

PARA ALÉM DO CONSULTÓRIO: Desafios e práticas do Psicólogo no Contexto da Assistência Social

Ester Aparecida Luiz da Silveira¹
Julia de Freitas Thevenet Luz²
Marcela Dupont Soares³

Resumo

O presente trabalho constitui-se como uma discussão teórico-prática do estágio supervisionado em Psicologia no contexto da Assistência Social, com ênfase no Centro de Referência e Assistência Social (CRAS), com a finalidade de refletir sobre o papel do Psicólogo no campo das Políticas Públicas por meio da prática no serviço público. A atuação no setor foi fundamentada nas observações dos atendimentos realizados, visitas domiciliares e vivências das rotinas diárias no equipamento. Como resultado, a experiência permitiu que o estudante se aproximasse da prática em Psicologia no contexto da Assistência Social. Além disso, tornou-se evidente que esse campo possui uma riqueza de experiências ainda pouco abordadas na literatura e no qual a Psicologia é essencial e pode contribuir de forma significativa.

Palavras-chave: Prática. Vivências. Psicologia. Assistência Social. Políticas Públicas.

¹ Graduada em Psicologia (UGB-FERP).

² Discente do Curso de Psicologia do UGB-FERP.

³ Doutora em Ciências da Saúde (FUG/RS), docente do UGB-FERP.

Introdução

Este artigo tem como objetivo relatar as experiências vividas no CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) na região sul fluminense de Volta Redonda, baseado na Política Nacional de Assistência Social (2004) na proteção social básica. Escrito por uma aluna do 7º período de Psicologia do Centro Universidade Geraldo Di Biase e uma psicóloga do equipamento, egressa da UGB.

O local em questão apresenta desigualdades socioeconômicas, violência, precariedade habitacional e alta demanda por direitos básicos. Trata-se de um território periférico, com condições precárias de moradia e pela insuficiência de infraestrutura urbana. O que mostra que contextos como esse produzem e perpetuam ciclos de vulnerabilidade e pobreza, reforçando a importância da atuação do CRAS e do psicólogo na construção de estratégias de proteção social, fortalecimento de vínculos e promoção de direitos.

O CRAS é um serviço de proteção básica que tem como objetivo a prevenção e acompanhamento dos indivíduos e famílias inseridas naquele território, ele é a porta de entrada da Assistência Social no Brasil.

A atuação do psicólogo no CRAS assume um papel fundamental nesse processo, ao compreender a subjetividade e os determinantes sociais de saúde presentes no território, contribuindo para uma leitura das demandas psicossociais, o fortalecimento das redes de apoio e a construção de estratégias coletivas de cuidado. Em territórios periféricos, caracterizados por pobreza, precariedade habitacional, violência e dificuldades no acesso às políticas públicas, essa atuação se torna ainda mais relevante, diante da complexidade das situações vivenciadas pelas famílias atendidas.

A escolha do tema traz a importância de refletir sobre a prática psicológica no âmbito da assistência social, especialmente a partir das vivências em estágio supervisionado no CRAS, que possibilitou observar de forma concreta, os desafios, limites e potencialidades da Proteção Social Básica. Além disso, o estudo busca contribuir para o debate acerca do papel do psicólogo no SUAS, evidenciando a necessidade de uma prática ética, política, crítica e comprometida com a transformação social.

Metodologia

O presente artigo caracteriza-se como um relato de experiência, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, elaborado a partir das vivências do estágio curricular em Psicologia realizado em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), localizado na região Sul Fluminense do município de Volta Redonda. A construção do trabalho fundamenta-se na articulação entre a prática profissional vivenciada no cotidiano do serviço socioassistencial e a revisão bibliográfica, possibilitando uma reflexão crítica acerca da atuação do psicólogo no contexto da Assistência Social.

Desenvolvimento

2.1 Contexto histórico: Constituição de 88 - LOAS - PNAS

Historicamente a assistência social às pessoas em risco e vulnerabilidade no Brasil era baseada em práticas de caridade, benevolência ou ajuda pontual, realizadas por grupo de elites, instituições religiosas e entidades filantrópicas. Não se tratava de um direito garantido pelo Estado, mas de um favor marcado por relações de subordinação.

Isso começa a mudar quando a assistência social é inserida na Constituição de 88, garantindo a assistência social como um direito do cidadão e dever do Estado. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), sancionada em 1993, estabelece os princípios legais e a base política que sustentam a assistência. Assegurando que ela deve ser prestada a quem necessitar, independentemente de contribuição prévia, com a finalidade de assegurar proteção social, vigilância socioassistencial e defesa de direitos, promovendo condições para uma vida digna (BRASIL, 2004).

Em 2004, foi instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que normatiza a assistência social como política pública de caráter universal, estruturada em um sistema descentralizado e participativo, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Definindo diretrizes, níveis de proteção, serviços e a centralidade no cuidado do fortalecimento da família como foco das ações. Com a consolidação do SUAS e a organização das equipes de referência, a Psicologia passa a ser inserida como

O CRAS entra nesse contexto como principal responsável por ofertar serviços, programas, oficinas e benefícios da proteção social básica, prevenindo riscos, fortalecendo vínculos familiares e comunitários e promovendo autonomia e independência das famílias atendidas.

2.2 Referencial teórico: Psicologia na SUAS:

Conforme as Referências Técnicas para Atuação de Psicólogas (os) no CRAS (CREPOP, 2021), a prática psicológica não se restringe a uma atuação clínica individualizada, aprofundando a compreensão das manifestações de subjetividade articuladas aos determinantes sociais de saúde presentes no território. Trata-se de um trabalho voltado à garantia de direitos e à valorização das potencialidades de indivíduos. Nesse sentido, o psicólogo atua de forma articulada com a equipe multiprofissional e a rede socioassistencial, como o serviço social, CREAS, Conselho Tutelar, Ministério Público, educação e saúde, contribuindo para a leitura das demandas psicossociais dos usuários. Sua conduta deve priorizar ações coletivas, preventivas e comunitárias, promovendo escuta qualificada, acolhimento e estratégias de enfrentamento das situações de risco social.

Para compreender as demandas atendidas no CRAS, é fundamental a ampliação do conceito de vulnerabilidade social, que, conforme o SUAS e a PNAS (BRASIL, 2004; BRASIL, 2005), não se limita à pobreza ou à ausência de renda. A vulnerabilidade envolve múltiplos aspectos, como fragilização de vínculos, vivência de violências, preconceito, discriminação, desemprego, adoecimento e dificuldades no acesso às políticas públicas. Assim a leitura realizada pelo psicólogo deve considerar o território, as trajetórias de vida dos sujeitos e as desigualdades estruturais que atravessam suas experiências.

A partir dessa perspectiva o psicólogo constrói ações voltadas ao fortalecimento de vínculos, conforme o Caderno de Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (BRASIL, 2010), que destaca a convivência como eixo central da proteção social básica, enfatizando a importância de espaços coletivos que favoreçam a troca de experiências, o sentimento de pertencimento e o

Nesse contexto, destaca-se a importância de evidenciar a realidade vivenciada no cotidiano dos equipamentos socioassistenciais, conforme problematizado na obra Psicologia que Sobe Morro e Desce Ladeira (2021). Embora o profissional disponha de fundamentos teóricos e técnicos, o encontro com a realidade concreta do território frequentemente revela desafios que extrapolam o que foi previamente aprendido, assemelhando-se à sensação de um salto sem garantias. Trata-se de uma atuação complexa e exigente, pois, além das adversidades territoriais, o trabalho do psicólogo é atravessado por estruturas sociais, políticas e institucionais que limitam e tensionam sua prática.

2.3 Alguns dos serviços ofertados pela Proteção Básica

2.3.1 Acolhimento

O trabalho do psicólogo no CRAS começa no primeiro acolhimento ao usuário, quando este chega ao equipamento através de demanda espontânea ou por meio de encaminhamentos realizados por outros equipamentos. A partir deste primeiro acolhimento e de uma escuta ativa para as demandas relatadas, se faz necessário compreender a realidade social em que este sujeito está inserido, se foram observadas questões de vulnerabilidade social, rompimento de vínculos, violência ou qualquer outro tipo de violação de direitos. Por meio deste primeiro contato não se identifica apenas a demanda a ser trabalhada, mas também a inserção daquela família nos programas sociais, a situação cadastral, se já existe um acompanhamento sendo realizado e possíveis encaminhamentos, caso necessário (Oliveira, Nascimento, Araújo, Paiva, 2016).

Quando se escolhe políticas públicas como meio de atuação, o psicólogo firma um compromisso com o social, se comprometendo a trabalhar com a subjetividade em meio a um sistema social desigual. Diante disso, cabe ao profissional pensar o sujeito para além de uma figura a ser normalizada e institucionalizada, é necessário reconhecer não apenas as vulnerabilidades e a pobreza, mas as capacidades de vida, contradições, resistências, rompendo com a visão reducionista que permeia as

a participação do usuário em todo o processo de acompanhamento dentro da unidade é de suma importância, pois é necessário que a política aconteça com o povo e para o povo.

2.3.2 Demandas

As demandas que a equipe técnica recebem no CRAS são amplas e diversas. Existem demandas enviadas através do Ministério Público, com o intuito de realização de busca ativa para melhor entender a situação familiar, ou se já é acompanhada, é necessário o envio de relatórios para explicar o trabalho intersetorial que está sendo feito e o acompanhamento realizado. Recebemos demandas relacionadas ao descumprimento de condicionalidades do Bolsa Família, pois as famílias que recebem o benefício precisam cumprir alguns critérios que o governo propõe, como a frequência escolar e a pesagem no Posto de Saúde do bairro de referência. Se por algum motivo esses critérios não forem realizados, a família é notificada pelo equipamento, para comparecimento e justificativa através de formulário.

Como equipamento de Proteção Básica, o CRAS recebe demandas por meio de articulações intersetoriais (Educação, Saúde, Proteção Especial, Conselho Tutelar, etc) e, através do trabalho em rede, com outras Políticas Públicas, é possível que os equipamentos ofereçam a proteção social integral a essas famílias em vulnerabilidade, promovendo um atendimento mais completo e desfazendo ações isoladas. Isso só é possível por meio da troca de informações e construção de uma rede de apoio no território. A troca destas informações acontece principalmente através de estudos de caso, relatórios técnicos e registros de referência e contrarreferência.

2.3.3 A busca ativa

A denominação “busca ativa” refere-se a atividades desenvolvidas pela equipe técnica, como: busca de listagens, mapeamento da rede e, principalmente, visitas domiciliares. A visita domiciliar é um recurso psicossocial com o objetivo de proteger a família diante situações de vulnerabilidade e potencializar o cuidado. Através de

visita, é possível que o profissional identifique melhor as demandas e necessidades concretas daquela família. Além disso, a escuta, na visita, é ampliada, se tornando umas das possibilidades para a nova clínica do social.

As visitas domiciliares vão compor o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, possibilitando que o psicólogo se conecte com a realidade do sujeito, conheça sua comunidade e, portanto, deve basear-se sempre nos princípios de respeito à privacidade da família e no protagonismo familiar. Ximenes e Costa (2021) ressaltam que

O caminhar pelas ruas da cidade em contato direto, olho a olho com a população, permite sentir as tensões cotidianas e como as normatizações das políticas sociais falham em captar as demandas de cada grupo social.

É de suma importância, ao iniciar as vivências no CRAS, conhecer o território. Para a Assistência Social, o território não é apenas um espaço geográfico, mas um espaço social, construído através das relações, culturas e dinâmicas próprias. Cada região apresenta traços distintos, incluindo: a presença de famílias em condições de pobreza e pobreza extrema; a existência de grupos específicos (como crianças, idosos, pessoas com deficiência e indivíduos em situação de rua); e obstáculos no acesso a direitos fundamentais (como saúde, educação e moradia). Além disso, o conhecimento do território é fundamental para o planejamento e execução das ações que serão implementadas.

2.4 Relato das vivências no estágio supervisionado

Através dos acolhimentos realizados no estágio supervisionado, foi possível observar um território marcado por vulnerabilidades socioeconômicas, afetivas, familiares, risco social, infraestrutura precária, alto índice de violência e presença do narcotráfico. Nos atendimentos presenciais realizados havia a prevalência de questões relacionadas ao Bolsa Família, concessão de benefícios eventuais (cesta básica, aluguel social), benefício de Prestação Continuada, refletindo o contexto social do território. Outras questões vistas em atendimento, se referem a falta de vínculos

familiares relatadas pelos usuários, o que dificulta a construção e fortalecimento desses vínculos, visto que, em alguns casos o próprio ambiente familiar é responsável por essa produção e perpetuação da vulnerabilidade.

Concomitante a isso, um atendimento que nos chamou atenção diz respeito a um idoso, com idade por volta dos 84 anos, que chegou ao CRAS através de solicitação de visita domiciliar e acompanhamento, recebe o benefício de Prestação Continuada (BPC) e reside sozinho. Ao realizar a primeira visita, foi observado fragilidade nos vínculos familiares, vulnerabilidade social e a residência estava em estado insalubre, dificultando as atividades diárias, visto que, ele possui deficiência física. Além disso, conversando e escutando o idoso, a equipe percebeu o seu sofrimento e angústia através das palavras relatadas, estava bem emotivo e disse que estava emocionado por ter pessoas promovendo o cuidado a ele. Por se tratar de um caso mais complexo e com rompimento de vínculos, o CRAS trabalha na prevenção de riscos e encaminha para outros equipamentos referentes à Proteção Especial, como o CREAS.

O CRAS continua realizando o acompanhamento do idoso, por meio de visitas semanais, concessão de cesta básica e oferta de escuta qualificada, buscando a proteção do usuário. No entanto, em situações como esta, a atuação do CRAS torna-se limitada quando o indivíduo já se encontra em um contexto de risco social agravado. Tal limitação não decorre da ausência de compromisso profissional, mas do sucateamento das políticas públicas, marcado pela insuficiência de recursos humanos frente às demandas apresentadas pelo município, pela sobrecarga das equipes e pela rotatividade constante de profissionais, decorrente, em grande parte, das condições precárias de trabalho e da baixa remuneração. Esse cenário compromete a continuidade do acompanhamento e a efetividade das intervenções, fazendo com que, mesmo após o encaminhamento para outros equipamentos da rede, o caso permaneça sem a devida atenção integral.

Ressalta-se que, nesse contexto de fragilização dos serviços públicos, foi possível observar casos em que a ausência de acompanhamento adequado contribuiu para o agravamento das situações de risco, incluindo episódios que evoluíram para óbito, evidenciando os impactos diretos do sucateamento na garantia do direito à proteção social.

A vivência no CRAS trouxe impactos que ultrapassaram o campo técnico, e o

marcadas por inseguranças sociais profundas, despertando sentimento de frustração e impotência diante da impossibilidade de atender integralmente às necessidades apresentadas. Essa sensação é intensificada quando nos deparamos com os limites estruturais do próprio equipamento, que por muitas vezes, não dispõe de recursos humanos, financeiros e materiais suficientes para responder à totalidade das demandas do território. Ainda assim, esse encontro com o cotidiano do serviço provocou um reposicionamento ético e profissional, no qual foi possível compreender que a atuação do psicólogo, mesmo atravessada por limites e contradições, não se mede apenas pela resolução imediata das demandas, mas pela capacidade de sustentar a escuta, reconhecer o sofrimento e afirmar a dignidade dos sujeitos, transformando a presença profissional em um gesto político de cuidado e resistência.

Considerações Finais

O período de estágio realizado foi um momento de muitos aprendizados, sentimentos e reflexões. Foi possível perceber que a Psicologia está conquistando seu espaço e se apresenta de forma crítica às demandas sociais. Questionar a posição de um conhecimento em determinado espaço pode ser visto por muitos como uma questão sem importância, mas a prática da Psicologia demonstra que é justamente a partir desse ponto que surgem iniciativas para deixar uma zona de conforto. Nesse sentido, é importante assumir um compromisso ético-político da profissão sem que se perca a constituição histórica que a tornou possível (Ximenes, Costa, 2021). Foi possível entender que o contato do profissional de Psicologia com a comunidade tem o potencial de abrir novas possibilidades para sua prática. A atuação do psicólogo permite, mesmo diante das limitações impostas, avançar na garantia de direitos nas áreas individual, familiar, de grupos e comunidades. Dessa forma, ele ajuda a fortalecer as políticas sociais.

O estágio permitiu a imersão no serviço público, mostrando os conflitos e tensões existentes no dia a dia no território. Existem prazos, ordens a serem cumpridas e obrigações diárias que exigem execução. Verificou-se que os profissionais recebem demandas excessivas e muitas vezes se perdem em meio às

comunicação entre os equipamentos, otimização das demandas e melhores condições de trabalho. Diante do exposto, o estágio na Assistência Social reafirma a importância da Psicologia enquanto prática comprometida com a realidade social e com a defesa de direitos. A experiência no CRAS evidenciou que, mesmo atravessada por limites institucionais, estruturais e burocráticos, a atuação do psicólogo possui potência transformadora quando orientada por uma escuta ética, crítica e sensível às singularidades do território. Nesse sentido, o estágio constituiu-se como um espaço fundamental de formação profissional, ao possibilitar a construção de um olhar implicado, reflexivo e politicamente situado, que reconhece a complexidade das demandas sociais e reafirma o compromisso da Psicologia com a promoção da dignidade humana e o fortalecimento das políticas públicas.

Referências

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 8 dez. 1993.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 e Norma Operacional Básica – NOB/SUAS.** Brasília: MDS, 2012.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome. Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.** Brasília: MDS, 2010. 56 p. (Caderno técnico).

BRASIL. **Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Ministério do Desenvolvimento Social e Assistência Social, Família e Combate à Fome** (ou Ministério da Cidadania, conforme data/organização).

LOPES; COUTO; ARAÚJO; CALHIARI. **Psicologia: Tensionando práticas e desvelando novos caminhos no CRAS.** Revista de Ciências Humanas da UNIPAR, ISSN 1982-1093, 2024.

OLIVEIRA; NASCIMENTO; ARAÚJO; PAIVA. **Relato de experiência: a atuação do psicólogo no CRAS e sua contribuição para o fortalecimento dos direitos sociais.** Psicologia em Revista, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 31-45, abr. 2016.

PINCOLINI, Ana Maria Franchi. **Psicologia que sobe morro e desce ladeira:**



Referências técnicas para Atuação de psicólogas (os) no CRAS/SUAS. Conselho Federal de Psicologia, Conselhos Regionais de Psicologia, Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. 3. ed. Brasília: CFP, 2021.

XIMENES; COSTA. **A Psicologia no âmbito da Assistência Social: relato de experiência**. São João Del Rei, 2021. BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA.