a identificação com o trabalho desenvolvido no CRAS e ver que seu trabalho produz efeitos positivos na vida das pessoas. E4 não traz histórias de competência e/ou sucesso com usuários nos itens anteriores, sendo a sua entrevista mais relativa a questões organizacionais. Porém, relata justamente que é a visualização dos efeitos de suas práticas no dia-a-dia com o(a) usuário(a) que a mantém motivada para seguir trabalhando:

E4- Eu peguei amor assim, pelo trabalho, eu acho que você acompanhar uma família e ver a família evoluir assim é muito bonito, assim, então você fica assim “Ahh!”(...)

algumas das minhas colegas são motivadas por dinheiro, então elas falam assim: “Ah que bom que você está concursada, né?”, tipo, o seu dinheiro cai na conta do mês e você está segura, mas não é o que me motiva, (...) eu falava assim “Não, gente, mas eu gosto, sabe? Eu peguei gosto pela coisa”. E aí, eu acho que é isso, é você ver que você está fazendo diferença na vida de alguém, entende? Eu acho que é por aí.

Ainda sobre a visualização de efeitos positivos de suas práticas na vida das pessoas, E5 conta durante sua entrevista a satisfação em atuar junto às crianças e adolescentes do SCFV. Assim, coloca que as devolutivas dos usuários e as vivências de momentos de competência a motivam a seguir com seu trabalho preventivo junto a este público específico e que a alimenta para que possa continuar motivada para trabalhar no CRAS:

E5 - Olha, é isso que eu te falei logo no começo, né. Quando eles chegam e falam de alguma coisa que a gente passou para eles e eles usaram no dia a dia deles, isso a gente fica bastante empolgado, né.(...)quando as crianças vem contar que elas tiveram a oportunidade de beber e usar drogas e elas não usaram, porque lembraram da gente. É isso que motiva, eu acho, e a gente sempre tenta fazer bastante passeio, bastante acesso à cultura, né, e quando eu vejo assim, como eles ficam empolgados quando eles podem ver um teatro, uma coisa que eles não teriam condição de acessar, isso também me motiva bastante.

E6 pontua por diversas vezes que sua motivação no CRAS está diretamente relacionada com os resultados que verifica junto aos usuários, além de afirmar que o trabalho a ser desenvolvido no equipamento (visitas, grupos, contato com usuários do serviço) também é algo valioso para ela. Retomando a estrutura do município em que E6 trabalha, o mesmo não possui CREAS e assim, o CRAS fica responsável pelo trabalho em situações de vulnerabilidade, risco social e rompimento de vínculos, bem como o retorno para a família de origem após situação de atendimento pelo serviço de acolhimento. E6 conta que quando consegue visualizar conquistas das famílias, entende que tem realizado um bom trabalho e isso a estimula em seu dia-a-dia:

E6- (...) ver o retorno das pessoas é muito importante para a gente. Ver que as pessoas, elas estão dando um passo, ou que aquela família está saindo de alguma situação complicada, (...) uma criança acolhida está voltando para uma família (...)eu acho que isso acaba me motivando assim, com certeza, porque você vê que o que você está fazendo está te trazendo bons resultados, né.

E7 trouxe no início de sua entrevista experiências anteriores em trabalhos relacionados

a área social e também seu envolvimento com o SUAS desde sua implantação, embora anteriormente trabalhasse em CREAS. Coloca assim que sua motivação principal é ter se identificado com a área social de modo a não conseguir se ver trabalhando de outra forma que não seja como psicólogo social. Traz como elementos desta motivação o trabalho em rede intersetorial e a visualização dos efeitos de suas práticas no dia-a-dia de seu trabalho, enfatizando que o trabalho em conjunto é algo que lhe empolga. Assim, E7 valoriza em sua entrevista o esforço do CRAS enquanto um articulador de discussões intersetoriais sobre as necessidades das famílias atendidas pelo serviço, bem como necessidades que são dos territórios:

E7- (...) num desses bairros que a gente tem esse serviço de convivência ele era muito carente de todas as políticas públicas, então foi através né, das nossas solicitações, das nossas reivindicações enquanto profissionais da área da assistência social é que a gente tem conseguido trabalhos da área do esporte; (...) da área de cultura; então a gente trabalhando, a gente (...) participando de reuniões nas outras áreas a gente tem falado da importância de ter determinado serviço, que eles não tinham essa dimensão (...) a gente tem conseguido trazer alguns dados de quantas pessoas que a gente atende; quais são as dificuldades que aquelas comunidade tá tendo, a gente conseguiu tá tendo uma visibilidade com as outras políticas públicas ali.. e tem melhorado, né, em todos os aspectos esses bairros que eram menos favorecidos.

Como efeitos destas práticas conjuntas dá destaque às transformações que vão ocorrendo no território e como estas mudanças naquele contexto local produzem efeitos positivos para aquela população, refletindo na qualidade de vida das famílias atendidas. Coloca que visualizar estes efeitos é algo de muito valor para ele e que faz com que se sinta motivado a seguir trabalhando no CRAS:

E7: (...)então a gente vai de certa forma transformando o bairro também né, transformando a comunidade com essas nossas práticas que a gente tem desenvolvido. E vendo, né a população de certa forma um pouco mais contente né... vendo o bairro deles melhorando

Finalizando a apresentação dos resultados produzidos neste terceiro tema, gostaríamos de pontuar novamente o motivo pelo qual ele é aqui apresentado: Temos como objetivo conhecer as motivações dos(as) profissionais, mas não queremos realizar nenhum tipo de análise neste momento sobre as origens destas motivações. A seguir, faremos uma discussão ampliada relacionando os conteúdos aqui produzidos com a vivência de momentos de

competência e a possibilidade de vivenciar histórias de sucesso, devido a similaridades encontradas nas respostas dos(as) participantes.

4.2 Discussão ampliada Eixo 1

Para a discussão deste eixo entendemos que havia uma certa convergência entre os sentidos produzidos pelos(as) entrevistados(as) sobre seus momentos de competência, suas histórias de sucesso e suas motivações para trabalhar no CRAS. Assim, a estruturação deste eixo de discussão busca responder ao primeiro objetivo específico desta pesquisa, mapeando estruturas organizacionais, materiais e o cenário relacional dos(as) entrevistados(as), além de possibilitar a compreensão de quais elementos estão presentes para que estes(as) trabalhadores(as) sigam motivados a trabalhar nesta política pública e também para que momentos positivos sejam vivenciados.

Os sentidos produzidos nestes três temas estão relacionados com o trabalho que os(as) participantes desta pesquisa vem realizando no CRAS: a construção da referência junto à população atendida; o contato diário com o(a) usuário(a); o contato com as famílias; a construção do trabalho junto à equipe; a articulação com a rede socioassistencial e intersetorial. Desta forma, mostram como o trabalho desenvolvido no CRAS não pode ser solitário e precisa ser articulado entre usuários, território e equipe de trabalho sendo, em última análise, o viabilizador desses momentos positivos, o vínculo. Esta pesquisa localiza que a relação com os outros personagens que compõem necessariamente o SUAS impacta diretamente nas ações que são realizadas, no sucesso conseguido e retroalimentam a motivação para seguir trabalhando.

Desenvolver um trabalho junto à população atendida e referenciada ao CRAS não é tarefa fácil. A discussão sobre a importância do vínculo com os(as) usuários(as) do serviço tem sido realizada tanto pelos conselhos profissionais (CRPSP 2016) como pela academia (Andrade & Moraes, 2017; Santos, 2014; Romagnoli, 2016) devido à função, caráter e importância atribuídos a ele pela PNAS (2004) e pelo SUAS (2006). Diferente de outras políticas públicas em que as ações são pensadas para os usuários, a Assistência Social pressupõe que as ações, objetivos e finalidades sejam pensadas com o usuário – pensado como destinatário das ações, mas também um(a) colaborador(a) para a construção destas junto aos territórios. Existem orientações sobre as atividades a serem desenvolvidas em cada serviço a ser executado nos CRAS, mas a forma como isso vai acontecer depende de vários fatores, como por exemplo, a composição da equipe de referência; o território atendido e suas idiossincrasias; a forma como

os(as) profissionais vão compor o trabalho junto à população; as formações, crenças e ideologias de cada um.

Segundo a NOB-SUAS (2006), a equipe de referência de cada CRAS deve assistir a um número de famílias residentes e referenciadas no território de atuação, bem como ser composta por profissionais de nível superior (Assistentes Sociais, Psicólogos(as), Advogados(as), Terapeutas Ocupacionais, Pedagogos(as), Educadores(as) Físicos, Sociólogos(as), Geógrafos(as) e outras profissões que se fizerem necessárias) e profissionais de nível médio (recepcionistas, auxiliares educativos(as), educadores(as) sociais) para compor o trabalho desenvolvido no CRAS. Esta equipe deverá ser referência para a população para ações da proteção social e devem ser responsáveis pela organização e execução dos serviços que são ofertados nos CRAS.

Desta forma, o contato estabelecido com o(a) usuário(a) deve se sustentar no sistema de garantia de direitos e ter como projeto o desenvolvimento de uma proposta ético-política pautada no empoderamento dos membros daquela comunidade. Para que isso aconteça, é necessário que para além de uma referência de atendimento constituída por um local físico, seja traçado um projeto ético-político para as ações dos serviços. Segundo os(as) entrevistados(as), o acolhimento do usuário no serviço necessita ser traçado como uma diretriz de toda a equipe, para todas as ações executadas no trabalho. A forma como este acolhimento será realizado pode e deve estar adequado a características dos membros da equipe e ajustada à relação estabelecida com o território, desde que pautada na garantia de direitos dos(as) usuários(as) e desprendidas de ideologias autoritárias e de subalternidade sendo a materialização desta referência, a segurança afiançada aos usuários(as) através das ações desenvolvidas no cotidiano de trabalho e nos direcionamentos propostos. Assim, o trabalho das equipes precisa garantir as seguranças previstas no SUAS tais como a segurança de acolhida, de convívio, de desenvolvimento da autonomia, de rendimentos e as ações precisam estar integradas entre serviços obrigatórios e benefícios disponíveis, pautados no protagonismo do usuário (Muniz, 2011)

Diante da multiplicidade de profissões que compõe as equipes de referência, a interdisciplinaridade deve funcionar, desta perspectiva, como uma ferramenta contextualizada para estabelecimento e/ou estreitamento de vínculos entre profissionais, usuários(as) e território, com a corresponsabilização dos atores envolvidos e sendo ditadas pelas necessidades deste último. O estreitamento de vínculos pode acontecer em qualquer momento dos atendimentos, desde a recepção até o acompanhamento familiar; na visita domiciliar; nos grupos e oficinas e em qualquer outra atividade em que os(as) profissionais e usuários(as) se

engajem e necessita ser um objetivo do serviço do CRAS (CFP, 2008)

Partindo do pressuposto da interdisciplinaridade e da atuação pautada em práticas emancipatórias, o(a) psicólogo(a) deve evitar a armadilha de compreender as necessidades da comunidade através de um prisma psicológico que entenda a terapia como única forma de escutar os usuários do CRAS ou mesmo como única forma de minimizar o sofrimento dos indivíduos. Muitas vezes o(a) profissional assume uma postura terapêutica na tentativa de minimizar o sentimento de impotência frente à demanda trazidas pelos(as) usuários(as) e que parecem, à primeira vista, sem solução. Este fenômeno já foi documentado em outras pesquisas, como por exemplo, a de Oliveira et al. (2011). Através desse olhar, os resultados da pesquisa aqui discutida referentes aos momentos de competência encontrados nos resultados fazem sentido visto a literatura acadêmica da área que diz respeito ao desgaste do(a) profissional de psicologia frente à impotência no contexto do SUAS (Andrade & Romagnoli, 2010; Leão et. al., 2014).

Segundo o resultado desta pesquisa, a relação entre profissional e equipe deve ser estabelecida sobre as bases da garantia de direitos e ter como paradigma de trabalho a construção de um contexto que priorize a construção de bons vínculos entre a equipe e usuário(a), devido à característica relacional do trabalho no CRAS. Desta forma, posturas autoritárias ou de tutela do outro necessitam ser urgentemente superadas a fim de que possam ser priorizadas outras formas de estar nos territórios. Quando os(as) entrevistados(as) trazem que seus momentos de competência e/ou sucesso são relativos ao estabelecimento de vínculos com usuários(as) e que isso possibilita que acessem direitos assegurados, podendo visualizar “melhoras” ou mesmo “resultados positivos” podemos afirmar que, mesmo diante de alguns pormenores que poderiam ser considerados problemáticos, estão no caminho de uma compreensão sobre o papel do(a) profissional de nível superior no CRAS. Segundo Muniz, 2011:

“O principal produto dos serviços socioassistenciais, portanto, são as aquisições relacionadas às seguranças da acolhida, convívio familiar, comunitário e social e desenvolvimento de autonomia individual e política, que se materializa exclusivamente por meio de relações do trabalhador com o usuário. Essas aquisições, conforme o conceito, resultam do exercício capacitador de vínculos sociais. Trocando em miúdos, é no exercício cotidiano de vínculos familiares, comunitários e sociais progressivamente qualificados, que essas aquisições vão sendo asseguradas ao usuário, constituindo-se o profissional o grande mediador desse processo, operando- o por meio de trabalho social

e trabalho socioeducativo.” (p. 105).

Desta forma, para que sejam possíveis formas de construção de vínculos com o território atendido, é necessário que o(a) profissional esteja qualificado(a) para exercer sua função de trabalhador(a) social, tendo como foco de suas ações o(a) usuário(a) do CRAS. Segundo as *Orientações técnicas do Centro de Referência de Assistência Social* (MDS, 2009a), o objetivo do serviço é colaborar para que os sujeitos possam ser autores de sua própria história, que possam ter autonomia sobre suas vidas e também para que possam ressignificar lugares em que tem estado, tomando consciência do processo social de exclusão e de marginalização, da diferença e da desigualdade social (Souza, 2014).

O(a) profissional que chega para trabalhar no CRAS precisa ter consciência dos processos sociais vivenciados pelos(as) usuários(as) e adotar uma postura de questionamento à estruturas sociais estabelecidas pois, do contrário, pode acabar seguindo uma via de preconceitos e ideias que não necessariamente são condizentes com o sistema de garantia de direitos. As concepções dos(as) profissionais sobre os(as) usuários(as) enquanto sujeitos que demandam ações caritativas e de boa vontade necessitam ser superadas e substituídas por uma noção de igualdade pautada na universalidade dos direitos (Pereira & Guareschi, 2016). Segundo Muniz (2011), o trabalho do CRAS precisa estar em questionamento constante sobre suas ações, pois muitas vezes é guiado por crenças e aceitações tidas como naturais, quando na verdade são frutos de um processo social que, se visto desta forma, pode então desencadear outras possibilidades. Tem como ferramentas para tal a organização dos processos de trabalho no CRAS e o estabelecimento de formas de estar junto aos usuários e os territórios, sendo o vínculo construído entre eles o que possibilitara que o serviço seja executado.

Devido à natureza do trabalho do CRAS, busca-se que o trabalho seja realizado sob as bases de uma cultura que ultrapasse a ideia filantrópica e voluntariosa, imperando uma postura profissional pautada em um compromisso ético-político de emancipação a fim de proporcionar caminhos necessários junto aos usuários do serviço, possibilitando a participação ativa dos(as) mesmos(as) (Rizzotti, 2011).

Na pesquisa aqui desenvolvida, as motivações para trabalhar no CRAS não estão diretamente relacionadas com noções de altruísmo ou filantropia, sendo mais condizentes com a identificação com os trabalhos que devem, em tese, ser desenvolvidos no CRAS, em contraponto com resultados obtidos em outras pesquisas como a de Santos (2014) e de Oliveira et. al (2014) que encontraram em seus resultados profissionais de psicologia que pautam suas atuações em valores incompatíveis com o trabalho que deve ser desenvolvido no SUAS.

Pereira e Guareschi (2016) também apontam para o aspecto relacional entre profissionais e usuários como uma forma de possibilitar mudanças efetivas no contexto de vida dos(as) usuários(as) atendidos(as) pelos CRAS. Os autores apostam na dimensão relacional, ou seja, que acontece no “entre” e depende do outro como uma forma de superar a individualização e culpabilização presente na forma de atuar junto a famílias vulneráveis que demandam das ações da proteção social básica.

A necessidade de busca pelo aprimoramento na comunicação é um elemento presente durante as entrevistas como recursos necessários ou recursos utilizados para vivência de momentos positivos nas carreiras destes(as) profissionais. Cordeiro et al. (2016) trazem exemplos de práticas emancipatórias, através da aproximação com a realidade de usuários(as) do SUAS. Os autores trazem como para além da proximidade das vivências junto aos usuários, a linguagem foi uma ferramenta fundamental para aproximação entre o(a) usuário(a) e psicólogo(a) do serviço, possibilitando que a equipe convertesse a noção abstrata de compromisso social e práticas cotidianas de trabalho, fomentando formas diferentes de estar no mundo e produzindo novas formas de subjetividade. Os autores colocam que somente a aproximação, o vínculo e o conhecimento dos detalhes é que possibilitam atuação distinta e comprometida socialmente, destacando a impossibilidade da criação de uma forma única de atuar no SUAS junto aos usuários, devido à singularidade de cada serviço, comunidade, município e equipe de trabalho.

Segundo Piveta & Mansano (2014), o psicólogo no SUAS é "(...) convocado a entrar em cena com seu saber sobre o humano, contribuindo para a construção de uma visão mais ampla e multifacetada das relações sociais e afetivas." (p. 18). As autoras também colocam sobre o papel do afeto como ferramenta fundamental para o estabelecimento de vínculos junto aos usuários enfatizando que a experiência de uma marca afetiva produz diferenciações, pela variação de potência vivenciada pelo corpo, colocando em movimento novos modos de existência. É necessário para o(a) psicólogo(a) na assistência social estar aberto ao campo da experiência, ou seja, não ter de antemão respostas para as questões trazidas pelos(as) usuários(as), deixando que o processo de acolhimento das diferenças presentes nos contextos e nos afetos advindos destas experiências as produzam, através do acolhimento do acaso e das diferentes manifestações produzidas pelos sujeitos nos encontros para análise, apostando na escuta atenta e interessada como fonte de potência. Cordeiro et al. (2016) colocam sobre o lugar do afeto nestas relações e afirmam que o processo de fazer e desfazer vínculos é algo natural da vida e na atuação no SUAS está relacionado ao trabalho cotidiano, sendo a forma como são

estabelecidos no trabalho com a equipe e junto aos usuários o que proporciona que obtenham sucesso.

Através dos trabalho junto aos usuários às comunidades, é possível mapear as demandas trazidas ao CRAS, muitas vezes individualmente, mas que possuem características muito semelhantes entre si e trazem reflexos da questão social. Desta forma, a interlocução entre os atores da rede é fundamental para que haja sistematização e discussão sobre formas de enfrentamento, junto aos usuários do serviço. “Ao reconhecê-las, sistematizá-las e oportunizar experiências de discussão e reflexão coletiva a seu respeito, os trabalhadores do SUAS podem oportunizar espaços de vivência e exercício de relações democráticas, horizontais e solidárias e de superação de condição de subalternidade” (Muniz, 2011, p. 116). Quando mencionamos sobre o empoderamento dos usuários e sobre seu protagonismo frente às situações vivenciadas, estamos dizendo sobre formas de organização de redes de apoio; suporte interpessoal; desenvolvimento de habilidades e potencialidades e retomada das rédeas de sua história pessoal, possibilitando que esta tome destinos conduzidos pelo próprio sujeito e não somente determinadas pelas condições às quais é submetido pelas condições de opressão às quais muitas vezes são submetidos e não negando – e sobretudo os conscientizando – sobre seus direitos enquanto sujeitos de direito e que demandam ações do estado (como todos os outros os cidadãos) de acordo com suas necessidades. Para isso, é necessário acolhe-los e possibilitar-lhes a fala e deixá-los nos ensinar sobre as formas como vivem no mundo e suas histórias, como vivenciam e percebem suas realidades, para que possamos dialogar com essas diferenças trazidas a fim de que seja possível planejar estratégias de enfrentamento à situações adversas buscando trabalhar as coletividades, através dos processos sociais experienciados pelas comunidades (Muniz, 2011).

Por fim, o trabalho articulado junto a rede intersetorial se mostrou de enorme importância posto que os entrevistados desta pesquisa produziram a compreensão de que “a rigor, nenhuma política social sozinha pode universalizar direitos” (Carvalho & Silveira, 2011, p. 159). Os momentos de competência, histórias de sucesso e motivação para trabalhar no CRAS passam essencialmente pelo trabalho conjunto com outros atores da rede socioassistencial e intersetorial, e para que aconteça satisfatoriamente, necessita ser um trabalho promovido pela gestão municipal no âmbito do SUAS, para que, de fato, haja integralidade na forma de atuação junto aos usuários, famílias e territórios. Assim, a partir da organização, planejamento, monitoramento e avaliação das atividades realizadas, há maior possibilidade de universalização dos direitos e dos acessos (Carvalho & Silveira, 2011). A rede intersetorial

necessita ser construída e organizada, planejada e executada através de estratégias e compromissos que garantam que a família seja acompanhada e tenha seus direitos assegurados, a fim de que a capacidade protetiva da família possa ser ampliada. Assim, as ações pertinentes à articulação desta cabem, essencialmente, à gestão do CRAS e necessitam de empenho e comprometimento da gestão deste equipamento social (MDS, 2010).

O que buscamos enfatizar nesta discussão é que o vínculo junto ao usuário é peça fundamental na organização política do SUAS e na articulação do CRAS junto à comunidade. Somente através de uma cultura que entenda os usuários como sujeitos de direitos e reconheça sua fundamental importância no desenvolvimento do SUAS e na interlocução com a sociedade é que poderemos realizar o projeto político idealizado quando a Assistência Social foi pensada enquanto política pública. Isso implica, necessariamente, estar ao lado e junto ao outro.

4.3 Eixo 2

4.3.1 Superação de obstáculos

Buscamos encontrar histórias dos(as) entrevistados(as) que dissessem sobre vivências de superação de obstáculos vivenciados no Cotidiano do CRAS no qual trabalham. Conhecemos pela literatura da área alguns obstáculos, mas gostaríamos de compreender a) quais eram os obstáculos; b) como os obstáculos foram superados; c) qual recurso foi utilizado para supera-lo; e d) se o(a) entrevistado(a) entende que este recurso pode ser utilizado em alguma outra situação. A narrativas dos(as) entrevistados foi sistematizada na tabela abaixo de acordo com os objetivos aos quais este tema buscou responder.

Tabela 5: Superação de obstáculos no cotidiano de trabalho dos(as) entrevistados(as)

	Qual obstáculo foi identificado?	Como o obstáculo foi superado?	Qual recurso foi utilizado?	Onde este recurso pode ser utilizado?
E1	Usuário(a) não compreendia os direitos que lhe eram assegurados pelo estatuto do deficiente. Ausência de recursos estruturais para execução do trabalho	identificação da demanda e o direcionamento correto da mesma, os recursos necessários foram obtidos pelo município. Trabalho em rede intersetorial; Busca ativa.	Apropriação sobre o trabalho a ser executado, requerimento dos recursos necessários para tal.	Em todos os atendimentos "É necessário o(a) trabalhador(a) estar empoderado(a) para poder empoderar os(as) usuários(as)".
E2	Posturas de profissionais incompatíveis com o trabalho a ser desenvolvido nos CRAS pois dificultam que os objetivos do serviço sejam alcançados.	O obstáculo não foi superado.	A própria atuação, que descreve como "diferenciada".	Em todos os contextos.
E3	Dificuldade de atuação em uma área que acredita não ser do(a) profissional de psicologia e a ausência de formação para tal.	Busca por autorização para participação em cursos/ capacitações	Formação/ Capacitação para realização de procedimentos relativos à atuação no CRAS	não informado
E4	Equipe de trabalho fragmentada e com dificuldades de relacionamento.	Através de "conversas" entre os demais membros da equipe, mediadas pela profissional.	Uso de ferramentas de mediação de conflito, obtidas em formação da profissional em curso específico.	Técnicas de mediação empregadas pela profissional foram úteis para os demais membros para o relacionamento entre elas e para atuarem com as famílias atendidas.
E5	Equipe de referência em número menor do que o necessário para o território atendido.	Disposição da equipe para reorganizar os serviços ofertados. Equipe descrita como "bastante integrada" sic.	Reorganização da equipe de trabalho.	Em todos os contextos.
E6	Entendimento de qual trabalho deveria ser realizado e como deveria ser realizado. Timidez.	Mesmo com a compreensão sobre o trabalho a ser executado e esforço pessoal para superar sua timidez, reconhece que muitas dificuldades são estruturais e que os obstáculos não foram superados	Busca por conhecimentos necessários para atuação no CRAS. Esforço pessoal.	não informado

E7	Dificuldade em desenvolver atividades do SCFV com público específico - mães adolescentes com filhos na faixa etária de 0 a 6 anos.	Melhora na qualidade dos grupos, no que diz respeito à sua condução enquanto facilitador.	Formação/ Busca por referenciais teóricos da Psicologia que pudesse auxiliá-lo a trazer conteúdos mais relevantes, bem como atividades compatíveis com o público-alvo.	Em todos os contextos.
-----------	--	---	--	------------------------

Iniciamos este tema com a entrevista de E1, que quando foi questionada sobre uma situação em que identificaria a superação de obstáculos em seu cotidiano de trabalho, traz uma história de uma família pertencente à zona rural daquele município que passou a ser atendida pelo CRAS após uma tentativa de abuso sexual contra um de seus membros. O núcleo era composto pelo pai e duas filhas que residiam na casa – uma delas com 25 anos e um quadro psiquiátrico associado a um atraso cognitivo, segundo a família. E1 conta que após a morte de sua mulher o pai passou a fazer uso abusivo de álcool e não conseguia realizar a função protetiva para sua família e principalmente para esta filha. Assim, em uma situação de uso de álcool entre amigos na residência, a menina foi vítima de investidas com cunho sexual de um destes amigos do pai, tendo este chegado a tempo de evitar que o amigo fosse ainda mais adiante consumando o ato.

E1 conta como foi a chegada desta família ao serviço e que esta entendia que a menina necessitava ser institucionalizada, para evitar mais problemas. E1 conta como em articulação com a rede, obteve uma vaga para que ela pudesse frequentar a APAE de um município da região, mas houve resistência do poder público em fornecer transporte para ela, devido à residência ser localizada na zona rural do município e considerada de difícil acesso. E1 conta que foi realizada uma sensibilização com a família sobre a questão dos direitos das pessoas com deficiência e, mesmo diante dos obstáculos impostos por figuras políticas e também por questões culturais do que seria direito, a família teve seus direitos assegurados:

***E1:** A primeira fala era: “tem algum abrigo pra gente colocar a minha irmã que tem 25 anos?” e eu falei: olha, eu desconheço né... o que eu conheço é quando é criança e adolescente, mas com 25 anos vai colocar ela num abrigo? Aí conversando (...) elas também participam do cuidado, elas também vão lá, elas que dão banho na irmã, mas elas não ficam 24 horas nesse sítio pra poder cuidar totalmente né e aí elas comentaram que ela faz seguimento com um médico, vai no psiquiatra, toma medicação e o próprio psiquiatra tinha sugerido, já tinha levantado essa possibilidade, dela frequentar a APAE(...) algumas vezes por semana que seria bom pro próprio desenvolvimento dela*

e que seria uma forma dela não ficar só 24 horas naquele sítio, só, em alguns momentos sozinha e tudo mais. E foi essa a fala: “(...) a gente foi lá e falou com o vereador tal.” E ele falou: “ah, mas só tem ela lá no horto(...) não tem como pegar. Não tem como levar(...) só um caso, só ela (...) na APAE”. Aí eu falei; “não é assim, não é assim que funciona. Não é ele quem determina se vai ter ou não vai ter. O município tem que dar conta dessas demandas. Então você vai no médico, você conversa lá com ele, você pede o encaminhamento e a gente vai atrás disso”. Né. Então as pessoas (...) ficam um pouco a mercê, né, assim, porque não tem um entendimento assim, do que pode ser feito e acho que a gente tem que se empoderar e empoderar as pessoas também, né. Se não a gente só fica naquilo e aceita tudo o que vem.

Questionada sobre o que possibilitou a superação deste obstáculo, El retoma seus primeiros dias em seu trabalho no CRAS. Conta que durante o período em que esteve com pouca demanda no CRAS, utilizou o tempo disponível para tomar conhecimento das legislações e normativas técnicas referentes à esta área de atuação, além de buscar sobre os diferentes papéis dos(as) profissionais de nível superior dentro do serviço, aprofundando-se no papel do(a) Psicólogo(a) na proteção social básica. El pontua em sua entrevista que este recurso – se apropriar sobre o trabalho a ser realizado – foi fundamental para sua atuação em situações onde foi necessário que se posicionasse em busca de melhorias para a própria execução da política pública de Assistência Social naquele município. Somente a partir da apropriação sobre o papel dos(as) profissionais de nível superior no CRAS foi possível que se posicionasse sobre a precariedade de suas condições de trabalho e a interferência na qualidade dos serviços ofertados:

El: Então eu acho que uma das coisas que é importante é a própria apropriação sobre o que é o trabalho do CRAS, né, do que que é isso, do que é ser psicólogo social. Quando eu entrei (...), não tinha muita demanda como eu te falei, e eu aproveitei aquele tempo que eu tinha pra começar a ler. Pra começar ler legislação, porque eu não sabia, eu não tinha tido na minha formação. E eu comecei a fazer isso. Então, assim, eu acho que você se apropriar disso é essencial pra que você consiga lutar e levantar essa bandeira para as outras pessoas das quais você depende também para o seu trabalho entendeu? Então... eu vejo isso e não só. Não só se apropriar, mas também se colocar né, (...) não pode ter medo (...) eu acho que é uma coisa que é muito complicada nesses espaços assim, é, que tem os cargos políticos, né. Nos cargos políticos eu acho que as pessoas não se sentem com tanta liberdade pra colocar as demandas, né, mas a gente que é

concurado, eu acho que tem que pôr mesmo, sabe assim, eu acho que tem que pôr a batata quente pra todo mundo.

A partir desta apropriação e questionada sobre a aplicabilidade deste recurso em outras situações, E1 conta que o mesmo processo de tomada de consciência e empoderamento sobre sua função e seus direitos foi fundamental para que ela pudesse ter uma postura semelhante com os(as) usuários(as) daquele serviço. Trouxe ainda para a entrevista que a situação inicial no CRAS onde trabalha era de ausência total de recursos, impactando diretamente no trabalho realizado pela equipe:

E1: quando eu entrei a gente não tinha nem carro nem motorista. E às vezes faltava, as vezes a gente ficava sem telefone, às vezes caía a internet a gente ficava sem internet. Então assim, era muito difícil, você fica ilhada, como é que você vai atrás das pessoas se você não tem nenhum meio de contato, né?

Embora pontue que a postura adotada pela equipe do CRAS sempre tenha sido de cobrança para com o poder público, as respostas não eram positivas:

E1: Eu acho assim também(...) é tudo muito recente, assim, sabe, acho que até o próprio lugar da assistência, do que que é o trabalho ainda na maioria das pessoas que eu tenho contato me parece que ainda é muito forte essa ideia assim do assistencialismo. Então assim, só tem a assistência social pra entregar cesta básica, pra entregar leite, pra entregar.... então assim, “pra que que ce quer carro...(risos)...” sabe assim? Por quê que cê quer? cê que tá querendo...(risos) tipo, “não, tá muito bom assim”. Então assim, às vezes quando eu entro em contato com outras pessoas eu tenho essa impressão, de que as pessoas ainda querem, que: “não ce só vai entregar cesta básica, inscrever pros programas e só.” Né, tipo, é isso: cê tá querendo demais (risos) fazer visita na casa dos outros(...)

Diante desta situação e da constante demanda feita pela equipe do CRAS, houve uma reunião de rede intersetorial onde, ao fazer uma apresentação sobre as atividades que devem ser realizadas por aquele serviço, um dos componentes desta rede sobre a necessidade de um papel mais ativo pelo CRAS na busca pelas famílias para serem atendidas e como a profissional se posicionou diante desta cobrança:

E1—Então pra você ter uma ideia... a primeira reunião que a gente teve(...) intersetorial que aconteceu lá (...)eles chamaram tipo, todo mundo da cidade, foram todos os secretários, de todos os serviços. (...) e eu lembro de uma fala do promotor, (...) é... que a atuação da assistência era mais ampla do que aquilo que a gente tava colocando, e

inclusive que tinha que ter esse papel ativo; (...) eu falei assim: olha, é difícil a gente ter um papel ativo se a gente não tem motorista, a gente não tem carro... e eu falei isso na frente de todo mundo, assim. Foi um alvoroço na hora (...) eu não vou ficar quieta, eu não vou, porque isso aqui não é uma responsabilidade só minha, isso é uma responsabilidade da prefeitura. Se eu não tenho condições de fazer esse tipo de trabalho que eu vou fazer, entendeu? E... assim... e depois a gente fez um documento, um ofício, encaminhou pra prefeitura, e nessas reuniões sempre martelando em cima disso... então, hoje nós temos carro e nós temos motorista. Eu acho que, em partes, é por conta também da gente ter feito esse movimento, ter feito essa movimentação, sabe.... porque acaba incomodando, né. (...)Porque se a gente fica quieta, engole tudo, eu acho que não muda nada.

Ao trazer para a entrevista esta superação de obstáculos, E1 produz uma narrativa que responde aos objetivos desta pesquisa, na medida em que descreve pormenorizadamente como sua postura profissional pode contribuir com situações que saem de casos particularizados e ganham uma dimensão macroestrutural, produzindo efeitos na execução da política pública do município e criando uma cultura de garantia de direitos, como preconizado no SUAS. Descreve como também sua postura profissional de engajamento com a política produz uma corresponsabilização de figuras envolvidas na gestão e planejamento da mesma, ultrapassando discursos assistencialistas pautados em opiniões e crenças e estabelecendo diretrizes de como as coisas devem (e precisam) funcionar. Essa postura adotada por E1 esteve também presente no trabalho de Piveta & Mansano (2014) e que defendem que para atuar no CRAS o(a) profissional de psicologia deve levar consigo uma *caixa de ferramentas* que inclui, para além dos conhecimentos das diretrizes, legislações e orientações que compõe os serviços da Assistência Social, uma postura ético-política que construa formas de estar no território que sejam condizente com a produção de novas formas de produção de subjetividades.

Sobre situações referentes às posturas de profissionais que atuam no CRAS que distam do que seria preconizado no SUAS, E2 discorre sobre dificuldades que vivencia no seu cotidiano de trabalho e coloca como obstáculo para a realização de um trabalho eficaz e coerente com a comunidade, comportamentos de profissionais que atuam no serviço e que não condizem com as diretrizes desta política pública. E2 coloca sua dificuldade em se relacionar com sua equipe de trabalho por algumas posturas que, segundo ela, são pouco “comprometidas” e “engessadas” identificando a busca por cursos em sua área, formações e conhecimento como um recurso que a auxilia para sua atuação no CRAS. Como ferramenta, elenca uma postura

profissional que categoriza como “diferenciada” na medida em que entende que não se coloca de forma autoritária e hierárquica diante dos(as) usuários(as) do serviço:

E2: Olha, eu penso assim, que o obstáculo que eu preciso sempre tentar superar (...), de atuações de profissionais serem muito divergentes, a postura como cada um né, assume seu trabalho, né. Eu acho que o maior obstáculo é lidar hoje, assim, com profissionais que atuam de um jeito que ao meu ver não é muito agradável, não é o melhor a se fazer pelo outro, entende(...). Porque Às vezes é um fator que dificulta, nós chegarmos onde queremos, certas posturas, sabe? De muito autoritarismo, de que “eu tenho o poder, eu sou o profissional, você é o usuário”. Então, esse tipo de conduta que eu não me identifico, então, eu penso que é um obstáculo a ser superado sempre.

Posturas autoritárias, hierárquicas e tutelares são, segundo vários autores (Couto et. al. 2014; Santos, 2014; Raichelis, 2011) uma prática comum na Assistência Social enquanto política pública, muito pelo ranço histórico carregado pelo imaginário social sobre a Assistência Social. O SUAS, enquanto política pública pautada no sistema de garantia de direitos, necessita reconhecer, primeiramente, o outro, o que demanda os serviços dos diversos níveis de proteção como um “igual”: um cidadão com vivências próprias e caminhos outros. Mas, mais ainda, reconhecer a dimensão da desigualdade social e dos locais que ocupamos hoje enquanto profissionais de uma política pública: a tomada de consciência e o direcionamento ético político dado aos atendimentos é fundamental para que o obstáculo do autoritarismo seja superado, posto que são incompatíveis com o trabalho a ser desenvolvido dentro da perspectiva do SUAS.

E3 aborda sua dificuldade de estar em um trabalho em que lhe transmite a sensação de não pertencimento devido à sua vivência com os outros(as) técnicos(as) de nível superior –as assistentes sociais com quem trabalha – assumirem a primazia pela execução desta política e fazem com que ela se sinta um “peixe fora d’água” como conta. Coloca que por diversas vezes se via sem autonomia e tendo que seguir orientações destas profissionais, sem ter direito a voz e sem ter direito a acessar conhecimentos relativos ao SUAS, por serem sempre as mesmas pessoas que participavam das capacitações ofertadas pelo município – profissionais do Serviço Social. Essa entrevistada fala sobre a superação de sua falta de formação como obstáculo e que mesmo contra a aceitação da equipe de trabalho conta que buscou por formação sobre questões sobre o cadastro único, necessárias para o entendimento de alguns pontos importantes dos programas sociais:

E3: (...) tem cidade que o psicólogo é coordenador de CRAS, imagina se eu tenho a oportunidade de fazer alguma coisa, imagina. A praia é da assistente social, o psicólogo

deixa de fora.

L: Que recurso você está identificando para superar esse obstáculo?

E3: Formação, formação. Porque enquanto eu não sei do que eu to falando, não adianta eu discutir, eu não sei, ela me fala que é daquele jeito, eu não tenho como debater (...) eu tenho buscado fazer isso mais do que anteriormente, porque eu consegui enxergar que é o caminho. Para mim melhorar a qualidade do meu trabalho, eu não posso ficar esperando que as assistentes sociais, que deveriam saber me passem o que eu tenho que fazer, não posso, eu tenho que correr atrás por mim mesma. (...) eu tenho investido nesse tipo de recurso que é formação.

E3 traz um relato onde o recurso de formação vem como uma forma de resistência às pressões institucionais sobre o modo como determinados procedimentos deveriam ser realizados dentro do CRAS e contra as relações de trabalho que segundo ela, são desiguais. A fala de E3, no entanto, coloca um paradoxo na medida em que ao apontar estas relações, coloca os profissionais assistentes sociais como aqueles que “deveriam saber” (sobre o trabalho a ser realizado no CRAS) deixando de pensar a atuação no CRAS como um trabalho interdisciplinar no qual todos os(as) profissionais de nível superior necessitam se apropriar sobre os objetivos e diretrizes, produzindo uma relação profissional horizontalizada e posturas colaborativas (Dentz & Oliveira, 2013). Este tema não é desconhecido na literatura que versa sobre a atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS e alguns autores já discorriam sobre dificuldades encontradas pelos(as) profissionais de Psicologia neste campo, como uma área que seria mais familiar ao assistente social, mas pouco conhecida pelo(a) psicólogo(a) (Andrade & Romagnoli 2010; Senra & Guzzo, 2012). A literatura aponta a necessidade de atuações condizentes com o trabalho interdisciplinar que, embora muitas vezes indiferenciado em suas ações, partem de pressupostos diferentes e conduzem para destinos distintos (Andrade & Romagnoli, 2010; Motta & Scarparo, 2013). A situação apontada por E3 aparece como um obstáculo recorrente na atuação no âmbito da política de Assistência Social. Deste modo, é inadiável promover diálogos que possibilitem melhores entendimentos sobre a complexidade desta área e a integração dos diferentes saberes em prol de melhores leituras para o campo (Dentz & Oliveira, 2013).

Embora esta não seja uma postura incomum – atribuir ao profissional assistente social os saberes sobre o dia-a-dia nos serviços da política pública de Assistência Social – a partir do momento em que esta postura é assimilada como natural e não é realizado um questionamento reflexivo por parte dos profissionais que integram o SUAS, esta situação vai tornando-se cada

vez mais real, dificultando a possibilidade de compreender o SUAS como um campo de atuação multiprofissional. A criação de uma realidade mais condizente com o que é almejado para a área precisa passar também pelo modo como o(a) profissional se posiciona em seu dia-a-dia e na medida em que ele se apropria dos recursos necessários para trazer equidade às suas relações de trabalho, diferentemente de quando espera que o outro reconheça *per se* a sua utilidade e importância. Desta forma, o(a) psicólogo(a) precisa também reconhecer o SUAS não só como um campo de atuação profissional a mais dentro do rol de possibilidades, mas também buscar entendimento sobre o próprio SUAS, sobre uma atuação ético-política dentro de uma equipe de trabalho e pelo modo como se define enquanto profissional para a sociedade.

A entrevistada 4 traz uma experiência de superação de obstáculo que diz respeito a sua chegada no CRAS e o modo como as relações estavam estabelecidas entre os profissionais que ali trabalham naquele momento. Segundo relata na entrevista, as profissionais não conversavam entre si e os casos eram tratados não como um caso pertencente ao CRAS e ao território, mas sim como o caso de cada profissional assistente social que ali trabalhava. Conta que essa forma de trabalho dificultava que pudesse trabalhar com todas como uma equipe, posto que ela era uma psicóloga para atender a todo o território do CRAS:

E4 - Quando eu cheguei, uma coisa que acontecia é que eu tinha uma equipe totalmente brigada, (...), mas tinha uma coisa de assim, aquilo não ser uma equipe, né, cada uma era uma euquipe, né. E isso era muito difícil, porque eu precisava trabalhar com todas elas, porque eu era a única psicóloga, eu precisava que estivesse funcionando para eu conseguir funcionar, né. Por que tinha uma coisa, assim, o caso parecia que não era do CRAS, o caso era de cada uma delas. (...) um obstáculo que eu encontrei foi isso, transformar aquilo em uma equipe. (...) elas já estavam conformadas com a ideia de cada uma trabalhar para o seu lado e eu falei, não, não aceito trabalhar assim. (...)

E4 pontua que a situação já estava cristalizada e que a equipe já havia se habituado a trabalhar daquela forma. Diante de uma não conformidade com esta forma de conduzir a situação, E4 tomou para si o desafio de transformar as “equipes” em uma equipe:

E4: E aí com muito custo, no começo elas não queriam, nas primeiras reuniões deu briga, (...) quase custou a minha saúde mental, (...) senão eu me transformaria também em uma euquipe, então eu ficaria só com uma das assistentes sociais, porque o que acontecia era que quando você conversava a portas fechadas com uma, a outra pensava que você estava falando dela, entende?

Questionada sobre qual recurso utilizado para superar este obstáculo, a entrevistada

relatou que suas experiências profissionais anteriores auxiliaram na medida em que pode compreender que o problema não era local e reconhecer que trabalhar em equipe, segundo ela, exige esforço constante e diálogo entre as partes para que o trabalho possa ser realizado. Coloca ainda que fez curso nesta área – Mediação de conflitos em equipes – e que pode utilizar as ferramentas obtidas nesta formação para lidar com a situação apresentada em seu trabalho. Como resultado conta que atualmente as profissionais tem conseguido conversar entre si e também levar essa experiência para os casos atendidos por elas:

E4: E é engraçado que muito das coisas que aí eu tive que mediar conflito, elas levaram para atendimento, olha que engraçado, não foi uma coisa que eu fiz num caso específico, mas é muito visível que assim, tive que mediar conflito entre elas e que elas aprenderam mediação de conflito, então elas levam isso para alguns casos. (...)E elas levam isso para as famílias assim (...) para a superação de algum problema que a família tem, eu acho que é por aí.

Sobre esta reestruturação, a entrevistada conta que não era somente os serviços que estavam “bagunçados” (como foi relatada a história no tema “histórias de sucesso” – sobre a confusão de técnicos e usuários sobre o que seria o PAIF e o SCFV), mas também a equipe de trabalho, com suas dificuldades de relacionamento, estava “bagunçando” o serviço. E4 traz a compreensão de que o nível microestrutural – ou das relações construídas no cotidiano – também são importantes para que o trabalho do(a) Psicólogo(a) no CRAS seja efetivo. A entrevistada localiza experiências profissionais anteriores como ferramentas que proporcionaram que tivesse facilidade em trabalhar em equipes e também formação em mediação de conflitos como recursos que colaboraram para que isso acontecesse. Importante ressaltar que o senso de coletividade empregado pela profissional ao trabalhar com a equipe de modo a transformá-la – de “euquipe” para equipe – mediando os conflitos existentes naquele espaço pode ser considerado positivo na medida em que o trabalho do CRAS deve ser executado pela perspectiva de fortalecimento de coletividades (MDS,2012) e retomar esta postura, seja dentro da equipe, das famílias, seja dentro das comunidades estão de acordo com o que é preconizado no SUAS (Dentz & Oliveira, 2013).

E5 traz como superação de obstáculo a situação de uma equipe de referência que, embora em conformidade com a NOB- RH, não estava adequada para o porte do município, prejudicando a capacidade de atendimento. Segundo a entrevistada, este déficit estava colocando em xeque a execução dos serviços (PAIF e SCFV) de modo a manter as prerrogativas do trabalho social no CRAS. Diante desta situação, decidiram fazer uma reorganização na

forma como os serviços eram executados, de modo a não prejudicar, de modo essencial, nenhum deles. Em frente a este desafio, nos conta que a equipe toda se engajou em fazer uma reorganização da oferta dos serviços, para que os atendimentos mais urgentes fossem realizados. Desta forma, conta que os adolescentes passaram a ser atendidos com prioridade sobre os adultos de uma forma, segundo E5 “não prejudicial”:

E5:(...) nossa forma de superar foi reorganizando o serviço(...)

L: Quem que é esse agente que você fala (...).?

E5: A equipe toda.

L: Então, essa reorganização do seu trabalho passa pela equipe?

E5: Passa, sempre (...)

L: E esse recurso, que é essa união com a equipe, você consegue visualizar isso sendo utilizado em outras situações?

E5: Sim, em todas as situações.

Novamente a equipe aparece na entrevista de E5 como fundamental para o desenvolvimento do trabalho no CRAS, reforçando sua concepção sobre trabalho interdisciplinar e coletivo no SUAS. Importante ressaltar que em todos os momentos da entrevista de E5, há a contextualização das conquistas e derrotas como um processo relacional, pontuando a necessidade de engajamento coletivo para que sucessos sejam alcançados ou, como neste caso, para que dificuldades sejam superadas.

E6 traz a história do início de sua atuação quando houve muita dificuldade de entender o que deveria ser feito por ela naquele local de trabalho. Conta que desde o início não houve respaldo para ela enquanto profissional e tampouco orientações para a equipe. Assim, E6 relata que passou a buscar por conta própria sobre o trabalho do(a) psicólogo(a) no CRAS e que, diante do entendimento deste papel, pode superar o que nomeou como timidez, que descreveu como dificuldade em atrair as pessoas para o serviço. Entendia que não tinha “perfil” para trabalhar em CRAS. Após entender o que deveria ser feito, relata ter conseguido se soltar e gostar do trabalho que realiza junto à população:

E6: No começo, eu sempre tive assim, muita dificuldade em conseguir entender tudo aqui. E como eu te disse, a gente nunca teve nenhum apoio, nunca teve (...) o social acaba sendo tratado com muito descaso, (...) talvez como profissional, eu comecei a perceber que desde o começo eu sempre fui muito tímida, sempre tive muita dificuldade, talvez uma superação seria conseguir, assim, atrair as pessoas aqui. Conseguir conquistá-las e também acabar tentando me soltar e né...ter conhecimento sobre as

coisas. Talvez isso tenha sido uma superação, assim, para mim, porque no começo eu sempre achava que eu não tinha perfil nenhum para trabalhar em CRAS. Talvez ser tímida e tudo mais, mas depois eu fui me acostumando a tudo. Hoje eu gosto. Eu gosto muito.

A entrevista de E6 é recheada de narrativas de desamparo. Pensando o SUAS como um local novo para práxis de todos os trabalhadores de nível superior, é plausível que dificuldades sejam encontradas no cotidiano de trabalho, em formas de realizar o trabalho e o que fazer, efetivamente, em um serviço público tão recente. E6 conta que ao finalizar a graduação em psicologia iniciou seu trabalho no CRAS, sendo este seu primeiro emprego. Conta que não encontrou uma política pública organizada e que pudesse dar base ao trabalho a ser realizado naquele local. Mesmo tomando conhecimento sobre o que deveria ser feito através de conteúdos teóricos produzidos sobre o CRAS (PNAS, NOB-SUAS, Orientações Técnicas Sobre o Centro de Referência de Assistência social, etc.) não conseguia relacionar as orientações contidas nos manuais com o cotidiano adverso que encontrava. Descreve como tomou uma dificuldade estrutural de falta de planejamento e precariedade de recursos públicos como um déficit pessoal quando diz que o problema era uma “timidez” e “dificuldade de atrair as pessoas para o serviço”, mesmo que por fim reconheça que os problemas que encontrou são, na realidade, de ordem estrutural e para que sejam superados é necessário engajamento da gestão municipal para execução do SUAS de forma plena. Segundo Raichelis (2011):

“... os profissionais impedidos de exercer sua ética profissional adoecem de fato. Trata-se de uma dinâmica institucional que desencadeia desgaste e adoecimento físico e mental e que, no caso dos trabalhadores do SUAS, precisa ser melhor conhecido, pois esta é uma questão nova que requer pesquisas e estudos que possam mapear situações e embasar reivindicações coletivas que particularizem as específicas condições de trabalho na política de assistência social, nos três níveis de governo e nos âmbitos estatal e privado.” (p.65)

E7 traz um pouco de sua história profissional e fazendo um paralelo das dificuldades encontradas quando trabalhador da proteção social especial (trabalhou em CREAS) com aquelas encontradas enquanto trabalhador da proteção social básica. Relata que no início tinha a ideia de que os trabalhos não seriam tão diferentes, mas coloca que foi tendo a dimensão desta diferença em seu cotidiano de trabalho. Assim, coloca que um dos pontos que mais chamou sua atenção no início foi a proximidade da população com a equipe do CRAS em que trabalha, que em sua perspectiva, é algo bastante diferente do que acontece no CREAS e atribui essa diferença

aos objetivos de cada nível de proteção e também às situações em que cada um atua:

E7: Quando tava lá no CREAS eles tinham... eles eram mais resistentes a nossa aproximação, de medo, talvez, sei lá... pelo fato de ter talvez o ministério público por trás, né... uma equipe de fundação casa por trás também né, sempre relacionado a uma questão maior, nesse sentido. Já no CRAS, eles estão mais presentes. Por ser um trabalho onde eles estão assim, semanalmente, é, você faz visitas, você tá na casa; você tem uma vinculação maior com eles.

Ainda sobre questões relacionadas a essa proximidade, traz como um caso de superação de obstáculo a condução de grupo do serviço de convivência e fortalecimento de vínculos de seu CRAS com um público específico daquele serviço – mães adolescentes em convivência com seus filhos de 0 a 6 anos e coloca que estar tão próximo daquele público não foi tarefa fácil para ele. No decorrer da entrevista vai refletindo sobre possíveis motivos para as dificuldades que foi encontrando na condução do grupo com aquelas meninas: a) falta de conhecimento sobre o que seria o serviço de convivência para essa proposta em si; b) a falta de conhecimento em atividades e temas que pudessem ser de interesse para o grupo (neste caso E7 elencou a como exemplo, o desenvolvimento infantil nesta fase) e c) ser homem. Os reflexos destes obstáculos foram aparecendo com a dificuldade de E7 em conduzir o grupo:

E7: isso era uma coisa que me frustrava nesse primeiro momento, né, de não conseguir fazer que elas entendessem o objetivo desse grupo (...). Então me deu trabalho e ainda sinto uma certa dificuldade com esse grupo, até pelo fato de talvez eu ser homem, não sei né, e estar lá com mulheres. Às vezes a gente acompanha umas também que estão gestantes ali também e eu senti essa dificuldade. (...)

Neste sentido, E7 traz que sua postura foi de busca pelo conhecimento como forma de superação de obstáculos na execução de seu papel de psicólogo no CRAS, quando relata a busca por informação e maior aprofundamento em referenciais teóricos dentro da própria Psicologia. Relatou que além de buscar se informar mais sobre os assuntos pertinentes às atividades que deveriam ser desenvolvidas de acordo com os objetivos do serviço, coloca sua pouca familiaridade com estes assuntos como uma dificuldade para ele, que então buscou estudar teorias psicológicas do desenvolvimento infantil e atividades que poderiam ser desenvolvidas por mães e filhos em conjunto, usando estes conhecimentos adquiridos como recurso para manutenção destes grupos e colocando, inclusive, esta história como uma superação de obstáculos importante em sua trajetória profissional:

E7: (...) e hoje a superação foi que, é.... talvez com, mesmo eu tendo essa dificuldade,

eu não sei se elas perceberam ou não, o grupo tá coeso, elas continuam participando; elas tão lá (...) mesmo eu demonstrando que eu não estava tão tranquilo assim, de estar à frente, de estar na coordenação desse grupo.

Desta forma, segundo as entrevistas, conseguimos identificar os obstáculos encontrados no cotidiano de trabalho, a forma como foram superados e os recursos utilizados, bem como localizar onde mais poderíamos pensar a utilização dos mesmos, respondendo à esta pergunta da pesquisa. Seguiremos com os sentidos produzidos pelos(as) entrevistados(as) sobre o que seria um contexto ideal de trabalho.

4.3.2 CRAS Ideal

Os resultados aqui apresentados vêm de respostas dos entrevistados as seguintes perguntas: *“Vamos imaginar, considerando que um dia você chegasse ao seu local de trabalho e todos os problemas estivessem solucionados e tudo o que você almeja para o serviço, realizado. Como é este cenário? Você poderia descrevê-lo?”*. Esta questão foi inspirada no segundo “D” da Investigação Apreciativa: *Dream*, que busca vislumbrar o que pode ser, sendo permitido e incentivado que o(a) participante, de fato, sonhe – sem as restrições da realidade local vivenciada todos os dias. A dificuldade muitas vezes está no processo de sonhar pois requer que os participantes se descolem dessas dificuldades, restrições de recursos e relacionamentos conhecidos – e nem sempre satisfatórios; ou mesmo na descrença da concretização destes sonhos pelos custos envolvidos ou se serão aceitos pelas equipes (Reed, 2007).

A tabela abaixo sintetiza os resultados produzidos pelos participantes, que, de modo geral, não sonharam muito alto: sonharam em ter aquilo que lhes está assegurado pela NOB SUAS (2005) e NOB RH (2006). Apresentaremos estes resultados e os discutiremos brevemente.

Tabela 6: Cenário ideal de um CRAS, segundo os(as) entrevistados(as)

CRAS ideal	Segundo os entrevistados:
Instrumentos de trabalho (armários, carro, computador, telefone, materiais para oficinas)	E3; E5; E6; E7
Equipe de referência de acordo com a NOB RH	E1; E4; E5; E6; E7
Espaço físico de atendimento compatível com a NOB SUAS	E1; E2; E3; E6
Humanização e Capacitação dos trabalhadores do SUAS	E2; E6
Melhora na qualidade dos serviços ofertados	E4; E5; E6
Realizar Busca ativa	E4; E5
Readequação dos territórios atendidos	E5; E7
Adequação do município à NOB SUAS (divisão entre PSB e PSB)	E1
Adequação das atividades executadas pelos profissionais de nível superior e médio	E3
Contratação de um maior número de psicólogos	E4
Orientação dos gestores em cargos políticos sobre a natureza do trabalho no SUAS	E7
Orçamento municipal definido	E7

A primeira entrevistada desta pesquisa atua em um município de pequeno porte em transição para médio. Coloca que o CRAS onde trabalha conta com a seguinte equipe: uma coordenadora com carga horária semanal de 40h, uma assistente social de 20h e ela, psicóloga, de 20h. Não há no CRAS trabalhadores da equipe de referência com nível médio - auxiliar administrativo e orientador social, por exemplo. Sobre o espaço físico, relata utilizar como sala de atendimento o mesmo local onde o computador e o telefone ficam instalados e os prontuários arquivados. Não há uma sala com espaço adequado para atendimentos coletivos e de grupos.

E1 relata ainda que não há CREAS em seu município e nem outra equipe do SUAS para a realização dos atendimentos da proteção social especial de média complexidade. Assim, o CRAS fica responsável por realizar os atendimentos de famílias em situações de violação de direitos, o que prejudica o atendimento de famílias em situação de vulnerabilidade social, comprometendo a prevenção que deveria ser realizada pelo CRAS, além de gerar uma sobrecarga de trabalho constante para a equipe.

Diante deste contexto, elenca que para ser ideal, um CRAS deveria contar com uma equipe de referência completa de acordo com a NOB RH, além de um espaço físico compatível com os atendimentos que já são realizados pela equipe, bem como os que deveriam ser realizados – como atividades coletivas que não são desenvolvidas no momento, além da disponibilização dos materiais necessários para a realização dos atendimentos individuais e em grupo. Coloca também que seria de suma importância a divisão do espaço físico para atendimentos entre proteção social básica e proteção social especial, e/ou ter uma divisão de

equipes para a realização dos atendimentos.

L:(...) então o cenário ideal seria o que tá na legislação?

E1: (...) o mínimo que tá na legislação seria cenário ideal ali né... (risos)

Como cenário ideal, E2 traz questões referentes ao espaço físico do CRAS, principalmente sobre a estrutura física e a organização do espaço físico destinado à recepção do serviço. Coloca que o local deveria oferecer um espaço acolhedor e que propiciasse aproximação entre os usuários, além de ter alguém que pudesse ficar com as crianças em atividade. Pontua também a necessidade de capacitação e humanização dos trabalhadores, como parte de um CRAS ideal:

E2- Olha o que eu considero ideal para o meu trabalho seria que as pessoas, que os próprios profissionais pudessem ser mais humanos, tivessem mais essa disponibilidade para o outro(...)que tivesse lá um cantinho de leitura para as crianças, ou com brinquedos para brincarem, sabe. (...)que a família também pudesse estar ali, tomar um chá, um café, isso existe, né. Mais sentados, às vezes já numa roda, as cadeiras em roda para sentarem, ir conversando aproveita aquele momento da espera né, conversando, se conhecendo, descobrindo outros, com as mesmas dificuldades, se identificando, já ali criando talvez uma rede de solidariedade, que eles próprios chegam ali já e comecem a perceber essas transformações, né(...)

Embora não nomeie como tal, E2 coloca a demanda por um serviço de convivência que seja executado dentro do CRAS, posto que atualmente em seu município, o serviço é ofertado por entidades como atividades complementares à escola, sem muita interligação com o trabalho desenvolvido no PAIF. Além disso, coloca sobre o papel da recepção no CRAS e sobre a importância deste espaço para o serviço. A fala de E2 vai ao encontro do que Muniz (2011) explica sobre a importância da construção de vínculos com a comunidade através de atividades cotidianas como, por exemplo, a forma pela qual as pessoas são recepcionadas no serviço. Segundo a autora:

“Na recepção, a sensibilização da equipe em relação às necessidades dos usuários e não a ênfase aos procedimentos (o preenchimento da ficha, a ordem dos atendimentos, muitas vezes até a organização de fila) já possibilita a criação de vínculo. Ao contrário, quando a ênfase é centrada nos procedimentos, tanto o usuário quanto o profissional terminam insatisfeitos; o primeiro por não ter sua necessidade atendida e o segundo por não se sentir autor do processo.” (p.106).

Assim, quando E2, sonha com uma recepção onde as pessoas possam “conversar e

tomar chá” pode estar dizendo que almeja um local onde as pessoas cheguem e se sintam acolhidas podendo estreitar vínculos com outras pessoas que, além de habitar o mesmo território, podem funcionar, ao fim, como rede de apoio. Almeja que o CRAS em que trabalha seja um lócus de acolhimento para aquela comunidade.

Assim como nas entrevistas anteriores, E3 enfatiza a necessidade de adequação do espaço físico onde o serviço é ofertado. Quanto à estrutura do local onde realiza seus atendimentos, relata que o sigilo é comprometido por ausência de espaços fechados que possam garantir que a sala de atendimento seja isolada de outros locais do serviço

E3:(...) na minha sala do CRAS, eu não tenho divisórias até o teto, tem uma divisória, mas ela não vai até o teto. Então, o que você fala na minha sala assistente social ouve, a sala de espera ouve, o grupo de fortalecimento de vínculos ouve, porque não tem um local privativo, para você conversar de coisas particulares daquela família que ela não gostaria que ninguém ficasse sabendo. Não tem. (...)

Além de um espaço físico inadequado, revela a ausência de disponibilidade de materiais para realizar as atividades necessárias de um CRAS; desde materiais mais básicos (como armários, computadores, cadeiras, mesas e internet) até materiais mais específicos tais como livros e “materiais para psicólogo”. Relata ainda que, quando há existência de materiais, o acesso a eles não é facilitado:

E3: (...) não tem armário para guardar adequadamente as minhas coisas, não tem livros adequados, não tem computador adequado, não consigo fazer muita coisa nele porque internet não entra direito na hora que você quer, falha. Não tem uma mesa grande para eu fazer grupo, não tem assim muitas cadeiras para eu colocar em círculo em volta para a gente fazer grupo, não tem material adequado que o trabalho do psicólogo exigiria. Por exemplo, datashow, eu tenho, mas eu tenho que emprestar da assistência, então ou eu vou no meu horário de trabalho e chego atrasada no CRAS ou eu vou fora do meu horário de trabalho para devolver e para pegar. Né, então, se tivessem equipamentos e materiais adequados no CRAS, eu acho que já seria um grande começo.

E3 coloca ainda uma dificuldade de ordem organizacional quando traz a questão do uso do tempo de trabalho para fins que não são descritos como atividades do(a) profissional de nível superior no CRAS, como o preenchimento de formulários (neste caso, os formulários são os de inclusão e atualização do cadastro único). Embora entenda que esse trabalho não compete ao profissional psicólogo(a), acredita que quem deveria fazê-lo é o(a) profissional de Serviço Social.

E3: Uma outra questão é essa questão da liberdade que eu falo, se eu pudesse atuar como psicóloga de CRAS, sem fazer trabalho de assistente social por exemplo, preenchendo formulário, eu acho que eu conseguiria me organizar melhor nos meus horários, planejar melhor as minhas ações, tanto com cada família ou com cada pessoa, ou com cada grupo, né. (...)

Entender quais são as atribuições de cada profissão dentro do CRAS é de fundamental importância para que os trabalhos a serem desenvolvidos tenham um direcionamento condizente com o que é esperado dos serviços ali executados. Assim, embora muito se fale do(a) profissional de nível superior, os profissionais de nível médio também têm fundamental importância no dia-a-dia do trabalho pois realizam atividades que estão diretamente ligadas com o desenvolvimento de trabalhos técnicos junto ao usuário para desenvolvimento do PAIF e SCFV. Silveira (2011) coloca que mesmo que a NOB-RH seja um parâmetro para contratações de profissionais:

(...) outras regulações de gestão favorecem a especificação de requisições, funções e perfis das categorias no SUAS, considerando competências e atribuições regulamentadas, além da reconfiguração do trabalho das profissões de nível médio, para a qualificação das funções de gestão e da oferta dos serviços socioassistenciais. (p. 26)

Desta forma, se profissionais de nível superior tem realizado preenchido formulários de modo sistemático, prejudicando a execução dos serviços no CRAS, é imprescindível que o município realize contratações para profissionais de nível médio, que possam assumir essa função. Ainda quando E3 traz que as(os) profissionais de serviço social deveriam realizar o preenchimento de formulários, novamente deixa de reconhecer a necessidade de trabalho interdisciplinar e o papel destes(as) profissionais no CRAS. Muniz (2011) deixa claro o que já foi posto nos manuais técnicos como o CREPOP (2008); orientações sobre execução do PAIF (2012) e outras normativas do MDS sobre o uso comum de instrumentos e ações dentro do CRAS (como entrevista, visita domiciliar, realização de grupos e oficinas) cuja diferenciação se pauta no “conjunto de saberes específicos que somados e multiplicados aos saberes dos outros profissionais enriquecem a leitura da realidade, do contexto, do território e o planejamento das intervenções.” (p. 98). Assim, é necessário que a interdisciplinaridade seja discutida exaustivamente, bem como seja dada a devida importância para o(a) profissional de nível médio na equipe de referencia, a fim de que o trabalho de planejamento, decisões e objetivos sejam realizados com maior clareza.

E4 traz como ideal de CRAS um serviço com maior número de profissionais compondo

a equipe de referência para que o serviço possa funcionar com melhor qualidade. Tendo como base seu contexto de trabalho afirma que os serviços ofertados no CRAS poderiam ser melhorados caso este cenário se concretizasse, pois entende que muitos problemas são gerados pela falta de equipe como por exemplo, a dificuldade em realizar Busca Ativa para acompanhamento das famílias por necessidades que surgem durante os atendimentos – denominadas por E4 de “incêndios” e como isso acarreta na qualidade dos serviços :

E4:(...)a gente não tem perna às vezes para fazer algumas coisas, por exemplo, a pessoa falta no serviço de convivência, a gente tenta ir atrás, a gente tenta ver o que está acontecendo, mas tem horas que a gente falha (...) a gente faz um plano lá (...) tem vezes que a gente pena, que a gente não consegue, que a assistente social acaba indo sozinha, (...) porque tem caso que chega e que está assim, pegando fogo e aí você tem que ir lá apagar o incêndio.

Segundo E4 um CRAS ideal deveria ter como equipe de referência um número maior de profissionais de psicologia. Coloca que a exigência de números menores de psicólogos em relação ao número de Assistentes Sociais, por exemplo, compromete negativamente o trabalho interdisciplinar.

E4- Para começar, eu gostaria de vir mais psicólogos no CRAS, (...) eu sinto muita falta de ter outras psicólogas lá, porque a nossa formação em relação a delas é muito diferente. (...) você tem que trabalhar como psicólogo com todas elas né, e você é um psicólogo, (...) e você tem que trabalhar com 3 assistentes sociais (...), mas o que eu vejo nos outros CRAS é que geralmente tem um psicólogo só, né. E é muito difícil, então assim, uma das coisas que eu vejo, que eu idealizo é que tenha mais psicólogos no CRAS, né?

Desta forma, o cenário ideal descrito por E4 seria um CRAS onde a equipe de referência estivesse em acordo com a NOB RH e também com a NOB SUAS, respeitando o número de famílias atendidas por território e prezando pela execução dos serviços elencados na tipificação dos serviços socioassistenciais, com execução no CRAS. O serviço deveria ainda realizar busca ativa e contar com uma revisão da quantidade elencada como necessária dos(as) profissionais de psicologia como parte integrante de uma equipe de referência. E4 não sonha com nenhum patamar inatingível de CRAS. Na verdade todos seus desejos estão amparados pela legislação do SUAS e retificados na resolução 17 do CNAS de 2011 que determina que a composição da equipe de referência deve ser estendida de acordo com as necessidades dos serviços ofertados no CRAS e também devem levar em consideração as demandas do território, indo para além do

que é colocado como “mínimo” pela NOB-RH.

E5 traz questões semelhantes à entrevista anterior relativas à insuficiência da equipe de referência no CRAS em que trabalha, os efeitos da quantidade reduzida de profissionais e como isso afeta na eficiência da Busca Ativa no município. Enfatiza, ainda, a necessidade de meios para que essa possa ser realizada de modo eficaz, como por exemplo, um carro à disposição do CRAS.

E5- (...)então, o cenário ideal para mim seria aquele que fazer a busca ativa (...) o cenário ideal para mim seria eles estando aqui, com a nossa equipe cheia, para conseguir atender a demanda(...)

Traz como acréscimo, no entanto, que mesmo com a realização de uma Busca Ativa eficiente, seria necessário adequar o território atendido, posto que existe uma região vulnerável, distante e com dificuldades de acesso ao CRAS daquele município. Desta forma, um CRAS ideal em sua concepção precisa levar em conta a extensão, a densidade e o índice de vulnerabilidade dos territórios atendidos:

E5: (...)precisaria de mais um CRAS para atender, porque a gente fica numa área de vulnerabilidade muito alta e muito grande, mas não cobre toda a cidade que tem uma outra área que também necessita. Então, para mim, o cenário ideal seria nós aqui com a nossa área e com outro CRAS para atender a outra ponta da cidade que também não consegue chegar até nós. Né, eu acho que seria isso (...)

E5 coloca, assim, como a demanda está maior do que a capacidade de atendimento por aquele serviço e também como o acesso dificultado interfere na notificação real da demanda do município, posto que seria necessário que houvesse atividades de busca ativa para que chegasse à população. Por outro lado, como fazer busca ativa sem a estrutura adequada para o atendimento das pessoas que chegam até o serviço? O MDS lançou, em 2010 o documento *O CRAS que temos, o CRAS que queremos* no qual a Busca Ativa já se apresenta como uma meta para os próximos anos. Oito anos após o lançamento do volume 1, esta meta segue longe de ser alcançada.

A sexta entrevistada, psicóloga em um CRAS de município de pequeno porte com equipe de referência composta por uma coordenadora de 40 h/semanais, ela como psicóloga e uma assistente social de carga horária com 20h/ semanais, entende que um CRAS ideal deveria ser composto por uma equipe de referência com número profissionais compatível com a NOB RH, a fim de poder ofertar os serviços como estão elencados na tipificação dos serviços socioassistenciais.

E6 destaca ainda que para que o cenário possa ser considerado ideal, seria necessária a disponibilização de uma estrutura física compatível com aquela elencada na NOB SUAS, bem como recursos materiais para a execução de projetos, campanhas e atividades com os usuários, além de capacitação dos(as) profissionais para a execução dos serviços, a fim de melhorar o que denominou como “civilidade” – conhecimentos técnicos e humanização no trato com os(as) usuários(as) do serviço.

E6: (...) Serviço de convivência aqui também (...) não tem uma estrutura correta (...) a equipe do CRAS funciona junto com o serviço de convivência, então tem que ser separado, porque não tem como ficar um grupo de crianças na mesma sala que um grupo de adultos. Então, vira uma festa aqui. (...) as famílias nem todas são acompanhadas, porque a gente não tem a equipe completa e deveria ter.

A fala de E6 traz a questão da divisão de espaço e equipes para execução do SCFV e PAIF. Segundo sua entrevista, nem os espaços e nem as equipes do serviço atuam em quantidade suficiente para atendimento da demanda, executando os serviços de forma desorganizada e com objetivos sem definição. Em uma tentativa de assegurar os repasses garantidos pelos cumprimentos de metas estabelecidas pelo governo federal, muitos municípios sobrecarregam os trabalhadores e sucateiam os serviços. Em condições ideais, as atividades devem ocorrer com fluxos de atendimentos estabelecidos, respeitando a referência e contrarreferência; com equipe, espaço físico e materiais para realização das atividades adequados; cuja equipe conte com coordenador e capacitação permanente, além de conseguir fazer articulações entre os serviços que devem ser ofertados no CRAS e benefícios socioassistenciais. (MDS,2010). Tudo isso está muito distante da realidade de E6.

O último entrevistado desta pesquisa, E7, traz como um cenário ideal para um CRAS, um contexto onde houvesse no município um orçamento destinado para a política pública de Assistência Social. Entende que a ausência de definição sobre os recursos financeiros que devem ser destinados anualmente para o SUAS influencia diretamente a quantidade dos(as) trabalhadores(as) do SUAS, a qualidade dos serviços oferecidos e o dimensionamento do território de abrangência dos CRAS. Segundo E7 para que isso acontecesse seria necessário que os(as) secretários(as) desta política estivessem inteirados sobre o papel da Assistência Social enquanto política pública.

E7: Eu acho assim, na área social (...) enquanto política pública, até a gente não ter nada no orçamento mesmo um pouco mais definido, né, em termos de recurso, eu acho que fica muito difícil (...) eu não percebo os secretários da nossa área (...)

totalmente inteirados do que se trata a política pública de assistência social (...) então acho que é essa questão mesmo do recurso. É uma pena, a gente acaba não conseguindo oficinas; melhorar os CRAS do nosso município, por exemplo; a gente percebe que tem algumas outras regiões que estão muito vulneráveis; que já tem uma demanda de CRAS naquelas regiões e que não tem nada de movimento; nada de orçamento(...)

Ainda sobre as condições consideradas ideais por E7, além de uma definição municipal para o orçamento destinado ao SUAS, considera que um CRAS deveria contar com profissionais para além da equipe de referência obrigatória, devendo contar ainda com profissionais considerados como sugeridos, por exemplo, educador físico e pedagogo para a elaboração de atividades desenvolvidas no CRAS, como disposto na resolução do 17 de 2011 do CNAS sobre a adequação das equipes à demanda do território. Coloca ainda que um CRAS ideal necessita dispor de materiais para o desenvolvimento de atividades de grupo e de oficinas, bem como materiais considerados essenciais para o serviço como computador além de dispor de estrutura física para o desenvolvimento das atividades que devem ser realizadas pelo serviço e compatíveis com a demanda apresentada pela população local:

E7: Você acaba tendo ali que dividir sala; não que (...) “eu preciso ter uma sala do psicólogo” (...) um computador: se as vezes precisa fazer relatório; nesse sentido, a gente tem que ficar esperando e às vezes os horários acabam não dando certo e são equipes. (...) não ter que disputar instrumento de trabalho; computador, né, tentar ver essa questão de ferramentas. Por exemplo, pra você fazer uma dinâmica, fazer uma oficina; às vezes você não tem né, ter que comprar; demanda muito tempo (...)

Desta forma, finalizamos este tema com certo pesar, pensando que os(as) entrevistados(as) desta pesquisa encontram diante de si uma realidade muito distante da ideal, e que mesmo os “sonhos” elencados por eles não são nada mais do que o necessário para efetivar o trabalho no CRAS previsto no SUAS.

4.3.3 Atuação Ideal do Psicólogo no CRAS

O último tema desta pesquisa buscou, assim como o tema anterior, vislumbrar qual seria a atuação do(a) profissional de psicologia no CRAS, em um cenário ideal. Assim, todas as respostas construídas neste tema dizem respeito à um cenário ideal e estão submetidas às mesmas dificuldades encontradas na etapa *Dream* da IA: a dificuldade de se deslocar da

realidade local que, como vimos no tema anterior, se mostra muito adversa para esses(as) psicólogos(as). A seguir, a tabela abaixo coloca um resumo do que os entrevistadores responderam:

Tabela 7: Atuação Ideal do(a) Psicólogo(a) no CRAS

Atuação ideal do(a) Psicólogo(a) no CRAS (em um cenário ideal)	
E1	Acredita que não difere do que vem fazendo, mas que deveria ser ofertado com maior frequência, o que impactaria na qualidade dos serviços.
E2	Seria mais eficaz e daria mais resultados do que atualmente por conta da quantidade de trabalhos pelos quais é responsável. Acredita que para ser psicólogo(a) do CRAS "tem que amar o que faz" e se mostrar aberto a novos conhecimentos
E3	Trabalhar com as potencialidades das famílias e indivíduos, como um "coaching" da comunidade para que haja desenvolvimento nas áreas vulneráveis das comunidades, famílias e indivíduos.
E4	Atuar de forma integrada entre os diferentes profissionais que compõe a equipe do CRAS e entre os diferentes serviços executados no equipamento.
E5	Uma atuação onde seja possível planejar o trabalho e haja tempo de elaborar materiais e disponibilizá-los para a população. Mais ações coletivas e realização de grupos e oficinas.
E6	Um trabalho realizado em dupla com a assistente social e também que seja mais específico pois atualmente executa trabalhos referentes à profissionais de nível médio.
E7	Uma atuação pautada na ética e que seja compatível com as demandas trazidas pelo território. Segundo o entrevistado, atuar no CRAS requer 'preparo, formação e desenvolvimento de habilidades profissionais para acolher a diversidade de demandas que chegam ao serviço'.

A primeira entrevistada, E1, entende que a atuação ideal do(a) psicólogo(a) no CRAS não seria muito diferente da que vem executando em seu local de trabalho no que diz respeito ao atendimento aos usuários e também à forma como se posiciona diante das situações, mas entende que em um cenário ideal esses atendimentos seriam mais frequentes, impactando na qualidade do acompanhamento familiar. Nos relata que desde sua contratação pelo município, foi exigido atendimento semanal para os adolescentes em LA, posto que o município vinha descumprindo exigências elencadas como fundamentais com este público e estava sujeito a processo pelo Ministério Público. Desta forma, consegue priorizar estes atendimentos que, segundo a tipificação dos serviços socioassistenciais, devem ser executados por equipe técnica

do CREAS:

E1: (...) não acho que seria tão diferente. Eu acho que seria a mesma coisa, mas com uma qualidade maior (...) ter pouca equipe acaba impactando na frequência com que você consegue atender as famílias ou fazer as visitas à família. (...) Os únicos que a gente atende semanalmente são os adolescentes que estão em LA. Os outros a gente não consegue manter essa frequência (...)

L: Você consegue manter a frequência por qual motivo?

E1: Na verdade é porque isso é posto em lei

L: É exigência?

E1: ou semanal ou quinzenal. E quando eu entrei essa era uma das demandas que me foi colocada desde início assim. Eles estavam tendo, a prefeitura estava tendo muito problema com o judiciário (...) por conta do acompanhamento com os adolescentes. (...)

L: Mas chegou como um pedido pra você, no começo?

E1: Sim. Na verdade, foi um pedido do próprio prefeito. Porque foi ele que recepcionou as pessoas todas que estavam sendo chamadas, então ele já colocou isso de início (...)

Retomando o que E1 coloca sobre sua atuação durante a entrevista, pontuamos que a profissional buscou enfatizar sempre que possível, uma atuação pautada pela perspectiva da garantia de direitos, do empoderamento de famílias e indivíduos e uso de escuta qualificada para o direcionamento das demandas, além de contar com a atuação da rede de serviços intersetorial para articulação da proteção social dos membros. Desta forma, quando relata que a atuação ideal não dista do que já vem realizando, propõe que a atuação ideal do(a) psicólogo(a) no CRAS deve estar pautada por estes princípios, mas necessita de uma estrutura física e de recursos humanos adequada para que as ações possam ser realizadas com a qualidade esperada pelo MDS.

A segunda entrevistada relata que a atuação ideal do(a) psicólogo(a), em um CRAS ideal, teria como efeito uma atuação “mais eficaz” e “com mais resultado”. Coloca ainda que um cenário ideal diminuiria o que denominou “fardo” e que isso a deixaria mais otimista e se sentindo mais capaz. Por posicionamentos desta profissional, questionamos se, segundo sua perspectiva, haveria ações que entende que seriam do psicólogo ou habilidades que entende que seriam necessárias para a atuação do profissional nesse serviço, E2 coloca:

E2. - Olha, primeiro lugar, assim, que goste do trabalho, que goste do que faça, que ame de verdade, né, porque... que não seja só porque é um emprego, para receber o

salário, porque por incrível que pareça em todas as áreas existe isso e a gente vê também. Então, que goste, que se identifique, que se doe, que se coloque no lugar do outro, essa atitude de humildade, que seja alguém também aberto a conhecimentos, que procure, que tenha essa postura assim, mesmo, de interesse, porque a gente infelizmente vê casos assim difíceis de evoluir mesmo por conta da postura engessada do profissional também.

E3 entende que, em um cenário ideal, o(a) psicólogo(a) deveria assumir um papel de “coaching” da comunidade. Explica que o(a) profissional atuaria identificando áreas que necessitam ser melhoradas, em uma pessoa ou em uma família, e o(a) profissional deveria atuar levando em consideração o que precisa ser feito e contar com o CRAS enquanto um suporte para que essas melhoras possam ocorrer:

E3 Então, eu acho que seria isso, assim, a atuação do psicólogo eu vejo, assim, tentando você otimizar a potencialidade de cada pessoa e de cada família. Seria como um coaching da comunidade, se chega uma pessoa lá, o que eu posso melhorar na vida dela? É nisso que eu vou investir, se chega uma família inteira lá, o que eu posso melhorar na vida dessa família? Ah ela precisa mudar de casa, precisa alugar uma casa, precisa conseguir um trabalho melhor, fazer um currículo para levar em outro lugar, tem um funcionário que faz isso, né, mas motivar, encaminhar, fazer com que a família saia daquela dificuldade que está travando ela, para que ela conseguir se desenvolver mais nas várias áreas que ela precisar.

E4 retoma a importância da equipe de referência de acordo com a NOB RH e também a divisão entre serviços dentro do CRAS para traçar o que considera ser uma atuação ideal do(a) psicólogo(a) no CRAS, pois seu trabalho é diretamente impactado pela equipe com tamanho menor do que a demanda apresentada pelo serviço onde trabalha. Detalha ainda sobre as normativas do SCFV e PAIF sobre a equipe de referência para cada serviço e como isso impacta na qualidade do planejamento e da execução. Dessa forma, E4 coloca que a atuação conjunta com o(a) profissional de serviço social seria uma atuação ideal. Questionada sobre o que ela entende por atuação do(a) psicólogo(a) e/ou papel do(a) psicólogo(a) no CRAS, responde:

E4: Eu acho, porque como eu te disse que tem programas que parece que foram feitos para o psicólogo tocar, como esse do criança feliz, então tem coisas que eu realmente, não que você vá descartar totalmente a visão da assistente social, mas que você vê claramente que é necessário um psicólogo aí (...) o psicólogo estudou aquilo, teve uma base para aquilo. (...)se tem coisa que só o psicólogo pode fazer? É isso? Não. Eu acho

que sim, tem programas, tem alguns tipos de atendimentos que tudo bem, que depois que você estabeleceu a conduta, junto com o (assistente social) (...)

E4, quando fala sobre a necessidade de um(a) psicólogo(a) na equipe e cita o projeto criança feliz, diz respeito a conhecimentos adquiridos na graduação de psicologia sobre, por exemplo, desenvolvimento infantil, primeira infância e relativos a este tema, em específico. Durante sua entrevista, E4 pontou poucas vezes sobre o que considera sobre o trabalho do(a) psicólogo(a) no CRAS, e nas vezes em que colocou diretamente sobre sua atuação, falou sobre como seus conhecimentos auxiliaram na condução e organização da equipe; como busca ter uma postura de acolhimento e escuta ativa e isenta de pré-julgamentos; e também sobre a necessidade de outro profissional de nível superior para que possam ser discutidas as diferentes situações que chegam até o serviço. Desta forma, da entrevista de E4 entendemos que a atuação atual do(a) psicólogo(a) seria interdisciplinar; de escuta ativa e em uma equipe organizada, coesa e focada nos objetivos estabelecidos, atuando com coerência no território.

Levando em consideração o cenário descrito por E5 a entrevistada descreve que a atuação ideal do(a) profissional de psicologia deveria conseguir realizar mais atendimentos em grupo, além de atendimentos individuais para situações preventivas, pois segundo relata, somente consegue realizar atendimentos quando o caso está em “ebulição”. Coloca ainda que o tempo que dispõe para planejar e montar atendimentos coletivos seria colocado à disposição dos usuários do serviço na medida em que houvesse mais profissionais compondo a equipe. E5 pontua ainda a necessidade de uma rede intersetorial fortalecida em seu município, pois muitos casos acompanhados pelo CRAS demandam ações sistemáticas de outros(as) profissionais de psicologia em outras políticas públicas, mas quem tem absorvido a demanda municipal é o CRAS:

E5 - Eu acho que aí daria para montar mais grupos, né, eu não tenho perna para montar grupo por enquanto (...). E gostaria de atender mais individual cada um deles, porque eu acabo atendendo mais aqueles que estão, assim, em ebulição, né. Os casos que estão em ebulição são os que eu consigo dar conta, eu queria dar conta de todos, né, de todos aqueles que ainda não estão em ebulição, mas que eu percebo que vai ficar, né. Seria o ideal para mim, conseguir dar a orientação, mas o principal para mim, seria o município também ter um aporte por trás, porque tem muitos que precisam de consulta na psicóloga da saúde e a gente não consegue vaga e isso acaba dificultando o nosso trabalho.

A necessidade de trabalhos coletivos e em grupos é um dos objetivos principais na

estruturação SUAS. A busca pelo fortalecimento das coletividades é ainda um campo em desenvolvimento e que desafia constantemente os trabalhadores desta política na tentativa de criar estratégias profissionais que priorizem este tipo de abordagem, a fim de que os(as) usuários(as) possam se fortalecer contra situações de autoritarismo e subalternidade à que muitas vezes estão submetidos (Raichelis, 2011). Porém, o trabalho coletivo no SUAS avançou muito pouco desde sua implementação, inclusive pelos problemas mencionados por E5: A falta de equipe, falta de tempo para planejar e organizar as atividades e a necessidade constante de atender aos casos “em ebulição”; fatores que se somados, consomem toda a carga horária dos(as) profissionais que atuam em um serviço preventivo, sobrando pouco ou nenhum tempo para realizar este trabalho. Pensando no caráter territorial do CRAS e no conceito de referência em proteção social, não é descabido que situações apareçam ali para serem acolhidas. Por outro lado, não é aceitável que isso siga sendo tratado como pontual, quando na verdade, em muitos serviços (como o de E5, por exemplo) a situação é sistemática. E5, assim, coloca que a atuação ideal do Psicólogo no CRAS seria trabalhar com ações coletivas, planejadas e atentas às necessidades do território atendido.

E6 coloca que em um cenário ideal de atuação, o trabalho do(a) psicólogo(a) deveria ser mais “específico” – pois devido ao baixo número de profissionais de nível superior e à ausência de profissionais de nível médio em seu CRAS, realiza muitas atividades que não são entendidas por ela enquanto funções do(a) psicólogo(a) – e de fato, são atribuições de profissionais de nível médio. Porém, traz a compreensão semelhante à de E3 e já discutida sobre a ideia de que o(a) profissional de serviço social o(a) responsável pelo preenchimento de formulários do Cadastro Único. A entrevistada traz ainda outras compreensões semelhantes à de outros entrevistados e já discutidas: assim como E4, que a atuação do(a) psicólogo(a) deveria acontecer de forma conjunta com o profissional do serviço social; reforça, assim como E5, a necessidade de ocorrerem mais grupos em seu CRAS:

L: Entendi. E ainda pressupondo que você esteja dentro deste cenário que você descreveu como perfeito. Como que seria a atuação do psicólogo no CRAS?

E6 - Poderia ser muito melhor, acho também se a gente tiver toda essa estrutura e equipe, porque aqui muitas vezes eu deixo de fazer o que eu tenho que fazer para fazer um trabalho que não é meu. Então, a gente acaba se enrolando muitas vezes, porque vêm muito caso, muita coisa. Então, eu acho que aqui o trabalho do psicólogo, ele poderia ser muito mais, digamos que específico, porque não é. Você acaba fazendo, eu faço... Acabo fazendo coisas que não é da minha função.

L. - Entendi. Você poderia descrever?

E6- Vou te dar um exemplo, cadastro único, eu não sei como funciona nas outras cidades, mas aqui é na assistência, o que acontece? Só tem uma assistente social. Então, muitas vezes quando ela não dá algo ou quando acontece dela ir fazer uma visita sozinha, sendo que geralmente tem que ir os dois. Eu fico aqui e eu acabo fazendo isso, mas é um trabalho de um assistente social fazer, mas enfim. Aí acaba ligando, entrando em contato, verificando algumas coisas, então acaba fazendo um trabalho que não é meu.

L. - Uhum. E o que você que seria seu?

E6 - Acompanhar as famílias junto com a assistente social, trabalhar nas oficinas junto com as mulheres, com o grupo do renda cidadã, acompanhar as famílias que recebem o bolsa família ou que estão em descumprimento junto com a assistente social, acolher essas famílias, acompanhar as famílias do lar, as crianças, fazer mais grupos. Então, eu acho que isso aí está pecando bastante, por causa também eu acho que da falta de profissional.

O último entrevistado dessa pesquisa enfatiza que o mais importante no trabalho do(a) psicólogo(a) é o que ele denomina de uma atuação pautada na ética e no compromisso com quem está sendo atendido. Para que isso ocorra, pontua que é necessário que o profissional esteja constantemente em busca pelo conhecimento e que se capacite para a atuação, além de não adotar uma postura de “detentor do conhecimento” e manter uma abertura para o diálogo com profissionais de outras áreas para o compartilhamento de saberes e de leituras sobre os casos que são atendidos no CRAS. Enfatiza a necessidade de saber ouvir os(as) usuários(as) do CRAS e fazer uma leitura do território que leve em consideração as necessidades trazidas pela população, colocando-a em diálogo com as diretrizes do SUAS:

E7: (...)Se você não tem esse comprometimento ético de buscar conhecimento (...)Você saber dialogar sempre ali com outros profissionais, né, não ser o detentor do conhecimento, (...) reconhecer que você precisa dos outros profissionais, da opinião, seja da enfermeira da unidade ou da agente comunitária de saúde ali também.. eu acho que é nesse sentido, estar sempre se atualizando, buscar o contexto social, estar inteirado do que está acontecendo ali né; porque senão a gente vem com uma visão do que meu contexto é um, o do bairro deles, que eles estão inseridos é outro. Então eu preciso estar acompanhando, preciso saber o que está acontecendo ali nos bairros, nos territórios pra que eu consiga colocar a minha prática, né. Não adianta eu ir lá com

palestrinhas prontas que não tem nada a ver se eu não conseguir ter a leitura do grupo, da demanda e das necessidades ali daquele grupo né; vir com algo fechado ali pra executar com início meio e fim e não ver que a gente tem que trabalhar né; às vezes a gente planeja uma dinâmica e um grupo ali naquele momento não vai aderir àquilo, então você tem que estar preparado pra falar sobre outros assuntos. Isso requer treino, requer estudos né, requer desenvolver nossas habilidades ali como psicólogo né, nesse sentido.

E7 traz, como atuação ideal do(a) psicólogo(a) uma atuação pautada a) em uma atuação ética; b) em uma atuação em rede intersetorial, pautada nas diretrizes e objetivos do SUAS; d) de abertura ao outro, no caso, no trato com o usuário; d) que seja flexível com as demandas trazidas por eles. As colocações de E7 trazem elementos fundamentais para a atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS. A postura do entrevistado é validado por Raichelis (2011), que nos traz que para que o trabalho no SUAS tenha uma condução ética, os(as) profissionais devem ser capazes de mobilizar coletividades, negociar com suas chefias, a fim de que as propostas para o trabalho social no SUAS possam ir além de rotinas e cumprimento de tarefas burocráticas e para que possam ser exercidos com autonomia pelos profissionais. Defende que o trabalho no CRAS é um trabalho crítico e intelectual, e que deve ir na direção de construção de estratégias que reforcem os direitos dos usuários da Assistência Social.

Finalizamos este tema e passamos para a discussão dos pontos convergentes deste eixo, a fim de que possamos refletir sobre alguns pontos importantes.

4.4 Discussão ampliada Eixo 2

Para a discussão deste segundo e último eixo de discussão, voltamos aos sentidos produzidos pelos participantes da pesquisa nos três últimos temas e percebemos, como um padrão de resposta, que quando perguntamos sobre um cenário que poderia ser considerado como o de um CRAS ideal, muitas respostas dadas por eles ressoaram (ainda que através de sua forma inversa) com o que foi identificado como obstáculo em seus cotidianos de trabalho, em respostas ao tema anterior. Identificamos também que as formas como os obstáculos foram superados pelos profissionais dizem muito sobre o que entendem como uma atuação próxima à ideal dos(as) psicólogos(as) no CRAS. Tendo reconhecido isto, seguimos com esta discussão buscando responder ao segundo objetivo específico deste trabalho: Compreender como os(as) participantes desta pesquisa enfrentam os obstáculos em seu cotidiano de trabalho e quais os

recursos utilizados, colaborando para a construção de uma prática considerada “ideal”.

Embora exaustivamente mencionada nesta pesquisa, é muito importante pontuar a importância do Centro de Referência de Assistência Social para a Assistência Social enquanto política pública tendo uma função de “base física” para esta política que tem no território o cenário de todas suas ações, articulações, limites e potencialidades. Embora possa parecer algo com o qual já estamos acostumados(as) e de pouca relevância, a constituição de um espaço próprio para acolhimento de demandas advindas de situações de sofrimento vivenciadas pelas populações em territórios vulneráveis; equipado com equipe multidisciplinar e cuja tarefa está em realizar escuta qualificada deste sofrimento buscando soluções integradas através da articulação da rede socioassistencial e intersetorial garantia de direitos – é o que há de mais inovador em termos de proteção social (Couto et. al., 2014). Em fato, o CRAS pode ser considerado como algo que fisicamente simboliza uma mudança de pensamento de situações pontuais para situações estruturais (Castro, 2009). Ainda segundo o autor, a lógica territorial do serviço pressupõe ações que dialoguem entre a política e as características do território: a oferta dos serviços depende das exigências locais para atendimentos, assim como edificações que também atendam à estas necessidades. Desta forma, o CRAS deve dialogar com outras políticas públicas como a saúde e a educação, buscando uma atuação condizente com o princípio da integralidade, articulando ações convergentes para a resolução de situações que demandam os diferentes trabalhos do poder público.

Realizar os serviços do CRAS pode parecer simples, como é, em tese, simples seguir instruções. Na verdade, o delineamento dos serviços depende de outros fatores, como por exemplo, a existência de um espaço físico adequado, materiais compatíveis com o trabalho a ser desenvolvido, equipe técnica capacitada, uma gestão que articule os serviços aos benefícios disponíveis para a população (MDS, 2010).

De acordo com o documento produzido pelo MDS “ *CRAS: a melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços: orientações para gestores e projetistas municipais* (Castro, 2009); a oferta de um espaço físico estruturado pode melhorar a execução dos serviços socioassistenciais, de acordo com a adequação de cada espaço à função que exerce dentro do equipamento social. Apresenta, como síntese, um programa mínimo para o desenvolvimento do PAIF, por exemplo, que pode ser conferido na figura a seguir:

Figura 2 – Edificação mínima de um CRAS para oferta do PAIF, de acordo com o porte:

Programa mínimo para o CRAS						
Espaço	Atividade	Capacidade	Pré-dimensionamento	Quantidade por porte de CRAS		
				CRAS 500	CRAS 750	CRAS 1000
Recepção	Transição, espera, acolhimento e atendimento inicial a famílias e indivíduos.	-	12m ²	1	1	1
Sala de atendimento	Entrevista com famílias e indivíduos.	5-10 pessoas	12m ²	1	1	2
Sala multiuso	Grupos socioassistenciais, oficinas de reflexão e convivência, palestras e reuniões.	30 pessoas	35m ²	1	1	2
Sala de coordenação	Atividades administrativas: registro de informações, produção de dados, arquivo de documentos, alimentação de sistemas de Informação e reuniões técnicas.	5 pessoas	20m ²	1	1	1
Copa	Preparo de lanches oferecidos aos usuários e para uso da equipe de referência do CRAS.	-	5m ²	1	1	1
Conjunto de instalações sanitárias	Sanitários para uso coletivo e sanitários para uso de pessoas com deficiência.	-	10m ²	1	1	1
Almoxarifado	Depósito de material destinado às atividades de reflexão e convivência.	-	5m ²	1	1	1

Fonte: Castro, 2009, p. 29

O documento faz ponderação sobre este modelo, referente ao dimensionamento mínimo para realização de atividades como “mínimo necessário para viabilização das atividades como prescritas oficialmente e como relatadas e observadas nas situações práticas.” (p. 29). Entende que a edificação não garante um bom atendimento por si só, mas que espaços versáteis podem oferecer elementos estruturais para abordagens mais inovadoras, ou mesmo mais condizentes com diretrizes elencados na PNAS, como por exemplo, a matricialidade familiar, na medida em que as ações serão direcionadas não para um indivíduo isolado, mas sim para uma família – com todos seus membros – e que isso demanda espaços condizentes com as atividades que serão ali ofertadas. Além disso pontua o CRAS enquanto serviço articulador da rede deve também oferecer espaços administrativos adequados para o trabalho que deverá ali ser executado, tais como salas amplas para ações coletivas, atividades em grupo ou mesmo para reuniões. (Castro, 2009)

O autor nos conta ainda sobre o período de regulamentação das estruturas físicas para adequação do CRAS em 2004, quando houve exigência do governo federal para que os municípios se adequassem às diretrizes da PNAS. Relata que muitos municípios não tiveram o

tempo necessário para estruturação dos espaços de atendimento da forma considerada como ideal e muitos deles improvisaram respostas para as exigências, a fim de cumprir o cronograma previsto pelo MDS. Considerando que desde a publicação do documento ao qual estamos nos referindo já se passaram 11 anos e que durante este período, muitas das dificuldades iniciais foram superadas – principalmente pela resolução dos repasses financeiros para adequação dos espaços físicos através da NOB SUAS (2006) e reforçados pela Lei 12.435 de 06 de julho de 2011 (conhecida como “lei do SUAS). Nesta pesquisa, no entanto, vimos que em muitos municípios, permanecem em situação ainda muito precária e/ou inicial (como o município de E1 e E6, por exemplo).

Para além do espaço físico do CRAS, vimos que a gestão municipal necessita caracterizar corretamente o território a ser atendido; o mapeamento das vulnerabilidades ali identificadas; as prioridades elencadas para atendimentos aos usuários; o número de famílias que serão referenciadas pelo serviço (ou pelos serviços, quando houver necessidade de mais de um CRAS); os recursos humanos necessários para atendimento da população – e as especialidades requeridas, de acordo com as características ali presentes e as vulnerabilidades ali vivenciadas. A equação entre o que o CRAS precisa ofertar, as características do território, o que seria ideal e o orçamento disponível precisa ser resolvida sempre pensando no atendimento ao usuário e em sua emancipação. Para isso é necessário um profundo conhecimento do território pelo órgão gestor, construído a partir de uma avaliação da demanda existente – através de dados qualitativos e quantitativos, que se executada erroneamente, conduz a um dimensionamento das necessidades do território descolado da realidade deste, desembocando em uma leitura que produz, a longo prazo, problemas como os encontrados nesta pesquisa: equipe em número insuficiente; capacidade de atendimento reduzida; unidades de CRAS em número incompatível com o porte do município; inexistência de busca ativa; descompasso entre os serviços ofertados; etc.

Esta falta de melhorias denota como o poder público ainda não reconheceu a Assistência Social enquanto política pública, tratando as necessidades inerentes ao seu desenvolvimento com descaso, operando muitas vezes na lógica da improvisação e da destinação do “mínimo”. Uma política pública necessita de investimento para que se desenvolva como tal, com procedimentos e diretrizes sólidas e com condições adequadas a execução de suas ações, sendo inaceitável que siga com soluções improvisadas ao mesmo tempo que demanda protagonismo dos usuários. Em cenários como os descritos pelos participantes, nos perguntamos: Quais são as condições de acolhimento dos(as) usuários(as) em uma política sucateada onde eles mesmos

verificam a impotência do(a) profissional que ali trabalham na busca por melhores condições?

Cuidar dos espaços em que a Assistência Social é também propiciar melhores condições para o estabelecimento de vínculos que, se bem cuidados, podem efetivar o trabalho de proteção social. O que está sendo dito, sumariamente, é que a forma como os(as) usuários(as) são acolhidos(as) no serviço e o que é oferecido para eles(as) deve ser levado em consideração quando são pensadas atividades de proteção social e que a seriedade com que o município trata essa questão impacta diretamente nos resultados encontrados em suas ações. Desta forma, ao chegar em um local em condições físicas precárias, com uma equipe fragilizada e fazendo “malabarismos” e “apagando incêndios”, como o(a) usuário(a) encara o CRAS? Embora a solução para estes problemas não seja simples e com poucas chances de resolução rápida, muitas vezes por questões administrativas e econômicas, É necessário planejamento municipal para que sejam, de fato, modificadas e produzam respostas favoráveis, de modo planejado para curto, médio e longo prazo.

Entendemos que a qualidade dos serviços ofertados não está somente na dimensão do espaço físico do CRAS, mas também na forma como os serviços acontecem. Como já mencionado, é necessário que haja leitura do território pelos(as) profissionais e gestão das práticas pensadas para articulação das diferentes políticas públicas. No entanto, segundo Carvalho e Silveira (2011), os(as) trabalhadores(as) do SUAS ainda não possuem uma identidade de categoria profissional, sendo necessário, para que isso se efetive, a formação continuada, prevista na NOB SUAS, para que haja, de fato, construção de práticas emancipatórias e condizentes com as diretrizes da política. cabe destacar como os(as) profissionais chegaram aos serviços sem identidade e/ou conhecimento desta política pública e foram recebidos(as) por condições adversas, sendo atingidos(as) diretamente pela precariedade do trabalho. Silveira (2012) traz como a capacitação para trabalho no SUAS pressupõe construção coletiva, que desenvolvam corresponsabilização entre trabalhadores(as) e usuários(as), mas que precisa de condições dignas de trabalho, sendo incompatível com processos de gerenciamento e controle de pessoas, adequando “perfis” e “funções”. Raichelis (2011) coloca como esta falta de capacitação compromete a capacidade destes(as) trabalhadores(as) de exercer enfrentamentos na forma como as pressões políticas são apresentadas no cotidiano de trabalho, ficando muitas vezes reféns de trabalhos burocráticos que promovem a alienação e restrição de sua autonomia técnica.

A formação acadêmica em psicologia não tem preparado o(a) profissional para atuação no SUAS, agravando ainda mais a situação de vulnerabilidade deste(a) profissional diante das

condições acima descritas (Costa & Alberto, 2017). Desta forma, a educação permanente se faz de grande necessidade para o(a) psicólogo(a), posto que as concepções individualistas, pautadas na normatização e na regulamentação das formas de viver, muitas vezes amparadas em discursos da ordem das leis, acabam exercendo uma força coercitiva na vida dos usuários dos serviços. Macedo e Dimenstein (2009) colocam que pensar no cuidado somente através do saber técnico produz uma desconexão dos indivíduos com seus saberes, favorecendo mecanismos que priorizam práticas disciplinares. Os autores colocam ainda que a rigidez burocrática como prática cotidiana provoca como efeito situações de dependência e controle ao invés da emancipação desejada e na qual as ações devem, em tese, ser pautadas. Para o(a) profissional de psicologia que chega a seu local de trabalho sem saber o que fazer, tentando adequar práticas já aceitas e consolidadas adaptando-as ao local de atendimento, sem ter condições de realizar avaliações críticas sobre como fazê-los e tentar, de forma amadora, realizar adaptações, sem o conhecimento necessário para tal – a discussão sobre a formação acadêmica nos cursos de Psicologia se faz ainda mais urgente.

Muniz (2011) coloca que muitas vezes as ações nos serviços públicos acabam por ser organizadas pelos recursos disponíveis, fomentando a produção de modos de viver compatíveis com a ordem e a obediência. Ao sugerir que os(as) usuários(as) se adaptem ao que é posto, mudando seu comportamento para que se ajustem às necessidades dos serviços, as ações do SUAS acabam por produzir o que deveriam lutar contra: sujeição, dependência e docilidade, promovendo formas de estar no mundo que desconsideram as particularidades das diferentes formas de viver (Macedo & Dimenstein, 2009).

Segundo Costa e Alberto, (2017) “capacitar o profissional para esse trabalho é também garantir os direitos dos usuários de serem atendidos e escutados qualificadamente” (p. 205). Carvalho e Silveira (2011) colocam que para que o trabalho qualificado necessita integrar uma perspectiva emancipatória e que para isso acontecer, a formação deve ser continuada, a fim de que seja definida uma identidade profissional para as diferentes especialidades que compõe o SUAS. Ainda segundo os autores, “é preciso primar pela formação de quadros profissionais com capacidade plena de pesquisar, diagnosticar, planejar, coordenar, monitorar e avaliar programas, projetos, serviços e benefícios no âmbito do SUAS, encarnado um pensamento crítico, enraizado em valores éticos” (pp. 165-166) e, somente ao investir em capacitações que priorizem a construção de conhecimentos a partir destes pressupostos pode haver um vislumbre de avanço na política pública de Assistência Social. Costa e Alberto (2017) alertam como ainda naquele ano as capacitações ainda se davam em razão dos programas e serviços quase que

exclusivamente, sem trazerem discussões de pressupostos fundamentais da política como família e território.

Além disso, a formação para o(a) trabalhador(a) do SUAS precisa englobar três dimensões fundamentais: a dimensão técnica, a dimensão política e a dimensão ética. As duas últimas não se dissociam na medida em que a ética está em trilhar, junto aos usuários novas formas de estar no mundo e de se posicionar frente aos eventos de suas vidas (Carvalho & Silveira, 2011). Desta forma, a intencionalidade ética do SUAS é também política, pois “tem por direção a realização de direitos, a atenção a necessidades e ao desenvolvimento da autonomia com vistas à emancipação social, transformando uma realidade eivada de desigualdades sociais” (Muniz, 2011, p.102). A autora defende ainda que os(as) trabalhadores(as) desta política pública não devem somente compreendê-la, mas também se comprometerem com seu desenvolvimento para que se concretize. Desta forma, se adequar à formas de vida marcadas por tantas particularidades exige dos(as) profissionais grande empenho para que possam desenvolver um trabalho desprendido de seu ponto de vista pessoal e particularizado e que consigam ter a dimensão de seus pontos de vista e escutem o usuário como alguém que tem algo a lhe ensinar.

Piveta & Mansano (2014) trazem para a discussão a profissão do(a) psicólogo(a) como um trabalho que tem como objetivo a produção de subjetividades através das relações sociais e defendem que fazer Psicologia no SUAS deve ser encarado como a possibilidade de encarar a prática no SUAS como a “arte do encontro” (p. 20) através das possibilidades de construção de novas formas de estar no mundo e de acolher os(as) usuários(as). As autoras colocam a necessidade de construção de uma práxis comprometida com o contexto local e com um posicionamento ético-político emancipatório que compreenda que a manutenção das estruturas de poder está intimamente relacionada com as formas de viver. Assim, seria necessária uma Psicologia comprometida com a desverticalização das relações e com a abdicação da postura de especialista para que sejam produzidas formas de resistência contra todo o tipo de opressão. Desta forma é necessário que o(a) profissional seja capaz de embasar suas práticas em novas metodologias e que tais posicionamentos técnicos produzam posturas políticas compatíveis com a transformação social.

Esta pesquisa mostrou que muitas vezes o que permitiu que os obstáculos fossem superados foi o engajamento do poder público para que a lei fosse cumprida. Assim, o lugar assistencialista ocupado no imaginário popular pela assistência social ainda enfrenta grande resistência de ser rompido, demandando ações que vão na direção de força da lei para que sejam

efetivadas. Entendendo este processo de regulação social, um dos papéis do(a) psicólogo(a) está em entendê-lo e repassá-lo com a população, a fim de que os(as) próprios(as) usuários(as) possam se mobilizar para efetivação do SUAS: deixá-los(as) conhecer a política e torná-los(as) parceiros na melhoria de vida que eles tanto almejam. Esta pesquisa mostrou que o vínculo pode auxiliar neste processo.

É importante pontuar que só podemos falar sobre uma atuação “ideal” se estivermos em um contexto igualmente ideal. Do contrário, estaremos responsabilizando individualmente o(a) profissional por uma situação que deve ser vislumbrada através de uma ótica estrutural. Em outras palavras, só podemos falar de uma atuação ideal se falarmos de uma estrutura de SUAS, de fato. A atuação ideal do(a) psicólogo(a) no CRAS só pode ser pensada em um sistema único de assistência social tomado como de fato está estruturado na NOB SUAS. Isso pressupõe um cenário ideal: estrutura física compatível, equipe de trabalho adequada, materiais para execução das atividades, formação permanente, atuação em rede e proteção social garantida pelo poder público, levando em consideração os processos sociais que produzem exclusão e desigualdade social. Assim, mais importante do que criar uma receita da forma como atuar no SUAS é traçar a diretriz de trabalho entre a equipe e estabelecer objetivos e atuar de forma comprometida socialmente. Eleger posicionamentos éticos políticos e contornos necessários para que o trabalho possa ser realizado só é possível a partir de reflexões e do abandono de práticas que são inconciliáveis com o cenário que desejamos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou investigar os sentidos produzidos por psicólogos(as) que atuam no CRAS sobre o que tem sido considerado positivo nessa atuação ao compreender a descrição dos elementos organizacionais, estruturais e dos cenários relacionais que permitem que essas experiências positivas estejam ocorrendo além de investigar como os(as) participantes desta pesquisa enfrentam seu cotidiano de trabalho e quais os recursos utilizados, colaborando para a construção de uma prática considerada “ideal”.

Através das entrevistas, realizamos uma leitura os resultados que nos conduziu ao entendimento que os momentos de competência, histórias de sucesso e motivação para trabalhar no CRAS estavam relacionados à própria natureza do(a) profissional de psicologia neste serviço: atuar junto às famílias; junto aos usuários; atuar junto a rede intersetorial; entender, estruturar e organizar os serviços que devem ser ofertados no CRAS; atuar interdisciplinarmente; buscar capacitação para conhecimento do SUAS e assim poder gerir os serviços, programas e benefícios que devem ser ali disponibilizados. Entendemos ainda que os três temas dialogavam entre eles, e estruturamos um eixo de discussão a partir de sentidos convergentes encontrados nas respostas dos(as) participantes.

Assim, como importante resultado, podemos dizer que as vivências positivas dos(as) profissionais de psicologia que foram entrevistados(as) estavam relacionadas ao vínculo estabelecido com o usuário e nas relações produzidas no cotidiano, que permitiram aos profissionais conquistas importantes tanto em termos de território como em termos de satisfação profissional. Quanto à dimensão relacional do trabalho do(a) psicólogo(a) no CRAS, embora esta pesquisa converse com resultados de pesquisas já realizadas, traz como novidade que, além de apontar o caminho para efetividade das ações, é no vínculo que o(a) profissional de psicologia encontra satisfação e se motiva para seguir trabalhando no CRAS, mesmo diante de tantas adversidades.

Ainda sobre adversidades e superações, estruturamos um segundo eixo de discussão que diz respeito às barreiras encontradas pelos profissionais entrevistados, a superação no cotidiano de trabalho, a forma como isso aconteceu e o que considerariam necessário acontecer para que pudessem obter um cenário “ideal” e, neste cenário, uma prática igualmente “ideal” do(a) profissional de psicologia. Não estávamos interessados em encontrar uma fórmula que permitisse que esses(as) profissionais pudessem atuar no CRAS, principalmente por entender a territorialidade como uma diretriz de trabalho importantíssima. Aprender a decifrar as vulnerabilidades e escutar as demandas dos usuários e dos territórios foi um resultado

importante neste eixo de discussão. Ainda, esta leitura somente será possível através da qualificação ética e técnica destes(as) trabalhadores(as) através da ótica do SUAS, de forma que seja possível o conhecimento, mas também a construção desta política pública pois somente através dela será possível que haja um espaço adequado para efetivação das ações e também planejamento para ações de curto, médio e longo prazo. Embora as vulnerabilidades sejam semelhantes, as expressões são locais e precisam ser escutadas. Assim, este estudo mostra a importância dos espaços físicos tanto do CRAS enquanto um lugar de fala e escuta edificado para tal, como o espaço do território e todas as características, vulnerabilidades apresentadas pelo mesmo.

Este estudo traz como potencialidade a articulação necessária dos profissionais do SUAS com a política de Assistência Social, o conceito de território e a aliança estratégica e necessária com o usuário à qual se destina todas as ações desta política. Além disso, mostra como o conhecimento sobre os processos sociais que determinam a desigualdade e a exclusão social precisam estar enraizados nestes profissionais, a fim de que práticas individualistas, higienistas e normatizantes deixem de ocorrer nestes espaços. Assim, o(a) profissional de psicologia necessita se apropriar de formas de compor os trabalhos interdisciplinares de outro lugar onde seja possível acolher e articular junto aos usuários.

A Assistência Social é uma política pública em construção e precisa ser entendida como tal, embora após quase 15 anos de sua promulgação, muitos dos entraves iniciais ainda permaneçam. Este trabalho atravessou anos de intensas mudanças políticas no Brasil e que mostraram a força da participação popular para mudanças. Desta forma, o(a) psicólogo(a) no CRAS precisa estar atento aos desejos populares e promover as interlocuções necessárias entre os quereres e os “poderes” para que possam ser criadas formas de estar nesta política pública que, necessariamente, precisa ser junto ao outro.

REFERÊNCIAS

- Andrade, L. F., & Romagnoli, R. C. (2010). O psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos1. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30(3), 604-619.
- Andrade, A.G.S. & Moraes, N.A. (2017). Avaliação do atendimento recebido no CRAS por famílias usuárias. *Psicologia: Ciência e Profissão*. Abr-jun v.37, n.2, 378-392.
- Ansara, S., & Dantas, B. S. A. (2010). Intervenções psicossociais na comunidade: desafios e práticas. *Psicologia & Sociedade*, 22(1), 95-103.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2004). *Política Nacional de Assistência Social - PNAS*. Brasília, DF: Autor.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2005). *Norma Operacional Básica – NOB/SUAS*. Brasília, DF: Autor
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2006). *Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB- RH/SUAS*. Brasília, DF: Autor.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2009a). *Orientações técnicas: Centro de Referência da Assistência Social*. Brasília, DF: Autor.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2009b). *Tipificação nacional de serviços socioassistenciais*. Brasília, DF: Autor.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2010). *O CRAS que temos e o CRAS que queremos – Orientações técnicas, metas de desenvolvimento os CRAS. Período de 2010/2011*. Vol. 1. Brasília, DF: Autor
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2012). *Orientações técnicas sobre o PAIF: trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF*. Brasília, DF: Autor
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social. (2017). *Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos*. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social: Autor.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 3 (2). pp. 77-101. ISSN 1478-0887
- Carvalho, A. M. P., e Silveira, I. M. M. (2011). A consolidação da Assistência Social como Política Pública no Século XXI: O desafio da educação permanente como princípio estratégico na gestão do trabalho. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária*. Brasília, DF. Secretaria Nacional de Assistência Social.
- Castro, F. J. R. (2009). *CRAS: a melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços: orientações para gestores e projetistas municipais*. Brasília, DF: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social

Cockell, J., & McArthur-Blair, J. (2012). *Appreciative inquiry in higher education: A transformative force*. San Francisco: Jossey-Bass.

Conselho Federal de Psicologia e Conselho Federal de Serviço Social (2007). Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais e Psicólogo(as) na Política de Assistência Social.

Conselho Federal de Psicologia (2008). *Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/ SUAS*. Brasília, DF: autor.

Conselho Federal de Psicologia (2012). *Referências técnicas para Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS*. Brasília, DF: autor.

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (1998). Brasília. Recuperado em 18 de maio de 2017 em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Cordeiro, M. P., Batista, J.T., Carvalho, S. & Carmo, L. (2016). Psicologia em La Asistencia Social: la construcción de una práctica comprometida. *Quaderns de Psicologia*. 18 (1) pp. 21-33

Costa, R.R. & Alberto, M. F. (2017). Discursos sobre família e a formação para o trabalho social no Centro de Referência de Assistência Social. *Pesquisas e Práticas Psicossociais* 12 (1), São João Del Rei. Jan – Abril: e1366

Couto, B.R., Yazbek, M.C., Silva, M.O.S., Raichelis, R. O sistema único de assistência social no Brasil: Uma realidade em movimento. 4ª Edição. São Paulo, Cortez, 2014.

Costa, A. F. S., Cardoso, C. L. (2010). Inserção do Psicólogo em Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. Gerais: Revista Institucional de Psicologia 3(2), 223-239.

Cruz, J. M. O. (2009). Práticas psicológicas em Centro de Referência da Assistência Social. *Psicologia em Foco*, 2(1), 11-27.

Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. (2016) *Psicologia na Assistência Social e o enfrentamento da desigualdade social*. Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. - São Paulo: CRP SP 106p. Autor.

Dentz, K.K.M.V. & Oliveira, E. L.C. (2013). O Psicólogo no Cras: Uma nova experiência. *Psicologia em Foco*, 5(5), 82-100.

Freire, P. (1997). *Pedagogia da Esperança. Um reencontro com a Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra S.A.

Gergen, K.J. (1985). The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, 40, 266-275. Recuperado em 14 de maio de 2017 de <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.40.3.266>.

Gergen, K.J. (2009). *Relational Being: Beyond Self and Community*. New York: Oxford University Press.

Gergen, K.J., & Gergen, M. (2010) Construcionismo social: Um convite ao diálogo. Rio de Janeiro: Instituto NOOS.

Iamamoto, M.V. (2013). Renovação e conservadorismo no Serviço Social. Ensaios críticos. 12ª Edição. São Paulo. Cortez.

Leão, S. M., Oliveira, I. M. F. F. & Carvalho, D. B. (2014). O Psicólogo no Campo do Bem-Estar Social: atuação junto às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 4(1), 264-289.

Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, 1993. Recuperado em 17 de maio de 2017 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742.htm

Macedo, J.P., Sousa, A. P., Carvalho, D. M., Magalhães, M. A., Sousa, F.M.S., & Dimenstein, M. (2011). O psicólogo brasileiro no SUAS: Quantos somos e onde estamos?. *Psicologia em Estudo*, Maringá, 16(3) 479-487.

McNamee, S. (2014). Construindo conhecimento/ Construindo Investigação: Coordenando mundos de pesquisa. In C. Guanaes-Lorenzi, M. S. Moscheta, C. M. Corradi-Webster, & L. V. Souza (Orgs.), *Construcionismo social: discurso, prática e produção do conhecimento* (pp. 105-131). Rio de Janeiro: Editora NOOS.

McNamee, S. (2017). Pesquisa como Construção social: investigação transformativa. In M.A. Grandesso (Org.), *Práticas Colaborativas e dialógicas em distintos contextos e populações: um diálogo entre teoria e práticas* (pp. 459-481). Curitiba: Editora CRV Ltda.

Moscheta, M. (2014). A pós-modernidade e o contexto para a emergência do discurso construcionista social. Pesquisa como Construção social: investigação transformativa. In C. Guanaes-Lorenzi, M. S. Moscheta, C. M. Corradi-Webster, & L. V. Souza (Orgs.), *Construcionismo social: discurso, prática e produção do conhecimento* (pp. 23-48). Rio de Janeiro: Editora NOOS.

Motta, R. F. & Scarparo, H. B. K. (2013). A Psicologia na assistência social: transitar, travessia. *Psicologia & Sociedade*, 25(1), 230-239

Motta, R.F., Castro, T.G & Pizzinato, A. (2015) A psicologia nos centros de referencia de assistência social (CRAS): Um panorama das publicações científicas brasileiras de 2004 a 2014. *LIBERABIT: Lima (Perú)* 21(2): 341-348.

Muniz, E. (2011). Equipes de referência no SUAS e as responsabilidades dos trabalhadores. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária*. Brasília, DF. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Oliveira, I. M. (2005) *Assistência Social pós-LOAS em Natal: a trajetória de uma política social entre o direito e a cultura do atraso*. Tese de Doutorado em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil.

Oliveira, I.F., Solon, A.F.A.C., Amorim, K.M.O., & Dantas, C.M.B. (2011). A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. *Psicologia & Sociedade*, 23 (n.spe), 140-149.

Oliveira, I. F., Oliveira, N. L. A., Nascimento, M. N. C., Araújo, R. L., Coelho-Lima, F. Amorim, K. M. O.,(2014). Atuação dos Psicólogos nos cras do interior do RN. *Psicologia & Sociedade*. 26(n. spe. 2), 103- 112.

Oliveira, I. F (2014). Os desafios e limites para a atuação do Psicólogo no SUAS. In L.R. Cruz, &N. Guareschi (Orgs.), *O Psicólogo e as Políticas Públicas de Assistência Social*. (pp.35-51). Petrópolis: Editora Vozes.

Pereira, V. T., Guareschi, P. (2016). O Cras em relação: profissionais e usuários em movimento. *Fractal: Revista de Psicologia*, v.28, n.1, p.102-110, jan-abr 2016. Pereira, V. T & Guareschi, P. A. (2017). A psicologia no CRAS: um estudo de representações sociais. *Psicologia e Sociedade*, 29: e119584

Pereira, V. T., & Guareschi, P. A. (2017). A Psicologia no CRAS: um estudo de representações sociais. *Psicologia & Sociedade*, 29.

Piveta, R.T & Mansano, S. (2014). O fazer como potência: atuação da psicologia no sistema único de assistência social. *Revista de Psicologia da UNESP* 13(2), 14-25.

Raichelis, R. (2011). O trabalho e os trabalhadores do SUAS: O enfrentamento necessário na Assistência Social. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária*. Brasília, DF. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Reed, J. (2007) *Appreciative Inquiry: Research for change*. London: Sage Publications.

Resolução nº 17 de 20 de junho de 2011. *Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhecer as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS*. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF: Autor.

Ribeiro, M.E.; Guzzo, R. S. L. (2014) Psicologia no Sistema Único de Assistência Social (SUAS); reflexões críticas sobre atuações e dilemas profissionais. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 9(1), 83-96.

Rizzotti, M. L.A. (2011). A aliança estratégica entre os trabalhadores e os usuários do SUAS. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária*. Brasília, DF. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Rogers, P. J., & Fraser, D. (2003). Appreciating Appreciative Inquiry. *New directions for evaluation*, 100, 75-83.

Romagnoli, R.C. (2016). Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. *Psicologia e Sociedade*, 28(1), 151-161.

Santos, L.N. (2014) A Psicologia na Assistência Social: Convivendo com a desigualdade. São Paulo, Cortez.

Senra, C.M.G. & Guzzo, R.S.L. (2012). Assistência Social e Psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. *Psicologia & Sociedade*, 24(2), 293-299.

Silva, G. M., & Rases, E. F. (2014). A construção do SUS-problema no jornal Folha de S. Paulo. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 21(1), 61-76.

Silva, J. V. & Corgozinho, J. P. (2011). Atuação do Psicólogo, SUAS/CRAS e psicologia social comunitária: possíveis articulações. *Psicologia & Sociedade*, 23(n. spe.), 12-21

Silveira, J. I. (2011). Gestão do trabalho: Concepção e significado para o SUAS. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária*. Brasília, DF. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Sobral, M. & Lima, M. (2013). Representando as práticas e praticando as representações nos CRAS de Sergipe. *Psicologia: Ciência e Profissão*. 33 (3).

Souza, L.V., McNamee, S. & Santos, M.A. (2010). Avaliação como construção social: Investigação Apreciativa. *Psicologia & Sociedade*, 22(3), 598-607.

Souza, L.V. Discurso construcionista social: uma apresentação possível. In C. Guanaes-Lorenzi, M. S. Moscheta, C. M. Corradi-Webster, & L. V. Souza (Orgs.), *Construcionismo social: discurso, prática e produção do conhecimento* (pp. 49-72). Rio de Janeiro: Editora NOOS. Spink, Mary Jane P. (2010). Ser fumante em um mundo antitabaco: reflexões sobre riscos e exclusão social. *Saúde e Sociedade*, 19(3), 481-496.

Spink, M. J. P. (2010) Ser fumante em um mundo antitabaco: reflexões sobre riscos e exclusão social. *Saúde soc.* 19(3).481-496.

Spink, M. J. (Org.). (2013). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de pesquisas sociais (publicação digital).

Sposati, A. (2007) A menina LOAS: um processo de construção da assistência social. São Paulo. Cortez. 3ª edição.

Teixeira, J. B. (2011). O reconhecimento de categorias profissionais de nível superior no SUAS: Apontamentos extraídos do ‘encontro nacional dos trabalhadores do SUAS’. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária*. Brasília, DF. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Vieira, A.P.A, Dias, C.N. & Pereira, E.R. (2016) “Dá até pra fazer poesia”: O recurso estético disparando reflexões e potência. *Revista Psicologia e Saúde*, v.8 n.2, jul-dez p.55-66.

Ximenes, V. M., Paula, L. R. C., & Barros, J. P. P. (2009). Psicologia comunitária e política de assistência social: diálogos sobre atuações em comunidades. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29(4), 686-699.

Yamamoto, O. H., & Oliveira, I. F. (2010). Política social e psicologia: uma trajetória de 25 anos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(n esp), 9-24.

APENDICE 1

Roteiro semiestruturado de entrevista

- 1-** Em linhas gerais, descreva como foi sua formação acadêmica, suas experiências anteriores e como iniciou seu trabalho no CRAS.
- 2-** O que em sua formação acadêmica foi útil para o seu trabalho atualmente?
- 3-** Quando você se sente mais competente em seu trabalho? O que permite que você vivencie essas experiências de competência?
- 4-** Se alguém da equipe de profissionais do CRAS fosse descrever o que você faz de melhor, o que eles diriam? Quais eles diriam que são suas maiores qualidades?
- 5-** Se algum usuário fosse descrever o que você faz de melhor, o que ele diria?
- 6-** Conte uma história de sucesso em sua atuação no CRAS. O que te inspirou a agir dessa maneira? O que te deu suporte? O que você considera que ajudou para que essa prática fosse bem-sucedida?
- 7-** Conte uma história onde houve superação de algum obstáculo no seu cotidiano de trabalho. O que auxiliou essa superação? Quais foram os recursos utilizados? Você consegue visualizar esses recursos sendo utilizados em outras situações? Quais?
- 8-** O que mantém você motivado a trabalhar no CRAS?
- 9-** Suponhamos que um dia você chega no seu trabalho e tudo o que deseja para este contexto de atuação está realizado. Como é este cenário?
- 10-** Ainda pressupondo que você esteja neste cenário, como seria a atuação do psicólogo no CRAS?
- 11-** Se começássemos novamente esta entrevista, quais questões você teria feito? O que você considera importante que não foi perguntado?

APENDICE 2 – Termo de consentimento para entrevistas presenciais

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Olá, meu nome é Luciana Alonso, sou psicóloga e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Departamento de Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo e gostaria de te convidar a participar da pesquisa **“INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA DA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL”**. Esta pesquisa tem como objetivo investigar os sentidos produzidos com psicólogos que atuam no CRAS sobre o que tem sido considerado positivo nessa atuação.

Tal estudo poderá colaborar com a construção de novos saberes para a atuação do profissional de Psicologia nos CRAS, de modo a ampliar as possibilidades de aplicação dos conhecimentos da Psicologia. Concordando em participar da pesquisa, você será entrevistado e me disponho a ir ao seu encontro, presencialmente. Para te entrevistar, utilizarei um roteiro de entrevista para saber em detalhes como você contaria histórias de sua atuação como Psicólogo no CRAS que podem ser consideradas como bem-sucedidas e avaliar quais foram os recursos utilizados. A duração da entrevista dependerá de quanto tempo levarmos para abordar todas as questões do roteiro, podendo ser necessária mais de um encontro. A entrevista poderá ocorrer no local onde considerar mais adequado. Registrarei suas respostas com o uso de gravador de voz para que não se perca nenhum detalhe e esse material será utilizado somente para estudos científicos. As gravações vão ser transcritas em formato de texto, e utilizaremos nomes fictícios, ou seja, que não possam te identificar. As gravações em áudio de nosso encontro serão apagadas e após cinco anos as transcrições serão descartadas.

A participação nessa pesquisa é livre e voluntária, você não será pressionada/o a participar e você não receberá nenhuma remuneração por isso. Os resultados da pesquisa serão divulgados de forma a não identificá-la(o), garantindo seu anonimato. Você não pode ter gastos para participar da pesquisa, portanto, caso tenha qualquer gasto (incluindo deslocamento), será ressarcido pela pesquisadora. Não existem riscos previstos para sua saúde na participação dessa pesquisa, todavia, caso sua participação incorra em prejuízo você terá o direito a ser indenizado. Você tem o direito de decidir deixar de participar da pesquisa a qualquer momento e você poderá retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa. Você poderá entrar em contato com a pesquisadora para tratar de qualquer situação relacionada a sua participação nessa pesquisa, caso julgue necessário. Para esclarecimentos, denúncia ou reclamações quanto aos

aspectos éticos da pesquisa encaminhar-se ao *Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de [Ribeirão Preto - USP](#), [Avenida Bandeirantes, 3900 - Bloco 01](#) – Prédio da Administração – sala 07. Cep: 14040-901 - Ribeirão Preto - SP – Brasil. Telefone: (16) 3315-4811 – Atendimento de 2ª a 6ª das 13h30 às 17h30. E-mail: coetp@ffclrp.usp.br*

Caso aceite participar, você deverá assinar esse termo de consentimento e receberá uma via assinada pela pesquisadora.

Ribeirão Preto, ____ de _____ de 20__.

Assinatura:

Pesquisadora: **Luciana Alonso**

FFCLRP-USP - Departamento de Psicologia

Avenida Bandeirantes, 3900 - CEP 14040-901

Bairro Monte Alegre - Ribeirão Preto - SP - Brasil

Tel (16) 3315 – 4811

Assinatura do Participante

APENDICE 3 – Termo de consentimento para entrevistas via Skype

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Olá, meu nome é Luciana Alonso, sou psicóloga e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Departamento de Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo e gostaria de te convidar a participar da pesquisa **“INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA DA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL”**. Esta pesquisa tem como objetivo investigar os sentidos produzidos com psicólogos que atuam no CRAS sobre o que tem sido considerado positivo nessa atuação.

Tal estudo poderá colaborar com a construção de novos saberes para a atuação do profissional de Psicologia nos CRAS, de modo a ampliar as possibilidades de aplicação dos conhecimentos da Psicologia. Concordando em participar da pesquisa, você será entrevistado via Skype para sua maior comodidade. Para te entrevistar, utilizarei um roteiro de entrevista para saber em detalhes como você contaria histórias de sua atuação como Psicólogo no CRAS que podem ser consideradas como bem-sucedidas e avaliar quais foram os recursos utilizados. A duração da entrevista dependerá de quanto tempo levarmos para abordar todas as questões do roteiro, podendo ser necessária mais de um encontro. A entrevista poderá ocorrer no local onde considerar mais adequado. Registrarei suas respostas com o uso de recursos de gravação do aplicativo para que não se perca nenhum detalhe e esse material será utilizado somente para estudos científicos. As gravações vão ser transcritas em formato de texto, e utilizaremos nomes fictícios, ou seja, que não possam te identificar. As gravações em áudio de nosso encontro serão apagadas e após cinco anos as transcrições serão descartadas.

A participação nessa pesquisa é livre e voluntária, você não será pressionada/o a participar e você não receberá nenhuma remuneração por isso. Os resultados da pesquisa serão divulgados de forma a não identificá-la(o), garantindo seu anonimato. Você não pode ter gastos para participar da pesquisa, portanto, caso tenha qualquer gasto (incluindo deslocamento), será ressarcido pela pesquisadora. Não existem riscos previstos para sua saúde na participação dessa pesquisa, todavia, caso sua participação incorra em prejuízo você terá o direito a ser indenizado. Você tem o direito de decidir deixar de participar da pesquisa a qualquer momento e você poderá retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa. Você poderá entrar em contato com a pesquisadora para tratar de qualquer situação relacionada a sua participação nessa pesquisa, caso julgue necessário. Para esclarecimentos, denúncia ou reclamações quanto aos

aspectos éticos da pesquisa encaminhar-se ao *Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de [Ribeirão Preto - USP](#), [Avenida Bandeirantes, 3900 - Bloco 01](#) – Prédio da Administração – sala 07. Cep: 14040-901 - Ribeirão Preto - SP – Brasil. Telefone: (16) 3315-4811 – Atendimento de 2ª a 6ª das 13h30 às 17h30. E-mail: coetp@ffclrp.usp.br*

Caso aceite participar, você deverá confirmar verbalmente seu consentimento, e a data da entrevista. Essas informações serão gravadas e você receberá uma via assinada pela pesquisadora.

Assinatura:

Pesquisadora: **Luciana Alonso**

FFCLRP-USP - Departamento de Psicologia

Avenida Bandeirantes, 3900 - CEP 14040-901

Bairro Monte Alegre - Ribeirão Preto - SP - Brasil

Tel (16) 3315 – 4811