

## **Percursos e experiências da psicologia no sistema único de assistência social em Joinville/SC**

*Pathways and experiences of psychology in the unified social assistance system in Joinville/SC*

<http://dx.doi.org/10.5007/2178-4582.2017v51n1p230>

**Leticia de Andrade, Guilherme Caetano Braga, Josyane Alves de Souza e Allan Henrique Gomes**

*Faculdade Guilherme Guimbala, Joinville/SC, Brasil*

Este trabalho nasceu do propósito de conhecer a participação da psicologia na implantação do Sistema Único de Assistência Social no município de Joinville - SC. A composição metodológica que norteou a atividade desta investigação foi a pesquisa de campo exploratória de cunho qualitativo, com a produção de informações realizada por meio de entrevistas, com três profissionais que participaram/contribuíram no processo histórico de implantação da política municipal de assistência social nos parâmetros do SUAS. As entrevistas foram analisadas a partir do método de análise de conteúdo, especialmente, no diálogo com referências da psicologia social brasileira. A partir das memórias e experiências das três participantes da pesquisa foi possível conhecer questões históricas da implantação do SUAS e dos serviços ofertados na cidade, bem como os dilemas na atuação profissional, afetações e desafios. Além disso, foi possível refletir acerca dos aspectos relacionados aos modos de fazer assistência e a constituição dos trabalhadores deste setor.

Palavras-chave: assistência social; psicologia social; memórias da psicologia.

*This article was born with the purpose of knowing the psychology participation in the implementation of the Unified Social Assistance System in the city of Joinville - SC. The methodological composition that guided the activity of this research was an exploratory study of qualitative approach, with the production of information through interviews with three professionals who participated/contributed in the historical process of the implementation of the municipal policy of social assistance in the USAS (Unified Social Assistance System) parameters. The interviews were analyzed from the analysis of content method, especially in dialogue with references of Brazilian social psychology. From the memories and experiences of the three participants of the research it was possible to know historical issues of the USAS implementation and services offered in the city, as well the dilemmas in professional practice, affectations and challenges. In addition, it was possible to reflect about the aspects related to ways of making assistance and the establishment of workers in this area.*

*Keywords: social assistance; social psychology; memories of psychology.*

### **Introdução**

Com a redemocratização do país e a Constituição de 1988, o Brasil viveu a implementação de legislações no âmbito da proteção social (Estatuto da Criança e do Adolescente; Lei Orgânica da Assistência Social; Estatuto do Idoso; entre outras). Contudo, foi somente em 2004, com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e depois, em 2005, com o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que a Assistência Social teve diretrizes integradas e normas operacionais que instituíram uma rede de serviços socioassistenciais em todo o território nacional (ALBERTO; FREIRE; LEITE; GOUVEIA, 2014).

O presente texto nasceu do propósito de conhecer a participação da psicologia na implantação do SUAS em Joinville – SC<sup>1</sup>. Uma cidade na região do litoral norte catarinense, que conta com uma população de aproximadamente 562.151 pessoas, tem sua economia voltada para as indústrias de fundição, fabricação de eletrodomésticos e produtos de material plástico. Joinville vive a partir dos anos 70, um aumento populacional significativo, especialmente, em virtude da chegada de novos habitantes por conta das oportunidades de trabalho nas indústrias do setor metal-mecânico (COELHO, 2010).

No ano de 2012 a Psicologia comemorou cinquenta anos de regulamentação profissional no país. Inicialmente submetida à medicina, a psicologia precisou conquistar espaços e construir suas próprias práticas. Ao fazer essa retrospectiva histórica, verificamos que por muito tempo a atuação dos profissionais estava restrita aos consultórios particulares, escolas e indústrias. Pensava-se sobre a “função social da psicologia”, entretanto, o acesso da população se restringia aos que dispunham de recursos. “No final dos anos 80, começaram novos movimentos de mudança na atuação profissional e adotou-se o lema do compromisso social como norteador da atuação psicológica” (CFP; CFSS, 2007, p. 20).

A demanda no Brasil por profissionais psicólogos/os atuando nas políticas públicas, de acordo com CFP/CREPOP (2011) vem crescendo. Sabe-se, que a presença da psicologia nas políticas públicas passou a ganhar visibilidade com os serviços de saúde mental do Sistema Único de Saúde. Entretanto, foi na Assistência Social que a profissão alcançou um lugar de referência, compondo obrigatoriamente a equipe de trabalho dos serviços integrados ao SUAS, de acordo com os princípios e as diretrizes da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS) (BRASIL, 2006).

De acordo com Silveira, Cobalchini, Menz, Valle, e Barbarini (2007, p. 21) as políticas públicas garantem que os bens e serviços sociais sejam distribuídos e redistribuídos “de maneira a garantir o direito coletivo e atender às demandas da sociedade”. Tem-se a premissa que levar a Psicologia às políticas públicas de assistência social contribui para o melhor atendimento ao cidadão. Além de que, segundo CFP/CREPOP (2011, p. 09), a presença da psicologia possibilita “compreender aspectos subjetivos que são constituídos no processo social, e ao mesmo tempo, constituem fenômenos sociais, possibilitando que tais políticas efetivamente garantam direitos humanos”.

A psicologia, de acordo com CFP/CREPOP (2013), está construindo sua atuação nas políticas públicas, a partir de uma reflexão crítica sobre as suas

---

<sup>1</sup> Este trabalho é resultado parcial de uma investigação associada ao projeto de pesquisa “*Memórias da Psicologia em Joinville – SC*”, desenvolvido em virtude dos 30 anos da Faculdade de Psicologia de Joinville – SC, completados em 2015. O referido projeto investigou a história da psicologia em diversos campos de atuação na cidade.

potencialidades e funções. As políticas públicas têm um caráter abrangente, o que as tornam opostas à subjetividade e à singularidade. A partir disto, sugere-se uma demanda para a Psicologia: criticar os paradigmas que reforçam essa afirmação, pensando o sujeito usuário das políticas públicas como alguém que “têm sentimentos, ideologias, valores e modos próprios de interagir com o mundo” (CFP/ CREPOP, 2007, p. 18), contribuindo assim, para o estabelecimento de lugares próprios para a reflexão e prática que levem a transformação social e construção de subjetividade.

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (BRASIL, 2015), o SUAS organiza as ações da Assistência Social em dois tipos de proteção social: Proteção Social Básica, que tem como objetivo prevenir os riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programa, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. E a Proteção Social Especial, destinada a família e indivíduos que já tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos.

Foi estabelecido na Resolução nº 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social, a tipificação nacional dos serviços socioassistenciais, que as proteções sociais, básica e especial, serão ofertadas no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Cujo funcionamento é pautado no fortalecimento dos vínculos familiares e na convivência comunitária, e proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, respectivamente (BRASIL, 2004).

No município de Joinville a missão da Secretaria Municipal de Assistência Social é:

Executar a Política Nacional de Assistência Social no Município de Joinville, garantindo o acesso aos direitos socioassistenciais, por meio de serviços, programas, projetos e benefícios para pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social. (JOINVILLE, 2015, on-line).

Para isso, atualmente, na Proteção Social Básica conta com seis unidades de CRAS<sup>2</sup>, um Centro de Convivência do Idoso (CCI), Serviço de Referência da Proteção Básica (SRPB), Serviço de atendimento a Pessoa com Deficiência (PCD), Serviço de Identificação Social, Programa Eco Cidadão, Programa Pelotão Mirim, Assistência Social Itinerante Municipal (ASSIM).

---

2 Estas unidades estão localizadas nos seguintes bairros da cidade: Morro do Meio, Jardim Paraíso, Aventureiro, Comasa, Adhemar Garcia e Paranguamirim.

A Proteção Social Especial de média complexidade acontece nas três unidades dos CREAS<sup>3</sup>, Serviço de Proteção Social para Pessoas com Deficiência, Idosos (as) e suas Famílias, Serviço de Proteção Social a Adolescente em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) e Centro POP – Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua. A Proteção Social Especial de alta complexidade conta com as Famílias Acolhedoras, com o Serviço de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes “Abrigo Infante Juvenil” e com o Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres “Casa Abrigo Viva Rosa”.

O município também conta com serviços de Geração de Renda, Segurança Alimentar e os devidos Conselhos Municipais de Assistência Social, dos Direitos da Criança e do Adolescente, dos Direitos da Pessoa com Deficiência, dos Direitos da Pessoa Idosa, de Segurança Alimentar e Nutricional e dos Direitos da Mulher.

### **Caminhos percorridos: o percurso metodológico**

A composição metodológica que norteou a atividade desta investigação foi uma pesquisa de abordagem qualitativa de cunho exploratório. De acordo com Prodanov e Freitas (2013) este método visa familiarizar-se com o problema, possui planejamento flexível que permite “abrir” o estudo na medida em que a investigação acontece, proporcionando uma leitura dos fenômenos. Justifica-se especialmente porque não há pesquisa prévia sobre este campo, portanto “abre-se os caminhos” para conhecer o que existe. Isto é importante e inédito para a cidade que conta com o curso de psicologia há mais de três décadas, e uma rede já consolidada de serviços socioassistenciais. Mas ao mesmo tempo, não possuía até o momento uma investigação sobre esta história.

Contou com a participação de três trabalhadoras, funcionárias públicas que atuam há dez anos ou mais na Secretaria de Assistência Social de Joinville.

A produção das informações se deu por meio de entrevistas, um processo dinâmico, seguindo pressupostos de Zago (2003, p. 304), que afirma que:

Procuo conduzir a entrevista de forma a torná-la próxima de uma discussão, esclarecendo desde o início que aquele encontro não é para levantar conhecimentos do tipo escolar, mas para falar de questões que os informantes vivenciam cotidianamente. A riqueza das respostas está diretamente ligada ao interesse que os temas e o desenvolvimento da entrevista representa para a pessoa.

3

Estas unidades estão localizadas nos seguintes bairros da cidade: Bucarein, Floresta e América.

Realizamos três entrevistas com profissionais que participaram/contribuíram no processo histórico de implantação da política municipal de assistência social nos parâmetros do SUAS. Foi um trabalho minucioso para encontrar sujeitos que satisfizessem estes critérios de inclusão da pesquisa. Inicialmente, realizamos uma visita ao Arquivo Histórico de Joinville, onde, além observar documentos que contribuíram para elucidar aspectos do processo histórico deste setor, *informalmente*, recebemos indicações de pessoas que marcaram a história da assistência no município. Depois do primeiro contato, pedimos sugestões às próprias entrevistadas para que indicassem pessoas com qualidade de experiência de trabalho semelhante no SUAS.

Por questões éticas, as participantes desta pesquisa foram identificadas por nomes de pedras preciosas. A escolha desses nomes foi influenciada pelo local de realização de uma das entrevistas, um serviço onde os grupos de convivência receberam nomes semelhantes. Diante disto, escolhemos três nomes para identificar nossas entrevistadas: Rubi, Safira e Esmeralda.

Nome	Formação	Tempo de trabalho na A. S.
Esmeralda	Psicóloga	20 anos
Rubi	Psicóloga	10 anos
Safira	Pedagoga	18 anos

As três participantes da pesquisa possuem trajetória de trabalho na Assistência Social, contando com diversas experiências de trabalho neste setor, inclusive, anteriores à implantação do SUAS: trabalho técnico nos serviços e programas sociais (proteção à criança e adolescente, medidas socioeducativas, idosos, famílias acolhedoras, etc.), implantação e coordenação de CRAS, assessoria aos conselhos e monitoramento de recursos/serviços, entre outros que não serão listados para preservar a identidade destas profissionais.

Em cada encontro com as profissionais foram feitas questões referentes à trajetória na Assistência Social, implantação do SUAS e contribuições da psicologia nesse processo. Todas as entrevistas foram transcritas para análise posterior.

Foram utilizados também diários de campo. Esse instrumento, para Minayo é importante no trabalho de observação, e nele são escritas as informações que “não fazem parte do material formal de entrevistas” (MINAYO, 2015, p. 71). As informações presentes nos diários também foram utilizadas no processo de análise.

Estas observações nos permitiram entrar em contato com o campo, pensando com Spink (2008) o conceito de campo-tema, onde fazemos parte como pesquisadores e nos atentamos ao que é próprio do dia a dia, nos sentidos produzidos na cotidianidade, nos pequenos momentos, acontecimentos não planejados. A partir disso, adentramos a assistência social, nos colocamos à disposição para um diálogo com as entrevistadas, e por meio delas, com a trama deste campo.

Percebemos então uma relação com o campo que perpassava a observação, que não era parte só do processo da pesquisa, mas que passou a compor o nosso cotidiano, relacionando-se com outros aspectos da vida, com os nossos olhares sobre o mundo e as inúmeras relações com a Assistência Social.

A partir da transcrição das entrevistas e da releitura dos diários de campo foi realizada a análise de conteúdo. Conforme descreve Minayo (2015), a análise de conteúdo trata de um conjunto de técnicas que objetiva a interpretação das informações produzidas no percurso da pesquisa, com a articulação entre o material de campo e a fundamentação teórica. Para isso alguns procedimentos metodológicos são sugeridos, tais como: categorização, interferência, descrição e interpretação.

A inferência, pensando com Bardin apud Minayo (2015, p. 90), trata-se de “uma fase intermediária entre a descrição (enumeração das características do texto, resumida após a tratamento analítico) e a interpretação (a significação concedida a essas características)”. Com esse procedimento vamos além do material, discutimos as informações de uma forma ampla, com questionamentos referentes à condução e consequências das frases ditas pelo entrevistado. “Quem diz que, a quem, como e com que efeito” (RICHARDSON; COLS apud MINAYO, 2015, p. 90).

A categorização acontece com um agrupamento realizado através das analogias percebidas nas entrevistas, as categorias “reúnem um grupo de elementos (unidades de registro) sob um título genérico” (BARDIN apud MINAYO 2015, p. 88). Este trabalho possui quatro categorias, nomeadas no percurso da pesquisa. Em uma das entrevistas, a profissional contou que no início da implantação de um CRAS na cidade elae a educadora, que fazia parte da mesma equipe, tinham uma música que marcou a história, que inspirou um vídeo que contava um pouco sobre o equipamento, bem como as motivou nas dificuldades iniciais. A música é “O Sal da Terra”, composta por Beto Guedes<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Alberto de Castro Guedes, popularmente chamado de Beto Guedes, nasceu em 1951, em Minas Gerais. É cantor, compositor e multi-instrumentista brasileiro. Site oficial: <http://www.betoguedes.com.br/>. Acesso em 03 abr. 2016.

Assim como essa música moveu a trajetória de uma de nossas entrevistadas, levando-a a compreender fatores importantes para a sua atuação, tais como os espaços do território no qual o CRAS estava sendo implantado, bem como a demanda da população e o cotidiano, também inspirou a nossa compreensão e discussão das memórias, experiências e práticas relatadas.

## **Resultados e discussões**

*“Quero te dizer nenhum segredo”*: política de assistência Social no Brasil e em Joinville.

Os aspectos históricos da Assistência Social no Brasil expressam uma longa jornada de práticas que foram sendo desenvolvidas por múltiplos atores e organizações que nutriam entre si uma diversidade de interesses que nem sempre (ou quase nunca) teve como finalidade, a autonomia dos beneficiários destes serviços.

A Constituição Federal de 1988 configura a Assistência Social, afirmando o seu *status* de política pública de proteção social, compondo junto a Saúde e a Previdência o tripé da Seguridade Social brasileira. Porém, a execução da Política de Assistência possui um atraso quando comparada a saúde pública, pois foi somente no ano de 1993 que a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) estabelece “mecanismo contra as formas de exclusão social que decorre de certas vicissitudes da vida, tais como a velhice, a doença, a adversidade, as privações.” (CRUZ; GUARESCHI, 2013, p. 28). É a partir deste marco que a Assistência Social passa a ser regulamentada como direito do cidadão e dever do Estado, enquanto política de seguridade social não contributiva, que se encarrega de fornecer os mínimos sociais.

Contudo, em decorrência da crise econômica que o país atravessava, as reformas institucionais nos sistemas de proteção social não foram realizadas. Sendo assim, o direito à assistência social não se efetivou com a LOAS necessitando de outras iniciativas que aconteceram quase dez anos depois (CRUZ; GUARESCHI, 2013).

No ano de 2004 foi organizado o Plano Nacional de Assistência Social (PNAS). Foi esse marco legal que fomentou a aprovação e regulação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005, com a NOB, fato que ressignificou todo o trabalho da proteção social no território brasileiro. O SUAS materializou as diretrizes da LOAS, tendo como foco o rompimento com o assistencialismo, caracterizando-se não como um programa, mas um novo modelo de gestão da política da assistência social (CRUZ; GUARESCHI, 2013).

Com anos de trabalhos beneficentes caracterizando a atividade da Assistência Social, a história desta política que em 1988 se efetivou como direito constitucional, não aconteceu sem que fossem necessários rompimentos com práticas anteriormente concebidas como assistencialistas. Para Rubi, a política de assistência social veio *“para estruturar a forma como vinha sendo a prática dos profissionais nesse sentido, porque antigamente a assistência tem um histórico muito grande de um assistencialismo”*.

Antes da criação do SUAS a Assistência Social possuía programas e ações que não eram normatizados, nasciam de acordo com as demandas locais, e dependiam da organização dos próprios profissionais e instituições para a execução. De acordo com os relatos das entrevistadas esses trabalhos não beneficiavam integralmente a família, tampouco o usuário, além de se limitarem ao público que já estava sofrendo com a violação dos direitos e rompimento de vínculos.

Em Joinville, de acordo com as entrevistadas Safira e Esmeralda, aconteceram inúmeras discussões e estudos sobre o PNAS e a NOB SUAS até que os equipamentos fossem implantados e as equipes reorganizadas. Safira relatou que:

o município já tinha um movimento dos conselhos, do conselho municipal de assistência e tudo, então quando saiu a questão do SUAS [...] foi um movimento interessante dentro da própria secretaria, onde os técnicos se reuniram e construíram o primeiro plano municipal de assistência.

Além disso, com a implantação do SUAS, foi necessário regulamentar as entidades não governamentais que prestavam serviços e eram vinculadas a assistência, garantindo assim recursos vindos do governo. O jornal “O Joinvilense”<sup>5</sup> publicou em janeiro de 2007 uma reportagem intitulada “Políticas públicas provocam mudanças nas 93 entidades beneficentes de Joinville”. De acordo com Safira, as instituições que *“não eram da educação ou da saúde eram logicamente [sátira] da assistência”*, portanto o número de entidades era alto, e os trabalhos realizados geravam dúvidas quanto à relação com a assistência social.

Nesse período Rubi trabalhava em um setor na Secretaria de Assistência Social que tinha como função monitorar o serviço que as diversas entidades prestavam, segundo ela:

a gente atende as entidades, o que elas estavam fazendo, que tipo de proposta de trabalho que elas tinham dentro da assistência

pra fazer [...] se você é uma entidade da assistência e você quer prestar um serviço pra cidade, você tem que se adequar a algum serviço que a política de assistência prevê.

A partir disto, muitas entidades e associações que prestavam serviços filantrópicos não se ajustavam aos objetivos do SUAS e, portanto, precisaram rever suas ações ou romper o vínculo com Secretaria de Assistência. Fato que gerou um período turbulento, segundo Safira:

e daí a gente fez todo um movimento, de que assim, se quer realizar a política ai você fica na assistência, se não você vai fazer outra coisa, vai lá na câmara de vereadores pra conseguir uma declaração de filantropia de qualquer outra coisa, mas não na assistência.

Discorrer sobre a história da assistência social é refletir sobre lógicas que afetam a história política do país, é desvelar modos que incidem nas problemáticas formas de fazer acontecer uma política pública pautada muito mais na perspectiva dos direitos humanos do que em uma cultura de favores. Flagrar estes acontecimentos pode revelar as tensões que “secretamente” participam do cotidiano da política pública, pois ainda que o novo modelo fosse legitimamente constitucional, nele estão incorporados vínculos do fazer assistência social como prática de ajuda e manutenção de controle e governo das populações.

O que parecia tão razoável, ou seja, que o surgimento de uma política pública pudesse romper com lógicas caritativas, revela-se como uma contradição, pois o que percebemos nas entrelinhas de nossas leituras é que as entidades beneficentes sentiram-se “desassistidas”. Ao que parece, a efetivação da PNAS por meio do SUAS gerou interferências diretas na atuação das entidades que, ao seu modo, desenvolviam ações orientadas por premissas estabelecidas pelas próprias das entidades. A concretização do SUAS instituiu formas públicas e coletivas de construção e realização das ações no campo socioassistencial, exigindo das entidades outros propósitos, além do voluntarismo e da beneficência, para suas presenças neste setor.

A atividade mais realizada pelas entidades era a doação, e na compreensão do SUAS a doação é definida como um benefício e precisa fazer parte de um atendimento, estando em paralelo com outras ações planejadas. As entidades e associações precisaram rever o que ofertavam para a população, analisando criticamente os seus trabalhos, caso contrário, perderiam o convenio público. Acreditamos que esteja nessa possibilidade da perda de recursos o cerne da crítica a nova forma de gestão da assistência social, que viabilizou a profissionalização dos serviços.

Relacionando a emergência do SUAS com a lógica capitalista, avaliamos que o nascimento da política pública de assistência social, em especial sua atenção voltada “para quem dela necessitar”, expressa características do neoliberalismo, onde a pobreza tem sido considerada como um “atributo individual daqueles que não se empenharam para superá-la” (CRUZ; GUARESCHI, 2013, p. 29).

Tendo em vista as críticas ao capitalismo, compreendemos que esse sistema precisa se sustentar, por meio da compra e venda, do consumo. Sujeitos com poder de compra são sujeitos que alimentam essa lógica. Portanto, não é interessante ter um grande número de miseráveis que não consomem.

“Quero te dizer nenhum segredo” nos diz muito, pois deparamo-nos com lances escondidos, interesses disfarçados, episódios velados. Inicialmente, esperávamos contar uma história pública, afirmando que o propósito final dessa política era combater a desigualdade social. Mas no decorrer das investigações foi sendo possível compreender certo ganho das entidades com a assistência social, uma receita que não se reduz ao aspecto financeiro, mas se estende no campo moral, na sensação de relevância pública, na manutenção do *status quo* institucional. São críticas desta ordem que contribuem na compreensão destes interesses confusos que se acumulam no campo da desigualdade social e que perturbam, interferem e ainda, constituem a história da Assistência Social.

*“Falo nesse chão, da nossa casa”*: composição de espaços e seus desdobramentos.

Dialogar sobre relatos de experiências é tratar de uma memória pessoal, que não está contemplada na história oficial, pois de acordo com Bosi (2003, p. 15) “a história, que se apoia unicamente em documentos oficiais, não pode dar conta das paixões individuais que se escondem atrás dos episódios”.

Segundo os relatos da Esmeralda, no período de implantação do CRAS que ela coordenou, seu sentimento quando alguém criticava o equipamento era de tristeza. Ela afirma que o CRAS era “*como um filho*”, ela se afligia quando o serviço não era reconhecido, e trabalhava o dobro da sua carga horária para que os programas fossem realizados, coordenando durante três anos o equipamento, sem receber adequadamente pela função.

Os primeiros meses de trabalho no CRAS foram marcados pela luta dos profissionais para conquistarem o espaço físico, participação e reconhecimento da população. Esmeralda relatou: “*eu chorava que me acabava pra mostrar aquilo ali. Porque era assim né, nasceu! A gente lutou tanto praquilo. Ai iam lá os vizinhos ‘meu, que prédio feio’. Parece filho da gente*”. Rubi também

participou da implantação de um CRAS, e afirma “*eu peguei o início do CRAS, então a gente teve bastante dificuldade porque ainda não era clara a atuação do psicólogo no CRAS*”.

Uma das dificuldades contadas pela Esmeralda, durante os primeiros meses da implantação do CRAS, era o esclarecimento dos objetivos/funções do equipamento. Os moradores e as escolas não entendiam os serviços oferecidos, e acabavam mandando bilhetes, encaminhando, principalmente, crianças e adolescentes com mau comportamento, por acreditarem que a psicóloga faria psicoterapia. Foi necessário o esforço da equipe para que o público alvo e contribuições do CRAS se tornarem conhecidas.

O estranhamento quanto às atribuições do CRAS podem ser decorrentes do seu caráter inovador. A PNAS ressalta a importância da família, reconhecendo-a como primeiro espaço de proteção e socialização. Por essa razão a matricialidade sócio-familiar passa a ser destaque na política, caracterizando um novo método de trabalho, onde existem ações preventivas de cuidado às famílias. A proteção social básica, em especial o CRAS, acolhe famílias e indivíduos em risco ou vulnerabilidade social, onde a violação de direitos ainda não ocorreu.

Percebemos que o trabalho na assistência exige comprometimentos que fazem lembrar a herança assistencialista. A constituição subjetiva do trabalhador neste setor engendrada pelos verbos *dar, ajudar e entregar*, como é possível perceber na fala da Esmeralda: “*eu vestia a camisa do CRAS [...] era muito assim de amor mesmo, me entreguei, é isso mesmo, é entrega*”. Retomamos a afirmação de que o SUAS veio para romper com a lógica do assistencialismo e da filantropia e profissionalizar as práticas socioassistenciais. Entretanto, compreendemos que romper com essa lógica não é algo fácil, pois se tornou um modo de ser trabalhador na assistência social.

De acordo com Coimbra e Nascimento (2012) podemos fazer uma distinção entre implicação e engajamento. Para as autoras, quem realiza uma intervenção sempre está implicado, querendo ou não, pois, ao contrário do engajamento, a implicação “*não é uma questão de vontade, de decisão consciente, um ato voluntário. É uma relação que sempre estabelecemos com as diferentes instituições que nos constituem e atravessam*” (p. 131). Portanto, questionamos a ambivalência desse modo de constituição deste trabalhador, devido à incerteza sobre o modo como esses trabalhadores atuam: implicados e/ou engajados/militante. No segundo caso, trata-se de uma prática que *a priori* já tem definido uma visão de mundo e sujeito com os quais trabalha e pouco considera daquilo que pode surgir como novidade ao conhecimento sobre este campo.

O SUAS vem para profissionalizar a assistência social, mas as práticas possuem vestígios do clientelismo e caridade, característica dos trabalhos voluntários, que demandam investimento pessoal e ultrapassam os limites profissionais, de forma engajada. Por outro lado, pensar a implicação é recusar “não só a neutralidade e a objetividade, mas também [...] as situações fechadas” (COIMBRA; NASCIMENTO, 2012, p. 130). Portanto, é fato que os trabalhadores deste setor estejam implicados, mas acreditamos que o limite entre implicação e engajamento é tênue, e que por vezes, os trabalhadores podem estar nesta intersecção.

A política é materializada, os equipamentos são estabelecidos, e uma das finalidades do SUAS, e das profissionais que o colocam em prática, é que eles se tornem um local seguro e acolhedor, que possibilite a convivência e reconstrução de vínculos, em especial os familiares, como em uma casa, um lar.

Falar neste chão, no chão da Assistência Social, é falar na casa que é *nossa*, por ser o espaço de uma política pública destinada a quem dela necessitar, elaborada pelo governo, mas construída por cada uma dessas profissionais, contemplando sonhos e expectativas pessoais, impulsionados por um intenso envolvimento com o trabalho e seus desdobramentos.

*“Um mais um é sempre mais que dois”*: a equipe de referência e o lugar da/o psicóloga/o.

A atuação das psicólogas/os não é novidade na assistência social, tanto que a presença dessa categoria profissional contribui para a construção da política de assistência social. As práticas foram repensadas, antes eram vinculadas a grupos que já haviam sofrido violação dos direitos. Além disso, com a implantação do SUAS foram adicionadas categorias profissionais que não estavam presentes anteriormente na assistência social: advogados, sociólogos, antropólogos, entre outros, fomentando o trabalho interdisciplinar. Esses modelos de atuação ainda estão em construção, gerando dúvidas nos diversos profissionais (REIS; GIUGLIANE; PASINI, 2014).

Com o estabelecimento do SUAS o número de profissionais psicólogas/os na Política de Assistência Social cresceu. Percebe-se a Assistência Social não mais um campo específico dos profissionais formados em Serviço Social. Esse fato é contado pela Rubi “quando começou a implantação era um número menor de psicólogos, hoje ainda não existe um número ideal [...] a prefeitura tem que ter um número igualitário de psicólogos e assistentes sociais nos serviços”. Isso proporciona também um dilema quanto ao papel do profissional assistente social e psicóloga/o.

É comum que as psicólogas/os fiquem presas/os a alguns conceitos mais tradicionais da profissão, e acabem não se envolvendo nas questões referentes aos usuários dos serviços. Oliveira (2014, p. 44) afirmam que algumas ações como “busca ativa e visita domiciliar ainda são vistas pelas/os psicólogas/os como de responsabilidade do assistente social, portanto, não é necessário saber sobre ela e, muito menos, realizá-las”. Esmeralda contou-nos na entrevista que encorajava a psicóloga do CRAS que ela coordenava a ousar nas práticas: *“eu dizia pra ela: ‘vai!’ Não fica aquela coisa de ‘ah, eu não posso porque eu sou psicóloga’”*. Percebemos um movimento de aproximação da/o psicóloga/o com o público alvo do serviço, e coma prática das visitas domiciliares. A Esmeralda relatou também que *“a psicologia ela faz visita, é muito importante a gente conhecer a família, onde ela mora”*. Contribuindo para a quebra de alguns paradigmas, de certas práticas que as/os próprias/os psicólogas/os pensavam que não contribuiriam para o trabalho, mas que na verdade são importantes e permeiam a atuação nesse contexto.

Além disso, Rubi afirma que essas práticas ditas tradicionais conotam um distanciamento, que segundo ela precisa, e está sendo, repensado. Ela relata algumas práticas dela e de outras/os psicólogas/os do CREAS onde atua que vem ao encontro dessa forma mais próxima de lidar com os sujeitos: *“a gente brinca mesmo, senta no chão com a família, interage de um modo assim bem próximo, por que é um modo que a gente atinge as famílias, como a gente consegue chegar [...] trazer a política pra essa realidade”*. Repensar as práticas da psicologia, principalmente no que se diz respeito ao distanciamento com os usuários se mostra imprescindível. Percebemos que os próprios profissionais sentem a necessidade dessa aproximação.

De acordo com Oliveira (2014, p. 39), a/o profissional psicóloga/o ocupa um lugar importante na Política Nacional de Assistência Social, pois *“além de espaço de trabalho em expansão, a atuação no campo traz à tona questões que não são novas para a profissão, mas que permanecem como desafios”*. Na entrevista com a Esmeralda, quando questionada sobre as contribuições da psicologia, ela expõe *“a gente ganhou espaço, ganhou respeito no trabalho também, porque a gente tem uma participação bem fundamental nas atividades”*.

Os dilemas na atuação da/o profissional psicóloga/o vêm sendo acompanhados desde o início do estabelecimento do SUAS, alguns decorrentes dos próprios modelos de formação, como afirma Safira *“a questão da psicologia, o debate né, porque muitos psicólogos foram formados para a questão da clínica né e o SUAS vem trazer que o papel do psicólogo não é clínica [...] como não fazer clínica se eu sou clínico?”*.

Ao se deparar com questões referentes às contribuições da psicologia na implantação do SUAS, a profissional Rubi diz que se adaptar ao trabalho nas

políticas públicas é algo que não foi incentivado durante a graduação: *“porque é uma coisa minha, mas não que a formação tivesse permitido isso, realmente não, a formação tentou me conduzir para um olhar bem clínico”*. Entendemos que existe uma lacuna entre a graduação e a prática nas políticas públicas. Ao se deparar com o campo de trabalho a/o psicóloga/o precisa se adaptar, buscar outras formas de atuação. A formação é voltada para atendimentos individuais, no consultório, enquanto a política prevê o trabalho em equipe e grupos, não tendo por escopo a psicoterapia.

Percebemos que são necessários espaços para discussões e formações sobre a atuação da/o psicóloga/o, pois Esmeralda afirma que *“é muito fácil a gente saber o que não é pra fazer, agora o que é pra fazer é uma busca né?”*. Fica claro para as/os psicólogas/os o que a Referências técnicas para a atuação da/o psicóloga/o no CRAS/SUAS (CFP; CREPOP, 2007) afirma: as atribuições da/o psicóloga/o na proteção social básica não incluem psicoterapia. Mas o fato é que não existem *“atribuições de ações claras para cada categoria profissional, então, as atividades são distribuídas de acordo com o que marca historicamente a evolução de profissões como a Psicologia e o Serviço Social”* (OLIVEIRA, 2014, p. 44).

Pensando nos modos de atuação da/o psicóloga/o nesses contextos chegamos à categoria da prática interdisciplinar, que segundo as Orientações Técnicas para os Centros de Referência de Assistência Social (BRASIL, 2009, p. 65) é pautada no trabalho que exige *“uma equipe multiprofissional que supere a abordagem tecnicista”*. Os objetivos dos serviços da assistência social são complexos e multifacetados, por esse motivo necessitam de ações diversificadas e contextualizadas, construídas coletivamente e não pelos conhecimentos técnicos de uma determinada categoria profissional (BRASIL, 2009).

Sobre o início do trabalho em equipe, Rubi nos contou algumas lembranças:

Antes o assistente social determinava e a gente se encaixava naquele olhar que o assistente social tinha das situações, e hoje nosso olhar é levado em consideração tanto quanto o do assistente social, então a gente trabalha mesmo em conjunto, esse é o objetivo do serviço [...] eu acompanhei toda essa vinda da organização, a chegada dos profissionais, a resistência às mudanças que existiam.

Safira falou sobre a importância do trabalho interdisciplinar, onde as tarefas não são divididas por profissão, mas todas trabalham juntas para *“um complementar o trabalho do outro”*. Esta perspectiva vem ao encontro do que Muniz (2011, p. 91) discute sobre o trabalho das equipes no SUAS quando afirma que existe uma *“diversidade de conhecimentos e habilidades entre os*

membros das equipe, que não só se complementam e enriquecem o trabalho como um todo, mas têm também um objetivo compartilhado e um projeto comum”.

O trabalho em equipe, além de ser uma orientação para os profissionais que atuam nos serviços é visto como indispensável na prática. À medida que os sujeitos e suas famílias precisam ser atendidos integralmente uma só categoria profissional não consegue contemplar todas as demandas. Portanto a equipe torna-se mais do que necessária devido à demanda quantitativa, existe também uma demanda qualitativa, complexa e multifacetada que exige trabalhos articulados. Por meio dessa articulação, um mais um tornam-se mais do que dois, tornam-se uma equipe de referência.

**“Vem que tá na hora de arrumar”**: necessidades que existem e persistem.

Nossas três entrevistadas afirmaram que ainda há um longo caminho a percorrer quando se fala em SUAS. As práticas precisam ser desenvolvidas, bem como a atuação dos profissionais, adequações no espaço físico e nos programas.

Quando questionada sobre as condições de trabalho, Rubi afirmou:

em geral, é claro que a gente tem algumas dificuldades, tem algumas limitações, também não vou dizer que não existam, mas de um modo geral, eu vejo que a gente tem condições de trabalho [...] nem sempre a gente consegue exatamente o que a gente queria, mas a gente é bem criativo, a gente consegue se virar dentro das condições que a gente tem.

Sobre a mesma questão, Safira respondeu *“ainda não ta o que a gente espera, ideal, e necessário, mas era muito mais precário, então tem algumas coisas que a gente já avançou, já conquistou e outras ainda que ta muito, né?”*. Percebemos então que as condições de trabalho não estão estagnadas. Existem avanços, mas as novas demandas não param.

Existem também algumas críticas às orientações do MDS, como por exemplo, o programa Pró Jovem que orientava a oferta diária de atividades diferentes para que os jovens em vulnerabilidade social ficassem um período inteiro no CRAS. Esse programa não teve sucesso, de acordo com a Esmeralda, pela dificuldade em ofertar atividades e um espaço que fossem atrativos aos jovens, ela relata:

todo dia fazendo o que lá no CRAS? Sem uma atividade, sem um esporte e a gente tinha que ir atrás de um voluntário [...] mas, a nossa realidade era um galpão que no inverno era gelado

e no verão é quente, sem nada. Que atrativo que ia ter pra esse adolescente?

Além disso, de acordo com a Esmeralda, os prédios dos equipamentos em Joinville não são feitos para essa finalidade. São alugados e acabam tendo de ser adaptados. Observações a respeito dos lugares pequenos, móveis antigos, salas de atendimento que não favorecem o sigilo foram feitas nos diários de campo.

O número de usuários da Assistência Social cresce, e a quantidade de profissionais psicólogas/os atuando ainda não é suficiente. Uma de nossas entrevistadas relata que no começo da implantação do SUAS era bem menor o número de psicólogas/os, hoje melhorou, mas ainda não é o ideal. Os que trabalham estão sobrecarregados devido à alta demanda.

Na fala das nossas três entrevistadas identificamos a dificuldade dos profissionais psicólogas/os que atuam na assistência apresentam em se reunir. Elas acreditam que reuniões de estudos, discussões e trocas de experiências poderiam ser acrescentadas à prática nos serviços, porém esta organização ainda não ocorre. Além das capacitações serem escassas, essas possíveis reuniões de estudo ainda não acontecem do modo e com a qualidade, com as quais poderiam ser realizadas.

Ainda estamos na hora de arrumar. O SUAS tem pouco mais de dez anos, o que nos faz entender que ainda serão necessárias revisões, adequações. Os profissionais percebem que a Política de Assistência Social já avançou muito, mas repensar algumas questões, reproduzir experiências que deram certo, potencializar ações pode contribuir para a melhoria no ambiente de trabalho e no atendimento ao usuário.

### **Considerações finais**

A partir dos relatos das três profissionais entrevistadas foi possível investigar a participação da Psicologia na implantação do SUAS, bem como as afetações que o trabalho nesse contexto proporciona aos profissionais.

Esta pesquisa possibilitou a indagação sobre as “coisas veladas” que existem na constituição da política de assistência social. Perceber que o mesmo movimento que acontecia no contexto nacional, onde práticas assistencialistas eram realizadas baseadas em interesses privados, também aconteciam no nosso município, nos provocou questionamentos. A história de uma política nacional que é contada, por vezes, apenas nas entrelinhas.

Aliás, a implantação dos serviços não foi tarefa fácil. Além da organização da política para criação do Sistema Único de Assistência Social, foi necessário a adequação e rompimento com algumas organizações, bem como a entrada nos territórios através dos equipamentos, fato que gerou estranhamento na população, e desafios na atuação das primeiras equipes.

Outra ocorrência importante é o estabelecimento das equipes de referência, em especial o dilema que isso acarretou para a psicologia. Como trabalhar questões de risco, vulnerabilidade, violação de direitos sem fazer atendimentos psicoterápicos? Como expandir as práticas da psicologia para abranger a essas demandas? Fica claro que a/o profissional psicóloga/o precisou repensar sua atuação, para então contribuir de maneira mais efetiva para a política de assistência social.

Para que o SUAS fosse implantado no município, além das leis e decretos, se fez necessária a dedicação de cada um dos profissionais, que foram provocados pelos novos modos de fazer assistência, se dedicaram, investiram seu tempo e criatividade, cumpriram seus papéis, mesmo diante das incertezas quanto à atuação e falta de recursos e orientações. Não seria possível investigar as memórias da participação da Psicologia no SUAS sem o enlace dessas profissionais.

Podemos afirmar, portanto, que “a memória aparece como força subjetiva ao mesmo tempo profunda e ativa, latente e penetrante, oculta e invasora” (BOSI, 2003, p. 36). As memórias dessas profissionais são produzidas a partir das significações do cotidiano, das relações vivenciadas nessas trajetórias contadas. Elas envolveram na conversa, se implicaram com a investigação e deixaram as lembranças e sentimentos despertarem. Não se preocuparam somente com as questões históricas oficiais, e relataram aquilo que é subjetivo, próprio de quem viveu e sentiu.

## Referências

ALBERTO, M. de F. P.; FREIRE, M. L.; LEITE, F. M.; GOUVEIA, C. N. N. A. As políticas públicas de assistência social e a atuação profissional. In: OLIVEIRA, I. F. de; YAMAMOTO, O. H. (Orgs.). **Psicologia e políticas sociais: temas em debate**. Belém: Ed. da UFPA, 2014. p. 127-174

BOSI, E. **O tempo vivo da memória: ensaios de psicologia social**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

BRASIL. Lei nº 7.742, de 07 de dezembro de 1993. Lei Orgânica de Assistência Social. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1993.

BRASIL. Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília, DF, 2004.

BRASIL. Ministério do desenvolvimento social e combate a fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS**. Brasília, DF, 2006.

BRASIL. Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. **Orientações Técnicas – Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)**. Brasília, DF, 2009.

BRASIL. Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. **Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/suas>>. Acesso em: 25 maio 2015.

COIMBRA, C. M. B.; NASCIMENTO, M. L. do. Implicar. In: FONSECA, T.M.G.; MARASCHIN, C.; NASCIMENTO, M. L. (Orgs.) **Pesquisar na diferença: um abecedário**. Porto Alegre: Sulina, 2012. p. 131-133.

COELHO, I. **Pelas tramas de uma cidade migrante**. Joinville: Editora Univille, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - CFP; CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS - CREPOP. **Referências Técnicas para atuação do/a Psicólogo/a no CRAS/SUAS**. Brasília, DF: CFP, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - CFP; CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS - CREPOP. **Como os psicólogos e as psicólogas podem contribuir para avançar o sistema único de assistência social (SUAS)**: informações para gestoras e gestores. Brasília, DF: CFP, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - CFP; CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS - CREPOP. **Referências Técnicas para Prática de Psicólogos(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, DF: CFP, 2013.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – CFP; CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFSS; **Parâmetros para a atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Brasília. Brasília, DF: CFP, 2007.

CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas**. Petrópolis: Vozes, 2013.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

MUNIZ, E. Equipes de referência no SUAS e as responsabilidades dos trabalhadores. In: **Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília, DF: MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, 2011. p. 97.

OLIVEIRA, I. F.; SOLON, A. F. A. C.; AMORIM, K. M. de O.; DANTAS, C. M. B. A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. **Psicologia & Sociedade**[online], v. 23, n. spe., p. 140-149, 2011.

DE ANDRADE, Leticia et al. Percursos e experiências da psicologia no sistema único

OLIVEIRA, I. F. Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. In: CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2014. p. 35-51.

JOINVILLE (Cidade). Secretaria de Assistência Social – SAS. Competências. Prefeitura Municipal de Joinville (SC). Disponível em: <<https://www.joinville.sc.gov.br/conteudo/35-Assist%C3%Aancia+Social.html>> Acesso em: 20 abr. 2015.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Nova Hamburgo: Feevale, 2013.

REIS, C.; GIUGLIANI, S.; PASINI, V. L. Conversando sobre a psicologia e o SUAS: potencialidade e desafios para a atuação profissional dos psicólogos/os na política de assistência social. In: CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2014. p. 149-166.

SILVEIRA, A.; COBALCHINI, C.; MENZ, D.; VALLE, G.; BARBARINI, N. **Caderno de Psicologia e Políticas Públicas**. Curitiba: Gráfica e Editora Unificado, 2007.

SPINK, P. K. O pesquisador conversador no cotidiano. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 20, n spe., p. 70-77, 2008.

ZAGO, N. “A entrevista e seu processo de construção: reflexões com base na experiência prática de pesquisa”. In: ZAGO, N.; CARVALHO, M. P.; VILELA, R. A. T. (Orgs.). **Itinerários de pesquisa: perspectivas qualitativas em Sociologia da Educação**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003. p. 287-309.

Submissão em: 27/04/2016

Revisão em: 10/04/2017

Aceite em: 16/05/2017

*Leticia de Andrade* é graduanda em Psicologia e monitora do Laboratório de Psicologia Social Comunitária na Associação Catarinense de Ensino – Faculdade Guilherme Guimbala, Joinville/SC.

Endereço: Associação Catarinense de Ensino – Faculdade Guilherme Guimbala.  
Curso de Psicologia. Rua São José, 490. Anita Garibaldi. Joinville/SC, Brasil.  
CEP 89202-010

E-mail: [ldandrade@outlook.com](mailto:ldandrade@outlook.com)

*Guilherme Caetano Braga* é graduando em Psicologia na Associação Catarinense de Ensino – Faculdade Guilherme Guimbala. Joinville/SC.  
E-mail: [guilhermecaetanobraga@gmail.com](mailto:guilhermecaetanobraga@gmail.com)

*Josyane Alves de Souza* é graduanda em Psicologia na Associação Catarinense de Ensino – Faculdade Guilherme Guimbala. Joinville/SC.  
E-mail: [josynha1796@hotmail.com](mailto:josynha1796@hotmail.com)

*Allan Henrique Gomes* é Professor integrante do Laboratório de Psicologia Social Comunitária na Associação Catarinense de Ensino – Faculdade Guilherme Guimbala – Joinville/SC. Mestre e Doutorando em Psicologia na Psicologia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).  
E-mail: [allanpsi@yahoo.com.br](mailto:allanpsi@yahoo.com.br)