

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Caroline Pöttker

**A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS PSICÓLOGOS QUE ATUAM NO  
CREAS SOBRE O ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL DE FAMÍLIAS  
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR**

Santa Maria, RS  
2020



**Caroline Pöttker**

**A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS PSICÓLOGOS QUE ATUAM NO CREAS  
SOBRE O ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL DE FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE  
VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção de título de **Mestre em Psicologia**.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>: Dorian Mônica Arpini

Santa Maria, RS  
2020

Pöttker, Caroline

A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS PSICÓLOGOS QUE ATUAM NO  
CREAS SOBRE O ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL DE FAMÍLIAS EM  
SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR / Caroline Pöttker.-  
2020.

132 p.; 30 cm

Orientador: Dorian Mônica Arpini

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de  
Pós-Graduação em Psicologia, RS, 2020

1. Assistência Social 2. Família 3. Política Pública 4.  
Psicologia I. Arpini, Dorian Mônica II. Título.

Caroline Pöttker

**A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS PSICÓLOGOS QUE ATUAM NO  
CREAS SOBRE O ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL DE FAMÍLIAS EM  
SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR**

Dissertação apresentada ao Programa de  
Pós-Graduação em Psicologia da  
Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, RS), como requisito parcial para  
obtenção de título de Mestre em  
Psicologia.

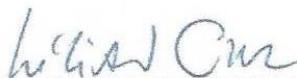
Aprovado em 06 de agosto de 2020:



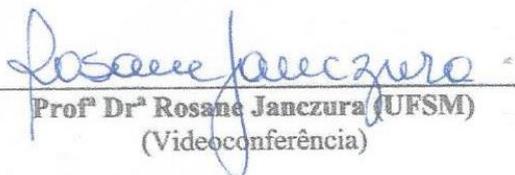
Prof.ª Dr.ª Dorian Mônica Arpini (UFSM)  
(Orientadora / Ausente por atestado médico)



Prof. Dr. Alberto Manuel Quintana (UFSM)  
(Presidente / Videoconferência)



Prof.ª Dr.ª Lilian Rodrigues da Cruz (UFRGS)  
(Videoconferência)



Prof.ª Dr.ª Rosane Janczura (UFSM)  
(Videoconferência)

Santa Maria, RS  
2020



## AGRADECIMENTOS

*A Deus pela companhia, compreensão e inspiração.*

*À minha mãe, Lúcia, e ao meu pai, Valdir, pelas vivências que me proporcionaram, pelos valores transmitidos e pelo incentivo constante.*

*Aos meus irmãos, Daniel e Davi, por acreditarem que eu posso ir além e me motivar a ver isto também, por serem o meu porto seguro.*

*Às minhas cunhadas, Juliana e Priscila, pelas conversas, incentivo, pelas muitas revisões de texto, descontração e risos.*

*Aos meus amados sobrinhos, Luíza e Álvaro por serem a alegria em forma de criança.*

*À Professora Mônica pela compreensão, por ver além das possibilidades, pelos momentos de acolhida e por todo aprendizado e experiência acadêmica que me proporcionou.*

*À minha colega Joana, pela hospitalidade em todos os momentos e de distintas formas, por me mostrar o caminho e principalmente pela amizade, presente para a vida!*

*Às minhas amigas e também colegas de equipe Larissa, Melissa e Eva, pelo compartilhar, por participarem comigo das reflexões geradas na trajetória do mestrado. Também a Amanda, por me encorajar a ingressar na jornada do mestrado!*

*À minha querida amiga Camila pela compreensão, por estar presente sempre, por me animar nos dias mais difíceis.*

*Às minhas colegas de mestrado, Ana Luiza e Anelise, vocês representam o companheirismo e trouxeram leveza ao Mestrado.*

*Ao NEIAF pela acolhida, compartilhar e aprendizado.*

*Aos colegas de profissão participantes do estudo, por sua disponibilidade, e às Gestões de Assistência Social que autorizaram a pesquisa em seus municípios.*

*Às professoras Lilian Rodrigues da Cruz, Rosane Janczura pelo aceite em compor a banca examinadora, pela valorização deste trabalho expressada por sua leitura zelosa e por suas diligentes contribuições.*

*À professora Caroline Rossato Pereira pelas sugestões de leitura, pela disponibilidade e pelas inspirações.*

*Ao PPGP pelo empenho em oferecer uma formação de qualidade, levando em conta a sociedade na qual estamos inseridos.*

*Ainda, à secretária Vanessa e Coordenadora professora Jana pela compreensão em diversos momentos da trajetória.*



## RESUMO

### **A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS PSICÓLOGOS QUE ATUAM NO CREAS SOBRE O ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL DE FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR**

AUTORA: Caroline Pöttker  
ORIENTADORA: Dorian Mônica Arpini

A presente dissertação buscou compreender os significados atribuídos pelos psicólogos ao atendimento psicossocial preconizado a famílias em situação de violência intrafamiliar nos CREAS. Para isso, foram realizadas entrevistas individuais semiestruturadas com 12 psicólogos que trabalham nesses centros, em 7 municípios do interior do Rio Grande do Sul. A análise das entrevistas foi realizada a partir da análise de conteúdo temática. Como resultados, evidenciou-se que os psicólogos iniciaram seu trabalho no CREAS tendo pouco conhecimento prévio sobre ele ou a Política de Assistência Social, desenvolvendo habilidades e conhecimentos a partir da prática profissional. Apesar disso, percebeu-se que os profissionais estavam em constante busca por novas práticas, tais como o trabalho em conjunto com outros profissionais, visitas domiciliares, trabalhos com grupos e famílias, contatos com a rede de atendimentos, etc. Entretanto, a identidade do psicólogo que atua nesses centros demonstra a necessidade de ser fortalecida. Ainda, o trabalho no CREAS parece exigir uma constante tomada de posição, sendo que a subjetividade dos psicólogos, da rede, além das famílias, parece influenciar diretamente nisso. O que concebem como família, assim como o quanto entendem ser responsabilidade do Estado a provisão do bem-estar social da família e de seus membros, parece ter implicações no trabalho desenvolvido. Observou-se que as normativas e legislações que poderiam trazer um direcionamento para o trabalho por vezes parecem contraditórias, resultando em diferentes interpretações a respeito do trabalho e da forma como este deve ser desenvolvido. À vista disso, entende-se que a viabilização de encontros entre os profissionais psicólogos dos CREAS, com a finalidade de compartilhar experiências, poderia auxiliar no fortalecimento da sua identidade profissional. Também, através do processo de educação permanente, promovendo a interlocução com diferentes profissionais e suas subjetividades, haveria a possibilidade de reconhecimento e manejo das diferenças, possibilitando a criação de novos conhecimentos, que podem transcender o entendimento individual.

**Palavras-chave:** Assistência Social; Família; Política Pública; Psicologia.



## ABSTRACT

### PERCEPTION OF PSYCHOLOGISTS WHO WORK IN *CREAS* UPON THE PSYCHOSOCIAL ATTENTION OF FAMILIES IN SITUATION OF FAMILY VIOLENCE

AUTHOR: Caroline Pöttker  
ADVISOR: Dorian Mônica Arpini

This thesis aims to comprehend meanings attributed by psychologists to the psychosocial attention proposed to families in situation of family violence in *CREAS* (Specialized Social Assistance Reference Centers). For this purpose, there were performed semi-structured interviews with 12 psychologists who work at those Centers, in 7 cities across the state of *Rio Grande do Sul*, Brazil. The analysis of the interviews was conducted by the usage of thematic content analysis. As for the results, there was emphasized that psychologists have initiated their work in *CREAS* having few knowledge about it or about the Social Assistance Public Policies, developing abilities and knowledge based on their professional practice. Besides that, it was perceived that professionals were in constant search for new practices, such as the work with other professionals, home visits, work with groups and families, contact with other services, etc. Nevertheless, the identity of psychologists who work in those centers demonstrate the necessity of being enhanced. Besides that, the work in *CREAS* might demand constant decision making, bearing in mind that the subjectivity of psychologists, other services and families may affect it directly. What is conceived as family, and how they understand as the State's responsibility of providing family social wellness, might imply on their work. There was seen that the norms and laws that could offer direction for the work are, at times, conflicting, leading to different interpretations regarding their work and the way it must be developed. Towards this, there is comprehended that the availability of meetings among psychologists from different *CREAS*, in order to share experiences, could help on the consolidation of their professional identity. Also, throughout the process of continuing education, by promoting the exchange with different professionals and their subjectivities, there would be the possibility of acknowledging and managing differences, enabling the creation of new knowledge that might transcend the individual comprehension.

**Keywords:** Psychology; Family; Public Policies; Social Assistance.



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF	Constituição da República Federativa do Brasil
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CONANDA	Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CREPOP	Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PAS	Política de Assistência Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
PSE/AC	Proteção Social Especial de Alta Complexidade
PSE/MC	Proteção Social Especial de Média Complexidade
SINAN	Sistema de Informações de Agravos de Notificação
SNAS	Secretaria Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO DA DISSERTAÇÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>APRESENTAÇÃO DA TRAJETÓRIA ACADÊMICA E PROFISSIONAL DA PESQUISADORA</b> .....	<b>15</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>19</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>25</b>
2.1 O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS).....	25
2.2 A VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR E A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NESSE CONTEXTO.....	27
2.3 A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NAS POLÍTICAS PÚBLICAS .....	30
<b>3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA</b> .....	<b>35</b>
3.1 DELINEAMENTO .....	35
3.2 CONTEXTO DA PESQUISA .....	36
3.3 PARTICIPANTES .....	37
3.4 INSTRUMENTO.....	39
3.5 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS.....	40
3.6 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS .....	42
3.7 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....	43
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>45</b>
4.1 ARTIGO 1 – A CONSTRUÇÃO DO ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL NO CREAS: UMA CONTRIBUIÇÃO .....	45
<b>4.1.1 Resumo</b> .....	<b>45</b>
<b>4.1.2 Introdução</b> .....	<b>45</b>
<b>4.1.3 Metodologia</b> .....	<b>49</b>
4.1.3.1 Delineamento .....	49
4.1.3.2 Contexto de Pesquisa e Participantes. ....	49
4.1.3.3 Instrumentos e procedimentos .....	50
4.1.3.4 Análise dos dados .....	51
<b>4.1.4 Resultados e discussões</b> .....	<b>51</b>
4.1.4.1 Comecei a trabalhar no CREAS, e agora? Como se aprende o trabalho. ....	51
4.1.4.2 A prática cotidiana no CREAS e a identidade profissional.....	58
<b>4.1.5 Considerações finais</b> .....	<b>72</b>
<b>4.1.6 Referências</b> .....	<b>74</b>
4.2 ARTIGO 2 – FAMÍLIA: SUJEITO DE DIREITO OU AGENTE DE PROTEÇÃO SOCIAL? COMPREENSÕES DE PSICÓLOGOS QUE TRABALHAM NO CREAS.....	79
<b>4.2.1 Resumo</b> .....	<b>79</b>
<b>4.2.2 Introdução</b> .....	<b>79</b>
<b>4.2.3 Metodologia</b> .....	<b>83</b>
4.2.3.1 Delineamento .....	83
4.2.3.2 Contexto de Pesquisa e Participantes. ....	84
4.2.3.3 Instrumentos e procedimentos .....	84
4.2.3.4 Análise dos dados .....	85
<b>4.2.4 Resultados e discussões</b> .....	<b>86</b>
4.2.4.1 Proteção Social: responsabilidade dinâmica entre Estado e Família .....	86
4.2.4.2 O trabalho com famílias em situação de violência intrafamiliar no CREAS.....	93
<b>4.2.5 Considerações finais</b> .....	<b>102</b>

4.2.6 Referências .....	104
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	109
REFERÊNCIAS .....	113
APÊNDICES.....	121
APÊNDICE A – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.....	123
APÊNDICE B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL.....	125
APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....	127
APÊNDICE D – ROTEIRO DA ENTREVISTA .....	131

## **APRESENTAÇÃO DA DISSERTAÇÃO**

O presente trabalho compõe a Dissertação de Mestrado intitulada “A percepção de profissionais psicólogos que atuam no CREAS sobre o atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar”. A apresentação dos resultados e discussões da pesquisa será feita em dois artigos, possibilidade prevista pelo Manual de Estrutura e Apresentação de Monografias, Dissertações e Teses (MDT) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, 2015).

A dissertação foi organizada em cinco capítulos, sendo que antes deles há um tópico em que é feita uma breve contextualização da trajetória acadêmica e profissional da pesquisadora, descrevendo as motivações que levaram a escolha do tema de pesquisa. O primeiro capítulo apresenta a introdução com as justificativas da realização da pesquisa e seus objetivos. O segundo capítulo contém o referencial teórico utilizado para refletir sobre a temática. O terceiro capítulo contempla a trajetória metodológica realizada pela pesquisadora para a construção da dissertação.

O quarto capítulo, expõe os resultados analisados e as discussões desenvolvidas acerca da temática da pesquisa, em forma de dois artigos científicos. O primeiro, “A construção do atendimento psicossocial no CREAS: uma contribuição”, versa sobre a inserção dos psicólogos no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e como conhecem esse trabalho, assim como retrata a prática cotidiana nesse serviço e a constituição da identidade profissional; o segundo artigo, “Família: sujeito de direito ou agente de proteção social? Compreensões de psicólogos que trabalham no CREAS”, objetiva discutir a proteção social enquanto responsabilidade do Estado e Família, bem como a percepção dos psicólogos a respeito do trabalho que desenvolvem com famílias em situação de violência intrafamiliar. Por fim, no quinto capítulo, são apresentadas as considerações finais da pesquisadora em relação à pesquisa desenvolvida.



## **APRESENTAÇÃO DA TRAJETÓRIA ACADÊMICA E PROFISSIONAL DA PESQUISADORA<sup>1</sup>**

Na realização de uma pesquisa, o tema precisa instigar o pesquisador, movê-lo a buscar respostas e procurar caminhos. O interesse por um tema de pesquisa é intrínseco ao pesquisador e tem raízes em suas experiências e vivências no âmbito pessoal e profissional. Nesse sentido, como psicóloga inserida nas políticas públicas de Assistência Social tenho minha mobilização direcionada ao tema da violência intrafamiliar. Com o objetivo de compartilhar como esta temática tornou-se interessante para mim como pesquisadora, faz-se relevante um breve histórico da minha trajetória profissional.

Realizei minha graduação na Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Campus de Santo Ângelo, e concluí no ano de 2012. Tive minha inserção nas políticas públicas em 2013, no município de Panambi, no noroeste do Rio Grande do Sul, no Sistema Único de Saúde (SUS), como psicóloga em ambulatório de saúde mental e em equipe de Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF). Após, em 2014, no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), junto ao CREAS. Esse início se deu por meio de contratos emergenciais realizados com a prefeitura que se estenderam até o ano de 2017. A partir destas atuações, percebi a necessidade de buscar referências a respeito do trabalho nas políticas públicas, uma vez que o exercício clínico, tão comum em nossa formação, mostrava-se insuficiente para a demanda de situações e número de pessoas para atender individualmente, comparada ao número de profissionais.

Quando chamada para assumir contrato na Política de Assistência Social (PAS), foi-me explicado que atuaria no CREAS, onde atenderia à demanda de crianças e adolescentes vítimas de violência. Apesar do imenso desafio, aceitei a proposta, e em 2014 iniciei minha atuação, realizando atendimento clínico individualizado a crianças e adolescentes que tiveram seus direitos violados, na maior parte das vezes por pessoas com as quais tinham vínculos consanguíneos, de afeto ou convivência, ou seja, com familiares. Essa forma de trabalho passou a inquietar-me, uma vez que se tornava delicado ouvir que a pessoa atendida permanecia sendo vítima, pois não havia trabalho com os agressores, que, por vezes, permaneciam em convívio. Essa angústia era compartilhada por outras colegas. Assim, juntamente com outras profissionais, que já atuavam no CREAS, começou-se a direcionar o

---

<sup>1</sup> Na apresentação da trajetória acadêmica e profissional da pesquisadora, usarei a primeira pessoa do singular, pois estarei me referindo a trajetória formativa que impulsionou a realização desta pesquisa.

trabalho para as famílias e não apenas para os indivíduos. Dessa forma, as famílias tornaram-se cada vez mais presentes.

Até aquele momento, eu não havia tido contato com referências que poderiam auxiliar no trabalho, uma vez que a graduação em psicologia havia sido limitada no que se refere às políticas públicas como um todo, e, com relação ao SUAS, por ser uma política relativamente nova em meu período de formação, pesquisas e produções estavam começando a ser desenvolvidas. Além disso, apesar de haver previsão de processo de educação permanente e capacitação dos trabalhadores no SUAS, por vezes, na prática, acontece de forma diferente e é o próprio trabalhador que acaba buscando por referências.

Desse modo, no CREAS em que eu atuava, entre a equipe técnica (psicólogas e assistentes sociais), começamos a conversar mais sobre os casos atendidos e a, em conjunto, procurar estratégias para o enfrentamento da violência, de maneira que as pesquisas por referências técnicas de atuação, artigos e a busca por propostas metodológicas começaram a se tornar mais presentes no dia-a-dia de trabalho.

O trabalho no CREAS é desafiador a cada dia, posto que, diante de situações de violação de direitos, muitas são as necessidades. Por exemplo: deve-se conhecer as situações, saber quem são os envolvidos, cuidar dos agravos materiais, físicos e psicológicos deixados pela violência, responsabilizar agressores, buscar meios para que as vítimas tenham direito a uma vida digna e superar a violência. Porém, nem todas essas obrigações dizem respeito ao CREAS, são demandas de toda a rede, sendo fundamental que cada ator conheça o seu papel, pois todas as necessidades são importantes. Entende-se que, uma vez formado o vínculo entre a equipe do CREAS e os usuários, aquela passa a ter privilégio no que diz respeito às informações e contexto de vida destes, tornando-se difícil o não envolvimento com as outras demandas (CFP, 2016).

Além disso, outros questionamentos permeiam o cotidiano profissional, a saber: Quem é a família daquela pessoa que chegou para atendimento no CREAS? Como organizar o prontuário? E quando se percebe que uma recém-chegada situação diz respeito a uma nova composição familiar formada por membros que já foram atendidos pelo serviço? A partir dessas questões, pude reconhecer a exigência de refletir a respeito de minha própria concepção de família.

Além do mais, com base nas leituras de referências técnicas e orientações a respeito do trabalho, um termo que se repete é “atendimento psicossocial” (BRASIL/MDS, 2011; CFP, 2016; CNAS, 2009; CREPOP, 2012). Porém, ao mesmo tempo em que é frequente, parece que lhe falta sentido ou significado, pois falta-lhe descrição do que deve ser ou mesmo de

técnicas que lhe integram e, assim, acaba por ser frequentemente construído a partir da compreensão de cada um de nós: profissional, sem ter uma especificação mais clara do que se espera desse trabalho.

À vista disso, em 2016, surgiu o interesse de pesquisar a respeito da temática por meio do Mestrado. Em Janeiro de 2017, foi encerrado meu contrato de trabalho com o serviço e nomeada outra psicóloga para essa atuação. Em Março de 2018, iniciei a jornada no Mestrado, com todos esses questionamentos presentes e o desejo de conhecer o que outros profissionais estão vivenciando.

Em Agosto de 2018, ainda durante o mestrado, abriu uma vaga de psicólogo no mesmo CREAS, para a qual fui nomeada, em razão de prévia aprovação em concurso público. Nesse novo ingresso, o CREAS já se encontra diferente da experiência vivenciada anteriormente. Os atendimentos são prioritariamente familiares ou em grupos, são realizados de forma interdisciplinar, envolvendo assistente social, psicóloga e orientadora socioeducativa, a equipe encontrou novas referências de leitura, novas técnicas para o trabalho, se posiciona com relação a algumas demandas que não dizem respeito ao CREAS e busca alternativas para outras. A partir das leituras e estudos realizados pelas profissionais da equipe, cresce sua propriedade a respeito do que seja o trabalho a ser desenvolvido na assistência social.

Assim, passei a atuar no mesmo local do ano de 2014, no entanto, o trabalho vem se desenvolvendo em meio a constantes reflexões e críticas suscitadas pela equipe, pela rede como um todo, leituras e diálogos com outros colegas. Por essa razão, tornou-se ainda mais inspiradora a temática do estudo.



## 1 INTRODUÇÃO

Parte-se da premissa de que a família é o primeiro espaço de proteção e socialização no qual todo ser humano se vê inserido. É no contexto familiar que a relação com a sociedade é mediada e também ensaiada, estabelecendo-se, assim, os modelos de relacionamento interpessoal (BRASIL/MDS, 2005). A Convenção Sobre os Direitos da Criança reconhece a família como elemento básico da sociedade e meio natural para o crescimento e bem-estar dos seus membros. Para tanto, deve receber proteção e assistência necessárias a fim de assumir plenamente suas responsabilidades no seio da comunidade (BRASIL, 1990).

Apesar de toda a expectativa e importância que a família tem, sabe-se que nem sempre o contexto familiar consegue estabelecer relações de cuidado e proteção, sendo, por vezes, permeado pela violência. Encontra-se nele, um espaço contraditório e marcado por conflitos, os quais podem vir a tornar-se violentos, estabelecendo-se, assim, uma situação de violência intrafamiliar (BRASIL/MDS, 2009a). Esta, de acordo com o Ministério da Saúde (BRASIL/MS, 2005), ocorre entre os parceiros íntimos e entre os membros da família, principalmente no ambiente da casa, mas não unicamente. Além disso, quando em uma família se detecta um tipo de abuso, com frequência, ali existe uma inter-relação que expressa várias formas de violência (BRASIL/MS, 2005; CAVALCANTE; SCHENKLER, 2013).

As violências tornam-se um sério problema social à medida que geram altos custos no tratamento de agravos em saúde, segurança e no sistema judiciário, além dos prejuízos econômicos devido aos dias de ausência ao trabalho (MINAYO, 2013; OMS, 2002). E, apesar de no Brasil ainda não existir uma padronização nacional para estatísticas referentes a violência, o Atlas da Violência de 2019, utilizando-se de dados estatísticos da Segurança Pública e Saúde afirma que algo em torno de 5,9% do PIB nacional seria gasto, a cada ano, em decorrência da violência no país (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2019).

De forma geral a violência está entre as principais causas de morte no mundo, de pessoas na faixa etária entre 15 e 44 anos (OMS, 2002). Nesse sentido, uma análise dos homicídios em capitais brasileiras, referem que a violência letal é endêmica no Brasil (MELO; ROCHA; MASULLO, 2019). Ou seja, ela tem características peculiares a região, sendo sua incidência relacionada a ocorrência de determinados fatores locais (REZENDE, 1998). Estudos brasileiros indicam ainda um recente crescimento dos registros no banco de dados do Sistema de Informações de Agravos de Notificação (SINAN), evidenciando a residência como o local onde mais aconteceram violências na faixa etária da infância e da

adolescência, revelando que é fundamental encontrar mecanismos de enfrentamento da violência intrafamiliar perpassando assim o cuidado às famílias, investindo no fortalecimento e ações de prevenção que envolvam intervenções plurais, interdisciplinares e intersetoriais (BRASIL/MS, 2009; CEZAR; ARPINI; GOETZ, 2017). Contudo, o processo para se alcançar tais estratégias não é tarefa simples, uma vez que precisa considerar experiências subjetivas complexas que constituem a dinâmica afetiva das famílias (ALBUQUERQUE, 2012).

Nesse cenário, os membros da família podem estar constantemente na iminência de novos episódios de violência, o que os coloca em situação de risco, tornando-os demanda de trabalho do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Estes Centros são unidades públicas estatais no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Sendo referência para oferta de trabalho social especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devendo buscar uma compreensão destas situações a partir do contexto sócio histórico, econômico, político e cultural, composto por diversidades e desigualdades (BRASIL/MDS, 2011).

O serviço do CREAS, de acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), tem por objetivos: fortalecer na família a função protetora de seus membros bem como romper com o ciclo de violência em seu interior; prevenir a reincidência de violações de direitos, entre outros aspectos (BRASIL/MDS, 2011), utilizando-se para isto a lógica da territorialidade e a centralidade na família conforme previsto para o SUAS (BRASIL/MDS, 2005). Neste contexto, ao aproximar-se de famílias que tenham algum tipo de violação de direitos, acabam por ser evidenciadas diversas violências concomitantes (contra mulheres, crianças e adolescentes). Realidade também percebida em outro estudo, onde menciona-se que as situações de violência contra a mulher surgem associadas a outras demandas de atendimento do CREAS, pois aparecem aos poucos, a partir de demandas focadas na questão dos filhos, tais como: acolhimento institucional, encaminhamentos realizados pelo Conselho Tutelar, dentre outras (GROSSI; COUTINHO; BITENCOURT, 2015).

Considerando este cenário, no qual a violência intrafamiliar está permeando todos os membros da família, faz-se necessário buscar uma compreensão do fenômeno da violência e do trabalho que é realizado para o seu enfrentamento considerando o contexto multidimensional onde diversos fatores se apresentam e interagem, provocando as situações de risco. Nesse sentido, apesar de se afirmar que múltiplos fatores existem, estes são pouco discutidos nas pesquisas (ALBUQUERQUE, 2012).

Desta maneira, considerando que a situação recebida pela equipe técnica do CREAS - e, no contexto deste estudo destacamos o profissional da área da psicologia - geralmente terá diversas demandas atravessadas em um mesmo contexto, torna-se complexa a atuação profissional. Afinal, as peculiaridades de tal demanda exigem um exercício diferenciado, no qual é necessário pensar estratégias que auxiliem a família como um todo na superação da violação de direitos. E, neste caso, implica, muitas vezes, trabalhar tanto com a vítima da violência, quanto com o agressor (VIEIRA; GROSSI, 2018). Podendo mobilizar a maior diversidade de afetos no profissional. Deve ainda, promover articulações com outros serviços disponíveis na rede (BRASIL/MDS, 2011). Acrescentando-se também, o desafio de um trabalho que zele pela proteção dos sujeitos sem lhes infligir a violência institucional invadindo sua privacidade através do controle, imposição de saberes ou normatização de condutas (ALBUQUERQUE, 2012).

Ademais, a atuação dos psicólogos nos CREAS é um assunto que demanda esforços, tanto para sua compreensão quanto para sua orientação, buscando ampliar e qualificar o fazer psicológico (CFP, 2018; FARAJ, 2014). Uma vez que a psicologia na assistência social ainda é um campo em construção (LASTA; GUARESCHI; CRUZ, 2014), especialmente por se considerar que os psicólogos que atuam hoje na Política de Assistência Social (PAS), incluindo os CREAS, constituem aproximadamente 9% dos profissionais em atividade no Brasil (CORDEIRO; SATO, 2017). Além do mais, as unidades de CREAS tiveram um aumento de 1012 unidades de CREAS em 2008 (BRASIL/MDS, 2008), para 2664 em 2018 (BRASIL/MINISTÉRIO DA CIDADANIA, 2019), considerando que o profissional da área de psicologia faz parte da equipe mínima para este serviço, pode-se concluir que houve igual, ou maior, crescimento de psicólogos nessas unidades nesse período de 10 anos.

Ainda, para o trabalho no CREAS solicita-se dos profissionais que realizem o atendimento psicossocial, porém, as referências para o trabalho na assistência social ainda são bastante limitadas. Muito se fala a respeito do que não se deve fazer nos atendimentos, excluindo-se por exemplo a psicoterapia (CREPOP, 2012). Porém, pouco ainda se define a respeito do que pode ser feito, qual a forma esperada para esse trabalho, técnicas que podem ser utilizadas. Desse modo, a construção do que deve ser o trabalho psicossocial parece estar muito mais baseado no que os profissionais que estão no campo estão fazendo/criando do que em algo que já esteja definido (BATTISTELLI; CRUZ, 2019).

Assim, tendo em vista que a violência intrafamiliar ocorre de diferentes formas e os fatores que a permeiam são complexos, torna-se relevante compreender os significados atribuídos pelos psicólogos ao atendimento psicossocial preconizado a famílias em situação

de violência intrafamiliar nos CREAS, uma vez que, esses profissionais fazem parte da equipe mínima prevista para este serviço (CNAS, 2012). E, dentre outras funções, seu trabalho deve voltar-se para auxiliar as famílias no enfrentamento de tal situação (BRASIL/MDS, 2011), oferecendo o auxílio necessário, a fim de que tenha melhores condições de assumir suas responsabilidades (FERREIRA, 2011). Além disso, deve-se considerar que ações sociais de Estado são fundamentais para o processo de desenvolvimento de um país (FERREIRA, 2011); e, que as ações do Estado são materializadas através da atuação de cada profissional inserido nas políticas públicas (CNAS, 2006).

Nesse sentido, a pesquisa teve por objetivo compreender os significados atribuídos pelos psicólogos ao atendimento psicossocial preconizado a famílias em situação de violência intrafamiliar nos CREAS. Considerando, que a violência intrafamiliar está permeando todos os membros da família, o estudo não faz opção por especificar um determinado tipo de violência, como a conjugal (que ocorre entre o casal), violência de gênero, ou contra crianças e adolescentes. Mais especificamente, procurou-se identificar quais as referências teóricas que têm orientado o trabalho dos psicólogos em situações de violência intrafamiliar, no contexto do CREAS. Também buscou- identificar as ações desempenhadas pelos psicólogos no contexto do CREAS, em situações de violência intrafamiliar. Além de compreender como os profissionais da psicologia percebem sua atuação nestas situações.

Justifica-se a realização do estudo, pois o mesmo, vem ao encontro dos interesses da pesquisadora a partir de sua atuação profissional, questionamentos e reflexões a respeito das possibilidades de condução deste trabalho. Além disso, a violência também aparece como um tema antigo, e, ao mesmo tempo, atual e de grande proporção na sociedade, especialmente pelo grande número de vítimas e pela magnitude dos impactos que produz (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 1993). Espera-se que, por meio dos resultados da pesquisa, seja possível subsidiar a ampliação do conhecimento científico no que se refere ao atendimento psicossocial realizado por psicólogos dos CREAS nas situações de violência intrafamiliar, além de se propor como recurso para reflexão de profissionais de outras áreas.

A pesquisa buscou a articulação entre ensino, teoria e prática de trabalho, demonstrando que a Universidade Federal de Santa Maria, está comprometida em proporcionar uma formação condizente com a realidade de inserção profissional no país. Mostrando-se implicada com a ampliação do conhecimento científico no que diz respeito às políticas públicas brasileiras, neste caso, no SUAS, e acolhedora, na medida em que recebe uma pesquisadora-trabalhadora dessa política pública, demonstrando assim sua responsabilidade social frente às demandas da nação mostrando esperança ao questionamento

de qual seria o lugar da academia, em especial a pública, no cenário de crise, indagação proposta por Battistelli e Cruz (2019).



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS)

Para compreender a Assistência Social e as Políticas Públicas nesse setor, é importante considerar alguns aspectos históricos. Promulgada em 1988, a Constituição da República Federativa do Brasil (CF) foi uma referência significativa na história da Assistência Social no Brasil, pois ela que estabeleceu, em seu Art. 194, o Sistema de Seguridade Social, composto pelo tripé: Saúde, Previdência e Assistência Social. Fixou ainda que compete ao poder público organizá-lo de acordo com objetivos definidos. Ademais, os Art. 203 e 204 instituíram um sistema de proteção social, alicerçando direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal, reconhecendo a Assistência Social como política pública de direitos não contributiva (BRASIL, 1988). Em 1993, esses artigos foram ratificados e regulamentados pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), Lei nº 8.742 que passou a estabelecer normas e critérios para a organização da Política de Assistência Social (PAS), assegurando a prioridade da responsabilidade do Estado na sua gestão, financiamento e execução (BRASIL/MDS, 2009b).

Posteriormente, no ano de 2004, foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), MDS e Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a qual expressou a materialidade das diretrizes da LOAS, estando ancorada também na CF (BRASIL/MS, 2005). A PNAS reorganizou projetos, programas, serviços e benefícios de Assistência Social, com estrutura descentralizada, participativa e articulada com as políticas públicas setoriais. Também, demarcou as particularidades e especificidades, campo de ação, objetivos, usuários e formas de operacionalização da Assistência Social, como política pública de proteção social (BRASIL/MDS, 2011).

Visando a implementação e consolidação do SUAS, foi aprovada, em 2005, pela Resolução nº 130 do CNAS a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS). Baseada na PNAS, a NOB/SUAS regulou a organização do SUAS em âmbito nacional (BRASIL/MDS, 2011). Por fim, em 2011 foi sancionada a Lei nº 12.435 que altera e complementa a Lei nº 8.742 (LOAS), assegurando a institucionalidade do SUAS no país e garantindo avanços, dentre eles o cofinanciamento federal operacionalizado por meio de transferência automática e o aprimoramento da gestão, serviços, programas e projetos de Assistência Social (BRASIL, 2011).

Após esse processo de implementação do SUAS, a partir de sua consolidação destacam-se alguns termos importantes: Família, Matricialidade Sociofamiliar, Territorialização das Ações, Vulnerabilidade e Risco Social e Pessoal. Esses termos são descritos pelo caderno “Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)” (BRASIL/MDS, 2009a) e serão sintetizados a seguir.

O termo, “família”, pode ser compreendido de diversas formas em diferentes contextos, porém no SUAS, entende-se que é um conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica (BRASIL/MDS, 2005).

A “matricialidade sociofamiliar”, assim como a “territorialização das ações” são eixos estruturantes do SUAS. O primeiro refere-se à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da PAS. Já a “territorialização das ações” remete a centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como seu enfrentamento. (BRASIL/MDS, 2009a).

O termo “vulnerabilidade” reporta-se a situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivenciem contexto de pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso a serviços públicos) e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras. E, finalmente, o termo “risco social e pessoal” estaria relacionado a probabilidade de um evento acontecer no percurso da vida de um indivíduo e/ou grupo, podendo, portanto atingir qualquer cidadão(ã). Contudo, reconhece-se que as situações de vulnerabilidades sociais podem potencializar riscos pessoais e sociais, devido às dificuldades de reunir condições para preveni-los ou enfrentá-los (BRASIL/MDS, 2009a).

Definidos esses elementos, expõe-se ainda, que o SUAS parte da premissa de que só há o desenvolvimento de um país se o crescimento econômico for somado à proteção social, a partir de ações do Estado. Além disso, propõe que as situações devem ser compreendidas em um contexto sócio histórico, econômico, político e cultural, composto por diversidades e desigualdades, as quais têm marcado a sociedade brasileira. Dessa forma, a organização dos serviços do SUAS se dá por nível de proteção. A Proteção Social Básica (PSB), onde o CRAS tem a principal atuação, deve trabalhar com a população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, com precário acesso aos serviços públicos e/ou

fragilização dos vínculos afetivos, tendo como principais atribuições o fortalecimento dos vínculos e a defesa e promoção do direito à convivência familiar e comunitária (BRASIL/MDS, 2009a).

Há situações porém, que extrapolam a função da PSB, quando indivíduos ou famílias tiveram seus direitos violados, encontram-se em situação de risco social e pessoal com perda de vínculos afetivos, sendo necessário o atendimento especializado, o qual será oferecido pela Proteção Social Especial (PSE), o segundo nível de proteção social do SUAS. A PSE tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições, e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos (BRASIL/MDS, 2011). Este nível de proteção subdivide-se ainda em média complexidade e alta complexidade. A PSE de Média Complexidade (PSE/MC) é coordenada e articulada nos CREAS, que devem ofertar orientação e apoio especializados e continuados a indivíduos e famílias com direitos violados, direcionando o foco das ações para a família, buscando potencializar e fortalecer sua função protetiva (BRASIL/MDS, 2009b). Ao passo que, a PSE de Alta Complexidade (PSE/AC) oferta serviços especializados, em diferentes modalidades e equipamentos, destinados a indivíduos e/ou famílias com vínculos familiares e/ou comunitários rompidos ou fragilizados. Para a sua oferta, deve-se assegurar proteção integral aos sujeitos atendidos (CNAS, 2009).

## 2.2 A VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR E A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NESSE CONTEXTO

A temática da violência é historicamente conhecida na sociedade mundial, tratando-se de um complexo e dinâmico fenômeno biopsicossocial, tendo como espaço de criação e desenvolvimento a vida em sociedade (MINAYO, 1994). O conceito de violência, adotado na Portaria MS/GM n. 737 de 15/05/01 praticamente coincide com o da Organização Mundial de Saúde, sendo este: violência “consiste em ações humanas individuais, de grupos, de classes, de nações que ocasionam a morte de seres humanos ou afetam sua integridade e saúde física, moral, mental ou espiritual” (BRASIL/MS, 2001).

Nesse seguimento, quando se refere a relações de abuso praticadas no contexto privado da família, contra qualquer um de seus membros, tem-se uma situação de violência chamada intrafamiliar, conforme o Caderno da Atenção Básica nº 8 (BRASIL/MS, 2001). Observa-se ainda, que a violência na família é um fenômeno complexo, multifacetado e transversal, afetando vários membros da mesma à medida que inclui em suas vivências todos

que convivem na mesma casa, sendo que seu efeito devastador dependerá do papel que cada membro ocupa na estrutura familiar e poderá acontecer em diferentes vertentes da vida de cada um, quer social, econômica, psicológica e até amorosa (SANTOS et al., 2013). Conforme o Ministério da Saúde, “a prevalência significativa da violência intrafamiliar constitui sério problema de saúde, grave obstáculo para o desenvolvimento social e econômico e uma flagrante violação aos direitos humanos” (BRASIL/MS, 2001, p. 10).

Ainda, quando se trata de violência física intrafamiliar contra crianças, as relações do agressor com os filhos vítimas se caracteriza por uma díade sujeito-objeto: os filhos devem satisfazer as necessidades dos pais, pesando sobre eles uma expectativa de desempenho superior às suas capacidades, sendo vistos muitas vezes como os causadores dos problemas (GUERRA, 2001). Além disso, estar inserido em um ambiente familiar no qual, constantemente, os pais são agressivos entre si, ou mesmo com os filhos, pode favorecer uma concepção naturalizada da violência.

Entende-se portanto, que quando ocorre de forma constante no ambiente familiar, a violência adquire caráter transgeracional, uma vez que é apreendida, através dos legados, crenças, mitos e segredos, pelos seus membros e repetida em suas novas formações familiares, pois a criação em um ambiente permeado pela violência tornará o sujeito mais agressivo em relação às pessoas em posição de autoridade, e aos seus pares por não terem adquirido habilidades sociais adequadas (SANTOS et al., 2013). Sabe-se ainda, que a violência intrafamiliar assume diversas formas e atinge todas as classes sociais (DESLANDES; BARCINSKI, 2010).

Nesse sentido, a fim de viabilizar o trabalho de suporte a famílias que vivenciam violência intrafamiliar, tendo o objetivo de fortalece-las para que consigam fazer um enfrentamento da situação, torna-se necessário dar visibilidade ao fenômeno da violência. O que cresce à medida que foi se desenvolvendo um processo que torna a notificação de violências uma ação relevante, em especial através das Portarias nº 104 de 2011 (que as padroniza e estabelece a obrigatoriedade de notificação aos profissionais da saúde) e nº 1.271 de 2014 (que estabelece a periodicidade das notificações), ampliando assim o número de registros ano após ano (CEZAR; ARPINI; GOETZ, 2017). Porém, apesar do crescente aumento das notificações de violência, estas ainda são um desafio no Brasil (ASSIS et al., 2012).

Soma-se ainda, para as subnotificações o silêncio e a resistência de um grande número de vítimas, de violência intrafamiliar, que faz com que estas não denunciem as agressões sofridas por possuírem uma ligação afetiva com os agressores. Marinheiro; Vieira e Souza

(2006) mencionam que a invisibilidade da violência de gênero no âmbito familiar decorre da ideia social de que a violência entre parceiros íntimos é um problema privado que só pode ser resolvido entre os envolvidos, sendo que isto até recentemente era corroborado pelas normas e leis da sociedade, as quais permitiam ou não puniam a violência de gênero. Schraiber et al. (2003) acrescentam ainda que em seus estudos identificaram que algumas mulheres, mesmo tendo relatado situações de violência doméstica, não a nomeiam como tal, evidenciando assim que a naturalização da violência também tem importância na subnotificação das agressões e abusos que ocorrem no ambiente privado.

Assim, torna-se relevante o desenvolvimento de trabalhos com tais famílias, posto que a omissão nesses casos implica na perpetuação dos ciclos de violência. Esse trabalho é primordial pois, ao considerar-se que sujeitos que vivenciaram violência no âmbito familiar (seja como vítima ou testemunha), quando adultos, quase sempre, haverão de reproduzi-la, pois a preservam em seu arquivo inconsciente, alimentando assim um círculo vicioso e interminável (LEAL, 2001). Nesse sentido, a PNAS define que os serviços de PSE/MC, dentre os quais o CREAS faz parte, são responsáveis por atender famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos, incluindo assim, situações de violência intrafamiliar. Ainda, tendo em vista as fortes pressões sociais que os processos de exclusão sociocultural geram sobre as famílias brasileiras, acentuando suas fragilidades e contradições, foi que a gestão da PNAS estabeleceu como uma de suas bases organizacionais a matricialidade sociofamiliar (BRASIL/MDS, 2005). Nesta perspectiva Miotto (2010) debate sobre as dificuldades em se considerar a família como referência para as Políticas Públicas, destacando o desafio de abarcar toda a diversidade de formas familiares existentes, sem privilegiar uma em detrimento da outra. Assim, é fundamental superar o conceito de modelo único ou ideal para famílias e compreendê-las não pelo arranjo, mas sim por suas funções básicas: “prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado” (BRASIL/MDS, 2005, p. 35).

Refletindo-se sobre as composições familiares, que se apresentam de forma plural podemos considerar as reflexões propostas por Kehl em relação a família tentacular, a qual compreende as novas composições oriundas das separações de casais e novas uniões efetuadas, onde os laços conjugais não escondem mais a base erótica, sendo assim, tornam-se mais instáveis, além disso, os filhos deixaram de ser a finalidade, os irmãos não consanguíneos convivem com “padrastos” ou “madrastas” formando vínculos profundos com

peças que não fazem parte do núcleo original de suas vidas (KEHL, 2003). Schenker e Cavalcante (2013) a definem como uma unidade social constituída de indivíduos que compartilham circunstâncias afetivas, sociais, econômicas, culturais e históricas, sendo que podem ser formadas por vínculos consanguíneos, de aliança (casamento, co-habitação), ou de convivência. Outras famílias organizam-se em rede, incluindo a participação de outros parentes e de pessoas da comunidade no convívio e em prol da sobrevivência, tendo como foco o sistema de obrigações, e não de parentesco. Os múltiplos arranjos podem tornar-se mais vulneráveis quando se deparam com pressões sociais como o desemprego, precarização do trabalho e outros fatores socioeconômicos que geram instabilidades de trabalho, domicílio, da rede de relações sociais primárias, etc (GUEIROS, 2010). Assim, algumas famílias terão dificuldades em cumprir com suas funções básicas, o que pode fragilizar a identidade do grupo familiar tornando-o mais vulnerável em seus vínculos. Assim, as famílias precisam ser compreendidas a partir dessa pressão e necessidade de sobrevivência, assim como o seu contexto cultural (SILVA et al., 2012). Isto posto, cabe aos profissionais da assistência social, procurar inserir essas famílias nas redes sociais secundárias (organizações do poder público e da sociedade civil), buscando a sua proteção e fomentando processos emancipatórios (GUEIROS, 2010). Necessário ainda que constantemente se possa refletir acerca das ações realizadas, buscando monitorar e avaliar se os objetivos estão sendo alcançados, e redefinir estratégias quando for o caso (BRASIL/MDS, 2011; CREPOP, 2012; GUEIROS, 2010).

### 2.3 A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Importante considerar, como referido anteriormente, que está previsto na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS) a inserção do profissional da área da psicologia nas equipes mínimas dos CREAS (CNAS, 2006), tornando-se de grande relevância a atuação desse profissional e sua compreensão sobre as demandas de violência intrafamiliar que lhe são apresentadas. Em vista disso, faz-se necessária uma breve reflexão a respeito da inserção da psicologia no âmbito da assistência, a qual ocorre antes mesmo de esta estar constituída como política pública.

No período que antecedeu ao estabelecimento da política o psicólogo era chamado a contribuir com suas avaliações a fim de responder a questões mais normativas, acabando por, muitas vezes, legitimar a exclusão social, isso acontecia devido a compreensão de que as questões sociais seriam produto de ações e escolhas individuais, podendo da mesma forma ter sua solução encontrada no indivíduo. Dessa forma, a inserção da psicologia nas políticas

sociais acabou por associar-se a práticas de regulação e controle, estabelecendo padrões de normalidade e anormalidade (SCISLESKI; GONÇALVES; CRUZ, 2015). Assim, a psicologia lançou suas bases no campo da Assistência Social, porém, a partir do seu estabelecimento como política pública, as profissões envolvidas no trabalho são convocadas a desenvolver um trabalho diferenciado, que busque a inclusão, emancipação e proteção dos cidadãos. Fazendo-se necessária uma mudança de paradigma.

O psicólogo inserido nas diversas políticas públicas é chamado a desenvolver um trabalho psicossocial. A solicitação a esta atuação diferenciada tem por objetivo inserir os profissionais em um paradigma distinto, saindo do modelo biomédico em direção ao biopsicossocial o qual busca olhar o sujeito na sua integralidade, considerando ainda o seu contexto histórico e social. Todavia, apesar do atendimento psicossocial já estar previsto na legislação há algumas décadas, a exemplo do Estatuto da Criança e do Adolescente que o preconizou em 1990, este ainda está sendo construído na prática dos profissionais envolvidos com a temática e também na atuação em rede (FARAJ, 2014). Assim, este aspecto, em um recorte, será objeto deste estudo.

Nos casos atendidos nos CREAS, considerando a demanda de violação de direitos, riscos e vulnerabilidade, se faz necessário um trabalho mais articulado da psicologia com outras profissões e serviços, exige ainda, atenção especializada e individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado (BRASIL/MDS, 2005). O Conselho Federal de Psicologia (CFP) define as Referências Técnicas para atuação dos psicólogos nos CREAS, orientando que neste serviço se realize o atendimento psicossocial buscando compreender o sofrimento dos sujeitos e suas famílias, tendo como objetivo a promoção de mudança, autonomia e superação. Todavia o profissional deve reconhecer a história de vida do sujeito, imersa em um contexto social, cultural e com uma rede que acessa e/ou conta, sem uma perspectiva individualizante (onde somente o indivíduo seria responsável por sua condição social). Como estratégias para provocar reflexões e novos pertencimentos sociais são sugeridas a realização de grupos psicossociais, a inclusão em novas sociabilidades, o retorno à escola, o apoio financeiro ou material e o acolhimento. E, para a construção de novas propostas de trabalho são necessárias habilidades de diferentes áreas, onde devem ser consideradas também, as características do território, exigindo-se ainda frequência e sistematização dos atendimentos, utilizando-se de diferentes metodologias e instrumentais, que exigem a criatividade do profissional (CREPOP, 2012).

A psicologia como profissão foi regulamentada no Brasil em 1962, pela Lei 4.119 (BRASIL, 1962). Essa mesma Lei dispõe a respeito da formação desse profissional, a partir

do que, iniciou-se a criação dos cursos de Graduação em Psicologia vinculados às faculdades de Filosofia. Neste momento, a Psicologia utilizava-se, principalmente de testes e avaliações psicológicas, tendo como base o modelo biologicista (GUARESCHI et al., 2009). A partir de 1988, com a promulgação da CF, no Brasil, ocorrem reformas no sistema educacional e de saúde, a partir do que, surge o Sistema Único de Saúde (SUS) como política pública disponível a todos os cidadãos, e não somente aos trabalhadores. Passando a atuar nos níveis de promoção, proteção e recuperação em saúde. A psicologia, preparando-se para atuar nessa política, passa a integrar as disciplinas da Saúde, além das Ciências Humanas. E, em 2004, para adequar os cursos de psicologia às novas necessidades dessa política, as Diretrizes Curriculares Nacionais são aprovadas, inserindo novas perspectivas teóricas e metodológicas na produção de conhecimento, considerando os princípios do SUS (GUARESCHI et al., 2009). Sendo que, posteriormente alguns desses princípios - universalidade, integralidade e equidade - são também transpostos para o SUAS (CREPOP, 2012).

Entretanto, apesar dos ajustes nas diretrizes curriculares nacionais, o modelo biomédico ainda contribui, para a forte representação que tem a psicologia no seu fazer clínico tradicional, motivando tendências mercadológicas. Essas tendências, de acordo com Macedo et al. (2017), têm se mostrado mais relevantes no estabelecimento dos currículos dos cursos de Graduação em Psicologia em contraponto ao contexto brasileiro, onde a tendência de inserção profissional está se voltando ao âmbito das políticas sociais, principalmente na Saúde e Assistência Social. Neste sentido, destaca-se a iniciativa do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que, buscando promover a qualificação da atuação de psicólogos que trabalham em políticas públicas, criou em 2006 o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP), cujo objetivo é consolidar a produção de referências para estes profissionais, tendo por principal atividade a elaboração de documentos técnicos que buscam nortear a reflexão sobre a prática profissional dos psicólogos (CFP, 2018). Em um destes documentos, expõe a necessidade de um trabalho interdisciplinar, intersetorial e interinstitucional por parte do psicólogo que atue nas políticas públicas. Sendo necessário um profissional que trabalhe de forma multiprofissional, a fim de contribuir com a articulação dos diversos serviços (CREPOP, 2012).

A herança do positivismo traz repercussões sobre a psicologia e em suas pesquisas sobre violência que se desenvolvem a partir desse paradigma, que está ligado ao modelo hegemônico, o biomédico. Tais estudos acabam traçando perfis, encontrando possibilidades que acabam sendo propagadas e em seguida universalizadas como única verdade (ALBUQUERQUE, 2012). Porém, faz-se necessária a reflexão: Será que sendo consideradas

as diferentes subjetividades e singularidades de cada sujeito seria possível aplicar um conhecimento sem antes compreender a realidade que se apresenta em determinado momento? Nesse sentido, nos últimos anos há uma tendência da literatura, resoluções e orientações técnicas para as políticas públicas brasileiras onde se tem priorizado o modelo biopsicossocial, o qual considera questões emocionais e sociais juntamente com as biológicas na compreensão de saúde, buscando desenvolver estratégias para essas políticas que levem em conta tais aspectos (BRASIL/MDS, 2005, 2009b, 2011; BRASIL/MS, 2001; CNAS, 2012; CREPOP, 2012; MIOTO, 2010). Ao desenvolver um trabalho que considere o contexto, a história e subjetividade das pessoas torna-se difícil afirmar o que é normal ou anormal, em contrapartida se abre uma ampla visão a partir da qual pode ser compreendida, e, a partir daí se desenvolver estratégias, as quais tem maiores possibilidades de tornarem-se efetivas, pois serão menos normativas e dessa forma, tenderão a equilibrar melhor a balança entre os direitos a proteção e a privacidade.

Nesse sentido, é necessário superar a abordagem tecnicista, onde cada profissão é independente em sua atuação e desenvolver percepções que se integram e complementam, potencializando a ação. O atendimento psicossocial apresenta-se como uma proposta em construção que se compromete em levantar competências e estabelecer responsabilidades de forma compartilhada viabilizando a soma de saberes e o estabelecimento de novas e diferentes estratégias de intervenção (CREPOP, 2012). Dessa forma, um dos desafios deste estudo é buscar contribuir para a construção do entendimento desse atendimento. Para isso, pode-se refletir sobre a relevância do paradigma da complexidade nos atendimentos psicossociais, uma vez que este olhar possibilita considerar que os fenômenos possuem uma multiplicidade de conexões que abarcam diferentes disciplinas (ALEKSANDROWICZ, 2002).



### 3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Para demonstrar a trajetória metodológica, criou-se o quadro a seguir, detalhando-se nos tópicos subsequentes os itens necessários.

QUADRO 2 – Quadro representativo da trajetória metodológica.

<b>OBJETIVO GERAL</b>	
Compreender os significados atribuídos pelos psicólogos ao atendimento psicossocial preconizado a famílias em situação de violência intrafamiliar nos CREAS	
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
* Identificar quais as referências teóricas que têm orientado o trabalho dos psicólogos em situações de violência intrafamiliar, no contexto do CREAS.	* Identificar as ações desempenhadas pelo psicólogo no contexto do CREAS, em situações de violência intrafamiliar.
* Compreender como o profissional da psicologia percebe a sua atuação nas situações de violência intrafamiliar.	
<b>DELINEAMENTO</b>	
Caráter: Qualitativo Perspectiva Epistemológica: Paradigma da Complexidade	
<b>CONTEXTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Unidades de CREAS do interior do estado do RS	Psicólogos que atuem nos CREAS
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ANÁLISE</b>
Entrevista semiestruturada, com aproximadamente 1h de duração	Análise qualitativa do material, proposta por Minayo

#### 3.1 DELINEAMENTO

Para alcançar os objetivos propostos nessa dissertação de mestrado, realizou-se estudo de caráter qualitativo, investigando-se aspectos da realidade que não podem ser quantificados. Tal método propicia, ainda, a compreensão da lógica interna dos grupos, à medida em que possibilita o estudo da história, das relações, das representações, crenças, percepções, das opiniões, além das interpretações dos sujeitos acerca do tema investigado (GIL, 2002; MINAYO, 2001, 2014).

Partindo do pressuposto de que a temática da violência é multifacetada e influenciada por diversos aspectos, a psicologia na Assistência Social é chamada a construir um trabalho interdisciplinar baseado na interação e complementaridade das disciplinas que possam buscar

conhecimentos novos e mais abrangentes, face à realidade social (CREPOP, 2012). Portanto, o estudo utilizou como perspectiva epistemológica o Paradigma da Complexidade uma vez que este preconiza o senso do caráter multidimensional de toda a realidade (MORIN, 2011).

Compreende-se que o trabalho psicossocial do psicólogo no contexto de violência responde a uma questão histórica e social da profissão, sendo perpassado por aspectos pessoais do profissional envolvido. Além disso, estará conectado com diferentes áreas do saber e diferentes setores, quais sejam, Assistência Social, Judiciário, Delegacia de Polícia, Saúde, Educação, além da comunidade como um todo. Nesse sentido, fez-se necessário considerar que o fenômeno estudado não se esgota a partir de um único ponto de vista, mas solicita um olhar através e além das disciplinas envolvidas. Dessa forma, lançamos mão da transdisciplinaridade, presente no Paradigma da Complexidade, a qual “não procura o domínio sobre as várias outras disciplinas, mas a abertura de todas elas àquilo que as atravessa e as ultrapassa” (FREITAS; MORIN; NICOLESCU, 1994, p. 2).

### 3.2 CONTEXTO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada em unidades de CREAS, os quais fazem parte da PSE/MC do SUAS. Sua abrangência pode ser tanto local (municipal ou Distrito Federal) quanto regional, abrangendo, neste caso, um conjunto de municípios (CNAS, 2009). Os CREAS devem ofertar serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos, incluindo-se a iminência ou ocorrência de violência intrafamiliar. A oferta do trabalho destes centros deve ter como foco a família, considerando a matricialidade sociofamiliar e a integralidade da família. Além disso, seu trabalho deve ter como objetivo o fortalecimento de recursos para a superação da situação apresentada (BRASIL/MDS, 2005, 2011).

Estes centros são unidades públicas estatais cuja equipe de profissionais deve ser formada por servidores efetivos, conforme prevê a NOB-RH/SUAS, a qual estipula a relação de profissionais que devem compô-las, sendo eles: coordenador, assistente social, psicólogo, advogado, profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) e auxiliar administrativo (CNAS, 2006). O número de servidores variará de acordo com o porte do município (CNAS, 2006). Assim, escolheu-se para integrar o estudo os profissionais psicólogos por estes comporem as equipes mínimas desses centros e, pelo trabalho nesta política ainda estar em construção para estes profissionais.

Em 2018, existiam 119 unidades de CREAS no estado do Rio Grande do Sul, presentes em 117 municípios do estado, de acordo com a listagem disponibilizada pela Secretaria de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos do Rio Grande do Sul (RIO GRANDE DO SUL, 2018). Dessa forma, para integrar o estudo, utilizou-se esta listagem, sendo que a amostra foi selecionada de forma proposital, considerando-se o contexto de trabalho da pesquisadora. Nesta modalidade de amostragem o pesquisador define de forma deliberada quem serão os sujeitos que comporão o estudo, considerando que estes trarão informações substanciais sobre o assunto em questão (TURATO, 2003). Então como critérios, inicialmente, foi verificada a listagem dos CREAS mencionada e estabelecida a distância de cada um dos municípios com relação ao município no qual a pesquisadora atua, selecionados então, os municípios distantes até 200km e iniciados os contatos com as Secretarias. Foram contatados 10 municípios, destes, 7 autorizaram o contato com os profissionais para realizarmos a pesquisa. O município no qual a pesquisadora atua, foi excluído.

### 3.3 PARTICIPANTES

A fim de definir os participantes do estudo, realizou-se contato telefônico com os 14 psicólogos que atuam nos CREAS dos 7 municípios que autorizaram a pesquisa. Destes, 12 profissionais aceitaram participar do estudo, sendo que 3 deles manifestaram o desejo de vivenciar a entrevista mesmo sem atender ao critério inicial de inclusão (tempo de atuação no CREAS superior a um ano). Assim, posteriormente, após a leitura da transcrição das entrevistas, em decorrência do conteúdo relevante dos dados, este critério foi retirado, possibilitando que todos os psicólogos inseridos nos CREAS pesquisados, que disponibilizaram-se a participar, vieram compor o estudo.

O quadro abaixo apresenta os participantes do estudo destacando algumas informações a respeito de cada um deles, cabendo salientar que visando preservar o anonimato dos participantes, optou-se por, no quadro, não atrelar os mesmos nomes fictícios utilizados no decorrer do texto aos participantes, uma vez que através do conjunto das características apresentadas com as falas que serão apresentadas no decorrer do texto, os mesmos poderiam ser identificados.

QUADRO 1 – Informações gerais sobre os participantes.

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>TEMPO DE ATUAÇÃO NO CREAS</b>	<b>VÍNCULO</b>	<b>CARGA HORÁRIA SEMANAL</b>	<b>ANO DE FORMAÇÃO</b>
P1	12 anos	Nomeado	40 H	2006
P2	11 anos	Nomeado	20 H	1998
P3	11 anos	Nomeado	20 H	2004
P4	10 anos	Nomeado	20 H	1997
P5	9 anos	Nomeado	30 H	2003
P6	6 anos	Nomeado	30 H	2009
P7	3 anos	Nomeado	30 H	2012
P8	18 meses	Contrato	40 H	2007
P9	17 meses	Nomeado	40 H	2004
P10	10 meses	Nomeado	40 H	2017
P11	2 meses	Contrato	40 H	2016
P12	1 mês	Contrato	40 H	2016

À respeito da formação, foi questionado aos participantes se conheceram algo sobre políticas públicas, SUAS ou CREAS em sua formação, 5 participantes responderam que não, os outros 7 responderam que conheceram um pouco, tendo 2 deles enfatizado as políticas públicas de saúde e um deles referiu ter tido contato com a PAS durante um estágio. Considerando que 8 dos 12 profissionais concluíram a graduação em psicologia até o ano de 2009, ano em que os CREAS foram criados a partir da tipificação dos serviços socioassistenciais (CNAS, 2009), torna-se compreensível a ausência em sua formação sobre a temática, porém, é pertinente a reflexão a respeito da formação dos outros 4 profissionais, que mesmo sendo mais recente, ainda parece, segundo eles, não ter incluído significativamente o conteúdo da assistência social em sua formação.

No tocante a composição das equipes, nota-se que, apesar de previsto dentro das equipes mínimas o profissional da área da pedagogia e direito (BRASIL, 2011; CNAS, 2016), estes foram pouco mencionados. Sendo que somente uma das equipes conta com ambos os profissionais. Em outra equipe a pedagoga é mencionada, acumulando a função de coordenadora do serviço. E, com relação a assessoria jurídica, apesar de ser mencionada, por todos os participantes, a constante interação com os profissionais da área do direito (ministério público, judiciário, delegacia), somente mais uma equipe, além da mencionada, conta com profissional da área.

Os psicólogos e psicólogas foram questionados ainda a respeito da forma como ingressaram no serviço público, se o concurso público, considerando que 9 deles são

concurados, foi específico para alguma política pública. Destes, quatro informam que o concurso foi inespecífico, três realizaram concurso para política pública de saúde, um para educação, e, somente um deles referiu ter realizado concurso especificamente para a secretaria de desenvolvimento social. Demonstrando assim, que muitos profissionais iniciam o trabalho na Assistência Social não como uma escolha, mas como uma possibilidade de trabalho (BATTISTELLI; CRUZ, 2019).

Porém, apesar da fragilidade da formação acadêmica para a política pública de Assistência Social, assim como para a forma como são compostas as equipes nos municípios. É notável que, há empenho da gestão dos municípios, onde a pesquisa foi realizada, em incluir os psicólogos na PAS, corroborando que é crescente a inserção da psicologia nessa política. Além do mais, ressalta-se que, dos 7 municípios estudados somente 2 deles mantêm psicólogos contratados. Os demais, todos têm em seu quadro de funcionários psicólogos efetivos, mostrando assim uma tendência para a valorização dos profissionais e da própria PAS. Mostrando assim uma diferença com relação à média nacional das equipes destes centros, indicada pelo CensoSUAS do CREAS de 2018 que revela que somente 42% dos seus trabalhadores são estatutários (BRASIL/MINISÉRIO DA CIDADANIA, 2019). Além de estudos, que mencionam a terceirização dessas equipes como uma fragilidade que contrasta com os ganhos da PAS (PEREIRA; FROTA, 2017). Assim, ter servidores efetivos, contribui para o que é fundamental nesta política, que são os vínculos (BATTISTELLI; CRUZ, 2019). Neste caso, para as relações de trabalho, que viabilizam a construção da política, além de proporcionar o necessário acolhimento dos usuários.

### 3.4 INSTRUMENTO

Para a realização da pesquisa, utilizou-se a técnica de entrevista semiestruturada, a qual possibilita uma troca dinâmica entre o entrevistador e o entrevistado, promovendo a coleta de informações baseada no livre discurso deste (BLEGER, 1998). Conforme Goldenberg (2004), a entrevista é o instrumento mais adequado para a revelação de informações sobre assuntos complexos, além de permitir uma maior profundidade no tema em estudo. Ela possibilita a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação, à medida que busca um entendimento detalhado das crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos (GASKELL, 2002).

Desta forma, foram realizadas entrevistas individuais com os participantes da pesquisa, com duração de aproximadamente uma hora e realizadas no local de trabalho dos

participantes. O roteiro da entrevista (APÊNDICE D) teve como propósito atender aos objetivos da pesquisa tendo sido separado em quatro blocos com temáticas norteadoras: Identificação do participante, sua formação acadêmica e inserção no CREAS; Compreender a concepção de família e violência intrafamiliar por parte dos profissionais; Compreensão do atendimento psicossocial e o dia-a-dia do trabalho; e Articulação com a rede, outras políticas ou serviços. As entrevistas foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas na íntegra.

No que tange ao número de participantes, este foi definido a partir do critério de saturação, por meio do qual a inclusão de novos participantes pode ser interrompida quando, do ponto de vista do pesquisador, os dados obtidos começam a se mostrar redundantes, sem oferecer contribuições expressivas ao aprofundamento da reflexão teórica sobre os dados (FONTANELLA; RICAS; TURATO, 2008). Assim, para este estudo foi previsto, inicialmente, dez participantes e, posteriormente, a partir das entrevistas realizadas, optou-se pela inclusão de mais dois, totalizando doze participantes.

### 3.5 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS

Após serem definidos os municípios a comporem o estudo, buscou-se contato telefônico com as secretarias às quais os CREAS estavam vinculados em cada um desses municípios (considerando que em cada município pode haver variação no nome da secretaria). Foram contatados 10 municípios, aos quais foi explicado o objetivo da pesquisa por telefone e encaminhado por e-mail o resumo do projeto e Termo de Autorização Institucional (APÊNDICE B) com orientações para validação do documento. Posteriormente, novas ligações foram feitas a cada um dos municípios a fim de obter retorno sobre o aceite na participação da pesquisa ou sua recusa e também foram feitas demais ligações solicitadas por cada um dos municípios com o objetivo de esclarecer o trabalho. Após estes contatos, 7 municípios retornaram os e-mails autorizando a pesquisa e informaram o número de psicólogos vinculados ao CREAS em seu município. Três municípios não retornaram, apesar dos contatos feitos, desta forma, entendeu-se que não desejavam participar do estudo.

Posteriormente, com as autorizações institucionais, o projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria, via Plataforma Brasil e aprovado sob o número CAEE: 10773219.0.0000.5346. Após à aprovação do Comitê de Ética, a pesquisadora fez ligações telefônicas aos CREAS dos municípios que autorizaram a pesquisa, buscou-se conversar por telefone com cada um dos profissionais, porém em algumas situações não foi possível o contato direto, sendo este feito com o

coordenador do serviço que realizou o agendamento. Alguns dos profissionais com quem se conversou haviam sido informados sobre a pesquisa por gestores, outros não tinham conhecimento desta, assim, houve a oportunidade de falar sobre os objetivos do estudo e novamente encaminhar um resumo do projeto e a autorização já concedida pelo município para conhecimento. Somente um dos colegas optou por não realizar o agendamento de conversa pessoal com a pesquisadora em decorrência da falta de disponibilidade de tempo.

Foi realizada conversa explicativa a respeito da pesquisa e de seus objetivos, oportunizado aos profissionais o esclarecimento de dúvidas sobre o estudo a fim de que pudessem optar pela participação, visto que a autorização institucional não significa o consentimento do sujeito na participação na pesquisa. A conversa foi realizada com 13 profissionais individualmente, dentre os quais, quatro tinham tempo de atuação inferior a um ano, o que constava no projeto como critério de exclusão para a participação na pesquisa. Porém, três destes profissionais demonstraram à pesquisadora o desejo de realizar a entrevista, mesmo tendo ciência de que as informações poderiam não compor o estudo, foi-lhes, então, oportunizada a participação. Salienta-se que os cuidados éticos foram tomados da mesma forma que com os colegas que atendiam aos critérios. Posteriormente, no momento de análise dos dados, optou-se por retirar o critério de exclusão com relação ao tempo de atuação no CREAS, de forma que todas as entrevistas realizadas passaram a compor o estudo, incluindo as entrevistas dos 3 profissionais com menos de um ano de atuação.

Assim, dos 13 profissionais com os quais inicialmente se conversou, 12 aceitaram participar do estudo, sendo que, optaram por fazer a entrevista em seguida à conversa realizada. Foi feita a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE C) e solicitada a assinatura em duas vias, sendo que uma permaneceu com o participante e a outra com a pesquisadora. Os participantes foram informados de que a entrevista seria gravada e que seu anonimato seria mantido. As entrevistas tiveram duração aproximada de uma hora, conforme previsto inicialmente. A pesquisadora comprometeu-se em, após a análise dos dados e a finalização do estudo, realizar contato com os participantes para decidir a melhor maneira de fazer a devolução dos resultados.

Após a entrevista, a pesquisadora colocou-se à disposição de cada colega para dialogar a respeito de sua própria formação e prática profissional. Em alguns municípios, foi apresentada a estrutura física do serviço, apresentação da equipe, feitas sugestões a respeito da devolução dos dados aos participantes, compartilhadas práticas exitosas ou não tanto na vida profissional da pesquisadora quanto com os entrevistados. Estes momentos foram enriquecedores como experiência de pesquisa e interação com os colegas, pois na maior parte

dos municípios a conversa se prolongou, demonstrando interesse em compartilhar. Percebe-se ainda que um número significativo de profissionais conta com dúvidas semelhantes às que originaram à pesquisa, demonstrando que um problema de vivência tornou-se em um problema de pesquisa, cujo resultado poderá tornar possível apontar alguns caminhos para esses questionamentos.

A fim de diminuir as interferências nos dados coletados nas entrevistas, tomou-se o cuidado de proporcionar este momento de compartilhar após a sua realização. Porém, ainda assim, essa temática surge ao final de uma das entrevistas, momento em que um dos participantes expõe: *“falta talvez até um olhar externo sabe, né... pra... às vezes modificar um pouco as coisas né... E até às vezes a presença de alguém assim, como tu mesmo, que venha pra gente resgatar algumas coisas acho que é interessante pra... pra poder de repente né... ahm, reanimar algumas coisas né...”*. (JAIRO).

### 3.6 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS

A análise qualitativa do material foi realizada a partir da proposta de Minayo, que consiste em “tornar possível a objetivação de um tipo de conhecimento que tem como matéria prima opiniões, crenças, valores, representações, relações e ações humanas e sociais sob a perspectiva dos atores em intersubjetividade” (MINAYO, 2012, p. 626). Assim, não foram definidas categorias a priori. Mas, após a transcrição das doze entrevistas, houve um investimento na sua compreensão, tendo sido realizada, pela pesquisadora, leitura atenta, reiterada e questionadora dos dados, destacando para a análise e discussão, ideias centrais que se relacionavam com a temática da pesquisa. Em separado, a professora orientadora também fez a leitura das entrevistas e expôs suas impressões, a fim de enriquecer a observação do material.

Inicialmente, pensou-se em organizar o material em dois subconjuntos: municípios que têm mais de um psicólogo na equipe do CREAS e municípios com somente um profissional na equipe. Isso porque acreditou-se que poderiam haver diferenças nas respostas de profissionais que têm a possibilidade de compartilhar ideias e discutir casos com outro colega da mesma área na equipe do que as respostas de profissionais que não possuem outro colega psicólogo em seu grupo de trabalho. Porém, durante a realização das entrevistas, já se percebeu que tal característica não mostrou-se significativa, uma vez que ter um colega com a mesma profissão não significa haver boa comunicação entre eles, evidenciando-se, assim, que o aspecto relevante seria a existência de uma boa relação entre a equipe profissional, esta

informação porém não é abordada de forma clara com os profissionais, tendo sido explanada brevemente durante algumas entrevistas e de forma mais explícita ao final das entrevistas em conversa informal com a pesquisadora. Posteriormente, durante as análises se confirmou não haver relevância nos subconjuntos como definidos anteriormente, optando-se por analisar todo o conjunto de entrevistas sem subconjuntos.

Assim, após a leitura atenta e reflexiva do material, este foi classificado em subconjuntos ou “gavetas” separados por assuntos. Posteriormente, o material das gavetas foi lido e organizado em tópicos que foram destacados pela análise do material, especialmente por meio da reiteração, sendo que a classificação dos dados buscou privilegiar o sentido do material de campo, buscando o significado que os entrevistados expressaram. A partir da compreensão do sentido do que foi relatado, foi desenvolvida a interpretação de segunda ordem, em que as categorias empíricas ou unidades de sentido resultantes do processo anterior foram lidas em separado, sendo que a cada uma delas se dedicou leitura e discussão de referências teóricas. Finalmente, foi produzido o texto, buscando que fosse fiel aos achados do campo, contextualizado e acessível. E, com o objetivos de salvaguardar a fidedignidade no texto, procurou-se descrever detalhadamente a teoria, método e técnicas utilizados, assim como as ações e observações no campo.

### 3.7 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

O presente estudo esteve alicerçado nos preceitos que regem a ética em pesquisas envolvendo seres humanos, conforme a Resolução nº 510 do Conselho Nacional de Saúde (CNS, 2016), considerando os princípios éticos da autonomia, não maleficência, beneficência, justiça e equidade. Foi assinado pela equipe de pesquisa o Termo de Confidencialidade, no qual consta que os dados serão utilizados única e exclusivamente para fins de estudo e serão divulgadas de forma anônima, sem identificar os participantes. A partir da inserção do projeto na Plataforma Brasil, o mesmo foi submetido ao Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria, e aprovado sob o CAAE 10773219.0.0000.5346

Buscou-se proporcionar espaço onde os participantes da pesquisa pudessem expressar seus anseios ou dúvidas a qualquer momento da pesquisa. Observou-se com cuidado ético o local das entrevistas, para que fosse uma sala fechada no momento do encontro, resguardando o sigilo das informações. Antes da realização das entrevistas, os participantes leram e assinaram o TCLE (APÊNDICE C), documento que expôs os objetivos, os procedimentos, os riscos e os benefícios do estudo. Neste documento, também constava que a participação seria

voluntária e que a permissão em participar poderia ser retirada a qualquer momento. Ainda, ficou assegurado a todos os participantes o sigilo com relação à sua identidade.

Quanto aos benefícios da pesquisa, em curto prazo, foi oferecido no momento da realização das entrevistas um espaço de escuta, onde os participantes poderiam falar sobre suas experiências, assim como um momento de reflexão sobre a atuação profissional. Além disso, após a realização das entrevistas, buscou-se oferecer um momento de compartilhamento de experiências profissionais, dúvidas e anseios aos colegas que assim o desejaram. A médio e longo prazo, os resultados da pesquisa serão compartilhados com a comunidade científica por meio de publicações promovendo reflexões sobre a teoria e a prática profissionais. Após a finalização do estudo, a pesquisadora fará a devolução dos resultados ao local, pactuando com os participantes a melhor maneira de realizá-la.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

### **4.1 ARTIGO 1 – A CONSTRUÇÃO DO ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL NO CREAS: UMA CONTRIBUIÇÃO**

#### **4.1.1 Resumo**

O presente texto tem o propósito de apresentar um recorte da pesquisa intitulada “A percepção de profissionais psicólogos que atuam no CREAS sobre o atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar”. Serão abordadas as referências teóricas, identificadas na pesquisa, que têm orientado o trabalho dos psicólogos, assim como as ações desempenhadas por estes, no contexto do CREAS, em situações de violência intrafamiliar. Para isso foram realizadas entrevistas com 12 psicólogos que trabalham nesses centros, em 7 municípios do interior do Rio Grande do Sul. A análise dos dados demonstra que os psicólogos iniciam seu trabalho no CREAS tendo pouco conhecimento prévio sobre ele ou a Política de Assistência Social, desenvolvendo habilidades e conhecimentos a partir da prática profissional. Apesar disso, percebe-se que os profissionais estão em constante busca por novas práticas, tais como o trabalho em conjunto com outros profissionais, visitas domiciliares, trabalhos com grupos e famílias, contatos com a rede de atendimentos, etc. Porém, ainda parece haver a necessidade de fortalecimento da identidade do psicólogo que atua nesses centros. Nesse sentido, uma articulação das publicações na área com novas referências técnicas, ou ainda a viabilização de encontros entre os profissionais com a finalidade de compartilhar experiências, poderia auxiliar neste fortalecimento, a fim de que, não seja necessário que cada novo psicólogo que entra no CREAS tenha a necessidade de começar tudo para construir sua própria forma de trabalho. Esses esforços poderiam fazer do SUAS uma política mais interessante e desejável para atuação profissional.

**Palavras-chave:** Assistência Social; Política Pública; Psicologia.

#### **4.1.2 Introdução**

O texto que se segue apresenta o relato de uma pesquisa sobre o trabalho dos psicólogos na Proteção Social Especial de Média Complexidade (PSE/MC) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), especificamente em Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) em situações de violência intrafamiliar. O interesse pela temática surge a partir da trajetória profissional da autora nas políticas públicas, especialmente no CREAS. Como trabalhadora do SUAS, a autora deparou-se com a necessidade de uma atuação relativamente diferente da conhecida na graduação, e cotidianamente desafiadora, tanto no que se refere à relação com os usuários, quanto no que diz respeito às interlocuções com outras profissões, serviços e instituições. Assim, por meio de entrevistas com psicólogos, também trabalhadores desses centros, procurou-se identificar quais as referências teóricas que têm orientado o trabalho dos psicólogos em situações de violência intrafamiliar, no contexto

do CREAS, conhecer quais as referências teóricas que têm norteado seu trabalho, bem como identificar as ações desempenhadas por eles, nestas situações. A partir disso, buscou-se refletir sobre as referências teóricas e relacioná-las com a práxis.

A equipe do CREAS deve ser composta, no mínimo, pelos seguintes profissionais: 1 coordenador, 1 assistente social, 1 psicólogo, 1 advogado, 2 profissionais de nível superior ou médio e 1 auxiliar administrativo (FERREIRA, 2011). Assim, como integrantes em todas as equipes de CREAS, os psicólogos são chamados a trabalhar de forma interdisciplinar, dialogando com outras profissões e agregando concepções de sujeito e subjetividade no contexto sócio-histórico (CFP, 2016). Considerando que em 2017 existiam 2577 CREAS no Brasil e 4443 psicólogos atuando nestes centros (BRASIL/MDS, 2018a), compreende-se que estes profissionais têm sido importantes para a política, uma vez que estão em maior número do que o mínimo previsto. Em 2018, houve um aumento no número de CREAS, passando a totalizar 2664 (BRASIL/MINISÉRIO DA CIDADANIA, 2019). De tal modo, buscou-se identificar as ações desempenhadas por esses profissionais.

O trabalho na Assistência Social é organizado a partir dos níveis de proteção social, consistindo o CREAS no serviço público estatal responsável por coordenar e articular o trabalho da PSE/MC (CNAS, 2009, 2012). As ações desempenhadas pelos profissionais nesses centros devem considerar os cinco princípios presentes no SUAS: Equidade, uma estratégia de viabilização do princípio da igualdade, pois considera que os sujeitos têm necessidades diferentes e que, portanto, haverá soluções e esforços diferentes de acordo com o contexto em questão; Integralidade, por meio do qual se reconhecerá o sujeito e família em seu contexto, direcionando um olhar ampliado para o conjunto de suas necessidades, buscando superar a fragmentação da atenção por meio da articulação entre serviços e benefícios e entre níveis de complexidade do SUAS (CFP, 2016); Interdisciplinaridade, que consiste na construção do conhecimento a partir da cooperação e diálogo entre os saberes de diferentes profissões, convergindo para a qualificação da ação junto aos usuários; Intersetorialidade, que busca, por meio do compartilhamento de responsabilidades e ações concretas, de forma integrada e complementar em setores diversos das políticas públicas, superar a fragmentação presente no setor público; e Interinstitucionalidade, que considera a existência de um conjunto de instituições, principalmente dos Poderes Executivo e Judiciário que interagem no processo de garantia de direitos. Assim, a relação entre as instituições deve se basear no reconhecimento das competências e responsabilidades de cada uma e no estabelecimento de fluxos e protocolos entre elas, buscando a completude das coberturas necessárias às situações das famílias e sujeitos que ingressam no SUAS (CFP, 2016).

Além disso, a partir da institucionalização do SUAS, em 2005, passou-se a definir o público-alvo da Assistência Social como “usuário”, com a concepção de “sujeito de direito”, num movimento que busca romper com concepções e práticas de “objeto de caridade” e “objeto de intervenção” (CFP, 2016), como era apresentado em documentos das políticas anteriores ao SUAS. No entanto, até mesmo sobre a denominação “usuário” há alguns pontos de desapareço, no sentido de que o termo poderia remeter à dependência em relação à política ou, ainda, trazer elementos que remetam à culpabilização dos sujeitos por sua condição de usuário, contrariando a noção de busca por direitos. Portanto, um dos pontos fundamentais desse processo é o entendimento, especialmente por parte dos trabalhadores, de que os “usuários” são sujeitos políticos, que estão em busca de políticas públicas efetivas, ainda que isso não esteja expresso naquilo que eles estão buscando, pois, muitas vezes, a simplicidade com que vivem em seu cotidiano, não lhes permite essa percepção de sujeito político, de cidadão de direitos (SILVA, 2016).

O público-alvo dos CREAS são famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos (BRASIL/MDS, 2011). Ressalte-se que é considerada violação ou transgressão dos direitos aquilo que viola a vida e a liberdade de vivê-la em sua plenitude e pode ainda gerar prejuízos e causar sofrimento, uma vez que atinge o direito de ser diferente, de ter liberdade, de ter suas próprias crenças, de não sofrer discriminação em virtude de cor, condição etária ou orientação sexual, entre outras (BRASIL/MDS, 2018b).

Cabe ressaltar que a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) estabelece que situações de vulnerabilidade social são referenciadas à Proteção Social Básica (PSB) do SUAS, enquanto as situações de risco pessoal e social são para a Proteção Social Especial (PSE) (BRASIL/MDS, 2005). No entanto, este mesmo documento não conceitua o risco e a vulnerabilidade, além de, em alguns momentos, apresentar os dois como sinônimos, gerando possíveis confusões no emprego desses conceitos (JANCZURA, 2012). No decorrer dos anos, a vulnerabilidade tem sido conceituada nos documentos, enquanto a situação de risco permanece sendo apenas exemplificada (BATTISTELLI; RODRIGUES; CRUZ, 2018), a saber: ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (BRASIL/MDS, 2005). Esta falta de clareza conceitual pode gerar um atravessamento na definição de quais situações são ou não demanda do serviço do CREAS.

Os referidos Centros devem ofertar orientação e apoio especializados e continuados, direcionando o foco das ações para a família, na perspectiva de potencializar e fortalecer sua função protetiva. Isso deve se dar por intermédio dos serviços de PSE/MC, sendo eles: Serviço Especializado em Abordagem Social, Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa (MSE) de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), atendimento à população de Rua quando os municípios não possuem Centro POP e o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) (FIOROTTI; MAIA, 2016).

Todo o trabalho desenvolvido no SUAS deve contribuir para a aquisição e fortalecimento de direitos. Destaque-se que na PSE, tem-se como foco o desenvolvimento de ações especializadas e contínuas, realizadas em grupo ou individualmente, que favoreçam o estímulo à autonomia, à reconstrução ou construção de novos vínculos familiares e comunitários e à reinserção social, na perspectiva de apoiar as famílias e indivíduos no enfrentamento das situações de violação de direitos vivenciadas (BRASIL/MDS, 2018b). Tem-se, ademais, como objetivos a redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência, orientação e proteção social a Famílias e indivíduos, acesso a serviços socioassistenciais e a políticas públicas setoriais, identificação de situações de violação de direitos socioassistenciais e melhoria da qualidade de vida das famílias (BRASIL/MDS, 2011). Para tal fim, o psicólogo deverá desempenhar suas ações com interdisciplinaridade e intersetorialidade, buscando desenvolver as potencialidades dos usuários (CFP, 2016).

Todavia, apesar do esforço já dispensado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) em construir parâmetros de referência para o exercício da psicologia no SUAS (OLIVEIRA, 2019), a forma como o psicólogo deve realizar este trabalho ainda parece ter uma descrição vaga, pois as referências técnicas parecem limitadas e com poucas orientações claras de como deve ser o atendimento psicossocial realizado pelo profissional. Parece que, apesar de transcorridos quase 15 anos desde o início do SUAS e 11 anos do estabelecimento dos CREAS, este é um trabalho ainda em construção e pouco abordado na formação dos psicólogos, por exemplo, profissional que ainda prioriza o enfoque no atendimento clínico tradicional com intervenções individuais (CFP, 2016). Por essa razão, muitos profissionais da área da psicologia passam a conhecer o trabalho na assistência social quando de sua inserção nestes serviços (BATTISTELLI; CRUZ, 2019). Percebe-se assim, que é fundamental o exercício da educação permanente na assistência social (BRASIL/MDS, 2011).

Em vista disso, considera-se necessária a contribuição que profissionais que atuam nas políticas de assistência social podem trazer, no momento em que expõem sobre o trabalho e a forma como têm executado o atendimento psicossocial, a partir de sua compreensão sobre este. Por isso, este artigo tem como objetivo apresentar um recorte da pesquisa intitulada “A percepção de profissionais psicólogos que atuam no CREAS sobre o atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar”, especificamente no que tange à identificar quais as referências teóricas que têm orientado o trabalho dos psicólogos em situações de violência intrafamiliar, no contexto do CREAS referências de literatura que orientam sua prática profissional, e quais as ações desempenhadas por eles no trabalho.

### **4.1.3 Metodologia**

#### *4.1.3.1 Delineamento*

Este estudo consiste em pesquisa de caráter qualitativo, possibilitando, assim, o estudo da história, das relações, das representações, crenças, percepções, opiniões, além das interpretações dos sujeitos acerca do tema investigado (GIL, 2002; MINAYO, 2001, 2014). Como perspectiva epistemológica, foi utilizado o Paradigma da Complexidade, uma vez que este preconiza o senso do caráter multidimensional de toda a realidade (MORIN, 2011), pois considera-se que os psicólogos inseridos na Política de Assistência Social (PAS), realizando seu trabalho em situações de violência intrafamiliar, têm sua prática perpassada por diversos aspectos, sejam eles pessoais ou profissionais. Além do mais, sua prática estará conectada com outras áreas do saber, o que demanda um olhar além e através das disciplinas.

#### *4.1.3.2 Contexto de Pesquisa e Participantes.*

O estudo foi realizado em 7 unidades de CREAS de diferentes municípios do interior do estado do Rio Grande do Sul, que, foram selecionados de forma proposital, considerando a distância física entre eles. Nestes centros foram entrevistados 12 psicólogos vinculados ao serviço. A seguir é apresentada uma tabela com breve apresentação dos participantes:

QUADRO 1 – Informações gerais sobre os participantes

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>TEMPO DE ATUAÇÃO NO CREAS</b>	<b>VÍNCULO</b>	<b>CARGA HORÁRIA SEMANAL</b>	<b>ANO DE FORMAÇÃO</b>
P1	12 anos	Nomeado	40 H	2006
P2	11 anos	Nomeado	20 H	1998
P3	11 anos	Nomeado	20 H	2004
P4	10 anos	Nomeado	20 H	1997
P5	9 anos	Nomeado	30 H	2003
P6	6 anos	Nomeado	30 H	2009
P7	3 anos	Nomeado	30 H	2012
P8	18 meses	Contrato	40 H	2007
P9	17 meses	Nomeado	40 H	2004
P10	10 meses	Nomeado	40 H	2017
P11	2 meses	Contrato	40 H	2016
P12	1 mês	Contrato	40 H	2016

A fim de preservar o anonimato dos participantes, optou-se por, no quadro, não se utilizar os mesmos nomes fictícios mencionados nos excertos. Pois através do conjunto das características apresentadas no quadro, mais as falas, os mesmos poderia ser identificados.

#### *4.1.3.3 Instrumentos e procedimentos*

Considerando o caráter qualitativo do estudo, utilizou-se como instrumento para a coleta dos dados uma entrevista semiestruturada, a qual possibilita uma troca dinâmica entre o entrevistador e o entrevistado, promovendo a coleta de informações baseada no livre discurso deste (BLEGER, 1998). Além disso, este é o instrumento mais adequado para a revelação de informações sobre assuntos complexos, eis que permite maior profundidade no tema em estudo (GOLDENBERG, 2004).

Após a seleção dos municípios que compuseram o estudo, foi realizado contato telefônico com a secretaria à qual está vinculado o CREAS em cada um deles. A pesquisa foi brevemente explicada e posteriormente foi encaminhado e-mail com o projeto e o modelo do Termo de Autorização Institucional. Sete municípios autorizaram a pesquisa. A partir disso, esta foi encaminhada ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade em que foi realizada, sendo aprovada sob CAAE 10773219.0.0000.5346. Foi, então, realizado contato telefônico com as unidades de CREAS a fim de se estabelecer contato com os profissionais para convidá-los a participar da pesquisa, o que foi possível em algumas situações, enquanto em outras, foi agendada a conversa pessoal com o profissional.

Foram agendados encontros nos locais de trabalho dos profissionais que aceitaram participar do estudo, em local adequado e resguardado o sigilo. Foi realizada a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o qual foi assinado por cada participante e pela pesquisadora, em duas vias. Em seguida, foram executadas as entrevistas, com duração aproximada de uma hora, sendo que o roteiro possibilitou flexibilidade na sua condução, uma vez que os participantes tinham papel ativo no processo. Buscou-se manter uma postura de abertura durante a interação, a fim de possibilitar que o profissional pudesse refletir acerca do seu trabalho. As entrevistas foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas. Ressalta-se que foram atendidas as exigências da ética em pesquisa e as Diretrizes e Normas Regulamentadoras envolvendo Seres Humanos – a Resolução n° 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Buscando preservar a identidade dos participantes, todos os nomes apresentados são fictícios.

#### *4.1.3.4 Análise dos dados*

A análise qualitativa do material foi realizada a partir da proposta de Minayo, que consiste em “tornar possível a objetivação de um tipo de conhecimento que tem como matéria prima opiniões, crenças, valores, representações, relações e ações humanas e sociais sob a perspectiva dos atores em intersubjetividade” (MINAYO, 2012, p. 626). Foi realizada a leitura atenta e detalhada de cada entrevista individualmente e, posteriormente, num segundo momento procedeu-se a análise do conjunto do material. Nos resultados e discussão deste artigo serão analisadas as seguintes categorias: “Comecei a trabalhar no CREAS, e agora? Como se aprende o trabalho” e “A prática cotidiana no CREAS e a identidade profissional” as quais emergiram durante o procedimento de análise, não sendo definidas a priori.

### **4.1.4 Resultados e discussões**

#### *4.1.4.1 Comecei a trabalhar no CREAS, e agora? Como se aprende o trabalho.*

O psicólogo que ingressa nas políticas públicas se depara com ações desconhecidas, por exemplo, quando precisa compartilhar espaço, poder e atividades com outros profissionais, para efetivar o princípio da interdisciplinaridade, sendo que essa interlocução de saberes pode causar estranhamentos (DIAS, 2012). Desta forma, apesar de pequenos avanços, no sentido de romper com o modelo predominante, a psicologia ainda tende a ser vista como uma profissão liberal com enfoque no atendimento clínico tradicional e em intervenções

individuais. Permanecem pouco incluídas, nas formações em psicologia, o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades necessários ao trabalho nas políticas públicas (CFP, 2016), especialmente no que se refere à atuação interdisciplinar e intersetorial, que se espera das equipes nesses espaços (RIBEIRO et al., 2014). Como mencionam os participantes deste estudo, ao serem questionados se conheceram algo sobre o SUAS ou Políticas Públicas na formação: *“Não. Absolutamente nada”*. (MARTA); *“Eu tive uma cadeira de psicologia social que abordou mais essa relação com o SUS. SUAS eu não vi absolutamente nada na minha formação”*. (MOACIR).

À vista disso, o ingresso na PAS geralmente se dá como uma oportunidade de trabalho e não como desejo do profissional (BATTISTELLI; CRUZ, 2019), pois, como desejará algo que nem mesmo chegou a conhecer? Isso foi evidenciado nessa pesquisa, considerando que dos 9 participantes que são servidores estatutários, somente um deles referiu ter feito concurso para a secretaria de desenvolvimento social à época, enquanto 4 disseram ter realizado concursos inespecíficos com relação à política pública na qual iriam trabalhar, e outros 4 mencionaram ter realizado concursos para outras políticas (saúde, educação), e, posteriormente, acabaram entrando na PAS, a exemplo deste participante: *“inclusive o meu concurso era na área da saúde (...) Aí entrando no concurso eles chamaram e foi pra assistência”*. (MOACIR).

A partir disso, muitos profissionais acabam por fazer aquilo que conhecem, que é o atendimento prioritariamente individualizado conforme mencionado por esta participante *“atinge vários membros da família, mas de forma mais individualizada, não que tenha atendimento com todos”*. (JULIANE). O guia de orientações para o trabalho do CREAS não exclui o atendimento individualizado, até por considerar as peculiaridades da violência, no entanto, sugere-se a utilização de outras práticas (BRASIL/MDS, 2011). Alguns profissionais demonstram a tentativa de realizar práticas diferentes do modelo predominante, por considerarem que os objetivos definidos para o serviço do CREAS solicita práticas diferentes, mas referem a constante pressão, seja dos usuários, de colegas psicólogos, de outros profissionais da rede ou até mesmo da gestão no entendimento de que todo psicólogo deve realizar o atendimento clínico. O que é expresso nas falas de alguns participantes:

E vê essa coisa, assim, muito individualizada, ‘bom, quem precisa de atendimento é o meu filho, não é nada que, que me envolva, né?’ . (TABATA).

Porque até 2009 se fazia clínica aqui no CREAS só depois que veio a tipificação de serviços socioassistenciais que a gente conseguiu, mostrar para a saúde que a clínica

era atribuição deles (...) teve alguns avanços, mas ainda há a questão da falta de entendimento dos colegas sobre o papel do CREAS. (CELESTE).

Falta que chegue aqui e a gente possa discutir isso em equipe, não determinar [referindo-se à gestão]: “fulano atende!”, entendeu? E aí nesse “fulano atende!”, quebra o psicossocial. Então daí tu bate, bate, “mas olha, a gente tinha combinado tal coisa, vamos atender juntos, vamos conhecer o caso, né...” Então às vezes é um pouco frustrante isso. (JAIRO).

Assim, pode-se pensar que, apesar do esforço, do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) em produzir referências para a atuação nas políticas públicas, buscando suprir o déficit nas formações em psicologia (RIBEIRO et al., 2014), ainda haveria certa oscilação nos documentos, nos quais ora se reitera que a Psicologia deve se comprometer com a transformação social e emancipação, ora se alude a posições sectárias e individualizantes, vinculando o papel da Psicologia ao indivíduo e à sua subjetividade, sugerindo o olhar para o indivíduo em interação com o contexto social (OLIVEIRA, 2019), e não como parte deste contexto, considerando a territorialização, por exemplo. Nesse sentido, o CFP revela o entendimento de que os trabalhadores do SUAS estão construindo seu trabalho, enfrentando os desafios na sua atividade cotidiana de trabalho. Sugere, ainda, que somente gestões democráticas poderão reconhecer nesse trabalho social um ato de criação, inovação e desenvolvimento, implicado com a transformação do real, do cotidiano dos usuários, trabalho este que vai além da mera aplicação de regras e prescrições (CFP, 2016). No entanto, apesar da compreensão do CFP, no dia-a-dia, considera-se o contexto de formação, interpretações acerca dos documentos de orientações e expectativas gerais com relação ao modelo predominante.

E, neste contexto, realizar práticas distintas, acaba por gerar, em alguns profissionais, um certo sentimento de descaracterização do “ser psicólogo” (NASCIMENTO; MORAES, 2020). Expresso na fala da participante “(...) *Como é que eu posso te explicar... Ela não se torna só uma prática psicológica, entende? Né... Que você tem, você precisa ter sempre o assistente social do teu lado*”. (PENÉLOPE). Demonstrando que apesar de se empreender esforços para realizar práticas diferentes da clínica individual, parece que essas não são respaldadas como pertencentes à profissão do psicólogo.

Isto pode ser percebido, também, quando os participantes são questionados sobre o que compreendem como atendimento psicossocial. De modo geral, eles trouxeram alguns pontos na tentativa de responder, sendo que boa parte deles inicia dizendo que esse atendimento não é clínico. A respeito das pessoas envolvidas nos atendimentos, as respostas são diversas. Alguns citam o trabalho com grupos ou com a comunidade na qual o sujeito está

inserido. A maioria, porém, menciona o atendimento mais individualizado e com a pessoa encaminhada como vítima ao serviço, outros referem atendimentos com familiares junto ou separadamente e há aqueles que incluem pessoas com vínculos afetivos (vizinhos, amigos, etc).

A respeito de quem efetua o atendimento, igualmente as respostas foram distintas. Boa parte dos participantes menciona que é feito por psicólogo e assistente social, sendo que alguns declaram que poderia ser realizado somente pelo psicólogo, desde que mantido o olhar para o contexto familiar e social. Outros, por sua vez, parecem ter o entendimento de que deve ser sempre uma prática de ambos os profissionais buscando a complementaridade dos olhares para uma compreensão psíquica e social. Alguns referem que o assistente social seria a referência para observar as necessidades especialmente de recursos materiais e fazer solicitações de benefícios socioassistenciais ou encaminhamentos para outras políticas e serviços (educação, emprego, projetos, etc) que fossem necessários, esclarecendo que esse profissional teria um conhecimento maior a respeito de legislações, da rede e possíveis encaminhamentos. Ao psicólogo caberia, então, o olhar para a subjetividade sem se deter a um sintoma, buscando conhecer a história de vida e compreendendo o sujeito inserido em um contexto familiar e social que precisa ser considerado.

Outrossim, no que concerne ao atendimento em conjunto, há uma discussão entre os profissionais a respeito das percepções de cada um. Nesse sentido, alguns participantes acrescentam que a partir dessa discussão os profissionais devem pensar em conjunto sobre as possibilidades para a superação das violências, que orientações e encaminhamentos serão realizados e para quais membros do grupo familiar. Além disso, se busca auxiliar no reconhecimento da violência e fragilidades familiares, oferecendo o suporte necessário ao seu enfrentamento ou as possíveis consequências da permanência na situação de violação de direitos.

O questionamento que gerou estas respostas refletiu também em uma breve pausa no discurso dos profissionais. Além disso, como mencionado anteriormente, houve pontos em comum entre as respostas, porém não houve consenso, nem mesmo entre duas delas, dando o entendimento de que ainda falta clareza à categoria do que seja o atendimento psicossocial, o que é compreensível quando os participantes revelam suas percepções com relação aos materiais que leram para nortear o seu trabalho:

Tu vai lá, tem as tipificações dos serviços e coisa, daí tu já tem uma noção, mas são todas coisas bem... bem... como é que se diz, bem da estrutura, bem básicas né,

não... na prática tu... e às vezes cada um... cada município tem sua forma de organização, então a gente vai pegando... mas mais indo de atrás mesmo. (CARLO).

Ocorre que boa parte dessa orientação é uma orientação que deixa amplo a forma de atuação dos profissionais, então eu tento me delimitar por essa legislação e atuar conforme o que eu percebo que é demanda do serviço. (MOACIR).

As respostas demonstram que os materiais deixam aberta e ampla a ideia do que é o atendimento psicossocial, sem especificá-lo de uma forma mais tangível, o que contribui com a ideia de que é urgente a necessidade de ampliação das referências teóricas, técnicas e metodológicas para a atuação dos psicólogos no SUAS (CFP, 2016). No entanto, cabe ressaltar que, apesar de, no questionamento mais específico quanto ao que seria o atendimento psicossocial, os participantes expressarem certa hesitação em responder, na totalidade das entrevistas são reveladas diversas e criativas atividades práticas de trabalho e, além do mais, os profissionais puderam compartilhar situações onde houve algum êxito no enfrentamento da violência intrafamiliar. Confirma-se, deste modo, que a psicologia, em suas diversas abordagens, pode proporcionar o entendimento crítico que possibilitará ao profissional a compreensão das demandas e necessidades sociais do público com o qual trabalha (CFP, 2016).

Conclui-se, também, que muito se tem produzido no dia-a-dia do trabalho, porém, ainda estaria faltando amparo teórico e metodológico para essas ações, de forma que os profissionais pudessem falar delas com maior assertividade. Isto poderia ser minimizado com a sugestão já proposta em 2014: por um dos principais meios de informação sobre serviços e ações, que é a documentação oficial (RIBEIRO et al., 2014).

Dentro dos objetivos que se propôs a conhecer, convém, ainda, identificar quais as referências teóricas que têm orientado o trabalho dos psicólogos em situações de violência intrafamiliar, no contexto do CREAS e como chegaram até elas, além de se inteirar sobre o que mais tem contribuído para apoiar suas práticas e construir o atendimento psicossocial. Isso porque relatam que passaram a conhecer o trabalho de fato a partir do momento que ingressaram na assistência social, como declara a participante *“Tanto que assim, no início da minha carreira eu lembro que eu também trabalhei em CRAS [Centro de Referência de Assistência Social] e senti uma dificuldade muito grande, né, porque eu não sabia a clareza do papel, o que que é, pra começar, o trabalho, o que que você vai fazer?”*. (PENÉLOPE).

Alguns participantes referem ter buscado literatura para compreender o trabalho

Pegamos toda a tipificação do serviço, as normas técnicas, referencial do CREPOP, o que, o que que a assistência, porque tem várias publicações que são com conselho

de psicologia juntamente com conselho de assistência, relatos de outras pessoas, porque aqui não tem outro CREAS. (MARTA). Referências indicadas pela participante: (BRASIL/MDS, 2005; CFP, 2018; CNAS, 2009; FERREIRA, 2011).

Eu li toda a lei do SUAS, também, direcionada pro CREAS, a gente tem uma legislação específica que tem a tipificação de quais serviços são executados pelo Centro de Referências Especializado de Assistência Social. Então eu busquei orientação legal, né, na forma de atuação dos profissionais inseridos no serviço (...) uma resolução de 2016 do SUAS que fala sobre o papel dos servidores do SUAS. (MOACIR). Referências indicadas pelo participante: (BRASIL/MDS, 2005, 2009; CFP, 2016; CNAS, 2009).

Eu gosto muito dos materiais do CREPOP... Né? Tem um manual... As normas técnicas de trabalho no CREAS, as normas técnicas no CRÁS, então eu gosto muito dos materiais que... Que o CREPOP produz, assim, acho que nos ajudam bastante. (IONARA). Referências indicadas pelo participante: (CFP, 2018; CREPOP, 2007, 2012).

Outros referem que o contato que tiveram, ainda que de forma superficial, com as políticas públicas em sua formação foi um ponto de partida para compreender o trabalho, no momento em que ingressaram na assistência social. Como descreve

A gente teve uma matéria que era mais da parte social, que... eu não lembro exatamente o nome, mas era alguma coisa de políticas públicas (...) era bem direcionada a psicologia, o material era pego do próprio site do Conselho Federal, que tem a parte mais social das políticas públicas, a gente estudava em cima disso. (...) O que eu mais conheci assim, foi fazendo VERSus, que eu participei dos estágios e vivências na realidade do SUS, só que a gente acabava conhecendo um pouco da parte de assistência social também. (CARLO).

Os participantes descrevem que colegas de equipe ou de outros CREAS teriam colaborado para sua inserção no SUAS e conhecimento da política, seja por meio do compartilhamento de experiências, indicação de materiais para leitura ou acompanhamento na prática de trabalho.

É, eu recebi orientação da coordenadora assim, que passou alguns materiais que ela tinha ali... mas a maioria do material, eu mesmo tive que ir procurar na internet... (CARLO).

Me suscitava, assim, muitas dúvidas, então eu fui ler muito, fui estudar muito, fui buscar muita coisa, assim, troca com outros, de outros CREAS, de outros profissionais que trabalhavam com isso, pra mim conseguir ir me apropriando de algumas coisas (...) Eu li bastante, assim, é... Sobre psicologia social, eu li autores que trabalham com a questão da intervenção social na violência, né, o Forbes, alguns autores da psicanálise que conversam com Foucault, Birman... O próprio Derrida na questão, assim, de trabalhar desconstrução, o método, assim, porque isso foi uma coisa muito minha, eu já tinha trabalhado no mestrado, mas eu precisei me desconstruir pra trabalhar aqui. Então eu passei por esse processo de limpar tijolinho, sabe? Então, assim, isso me ajudou. O próprio Foucault, que embora seja da área da filosofia, mas é um autor que me desafia bastante e eu achei que ele me ajudou a pensar... A Roudinesco... Né? Que trabalha algumas coisas. A questão dos

movimentos sociais, mais assim, de questão de rua, a, é... A Kehl, Maria Rita Kehl... Agora assim... O Edson de Sousa, né, que é professor da UFRGS, que tem algum material ali da APPOA... ((Silêncio)) E textos, assim, né? Fui procurando... Artigos, aqui, porque (...) às vezes é tu pensar que tem alguém fazendo algo muito parecido contigo, assim. (ÍISIS).

Então lá [mencionando o trabalho anterior, em outro CREAS] era eu e uma assistente social, então nós fazíamos tudo em equipe, tudo junto, também não tinha chego a ler, talvez um e outro material, mas eu cheguei já pra trabalhar, e a gente saía junto, fazia visitas junto”. (ANTONELLA).

Esta última participante faz referência ao trabalho anterior como um marco positivo em sua trajetória, manifestando o quanto foi válida a oportunidade de acompanhar um trabalhador mais experiente no início de sua trajetória. Sublinhe-se que é esta uma das sugestões do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) para a capacitação inicial de trabalhadores que ingressam no CREAS (BRASIL/MDS, 2011). Há, ainda, aqueles que mencionaram ter buscado, além das leituras, os cursos. Porém, explicam que consideram que a prática do trabalho foi o que mais contribuiu para a construção de sua práxis e do que entendem ser o atendimento psicossocial no CREAS. Mencionam, ainda, que o tempo de prática (com seus acertos e erros) contribui para essa construção que ainda não se encontra escrita e detalhada nas publicações.

Eu vim trabalhar aqui e a partir daqui eu comecei a buscar fora cursos de extensão (...) a gente... sabe que tem carência, né de... de formação, e cursos nessa área, então foi através da prática, com alguma leitura e a gente vai no dia-a-dia tentando se aperfeiçoar, revendo algumas coisas, então o atendimento que se faz hoje certamente é diferente do que, o que a gente começou. (CELESTE).

Assim, depreende-se que, apesar de existirem algumas referências, parecem ser insuficientes e pouco claras. Ademais, as referências indicadas, tanto pelos participantes quanto as sugeridas pelo MDS (BRASIL/MDS, 2011, p. 101), não são recentes, como menciona uma das participantes *“infelizmente, também, são publicações que estão defasadas.”* (MARTA). Nesse sentido, percebe-se que nos últimos anos não houve novas referências publicadas pelo CREPOP, CFP, MDS, ou agora o Ministério da Cidadania. Além disso, as recentes mudanças políticas, que implicaram na troca de ministério ao qual o SUAS está vinculado, repercutiram em mudanças nos endereços virtuais onde os materiais costumavam estar disponibilizados, tornando-se mais um atravessamento, conforme menciona a participante *“Tinha uma plataforma do MDS interessantíssima, que tinha publicações. Acho que nem isso existe mais... A gente tá lidando com uma... Um desmonte, assim, até da produção teórica, as coisas desaparecem”*. (MARTA). Por um lado, pode-se identificar certo

empenho da gestão nacional em organizar os materiais para que sejam disponibilizados, a partir destes ajustes. Porém, a falta de comunicação com os profissionais que trabalham na ponta parece criar um atravessamento, tornando ainda mais difícil o acesso aos referenciais técnicos existentes, aspecto que deve ser problematizado e enfatizado.

#### *4.1.4.2 A prática cotidiana no CREAS e a identidade profissional*

Embora se demonstre a fragilidade da psicologia quanto ao embasamento teórico das práticas no SUAS (CFP, 2016; NASCIMENTO; MORAES, 2020), sua inserção nessa política é crescente (BATTISTELLI; CRUZ, 2019) em relação a outros profissionais. Fazendo-se um comparativo com relação aos CREAS, em 2017 estavam inseridos nestes centros um total de 4443 psicólogos, em contrapartida 1271 pedagogos e 1661 advogados (BRASIL/MDS, 2018a), que também fazem parte das equipes mínimas do CREAS (BRASIL/MDS, 2011). Assim, considerando-se essa crescente inserção profissional, e, sabendo-se que não há uma normativa ou documento que defina com clareza e detalhes o que é o atendimento psicossocial, tampouco esse trabalho no CREAS e que os psicólogos referem aprender majoritariamente com a vivência do trabalho, esse estudo buscou, também, identificar as ações desempenhadas pelo psicólogo no contexto do CREAS, em situações de violência intrafamiliar.

Destaca-se que todos os participantes mencionam, sobretudo os colegas da área do serviço social como aqueles com quem trabalham em conjunto ou com os quais acreditam que deveriam trabalhar. Outras profissões são eventualmente mencionadas. A seguir o excerto exemplifica essa ação conjunta.

Então a gente sempre procura fazer essa escuta juntas, uma visita domiciliar juntas também... para poder ter essa troca, porque eu escuto mais pela questão do lado psicológico (...) e a [assistente social] já entende mais dos encaminhamentos (...) própria escuta em si né, cada um vai escutar de uma forma então (...) tem a sua importância no trocar com o teu colega. (CARINA).

Esta ação conjunta vem ao encontro da orientação do CREPOP para o atendimento psicossocial, o qual deve, a partir do olhar das diferentes profissões, buscar desenvolver percepções que se integram e se complementam por meio de diálogo, sendo que a psicologia pode contribuir com aspectos do campo subjetivo, ou seja, quanto às relações que se estabelecem entre pessoas e espaços e a repercussão na família e sociedade (CREPOP, 2012). Observa-se, nesse contexto, a atuação conjunta e complementar da psicologia e assistência social, como expõe a participante:

Então eu acho que, muitas vezes, tanto no atendimento quanto numa visita, sempre o que uma observa a outra não observa, né? Quando uma tá envolvida, talvez, às vezes, numa entrevista, numa fala, a outra tá mais como observadora. Então eu acho que isso é muito importante e... E a gente também tem um respaldo melhor como, de forma técnica. (TÁBATA).

Do ponto de vista metodológico, pode-se buscar compreender o trabalho do CREAS a partir de três principais dimensões: Acolhida (acolhida inicial e postura acolhedora), Acompanhamento Especializado e Articulação em Rede (BRASIL/MDS, 2011).

Em relação à Acolhida Inicial, convém, primeiramente, compreender a forma de acesso ao CREAS, o que pode ocorrer por demanda espontânea, embora a maior parte das situações chegue por meio de encaminhamentos de diversos órgãos que compõem a rede de serviços e de garantia de direitos dos municípios (BRASIL/MDS, 2018b). Espera-se que o encaminhamento seja feito por escrito ou contato telefônico e que contenha algumas informações que possam dar subsídios à equipe para discutir qual será a abordagem mais adequada para o acolhimento da situação no serviço, conforme explica a participante.

É o dia da nossa reunião [referindo-se à um turno e dia fixo na semana] pra um estudo de caso, toda a equipe se reúne e é o dia que o caso entra, exceto casos muito graves, que eles entram antes, se não se espera o dia da reunião... Nessa reunião a gente discute o caso, a gente vê o que já teve porque já tem muito “repeteco”, né, assim, chega... Essa situação já foi acompanhada pelo CREAS em outro momento, essa situação já foi trabalhada... Se discute no geral algumas coisas, depois a dupla [psicólogo e assistente social] que é responsável pelo caso vai discutir qual é a melhor forma de intervenção, se é a situação de primeiro fazer visita, se é a situação de ligar e chamar aqui. (ÍISIS).

Após essa discussão se procede com a acolhida inicial, que é uma etapa do trabalho, o primeiro contato da família ou indivíduo com o serviço. Trata-se de um momento importante e estratégico para o início do estabelecimento do vínculo e, por conseguinte, a possibilidade de as pessoas atendidas conhecerem o serviço e a ele aderirem. Por esse motivo, o procedimento requer das/dos profissionais uma postura empática (BRASIL/MDS, 2018b). Além do estabelecimento de vínculo com a família, pode-se buscar compreender a questão: Quem é essa família? Busca-se, assim, inteirar-se de algumas características que possibilitarão uma aproximação com seus membros. Alguns aspectos que podem ser conhecidos são a localização do domicílio, a sua composição, a idade dos membros da família e escolaridade. São essas informações, que normalmente compõem o prontuário, que possibilitam identificar, por exemplo, se se está diante de um grupo familiar extenso ou uma família monoparental e quais necessidades se apresentam, considerando a idade de seus componentes (BRASIL/MDS, 2016).

Um instrumento técnico-operativo utilizado no SUAS, especialmente para este momento, são as entrevistas, que podem ser entendidas como conversas, neste caso entre profissional e usuário, e podem ser utilizadas também com outros agentes institucionais. Ela implica habilidade técnica para aproximar-se, conhecer e estabelecer vínculos. Pode ser utilizada de forma individualizada ou conjunta, com um grupo familiar, por exemplo, quando possibilitará aos profissionais a compreensão da dinâmica e da estrutura das relações da família. Além disso, ela pode ocorrer por meio de diálogos abertos ou guiadas por formulário (BRASIL/MDS, 2016). O participante a seguir menciona o uso de uma ficha, um formulário que guia a entrevista no momento da acolhida inicial, e, a partir desses questionamentos, a entrevista é conduzida para um diálogo aberto, em que as informações são produzidas à medida que os temas surgem.

Tá. É, como eu atendo crianças e adolescentes, no primeiro momento eu faço o preenchimento de uma ficha que é a nossa ficha com informações psicossociais aqui. Enquanto eu estou fazendo esse preenchimento, pegando dados como por exemplo quantas pessoas tem na casa, quem mora na casa, então é um momento inicial para a pessoa não chegar, por exemplo, aqui e eu já, começar a perguntar coisas [referindo-se a demanda pela qual chegou]. Então isso quebra um pouco a questão da, ahm... A gente começa a conversar e a partir disso vão surgindo situações, né... Aí a gente começa a conversar sobre os aspectos psicossociais e aí posteriormente a gente conversa sobre o motivo do encaminhamento para o serviço. (MOACIR).

Os participantes referem que, no primeiro contato com a família ou indivíduo, costumam ir ao encontro deles, seja por meio de visita domiciliar, utilizada como instrumento de observação, para conhecer o contexto e aproximar-se da família, contato telefônico ou por meio de visita em outra instituição de acesso do usuário. Os participantes referem que é no primeiro contato que usualmente se fará o convite para a família conhecer o espaço onde funciona o serviço do CREAS. Neste ponto, diferentemente do modelo clínico privado, no qual o psicólogo, de forma mais passiva, aguarda que as pessoas o procurem. Na PAS, é necessário um papel ativo durante todo o acompanhamento, mas especialmente nos primeiros contatos, buscando-se ir ao encontro do sujeito ou família, oferecer-lhes o serviço e objetivando-se construir vínculo com estes. Nessa perspectiva, a participante aponta: *“Então sempre a gente tá... É muito mais nós indo de encontro ao usuário... Do que o usuário vindo ao nosso encontro, a gente convocando”*. (MARTA). Nesta atitude, de ir ao encontro do outro de forma ativa, o assistente social comumente tem maior experiência e habilidade desenvolvidas. Por esse motivo, acompanhar esses profissionais pode ser uma fonte de apoio e aprendizado, especialmente no início do trabalho (BRASIL/MDS, 2011). Relatam os

participantes que, na maior parte das vezes, a acolhida inicial é realizada por meio da visita domiciliar, em conjunto entre psicólogo e assistente social, buscando-se conhecer brevemente o contexto e estabelecer vínculo com a família.

Faz uma visita pra, bom, até ver o contexto de realidade daquela pessoa, ter o primeiro contato, né, com eles, e depois a gente faz o agendamento aqui, né. Daí, bom, a partir daí a gente, ahm.... (IONARA).

Tentamos trabalhar sempre em conjunto assim, em dupla né... ahm, a gente faz uma visita pra conhecer a família né, e a partir daí vê as necessidades e às vezes é. (JULIANE).

Faz uma visita de mobilização e criação de vínculo. (TÁBATA).

Na sequência, uma participante relata que não conseguiu realizar a acolhida inicial por meio de visita domiciliar pois não localizou a família. A equipe, então, foi até a escola buscar informações e conversar com a equipe daquele local. Ocorre que, naquele momento a responsável pela criança estava na escola, o que viabilizou uma acolhida inicial naquele espaço, exemplificando que não existe uma regra quanto ao local para se realizar a acolhida inicial.

Então fomos até a escola. Chegando lá a mãe da menina estava lá. Daí a prof disse “você querem conversar aqui”? Eu já levei junto, levei junto meu prontuário, a gente já fez algumas questões (...)mas já demos uma pincelada na entrevista na própria escola (...) já marcamos pra ela vir no grupo. (ANTONELLA).

É, também, no momento da acolhida inicial que o serviço é apresentado, oferecendo-se informações sobre o que é ofertado e esclarecendo possíveis dúvidas (CREPOP, 2012). Terá como objetivo, além do mais, conhecer as necessidades apresentadas pelas famílias e indivíduos, avaliar se a situação é uma demanda do serviço e identificar demandas imediatas de encaminhamentos. Esse primeiro momento norteará as ações profissionais iniciais e poderá ser realizado por meio de diversas metodologias e se utilizar de diferentes técnicas. Além disso, os procedimentos para a acolhida inicial poderão demandar mais de um encontro com a família/indivíduo (BRASIL/MDS, 2011). Nesse sentido, destaca-se a importância da flexibilidade e iniciativa por parte dos profissionais que atuam no CREAS, na medida em que não há um caminho único a ser seguido. Contudo, cabe destacar que os participantes parecem, nesse ponto, estar em sintonia com as premissas apontadas pelo CREPOP.

A partir da acolhida inicial, a equipe fará os primeiros encaminhamentos que considerar necessários, conforme relata a participante:

Os primeiros atendimentos, o primeiro, o segundo e tal, normalmente até são atendimentos com o psicólogo e com a assistente social, e daí a gente avalia qual é a necessidade de encaminhamento. (...) Por exemplo, se a gente avalia que um determinado sujeito, necessita de atendimento psicológico social, ou uma intervenção psicossocial, então a gente encaminha. Se a gente acredita que a família precisa de um acompanhamento social o assistente social faz os seus atendimentos individualizados também. Bom, se a gente percebe que é uma questão psíquica, ou uma situação clínica, então a gente faz também os encaminhamentos para rede, ou se é uma questão, daqui um pouco, de necessitar de uma avaliação psicológica, ou necessitar de um encaminhamento para educação, daí a gente vê a composição da rede e faz os encaminhamentos. (IONARA).

Uma vez que a família esteja vinculada ao serviço, far-se-á o Acompanhamento Especializado. Ele compreende atendimentos continuados desenvolvidos de diversas formas: atendimentos familiares, individuais e em grupo, visitas domiciliares, orientação jurídico-social, etc. Nesse momento, deve ser oferecido um espaço de escuta qualificada e reflexão, além de suporte social, emocional e jurídico-social, visando ao empoderamento, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interação familiares e com o contexto social. A frequência desses atendimentos será avaliada pela equipe em conjunto com os usuários (BRASIL/MDS, 2011).

O planejamento das ações realizadas no Acompanhamento Especializado implica em contínuo processo de construção e reconstrução destinado a ofertar respostas sempre mais condizentes às necessidades postas pelas famílias. Desta forma, o conhecimento das situações familiares constitui a pedra angular do trabalho social com famílias, à medida que é este conhecimento que oferta insumos para a tomada de decisões em torno das ações a serem empreendidas pelos trabalhadores do SUAS (BRASIL/MDS, 2016). Nesse sentido, a participante refere os constantes ajustes nas formulações das propostas de trabalho.

Não tá dando certo, a gente tenta de outro jeito. Até porque, na realidade, assim, ó, os próprios usuários acabam com o serviço, quando não dá mais certo, acaba, eles não vêm mais, no grupo... Atividade. (...) Então coisas que a gente vai percebendo, vai identificando e vai mudando. (...) A gente tá sempre mudando, sempre, não, isso tá funcionando, isso não tá, então tem bastante coisa que... (MARTA).

Posteriormente, os atendimentos buscarão conhecer a família, incluindo a família ampliada, em alguns casos, avaliar a necessidade de novos encaminhamentos e a forma como serão realizados os próximos atendimentos pela equipe do CREAS. Os atendimentos em grupo são uma das estratégias para o trabalho. As participantes a seguir referem trabalhar, nesses espaços, temas específicos ou envolver os participantes em atividades, como artesanato, proporcionando a formação de vínculos entre eles.

Quinta a gente tem um cronograma de atividade de assuntos do interesse deles... E a gente pergunta “o que que vocês querem saber”... “Ah, a gente quer saber de sexualidade, a gente quer saber de HIV, a gente quer saber de higiene, a gente quer saber de primeiros socorros”, a gente convida profissionais parceiros de outras áreas, de outras instituições, e a galera vem pra cá e faz o grupo com eles... (MARTA).

Os temas trabalhados em grupo parecem ser disparadores que em alguns momentos podem mobilizar assuntos que não se queira compartilhar no coletivo, então o atendimento individualizado com profissional da equipe (com quem o usuário sentir-se mais à vontade), pode ser realizado.

‘Se vocês precisam, que não querem compartilhar no grupo, tem a [assistente social], tem a [psicóloga], tem a [outra componente da equipe], pedem pra conversar separado, então, que a gente vai pra nossa sala, a gente conversa, né, e depois a gente volta pro grupo’, não na hora do grupo, depois, na hora do artesanato. (ANTONELLA).

Além disso, a interação com o outro pode ser o ponto de partida para o reconhecimento da violência (muitas vezes naturalizada). Desse modo, por meio desse espaço de expressão é que se pode abrir a possibilidade de ressignificações, nas quais a experiência de cada um pode ser recriada, repensada, ou seja, as relações que se estabelecem a partir da troca e da comunicação podem trazer a superação de situações vivenciadas (CREPOP, 2012). Observa-se que a profissional a seguir mencionada parece conhecer o grupo com o qual trabalha e vem buscando estratégias para o trabalho em grupo, que contribuam para auxiliá-los a refletir sobre suas ações.

(...) Porque é uma coisa que tá muito presente. Nós temos um bastão da fala nos grupos (...) que é segure para falar, solte para escutar. Porque até na questão da troca, da conversa a gente percebe que tem violência, tem o atravessamento da violência, então... Isso tá tão, é tão comum que quando a gente fala eles chegam a se surpreender, porque talvez nunca pararam pra pensar que existem outras maneiras de se comunicar... (MARTA).

Na situação a seguir, pode-se identificar que as mães não iriam para um grupo específico para elas, porém, se dispuseram a acompanhar os filhos pequenos. Na sala de espera, um dos profissionais faz uma abordagem, inicia um trabalho de artesanato e uma conversa, em que participa quem está à vontade e, então o trabalho se constrói e o vínculo com a equipe se forma gradualmente.

A [assistente social] se identifica, também, com a situação das famílias, então ela fica com as mães, vai conversando e auxiliando em algum artesanato que elas querem, no caso, hoje essas mães dessas crianças, de três a... A quatro, a sete anos, tão fazendo pintura com a assistente social, e então que já vão conversando e as

crianças, ahm, são atendidas pela minha estagiária e por mim, que daí em alguns momentos eu circulo nos dois grupos, né? E a assistente social também. Às vezes deixa ela sozinha, ou eu tô com ali com ela, ela vai no grupo das crianças, dá uma conversada com elas e volta pro grupo. (ANTONELLA).

Percebe-se que, para cada família ou indivíduo, a forma de atendimento pode variar, pois estará relacionada com as peculiaridades do território e as necessidades de cada família. Com efeito, é positiva a forma como as normativas referem-se ao trabalho no CREAS, sem apontá-lo de forma pré-definida e rígida, mas dando espaço para a criatividade dos trabalhadores (ROSA; AMADOR, 2019), como menciona a participante a seguir.

Não tem uma, um protocolo, assim, ah, vamos ouvir só a criança... É muito avaliado na situação da família (...) Às vezes tem muitos atendimentos que eles dão muito mais ênfase e resultado, tu indo até família, às vezes fazendo atendimento à domicílio mesmo. Então... É verificado muito a situação específica de cada família, aquilo que a gente vê que, talvez, usando a estratégia da visita, ou do atendimento aqui, é o que a gente busca no momento, assim. (TÁBATA).

No trabalho com as famílias no CREAS, existem questões que o ambiente da instituição não permitirá ver ou entender, então a visita domiciliar pode ser utilizada, como ferramenta para compreender o contexto mais amplo da situação, como exemplifica a participante: *“as vezes a gente percebe que aqui a gente não consegue informações que a gente consegue lá na família”*. (TÁBATA). A visita domiciliar é uma ferramenta de aproximação às famílias, quando a equipe de referência vai até a residência para conhecer melhor suas condições de vida (residência, território) e os aspectos do cotidiano das relações desses sujeitos, que geralmente escapam às entrevistas realizadas na instituição. Deve-se, no entanto, tomar o cuidado de que elas não tenham caráter policiaisco ou disciplinador, destacando-se que devem preservar a privacidade e o respeito à individualidade e aos modos de vida das famílias. Isso implica consentimento da família para a realização das visitas (BRASIL/MDS, 2016).

A participante a seguir retrata o respeito e a forma como solicita a permissão ao usuário para adentrar em seu espaço, tanto o físico quanto com relação à demanda a ser trabalhada. *“Eu não vou chegar ali, eu pergunto se tá tranquilo pra gente conversar ali, se quer ir pra outro lugar... Então é respeitar muito, também, o espaço, né, daquela pessoa”*. (MARTA). Ela ainda menciona a importância de se estar atento a outros sinais, uma vez que nem sempre a permissão ou a recusa serão explicitadas pela fala.

E às vezes a gente percebe que algumas visitas, em alguns acolhimentos... Que aí que vem situações interessantes, que as pessoas, elas nos falam com o olhar... Aí a gente deixa algum telefone, alguma coisa, elas vêm nos procurar depois, porque

naquele momento, naquele atendimento com determinadas pessoas da família, não é interessante falar sobre aquilo... Então são situações que a gente... (MARTA).

Nesse sentido, cabe ao profissional compreender que o fato de uma família assentir com a realização de visitas domiciliares não significa que sempre estará disposta, ou que será pertinente receber a equipe. Nesse contexto, recomenda-se que seja realizado, sempre que possível, o agendamento da visita (BRASIL/MDS, 2016). Compreende-se, entretanto, que no contexto dos CREAS, em que atuam os profissionais que participaram da pesquisa, o carro disponibilizado ao serviço, na maior parte das equipes, é compartilhado com outras demandas e serviços conforme explicam as participantes

Nem sempre a gente tem carro (...) mas aí tu coloca ali ah não tem gravidade aí às vezes um cede o carro para o outro [referindo-se a colegas que compartilham o mesmo carro] porque entende que o caso é de uma gravidade maior. (CARINA).

Dificuldade do transporte, porque às vezes não tem gasolina, e o mesmo carro é pros plantões à noite. (PENÉLOPE).

Nesse cenário, é necessário por vezes abrir mão do momento em que se teria o veículo disponível por atravessamentos que surgem, o que dificulta aos profissionais no dia-a-dia o agendamento prévio de visitas. Esta é uma das questões que remete ao fato do trabalho na Assistência ser marcado por uma história de precarização (CORDEIRO; SATO, 2017; YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010), em que os trabalhadores com frequência precisam lutar por condições mínimas de trabalho (BATTISTELLI; CRUZ, 2019). De tal modo, apesar de haver muitos pontos positivos identificados nessa pesquisa, ainda se observam situações nas quais aparecem as marcas da precarização e a utilização do tempo dos profissionais para negociar e organizar questões que deveriam lhes ser garantidas.

As visitas domiciliares são mencionadas pelos participantes como um importante recurso, eis que permitem um momento de atenção para visualizar a família e sua dinâmica em seu espaço de convivência e socialização, além de aproximar-se de sua realidade (CREPOP, 2012). Isto posto, podem ser utilizadas para atender a diferentes demandas que emergem no decorrer do acompanhamento. Como exemplo, a procura da família que anteriormente estava vinculada ao serviço e em algum momento afastou-se, o que viabiliza a compreensão do que aconteceu. Além de oportunizar a percepção de dinâmicas que o espaço da instituição não permite e a avaliação da necessidade de novos encaminhamentos para a rede.

Quando a família vem pra atendimento e depois não aparece, então aí a gente faz uma visita pra ver como é que tá a situação, porque que não tá vindo (...) é estar lá na família vendo, como é que é a realidade, como é que é a questão estrutura, habitacional também. (TÁBATA).

Outrossim, na prática da visita domiciliar, ao acessar o território dos usuários, o profissional se depara com aquilo que não prevê. As famílias podem ter dinâmicas muito distintas e incluírem diversas pessoas que por vezes não são mencionadas nos atendimentos na instituição. A participante a seguir refere receber e incluir na abordagem as pessoas que estiverem no contexto e desejarem participar.

Quando a gente faz VD, também, a gente entra nas casas, é cachorro papagaio, vó, vô, vizinho... Ontem a gente fez uma que foi muito interessante, assim, veio a vizinha, veio a outra, veio o fulano, porque cada uma tinha uma informação pra dar em relação a aquilo, então tinha um núcleo muito extenso, assim... E quem estiver a vontade pra participar, né... (MARTA).

Cabe, ainda, aos trabalhadores do CREAS empenhar-se para promover o resgate de vínculos familiares e sociais rompidos, das famílias ou indivíduos referenciados ao serviço (BRASIL/MDS, 2005, 2011, 2018b). No excerto: *“às vezes assim, com uma aproximação das pessoas, ouvir né... ahm... qual é a angústia que elas tem, qual é os sentimentos que ela tem né, isso que a gente consegue às vezes né... dá uma rearranjar alguns conflitos né”*. (JAIRO), o psicólogo busca compreender qual a dificuldade da família em retomar o vínculo com um filho que já havia passado por acolhimento institucional e que tinham resistência em receber.

A postura do profissional de buscar entender o contexto e as relações existentes viabiliza intervenções nessa realidade dinâmica, que se altera em razão das relações existentes e daquelas criadas e intermediadas pelos profissionais, gerando transformação. Os participantes referem ainda, chamar familiares ao CREAS para juntamente com eles buscar estratégias para dar conta das necessidades de um dos membros do grupo familiar, como menciona a participante *“Às vezes a gente faz umas reuniões que parecem sistêmicas, assim... Vários irmãos pra tratar da situação de uma senhorinha idosa”*. (MARTA).

Saliente-se que os participantes mencionam a frequente ausência dos homens nos atendimentos, expressando resistência em seu comparecimento, o que dificulta que as relações como um todo possam ser trabalhadas. Como explana a participante *“Muito difícil a gente conseguir ter a figura paterna junto, o quanto, muitas vezes, a gente vê que é importante no desenvolvimento, né, e na configuração familiar”*. (TÁBATA).

Nesse sentido, destaca-se que cabe aos psicólogos estarem atentos à reprodução social do gênero feminino como único responsável pela função de proteção e cuidados da família.

Assim, envolver outros adultos, especialmente os homens nos atendimentos e demais atividades previstas no acompanhamento sociofamiliar do CREAS pode auxiliar no rompimento com a reprodução acrítica do padrão social (CFP, 2016). Busca-se, com isso, desconstruir a naturalização da ausência de um homem-pai e, sobretudo, sua desresponsabilização pela vida das crianças nesse contexto (ROMAGNOLI, 2018).

Nesse seguimento, o participante abaixo reflete sobre a questão e sua naturalização:

O homem nunca aparece. (...) A gente chama, e acho que é aí que tá (...) alguma naturalização sabe... então acho que a gente também falha nisso sabe, falha em de fato ir atrás, de fato colocar na responsabilidade sabe, em dar esse empoderamento para as pessoas também. (JAIRO).

O participante traz à baila um ponto que se faz importante lançar como questionamento: “será que está havendo o devido empenho em envolver os homens nos atendimentos, ou naturalmente acolhe-se a ideia de que este é o papel das mulheres?”. E, nesse sentido, cabe refletir que, quando na assistência social temos majoritariamente as mulheres-mães como parceiras, isso acaba por contribuir com o imaginário de que o pai é incapaz ou inapto para cuidar das crianças e/ou adolescente, além de não favorecer o seu envolvimento (ROMAGNOLI, 2018). Com isso, é de se considerar que um dos motivos para a ausência masculina talvez resida na falta de empoderamento destes, de que eles podem, sim, participar da vida familiar e da construção positiva das relações dentro desse contexto. Afinal de contas, por vezes, aos homens cabe o papel de poder, e, através desse o de agressor, e simplesmente isso. Nessa perspectiva, segue o exemplo de uma situação relatada por uma das participantes.

Olha, teve um caso (...) chegou inicialmente aqui como violência contra a mulher, essa mulher estava sendo atendida [em outro serviço da rede]. A queixa era que o menino [filho] estava em sofrimento por causa da violência exercida, do pai contra a mãe. Essa criança vem para o atendimento e se percebe que ela não vê o pai como agressor. [O serviço que atende a mãe] tem um perfil assim, então, da verdade da vítima, porque é como eles trabalham, né? E isso gerou impasses. [O outro serviço] de certa forma cobrava, “mas olha, esse pai não pode chegar perto” (...) Esse menino, ele sofria muito por não ver o pai. Esse pai tentava ir para o lado de onde morava essa família para ver esse filho... A mãe fazia novo boletim de ocorrência dizendo que ele estava perseguindo ela (...). Ficava difícil de demonstrar que não era atrás dela que o pai estava, mas era atrás dele. (...) Mas foi se trabalhando, foi se trabalhando com a escola, com esse menino, então a escola também percebia, a gente se fortaleceu com a escola para poder a escola também estar falando para essa mãe, que esse pai ia lá na escola e que não tinha nada judicial que dizia que o pai não podia ver o filho... E isso, isso foi um trabalho, assim, vai escola, redes, conversando, e... E isso foi melhorando. Eu chamava esse pai pra tentar entender umas situações, esse pai tinha situações de alcoolismo... E essa mãe, então, ela começa a entender algumas coisas, (...) que ela não era a única coisa no qual esse

homem se interessava (...) esse menino deslancha na escola porque ele começou a visitar o pai de, de fim de semana. (ÍISIS).

Destaca-se a importância de um olhar ampliado. Nessa situação, em especial, parece ter sido importante o fato de a mãe da criança ter seu atendimento em outro serviço que não o CREAS. De tal modo, a equipe parece ter conseguido desvincular-se da visão simplista que identifica apenas vítima e agressor, tendo a possibilidade de compreender melhor as situações vivenciadas por esta família (BRASIL/MDS, 2018b), em especial com relação à criança. Dessa forma, a interlocução com a rede, mobilização de outros vínculos familiares protetivos e o constante empenho dos trabalhadores do CREAS em conhecer os homens, mesmo quando apontados somente como agressores, oferecendo-lhes cuidados, fortalecendo suas potencialidades ou realizando encaminhamentos para a rede de serviços aponta um caminho para viabilizar o enfrentamento das violações de direito e possibilita a mudança de padrões de comportamentos (BRASIL/MDS, 2018b).

Ainda, uma das funções da PSE é a de compartilhar cuidados com as famílias nas situações de dependência das pessoas idosas e pessoas com deficiência, ampliando redes de proteção e cuidados e a função protetiva da família (BRASIL/MDS, 2018b). Nesse sentido, o fortalecimento ou criação de vínculos pode ser dirigido a conhecidos, vizinhos ou amigos, pessoas que não possuem vínculo consanguíneo, mas que podem auxiliar no amparo a alguma necessidade.

Na comunidade muitas vezes a gente consegue pessoas assim, por exemplo, no caso de idosos, assumir uma curatela, uma tutoria. O trabalho da gente averiguar quem são as pessoas que ele tem vínculo, conseguir uma pessoa para ir no hospital, ficar com aquela pessoa. Então esse trabalho comunitário às vezes funciona bem sabe... De resgate de vínculos, que nem sempre são da família, às vezes são conhecidos. (JAIRO).

Adicionalmente, a comunidade pode exercer um papel importante para o fortalecimento do sujeito e das políticas públicas, pois elas não darão conta de tudo sozinhas:

Nesse sentido também de algum mutirão: “ah, fulano precisa ali... a gente consegue o material aqui, mas não tem mão-de-obra, será que a gente consegue alguém para ajudar? Fazer um aumento na peça da casa?” Esse trabalho, mais de campo, acho que ele tem dado resultados. Porque aí é justamente isso, tu tem o acesso às pessoas, para contar com as pessoas, e dar responsabilidades a elas. (JAIRO).

Conforme menciona o participante, o trabalho “de campo” referido por ele é justamente o de se encontrar com o sujeito no seu contexto. Por vezes, significa deparar-se com vizinhos ou amigos em uma visita domiciliar que demonstram vínculos que a equipe

ainda não conhecia. Ferramentas como esta possibilitam ao profissional favorecer ao usuário o processo de reflexão-ação, oferecendo-lhe formas de participação e ação nas transformações das condições sociais vivenciadas por ele (CFP, 2016). Além disso, as interferências dos profissionais para auxiliar o usuário a reconhecer a si e ao seu território podem favorecer a construção de um sentimento de maior valor pessoal, de autoconfiança, de potência, de empoderamento (BRASIL/MDS, 2018b). Isso é percebido na situação referida pelo participante, uma vez que o próprio sujeito pôde mobilizar forças que já existiam em seus vínculos e no seu território, as quais, inclusive, se mobilizam para o enfrentamento de uma situação que emergiu no próprio território, expressando a potência das forças que ali circulam.

O trabalho de reconstrução de vínculos e pertencimentos fragilizados ou rompidos geralmente exigirá dos profissionais também o acionamento de outros serviços da rede pública intersetorial na provisão das necessidades sociais desses indivíduos e famílias (BRASIL/MDS, 2018b). Para tanto, é esperado dos trabalhadores do CREAS conhecimento da rede socioassistencial, das políticas públicas e órgãos de defesa de direitos e que desenvolvam trabalho em equipe interdisciplinar e em rede (BRASIL/MDS, 2011). A partir desse conhecimento, ao identificar demandas que ultrapassem as competências do CREAS, o trabalhador acionará a rede com encaminhamentos, visando o acesso a serviços, programas e benefícios da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, buscando contribuir para a superação da situação vivida pelos usuários. Ainda, há a recomendação de que estes encaminhamentos sejam monitorados, no sentido de verificar seus desdobramentos e discutir-se com outros profissionais da rede que também atendam à família ou indivíduo (BRASIL/MDS, 2011), aspecto que pode ser observado nos relatos dos participantes do estudo em relação ao modo como têm atuado.

Nesse sentido, o CFP orienta, aos psicólogos trabalhadores do SUAS, que observem o princípio da integralidade, buscando a superação da fragmentação da atenção ao usuário. Norteia-se, ainda, que dediquem especial atenção à articulação com as demais equipes e serviços e, neste caso, que somente uma delas seja referência para aquele usuário e/ou familiar, de forma que esta equipe tome frente na articulação dos demais serviços e atendimentos, buscando-se, nesse ínterim, a coordenação das ações e incoerência de sobreposição e fragmentação (CFP, 2016). Deste modo, percebe-se a importância da atuação dos profissionais que realizam o encaminhamento de demanda que excede ao trabalho do CREAS, porém com o cuidado de manter a família vinculada ao serviço dentro dos seus objetivos. Conforme exemplifica *“Então a pessoa vai pro atendimento clínico, continua*

*vinculado ao CREAS, com visitas, com... Mas o, aquelas questões íntimas né, subjetivas, inconscientes, vai trabalhar num outro espaço". (ÍISIS).*

No excerto a seguir serão destacadas algumas características dos possíveis encaminhamentos à rede, os quais nem sempre serão óbvios, com direcionamento para a atividade principal do outro serviço. Na situação que segue, a escola foi acionada não somente com o objetivo de providenciar inclusão e vaga para o aluno, no entanto, houve a articulação com um professor específico, buscando-se viabilizar a vinculação de um menino com este, com o objetivo de ampliar a rede de apoio do usuário e o sentimento de acolhida e pertencimento ao território. Isso se torna possível a medida em que há empenho em articular o trabalho com a rede, através do diálogo entre os seus atores.

Eu acho que com o apoio de outros dispositivos locais né, por exemplo a escola, porque a gente conseguiu também vincular ele a um professor que é mais aberto né, mais próximo da juventude, daí que ele também se sentiu mais acolhido (...). A gente consegue também dar algumas orientações [aos professores] para atender melhor uma determinada criança. (JAIRO).

É necessário, nesse contexto, conhecer o território e saber o que nele há disponível, para relacionar com a necessidade e interesse do usuário. Na situação em destaque, parece ter sido acionada empresa que ofereceu cursos técnicos, além do departamento de esportes do município.

Que ele fosse se interessar mais. (...) Também foi dada oportunidade de ele fazer os cursos técnicos (...) [despertando] alguns olhares pra ele sabe? [Sugerindo oportunidades no mercado de trabalho]. (...) Com o departamento de esportes do município que faz alguns projetos em turno inverso, a gente colocou ele também. (JAIRO).

Assim, para viabilizar a articulação da rede mediante a intersectorialidade, é importante que a equipe conheça a rede disponível no seu território, o que pode ser feito por meio de visitas para conhecer os serviços e unidades ou mesmo por outras formas de contato que permitam estabelecer e fortalecer o desenvolvimento de ações articuladas e complementares (BRASIL/MDS, 2011).

Foram apontadas, aliás, campanhas e eventos que podem ser realizados no espaço do CREAS ou fora dele, incluindo a articulação com o que está disponível no território, sejam outros serviços, empresas, pessoas, etc. Como aponta a participante: *“Quando a gente faz campanha de natal, eles escreveram cartas solicitando empregos, oportunidades. (...) Nosso arraial a gente fez pelo direito de ter direitos, porque eles confeccionavam bandeiras e agente discutia tudo em cima dos direitos”. (MARTA).*

Nessa direção, considera-se que podem ser propostas pelo CREAS as ações de intervenção no território, voltadas à prevenção e ao enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos. Estas podem se materializar na forma de campanhas, como mencionado pelos participantes, e devem considerar os temas relevantes, de acordo com as situações presentes nos territórios. Estas ações poderão incluir a participação dos profissionais do CREAS em atividades diversas (eventos, encontros, palestras, exposições de vídeos, debates, entre outras estratégias que envolvam a rede, a comunidade e/ou grupos) (BRASIL/MDS, 2011).

Parece ser importante, diferenciar ainda a atividade de realizar encaminhamento da Articulação com a Rede. A primeira diz respeito a uma das práticas realizadas dentro do Acompanhamento Especializado, esses encaminhamentos podem ser realizados para outros setores da rede ou mesmo para outras instituições, e não presume a interação entre os profissionais dos serviços. Já a Articulação com a Rede refere-se a algo mais amplo, exigindo a interlocução entre os diferentes atores da rede, considerando-se as peculiaridades das situações de violência, geralmente irá exigir diálogo entre os profissionais de diferentes setores e instituições (intersectorialidade e interinstitucionalidade), onde buscarão em conjunto alternativas para melhor atender as necessidades de um indivíduo ou família. Nesse sentido, o CREAS desempenhará seu papel, porém o órgão gestor da Assistência Social tem a responsabilidade maior de tomar a iniciativa principalmente quando se envolve outros setores ou instituições. Para viabilizar esse processo são necessários espaços que facilitem a conexão entre os serviços e pessoas, tais como reuniões, encontros, contatos periódicos, fluxos e protocolos pactuados. Além do reconhecimento mútuo da missão e respeito ao trabalho de cada componente da rede e respeito ao ritmo e ao tempo histórico de cada instituição e da rede (BRASIL/MDS, 2011).

Destarte, considerando-se as práticas elencadas pelos participantes e o que foi apontado por eles como recebido em suas formações, observa-se um empenho na busca pelo aprendizado e até mesmo na construção de novas práticas, que estejam em maior consonância com os princípios éticos que regem o SUAS e com as orientações gerais para o trabalho nesse sistema. Percebe-se assim, uma assertiva do CREPOP com relação às referências técnicas existentes até o momento as quais

Fazem uma dupla aposta. A primeira é na inventividade que as psicólogas e os psicólogos têm de responder de forma singular as demandas que encontram; e a segunda é na porosidade da Psicologia enquanto profissão/instituição para renovar seus aparatos normativos de modo a acolher as transformações que têm sido demandadas durante este tempo de travessia. (CREPOP, 2014, p. 18)

Nesse sentido, buscando também, considerar o proposto por Dimenstein e Cirilo Neto (2020) ao afirmar que os estudos devem incluir não apenas as suscetibilidades, mas também potencialidades e recursos existentes para o seu enfrentamento, podemos depreender que possivelmente algo novo esteja em construção, apontando uma perspectiva diferente do que observado até então por Oliveira (2019), que menciona que ações como territorialização, estudo social, busca ativa e visita domiciliar ainda seriam vistas pelos psicólogos como de responsabilidade do assistente social, não sendo necessário saber sobre elas, tampouco, realizá-las. Os participantes, em sua maioria, parecem estar relacionando-se de forma mais próxima com essas atividades. Apesar de reconhecerem que não as conheciam quando de sua inserção no serviço, demonstram estar procurando aprender, especialmente através da proximidade com os colegas assistentes sociais.

#### **4.1.5 Considerações finais**

*“não há fórmulas que caibam e sirvam para todos os serviços em todos os lugares”  
Battistelli e Cruz (2019, p. 33)*

Este estudo teve como inspiração a busca por respostas, uma trabalhadora buscando como deveria desempenhar seu trabalho. Ao final considera-se que muitas foram as respostas encontradas, não foram todas iguais, mas todas criativas, buscando interpretações de diferentes referenciais teóricos e documentos normativos. Corroborando o entendimento de que o trabalho na Assistência Social é, diariamente, uma construção entre trabalhadores dessa política, dos usuários e de outros trabalhadores da rede. E, nesse sentido, as referências propostas pela política ou mesmo os textos que se produzir poderão nos apontar ideias, mas elas exigirão a responsabilidade de avaliar e planejar as práticas de acordo com o cotidiano de cada serviço e seu território.

O texto destacou, em alguns momentos, vulnerabilidades, não dos usuários da PAS, mas das suas referências, literaturas e dos seus próprios trabalhadores, aqueles que materializam a política. Pretendeu-se, porém, a partir destas vulnerabilidades lançar um olhar para as potencialidades que emergem a partir delas, gerando assim, possibilidades para o seu enfrentamento. Nesse sentido, percebe-se que as normativas existentes contribuem para o trabalho no CREAS, no entanto, elas não propõem formas mais claras de como deve ser executado, o que pode ser positivo a partir do momento que abrem assim, espaço para a criatividade na prática profissional, muito bem evidenciada pelos participantes dessa pesquisa.

Além disso, a descrição da prática profissional dos participantes evidencia que a psicologia, tem proporcionado o entendimento crítico ao profissional, possibilitando a ele,

crescer na compreensão das demandas e necessidades sociais do público com o qual está trabalhando. No entanto, o discurso dos participantes, demonstra que há um certo desamparo teórico para suas práticas, tornando necessária uma maior articulação entre publicações na área com novas referências técnicas, possibilitando o compartilhamento das experiências, de modo que novos psicólogos que passem a atuar no CREAS tenham acesso a essa construção, não tendo a necessidade de começar seu trabalho como se ele fosse feito pela primeira. Esses esforços poderiam ainda fazer do SUAS uma política mais interessante e desejável para a atuação profissional, não desconhecida, inquietante ou assustadora como parece por vezes ser.

Assim, a identidade do psicólogo como trabalhador da proteção social ainda parece carecer de fortalecimento, gerando por vezes, a sensação a alguns psicólogos de que não estão atuando como psicólogos, ou ainda, têm seu trabalho e suas práticas questionados por profissionais de outras políticas, por colegas, usuários ou mesmo pela gestão, simplesmente por não estarem realizando práticas mais individualizadas, relacionadas ao modelo predominante da profissão. Situações como estas podem causar insegurança nos profissionais em realizar novas práticas, ainda que em consonância com a proposta da proteção social. E, quando vencem a insegurança, há a necessidade de colocar grande energia para esse enfrentamento.

Percebe-se que as dificuldades diárias na construção da política existem, e por vezes mostram-se desgastantes, mas identifica-se também, que os profissionais não estão paralisados diante delas, estão buscando construir novas práticas e realizando tentativas de fortalecê-las em suas redes. Desse modo, percebe-se que, nesta pesquisa, a falta de uma formação na graduação que tivesse desenvolvido minimamente habilidades necessárias para a atuação nas políticas públicas, especialmente no que se refere a interdisciplinaridade e intersetorialidade parece ser um dos embaraços ao trabalho.

Apesar disso os profissionais evidenciaram estar procurando materiais técnicos e documentos oficiais, contudo essa busca apresenta seus atravessamentos, como ajustes de endereços eletrônicos onde são disponibilizados os materiais, os quais acabam sendo ajustados com certa frequência. E, além disso, ainda percebe-se que o trabalho do psicólogo, conforme idealizado eticamente pela PAS carece de fortalecimento. O que poderia ser minimizado a partir do estabelecimento dessas novas práticas em documentações oficiais.

Nesse sentido, é relevante destacarmos que o CFP reforça a importância da construção coletiva a respeito do que sejam as práticas profissionais. No entanto, a partir da pesquisa realizada, os profissionais, em sua maioria declaram as dificuldades em participar de eventos ou cursos de formação fora do local de trabalho, pois isso fica na dependência e entendimento

da gestão do quanto é importante ou não. Além disso, algumas equipes referem inclusive não conseguir ler um texto no local de trabalho, mostrando que há atravessamentos para as participações coletivas, não dependendo somente da vontade e desejo dos profissionais.

Assim, a partir dos resultados encontrados neste estudo, podemos inferir que os profissionais, mesmo apontando dificuldades para o trabalho, e muitas vezes sem encontrar referências claras para suas atividades, estão em movimento realizando práticas que acreditam que pode contribuir com os usuários. E neste sentido, chamam atenção relatos compartilhados por eles, por vezes muito detalhados, onde trazem exemplos de intervenções que deram certo, famílias que diminuíram muito as práticas de violência, ou mesmo que conseguiram sair da violência em que se encontravam. Demonstrem assim uma realidade em movimento, não estando acomodados, buscando criar metodologias e formas de se articular e capacitar. E por fim, algo que também parece ser relevante é o fato de tais profissionais não se sentirem incentivados, ou não poderem destinar do seu tempo para a produção de materiais científicos que possam ser divulgados e compartilhados com a categoria profissional, como bem retrata *“Difícilmente a gente tem, consegue ter tempo para sentar e para escrever alguma coisa. Até assim, para eu ler alguma coisa, normalmente eu levo para casa, porque aqui a gente não consegue”*. (IONARA).

Assim, compreendemos que há ainda um percurso a percorrer no que se refere à definição das atividades dos psicólogos no CREAS, porém, há muito que se falar a respeito de práticas que já estão ocorrendo. Podemos apontar com o estudo que, ainda que não se tenha todas as respostas, e jamais as teremos, os psicólogos que estão atuando nos CREAS já tem em sua bagagem um percurso válido de ser compartilhado. Assim, tornam-se relevantes as pesquisas acadêmicas nesse contexto, assim como o incentivo das gestões municipais e mobilização dos profissionais em atividades nas quais possam compartilhar com o coletivo profissional suas práticas. Pensando nesse sentido, a pesquisa acadêmica ao inserir os profissionais psicólogos trabalhadores da política pode provocar uma articulação entre a produção do fazer cotidiano e a reflexão teórica e acadêmica que sustenta a pesquisa.

#### 4.1.6 Referências

BATTISTELLI, B. M.; CRUZ, L. R. da. Cartas à assistência social. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N.; BATTISTELLI, B. M. (Orgs.). **Psicologia e Assistência Social: encontros possíveis no contemporâneo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. p. 15–35.

BATTISTELLI, B. M.; RODRIGUES, L.; CRUZ, L. R. da. A Política de Assistência Social: relações entre vulnerabilidade, risco e autonomia. **Revista Polis e Psique**, v. 8, n. 3, p. 88–

110, 2018. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpps/v8n3/v8n3a06.pdf>>. Acesso em: 17 mai. 2020.

BLEGER, J. **Temas de psicologia: entrevista e grupos**. 2. ed. São Paulo, SP: Martins Fontes, 1998.

BRASIL/MDS. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 Norma Operacional Básica - NOB / SUAS**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2020.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. 1. ed. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. Disponível em: <<http://pratein.com.br/home/images/stories/PDFs/orientacoes-tecnicas-CRAS.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011. Disponível em: <<http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>>. Acesso em: 09 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2016. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf)>. Acesso em: 06 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. CENSO SUAS 2017 Resultados Nacionais - CREAS. p. 60, 2018a. Disponível em: <[http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php?fbclid=IwAR0v0Bi8EwkyqoeVmrlSSZO\\_fZLPOWbvIK\\_40g5PTDIaYa-4qVf-1nHpksY](http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php?fbclid=IwAR0v0Bi8EwkyqoeVmrlSSZO_fZLPOWbvIK_40g5PTDIaYa-4qVf-1nHpksY)>. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Proteção social no SUAS a indivíduos e famílias em situação de violência e outras violações de direitos - fortalecimento da rede socioassistencial**. Brasília, DF: Fundação Oswaldo Cruz, 2018b. Disponível em: <[http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/2.-Caderno\\_Curso-de-Proteção-social-no-SUAS-a-indivíduos-e-famílias-em-situação-de-violência-e-outras-violações-de-direitos.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/2.-Caderno_Curso-de-Proteção-social-no-SUAS-a-indivíduos-e-famílias-em-situação-de-violência-e-outras-violações-de-direitos.pdf)>. Acesso em: 08 mai. 2020.

BRASIL/MINISÉRIO DA CIDADANIA. CENSO SUAS 2018 Resultados Nacionais - CREAS. p. 201, 2019. Disponível em: <<http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>>. Acesso em: 16 abr. 2020.

CFP. **Nota Técnica com Parâmetros para atuação das e dos profissionais de Psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**. Brasília, DF: CFP, 2016.

\_\_\_\_\_. **Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas – CREPOP.** Disponível em: <<http://crepop.pol.org.br/>>. Acesso em: 5 maio. 2018.

CNAS. Resolução 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 nov. 2009. Seção 1, p. 82. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Resolução no 33, de 12 de dezembro de 2012. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 02 jan. 2013. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/nob\\_suas.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CORDEIRO, M. P.; SATO, L. Psicologia na política de assistência social: Trabalho em um “setor terceirizado”. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 34, n. 1, p. 41–52, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100005>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CREPOP. **Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS.** Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia, 2007. Disponível em: <<http://crepop.pol.org.br/wp-content/uploads/2018/05/Referências-Técnicas-para-Atuação-das-Psicólogas-no-CRAS-SUAS.pdf>>. Acesso em: 02 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Referências técnicas para Prática de Psicólogos(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS.** Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia, 2012. Disponível em: <[https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/08/CREPOP\\_CREAS\\_.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/08/CREPOP_CREAS_.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2020.

\_\_\_\_\_. Tempo de Travessia. **EntreLinhas Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul**, n. 67, p. 18, 2014. Disponível em: <<http://www.crprs.org.br/entrelinhas/assets/edicaopdf/e29a4-arquivo67.pdf>>. Acesso em: 02 mai. 2020.

DIAS, M. T. G. Atuação do Psicólogo no SUAS. **EntreLinhas**, n. 57, p. 4, 2012. Disponível em: <<http://crprs.org.br/entrelinhas/assets/edicaopdf/c2d6a-arquivo57.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2020.

DIMENSTEIN, M.; CIRILO NETO, M. Abordagens conceituais da vulnerabilidade no âmbito da saúde e assistência social. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 15, n. 1, p. 1–17, 2020.

FERREIRA, S. da S. **NOB-RH/SUAS - Anotada e Comentada.** Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2020.

FIOROTTI, M. R. de O.; MAIA, M. Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. In: FERNANDES, R. M. C.; HELLMANN, A. (Orgs.). **Dicionário Crítico - Política de Assistência Social no Brasil**. Porto Alegre, RS: Ed. UFRGS, 2016. p. 47–50. Disponível em: <[https://www.ufrgs.br/cegov/files/pub\\_70.pdf](https://www.ufrgs.br/cegov/files/pub_70.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. In: **Revista de Administração Pública**. 8. ed. Rio de Janeiro, RJ: Record, 2004. p. 57.

JANCZURA, R. Risco ou vulnerabilidade social? **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 11, n. 2, p. 301–308, 2012. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/12173/8639>>. Acesso em: 13 jan. 2020.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

\_\_\_\_\_. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciênc. saúde coletiva**, v. 17, n. 3, 2012.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13. ed. São Paulo, SP: Hucitec, 2014.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 4. ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2011.

NASCIMENTO, I. L.; MORAES, T. D. Atividade de trabalho e saúde de psicólogos do SUAS: aproximações. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 15, n. 2000, p. 1–16, 2020. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ppp/v15n1/15.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2020.

OLIVEIRA, I. F. DE. Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. In: CRUZ, L. R. DA; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. p. 35–51.

RIBEIRO, A. B. et al. Desafios da atuação dos psicólogos nos CREAS do Rio Grande do Norte. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 26, n. 2, p. 461–478, 2014. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-02922014000200461&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-02922014000200461&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 20 mai. 2020

ROMAGNOLI, R. C. As relações entre as famílias e a equipe do CRAS. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 30, n. 2, p. 214–222, 2018. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-02922018000200214](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-02922018000200214)>. Acesso em: 20 mai. 2020.

ROSA, H. de la R. da; AMADOR, F. S. O trabalho na política de Assistência Social - Contribuições da análise do trabalho como atividade. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N.; BATTISTELLI, B. M. (Orgs.). **Psicologia e Assistência Social: encontros possíveis no contemporâneo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. p. 66–87.

SILVA, M. B. Usuário. In: FERNANDES, R. M. C.; HELLMANN, A. (ORGS. . (Eds.). . **Dicionário Crítico - Política de Assistência Social no Brasil**. Porto Alegre, RS: Ed. UFRGS, 2016. p. 293–295.

YAMAMOTO, O. H.; OLIVEIRA, I. F. de. Política social e psicologia: Uma trajetória de 25 Anos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. SUPPL. 1, p. 9–24, 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722010000500002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722010000500002)>. Acesso em: 17 abr. 2020.

## 4.2 ARTIGO 2 – FAMÍLIA: SUJEITO DE DIREITO OU AGENTE DE PROTEÇÃO SOCIAL? COMPREENSÕES DE PSICÓLOGOS QUE TRABALHAM NO CREAS.

### 4.2.1 Resumo

Este artigo buscou compreender como o profissional da psicologia atuante no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) percebe a sua atuação nas situações de violência intrafamiliar. Para isso foram realizadas entrevistas com 12 psicólogos que trabalham nesses centros, em 7 municípios do interior do Rio Grande do Sul. A análise das entrevistas demonstra que o trabalho nos CREAS parece exigir uma constante tomada de posição por esses profissionais, sendo que a subjetividade dos psicólogos, da rede, e das famílias, parece implicar diretamente nisso. O que concebem como família, assim como o quanto entendem ser responsabilidade do Estado a provisão do bem-estar social da família e de seus membros parece ter implicações no trabalho desenvolvido. Também percebeu-se que as normativas e legislações que poderiam trazer um direcionamento para o trabalho por vezes parecem contraditórias, resultando em diferentes interpretações a respeito do trabalho e da forma como este deve ser desenvolvido, o que parece implicar na fragilização das relações internas de algumas equipes. No entanto, entende-se que por meio do processo de educação permanente, promovendo a interlocução entre os diferentes profissionais e suas subjetividades há a possibilidade do reconhecimento e manejo das diferenças, possibilitando a criação de novos conhecimentos, que podem transcender o entendimento individual.

**Palavras-chave:** Família; Política Pública; Assistência Social; Psicologia.

### 4.2.2 Introdução

Os direitos humanos fundamentais são aqueles que pertencem ou deveriam pertencer a todas as pessoas. Tais direitos passaram a ser reconhecidos após as duas grandes guerras mundiais, as quais deixaram um grande saldo de atrocidades contra o ser humano. No Brasil, parte deles são chamados de direitos sociais e constam no Art. 6º da Constituição Federal (CF), sendo: “a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, e a assistência aos desamparados” (BRASIL, 1988). Eles têm a pretensão de proteger e promover o ser humano, proporcionando melhores condições de vida à população, mediante a universalização do acesso e garantias a determinados direitos. No entanto, não basta apenas a previsão ou positivação desses direitos, o que já existe no país. É necessário que haja um processo de efetivação desses, sendo que o Estado é o sujeito de Direito mais capaz de produzi-los e efetivá-los (SANTOS; CALSING; MORAIS, 2017).

Assim, no que se refere a efetivação desses direitos, para crianças e adolescentes, por exemplo, o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) aprovou, na Resolução nº 113 de 2006, os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA, 2006). Nessa mesma perspectiva, a Política Nacional de Assistência Social começa a ser alicerçada desde a CF de 1988, quando passa a fazer parte do tripé da seguridade social, juntamente com a saúde e a previdência, sendo ela destinada àqueles que dela necessitarem, sem a exigência de contribuição, ao contrário da previdência (BRASIL, 1988). Tem ela como público alvo pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade ou risco social, e por objetivo o enfrentamento dessas situações por meio da garantia e universalização dos direitos sociais (BRASIL/MDS, 2005). Assim, a Assistência Social configura importante meio de acesso aos direitos sociais básicos (CAVAGNOLI; GUARESCHI, 2018).

Essa política irá organizar-se a partir de níveis de Proteção Social: a Proteção Social Básica (PSB), que atenderá famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, mas que ainda conseguem manter vínculos familiares e comunitários, e o acesso a alguns serviços (BRASIL/MDS, 2009); e a Proteção Social Especial (PSE), que será subdividida em alta e média complexidade, sendo que os serviços de alta complexidade atenderão aqueles que já tiveram vínculos rompidos (BRASIL/MDS, 2005; CNAS, 2009), enquanto aqueles que são referenciados à média complexidade são pessoas ou famílias com direitos violados e alguns vínculos rompidos. Como um dos serviços desse nível, destaca-se o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), o qual tem por objetivo reconstruir vínculos rompidos ou fortalecê-los, buscando que as violações de direitos, dentre elas as situações de violência intrafamiliar, sejam enfrentadas (BRASIL/MDS, 2005, 2011; CNAS, 2009). Nesse sentido, o presente estudo apresenta uma pesquisa realizada com psicólogos que atuam em CREAS, com foco nas situações de violência intrafamiliar.

Nas orientações para o trabalho no CREAS, as violações de direitos aparecem mais exemplificadas do que conceituadas. Por esse motivo, tomaremos o conceito de violência adotado no âmbito da saúde, o qual refere que a violência “consiste em ações humanas individuais, de grupos, de classes, de nações que ocasionam a morte de seres humanos ou afetam sua integridade e saúde física, moral, mental ou espiritual” (BRASIL/MS, 2001). Quando se refere a relações de abuso praticadas no contexto privado da família, contra qualquer um de seus membros, têm-se uma situação de violência denominada intrafamiliar (BRASIL/MS, 2001).

Compreende-se, ainda, que a violência na família é um fenômeno complexo, multifacetado e transversal, que afeta vários de seus membros à medida que inclui em suas vivências todos que convivem na mesma casa, de forma que seu efeito dependerá do papel que cada membro ocupa na estrutura familiar e poderá acontecer em diferentes vertentes da vida de cada um (SANTOS et al., 2013). Isto posto, cabe aos profissionais da Assistência Social procurar inserir essas famílias nas redes sociais secundárias (organizações do poder público e da sociedade civil), com a busca de sua proteção e o fomento de processos emancipatórios (GUEIROS, 2010), objetivando o enfrentamento de tais violências, para que possam ser cessadas ou mesmo diminuídas (BRASIL/MDS, 2011, 2016). Assim, será necessário que esses profissionais constantemente reflitam acerca das ações realizadas, buscando o monitoramento e avaliação sobre o alcance dos objetivos e a redefinição de estratégias quando for o caso (BRASIL/MDS, 2011; CREPOP, 2012; GUEIROS, 2010).

Assim, é oportuno considerar que a política é campo de conflitos, de oposição e de contradição de interesses, e não é diferente no âmbito da Política de Assistência Social (PAS) que mescla avanços significativos no campo social com a manutenção de traços conservadores, associados ao momento de crise econômica mundial e perspectiva neoliberal do governo brasileiro (YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010). Nesse cenário, esta política traz a compreensão de que desigualdades características da estrutura social aumentam as pressões sobre as famílias, que precisam encontrar alternativas de sobrevivência, as quais por vezes podem colocar em risco seus membros (BRASIL/MDS, 2005). Em alguns casos, estas estratégias podem ser socialmente desvalorizadas ou mesmo consideradas perigosas por não serem compreendidas em seu contexto (CAVAGNOLI; GUARESCHI, 2018).

Deste modo, ao compreender a tensão a que estão submetidas as famílias por questões relacionadas ao contexto no qual estão inseridas, a política buscará estimulá-las a organizar-se como unidades de referência do sujeito e como lugar de proteção para seus membros, administrando seus riscos e supostos déficits. Porém, esse investimento na família como local privilegiado para solucionar seus problemas, reconhecidamente produzidos socialmente, pode intensificar a lógica de que a família é que deve ser estruturada para não perpetuar o ciclo de vulnerabilidades sociais, fazendo recair sobre ela a responsabilização sobre sua condição, gerada socialmente. Tal ideia reafirma a lógica neoliberal, em que o Estado (e suas políticas públicas) busca assumir o mínimo de responsabilidade sobre o bem-estar social, priorizando os interesses econômicos sobre os direitos fundamentais (CAVAGNOLI; GUARESCHI, 2018).

Desta forma, parecem existir contradições na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e no modo como incorpora a família, ora como sujeito de direitos, ora como agente de proteção social de seus membros, podendo embasar práticas que promovem a proteção e sejam emancipatórias, ou o seu inverso: as que reforcem a lógica do controle do Estado sobre as famílias, com reiteração de práticas de caráter disciplinador. Isso ocorre principalmente se referidas práticas tiverem por foco funções familiares, como se os problemas decorressem das disfuncionalidades ou do não cumprimento adequado dessas funções (CARVALHO; TEIXEIRA, 2019; MIOTO, 2010). Assim, a materialização da PAS dependerá da interpretação dos seus trabalhadores a respeito dos documentos norteadores de sua prática, da compreensão que desenvolverão sobre o objetivo de sua atuação e da forma como entendem que podem intervir em determinada situação, o que possivelmente será marcado por sua própria carga subjetiva.

Nessa continuidade, Lasta e Guareschi (2018) mencionam que, apesar da Política de Assistência Social reconhecer e defender formalmente a dignidade humana, o protagonismo social e a igualdade do acesso, a lógica de sua estrutura reduz a vida humana, constantemente, à mera vida natural (necessidades mínimas para garantir a sobrevivência). Isso ocorre quando tal política, combinada ao pensamento político neoliberal, operando pela proteção e inclusão social, acaba por governar e conduzir parte da população brasileira, por meio de práticas reguladoras de conduta. Pois, a partir do momento em que são endurecidos os mecanismos de controle e segurança para evitar os riscos e os perigos da exclusão e da desproteção - buscando administrar a miséria, e não acabar com ela, para que o Estado possa manter-se como parceiro do Mercado, em uma atividade potencialmente lucrativa e vantajosa - desemboca-se em intervenções fatalistas e totalitárias de certo higienismo e estigmatização de grupos, tudo isso com certo consentimento da lei brasileira.

Nesse contexto, torna-se pertinente, também, levar em conta que a Psicologia é a segunda profissão com maior representatividade no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (BRANDOLT et al., 2020) e nos CREAS (BRASIL/MDS, 2018a), no entanto, as formações nessa área ainda desenvolvem pouco os conhecimentos e habilidades necessários para o trabalho nas políticas públicas (CFP, 2016; OLIVEIRA, 2017). É preciso considerar que historicamente a Psicologia, como campo restrito da clínica, afastou-se da realidade social, e esteve alheia às necessidades da população, desencadeando uma práxis descontextualizada e reducionista da complexidade dos problemas sociais, por vezes individualizando problemas coletivos. Nesse cenário, a Psicologia foi inserida no campo das políticas públicas, destacando aqui a Assistência Social, o que fez com que, na prática, a

atuação desses profissionais sofresse com a possibilidade de uma atuação de cunho moral e fiscalizador (RAMOS; FILHO, 2019). Ainda nessa conjuntura, os psicólogos se deparam com um dos eixos estruturantes da gestão do SUAS, a matricialidade sociofamiliar (BRASIL/MDS, 2005).

A centralidade na família, ou matricialidade sociofamiliar, muito mencionada nos documentos que se referem ao trabalho no SUAS e conseqüentemente no CREAS, possibilita também interpretações que farão diferença na sua efetivação. Nesta perspectiva, é de se considerar que a partir da regulamentação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), foi criada uma nova matriz para a PAS, inserindo-a no sistema de bem-estar social brasileiro (BRASIL/MDS, 2005). Nesse sistema, tem-se a expressão “matricialidade sociofamiliar”, a qual tem sido pauta de intenso debate, uma vez que se compreende que há diferentes instâncias encarregadas pela provisão do bem-estar social, a saber: o Estado, a família e o Mercado. A partir disso, diferentes concepções teórico-metodológicas debaterão a forma como a responsabilidade será dividida entre essas três instâncias, o que poderá influenciar na vida da população (MIOTO; CAMPOS, 2016), em decorrência da forma de executar a política pública. Isso se dá por fazer emergir, entre os profissionais que materializam essas políticas, dentre eles os psicólogos, formas por vezes distintas de pensar e realizar o trabalho, considerando a sua própria subjetividade e valores. Assim, por meio de entrevistas realizadas com psicólogos trabalhadores dos CREAS, procurou-se compreender como o profissional da psicologia percebe a sua atuação nas situações de violência intrafamiliar.

### **4.2.3 Metodologia**

#### *4.2.3.1 Delineamento*

A pesquisa possui caráter qualitativo, possibilitando o estudo da história, das relações, das representações, crenças, percepções, das opiniões, além das interpretações dos sujeitos acerca do tema investigado (GIL, 2002; MINAYO, 2001, 2014). Como perspectiva epistemológica, foi utilizado o Paradigma da Complexidade, uma vez que este preconiza o senso do caráter multidimensional de toda a realidade (MORIN, 2011). Nessa direção, considera-se que os psicólogos inseridos na PAS, realizando seu trabalho em situações de violência intrafamiliar, tem sua prática perpassada por diversos aspectos, sejam eles pessoais ou profissionais. Além do mais, sua prática estará conectada com outras áreas do saber, solicitando assim, um olhar além e através das disciplinas.

#### 4.2.3.2 Contexto de Pesquisa e Participantes.

O estudo foi realizado em 7 unidades de CREAS de diferentes municípios do interior do estado do Rio Grande do Sul, estes foram selecionados por critério de conveniência, considerando a distância física entre eles. Nestes centros, foram entrevistados 12 psicólogos que estavam vinculados ao serviço. Sendo eles apresentados na tabela abaixo:

QUADRO 1 – Informações gerais sobre os participantes.

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>TEMPO DE ATUAÇÃO NO CREAS</b>	<b>VÍNCULO</b>	<b>CARGA HORÁRIA SEMANAL</b>	<b>ANO DE FORMAÇÃO</b>
P1	12 anos	Nomeado	40 H	2006
P2	11 anos	Nomeado	20 H	1998
P3	11 anos	Nomeado	20 H	2004
P4	10 anos	Nomeado	20 H	1997
P5	9 anos	Nomeado	30 H	2003
P6	6 anos	Nomeado	30 H	2009
P7	3 anos	Nomeado	30 H	2012
P8	18 meses	Contrato	40 H	2007
P9	17 meses	Nomeado	40 H	2004
P10	10 meses	Nomeado	40 H	2017
P11	2 meses	Contrato	40 H	2016
P12	1 mês	Contrato	40 H	2016

A fim de preservar o anonimato dos participantes, optou-se por, no quadro, não se utilizar os mesmos nomes fictícios mencionados nos excertos. Pois através do conjunto das características apresentadas no quadro, mais as falas, os mesmos poderiam ser identificados.

#### 4.2.3.3 Instrumentos e procedimentos

Considerando o caráter qualitativo do estudo, utilizou-se como instrumento para produção do material de pesquisa uma entrevista semiestruturada a qual possibilita uma troca dinâmica entre o entrevistador e o entrevistado, promovendo a coleta de informações baseada no livre discurso deste (BLEGER, 1998). Além disso, este é o instrumento mais adequado para a revelação de informações sobre assuntos complexos, permitindo uma maior profundidade no tema em estudo (GOLDENBERG, 2004).

Após terem sido selecionados os municípios que compuseram o estudo foi realizado contato telefônico com a secretaria à qual está vinculado o CREAS em cada um desses municípios. A pesquisa foi brevemente explicada, e posteriormente foi encaminhado um e-mail com o projeto e o modelo do Termo de Autorização Institucional. Sete municípios retornaram autorizando a pesquisa. A partir disso, a mesma foi encaminhada ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade em que foi realizada, sendo aprovada sob CAAE 10773219.0.0000.5346. Foi então realizado contato telefônico com as unidades de CREAS, procurando conversar com os profissionais a fim de convidá-los a participar da pesquisa, em algumas situações isso foi possível, em outras foi agendada a conversa pessoal com o profissional.

Foram agendados encontros nos locais de trabalho dos profissionais que aceitaram participar do estudo, em local adequado e resguardado o sigilo, foi realizada a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e sua assinatura. Em seguida, foram realizadas as entrevistas, que tiveram uma duração de aproximadamente uma hora, sendo que o roteiro possibilitou flexibilidade na sua condução, uma vez que os participantes tinham papel ativo no processo. Buscou-se ainda manter uma postura de abertura durante a interação, a fim de possibilitar que o profissional pudesse refletir acerca do seu trabalho. As entrevistas foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas. Ressalta-se que foram atendidas as exigências da ética em pesquisa e as Diretrizes e Normas Regulamentadoras envolvendo Seres Humanos – a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

#### *4.2.3.4 Análise dos dados*

A análise do material foi realizada a partir da análise qualitativa proposta por Minayo, que consiste em “tornar possível a objetivação de um tipo de conhecimento que tem como matéria prima opiniões, crenças, valores, representações, relações e ações humanas e sociais sob a perspectiva dos atores em intersubjetividade” (MINAYO, 2012, p. 626). Foi realizada a leitura atenta e detalhada de cada entrevista individualmente e, posteriormente, num segundo momento procedeu-se a análise do conjunto do material. Nos resultados e discussão deste artigo serão analisadas as seguintes categorias: “Proteção social: responsabilidade dinâmica entre Estado e Família” e “O trabalho com famílias em situação de violência intrafamiliar no CREAS” as quais emergiram durante o procedimento de análise, não sendo definidas a priori.

#### 4.2.4 Resultados e discussões

##### 4.2.4.1 *Proteção Social: responsabilidade dinâmica entre Estado e Família*

A Convenção sobre os Direitos da Criança compreende a família como grupo fundamental da sociedade e ambiente natural para o crescimento e bem-estar de seus membros e que, por este motivo, deve receber proteção e assistência necessárias a fim de assumir plenamente suas responsabilidades no seio da comunidade (BRASIL, 1990). Esse trecho traz à reflexão: o fato de ser o grupo fundamental significa que seja seu único ou maior responsável? E ao mencionar que deve “assumir plenamente suas responsabilidades” está referindo-se ao fato de que a família deveria assumir sozinha a responsabilidade, ou a sua maior parte, pelo bem-estar de seus membros?

Nesse sentido, em 2016 o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) traz de forma mais contundente que não haveria mais sustentação para concepções que apostariam na família como principal fonte de provisão do bem-estar social (BRASIL/MDS, 2016). E, nessa perspectiva, o participante a seguir refere compreender que a família seria o primeiro lugar a dar conta das demandas de proteção e desenvolvimento de seus membros, entretanto, pondera que ela também é permeada por situações que, por vezes, seguem na contramão da proteção e do desenvolvimento.

A família, no meu entender (...) é o primeiro lugar de proteção digamos, para o desenvolvimento do ser humano (...) a ideia que seria essa, a primeira defesa, primeiro lugar de proteção do indivíduo no seu desenvolvimento, mas a gente sabe que ela tem também gera, pela própria convivência, situações que às vezes são contrárias a esse desenvolvimento. A gente não pode pensar numa visão utópica de família assim, uma visão... romanceada da família, a gente sabe que ela tem também os seus problemas, os seus defeitos. (CARLO).

Com efeito, considera-se que o contexto familiar é um espaço contraditório e marcado por conflitos, os quais podem se tornar violentos, estabelecendo-se, assim, uma situação de violência intrafamiliar (BRASIL/MDS, 2009). Estas são as situações que chegam no CREAS para acompanhamento, sendo necessário um posicionamento do profissional diante da demanda, se é o caso de ser inserida, permanecer ou não, no acompanhamento do serviço. Para esse posicionamento não há uma forma única, e parece que não seria bom que houvesse, pois generalizar algo tão enredado quanto a violência intrafamiliar poderia desconsiderar a variedade de seus possíveis contextos. A fim de elucidar a questão, toma-se a fala de uma das participantes em um momento de avaliação da demanda.

Quando a gente verifica que, no momento não tem mais uma situação de risco, para aquela pessoa que foi a vítima. Ou que a gente conseguiu colocar numa família extensa, ou em padrinhos, às vezes tem algum vínculo, ou mesmo no acolhimento daí, é desligado do CREAS. Mas a gente sabe, que daqui a pouco pode ser que retorne essa família. (CELESTE).

Ao final de sua contribuição, a participante reconhece que, apesar de perceber que naquele momento não estariam mais ocorrendo violências, ela pode se fazer presente novamente, por entender que a família é dinâmica, podendo retornar a pontos de conflito e violência. Assim, nem sempre é simples decidir se a família tem ou continua tendo uma demanda (neste caso, violação de direitos) para permanecer em acompanhamento pelo CREAS. E, no que se refere a buscar informações objetivas (observáveis) ou subjetivas para sustentar essa tomada de decisão, pode-se refletir sobre o que assinala Albuquerque (2012), quando menciona pesquisas baseadas no modelo positivista que buscam dados observáveis, mensuráveis e um controle de variáveis. A autora questiona se seria possível codificar em dados objetivos experiências subjetivas tão complexas como as que constituem a dinâmica afetiva das famílias, com seus afetos contraditórios, expressões de ternura e repreensões, momentos de tranquilidade e turbulência, onde um mesmo ato, como bater em um filho, pode ter motivações diversas para diferentes pessoas, assim como os efeitos desse ato no processo de subjetivação daquele que apanha, por exemplo. Isso implica em uma compreensão também subjetiva da situação, e não somente observável por meio de informações objetivas.

Dessa maneira, alternativas precisam ser construídas na busca da proteção social, foco da Assistência Social. À vista disso, aponta-se a continuidade da entrevista da participante, na qual esta exemplifica que, em seu trabalho, quando há o desligamento de uma família do CREAS, organiza-se para que permaneça inserida em outros serviços da rede.

[quando entende-se] que a violação de direito conseguiu ser cessada, rompida. Então a gente encaminha para Ministério Público e é desligada aqui do serviço. Mas não necessariamente desligada da rede de atendimento. O CRAS [Centro de Referência de Assistente Social] continua dando suporte, se às vezes vai para atendimento psicológico na saúde, também continua participando e o Ministério Público às vezes não arquiva de imediato, e pede para o Conselho Tutelar monitorar para verificar se a família continua, protegendo a criança. (CELESTE).

Destaca-se que a participante refere dois olhares para a situação familiar, um deles é o de “promoção dos direitos”, que é oferecido pelas políticas públicas. Neste caso, ela aponta a de Assistência Social e a de Saúde, no momento em que essas políticas atuam como suporte à família, protegendo-a a fim de que suas forças não se esgotem (BRASIL/MDS, 2016, 2018b), vindo a recair em nova violação de direitos. Cita, ainda, o olhar de “defesa dos direitos”, neste

caso dirigido ao Ministério Público em atuação com o Conselho Tutelar. Estes “olhares” apontados são definidos como dois dos eixos estratégicos de ação do Sistema de Garantia de Direitos das Crianças e dos Adolescentes (CONANDA; CNAS, 2006). No excerto em análise, reconhece-se que haveria a distinção desses papéis, o que colabora positivamente para que não recaia sobre os profissionais do SUAS a execução de processos de responsabilização ou investigação, pois estes extrapolam os limites de sua atuação, uma vez que podem fragilizar ou inviabilizar o caráter protetivo do sistema (BRASIL/MDS/SNAS, 2016; CFP, 2016).

Assim, considerando que a Assistência Social como política pública tem por objetivo, por meio da Proteção Social, empreender esforços para garantir e promover o acesso aos direitos sociais do seu público alvo, a fim de que lhes seja garantido o estado de bem-estar social, faz-se pertinente a reflexão a respeito da distribuição de responsabilidades entre Mercado, Estado e família, no que se refere a este bem-estar social. Para isso, destacam-se dois excertos para discussão:

É bem complexo isso. Uma questão que a gente tem observado muito é a fragilização dos vínculos familiares. Aquela constituição, não digo uma constituição de família tradicional, não é isso, mas aqueles laços, seja entre os membros da família, entre avós e netos, pais e filhos... Está muito fragilizado, né? Hoje é muito comum, os pais entregarem os seus filhos ou os pais abrirem mão de ficarem com os seus filhos... Se não tem vínculo, ou tem vínculos muito enfraquecidos, eu acho que é muito fácil de existir uma situação de violência. Tanto a questão da fragilização dos vínculos como a questão da desresponsabilização das famílias com os seus... Desde com os seus, crianças, adolescentes, com os seus idosos também. (IONARA).

Com base nesse trecho, pode-se pensar na perspectiva da família com uma concepção naturalizada de obrigações e papéis familiares, sobre a qual recairia a responsabilidade maior, de forma que o Estado exerceria uma forma de compensação a partir de sua falência nas provisões necessárias aos seus membros. No entanto, compreende-se que as transformações pelas quais passam as famílias, ao mesmo tempo em que possibilitam uma maior convivência entre gerações, pela maior expectativa de vida, em contrapartida provocam a fragilização dos vínculos familiares e maior vulnerabilidade delas no contexto social, especialmente pela redução do tamanho das famílias e dos processos de empobrecimento e desterritorialização (MIOTO, 2010). Nesse contexto, reconhecer as famílias reinventadas, nas quais o casamento legal já não é a fonte primária de compromissos e cuidados entre os membros é o que dará sustentação às políticas protetivas ou para a família. Pois, considerando que nestes casos a necessidade de proteção social pode crescer, buscar-se-ia novas articulações entre Mercado, família e Estado, sendo que este último assumiria maior responsabilidade pelo bem-estar

social, o que seria fundamental para a preservação da convivência e do bem-estar das famílias (MIOTO; CAMPOS, 2016).

Além disso, é pertinente considerar que na PNAS existe uma incongruência entre a presença simultânea da concepção de cidadania, que implica na titularidade individual e intransferível de direitos, com uma perspectiva de garantia de direitos filtrada pela dependência, que é permeada pela solidariedade familiar (MIOTO; CAMPOS, 2016), a qual aparece na continuidade da fala da participante: *“Ou seja, ninguém mais se responsabiliza por aquilo que é do outro. Tem uma questão que é muito individualista, ou seja, são as minhas questões, o que eu quero pra mim, as minhas escolhas, independente do outro.”* (IONARA).

A profissional expressa que nas famílias, por vezes, há a busca da individualidade, inexistindo desejo de exercer a solidariedade familiar. Nesse caso, é pertinente questionar até que ponto se possibilita uma política pública capaz de garantir direitos individualmente a seus cidadãos. À vista disso, a participante a seguir reflete sobre a função da família permeada pelas mudanças que algumas delas vivenciam:

A questão de suprir, de manter, de prover, de dar segurança... De oferecer um lar, de cuidado, de proteção, acho que toda essa coisa do laço, que envolve. Esse fornecimento da sensação de pertencimento... Da pessoa, do acolhimento em si. E talvez por isso que as nossas famílias, elas sejam tão mutantes e tão rápidas, porque essa sensação de pertencimento, também, ela é muito... Ela muda muito rápido, então às vezes eu estou muito bem aqui, eu determino isso enquanto minha família, enquanto meu lar, enquanto... E é isso que, eles tão me provendo o que eu necessito agora, porque as necessidades são muito imediatas. (MARTA).

Na continuidade de sua fala, sustenta que nessas situações a Assistência Social assumirá uma maior responsabilidade e complementa que se o conjunto das políticas públicas não assumir essa maior parcela de responsabilidade, permanecerá falhando na provisão do bem-estar em tais situações.

No nosso caso, mais uma vez, na questão da assistência, muitas vezes o que seria papel da família, por falha dessas políticas públicas anteriormente, o estado acaba por ter que suprir essas carências que deviam ser da família. Do cuidado, da tutela, da orientação... Da educação... E isso falha e falha de novo. Falha no final, falha no meio. (MARTA).

Com base nestes trechos, percebe-se uma tendência dos profissionais em colocar sobre a família um papel central na provisão do bem-estar de seus membros e, em razão disso que trabalhariam sob uma perspectiva familista, onde a política pública, através de seu trabalho, atuará apenas de forma compensatória, em decorrência da falência da família em dar conta de

seus problemas de sobrevivência (MIOTO, 2010; MIOTO; CAMPOS, 2016). Entretanto, identifica-se a percepção das participantes sobre o aumento crescente da vulnerabilidade das famílias associadas as mudanças e as transformações sociais, que acarretam mudanças rápidas e profundas contradições nas maneiras de viver da população, o que vem a relacionar-se com a perspectiva protetiva. Assim, compreende-se que, apesar dos profissionais expressarem o entendimento de que a família teria a primeira e talvez maior parte na responsabilidade do bem-estar de seus membros, demonstram perceber a necessidade do Estado tornar-se mais responsável por famílias que encontram-se em maior fragilidade. Isto é exemplificado pela continuidade da entrevista da participante

Então tem uma, uma cobrança muito grande [por parte do Estado], mas não tem, não se oferece um subsídio mínimo para que isso aconteça [referindo-se a família conseguir dar conta da proteção] ... Por outro lado também tem essas famílias delegando essa responsabilidade... E que não deixa de ter razão, porque eles não tem o básico, o mínimo, como é que não vão cobrar? A gente percebe, muitas vezes, uma inversão de valores que às vezes, é cobrando da escola, mas a culpa é da professora, a culpa é da psicóloga, a culpa é do conselheiro tutelar... (MARTA).

O excerto demonstra a compreensão da participante de que a família parece de alguma forma, e com razão, cobrar do Estado que lhe supra algumas necessidades básicas, para que ela consiga dar conta de outras demandas dos seus membros, o que vem ao encontro de outra perspectiva, a protetiva. Pois, leva em conta que famílias menores que não contam com um setor público eficiente, nem com apoio de sua parentela tendem a se tornar mais vulneráveis. E que, a proteção social se efetivaria com a garantia de direitos sociais universais (MIOTO, 2010). Nesse sentido, o fechamento da fala da participante esboça, a partir de uma perspectiva protetiva, a importância da escuta sensível às necessidades dos indivíduos e famílias:

Acho que nós, enquanto profissionais, é importante ter uma escuta bem sensível nesse sentido... É, é um grito, assim, de ausência, “Olha! A gente tá precisando desse olhar! A gente precisa dessa ajuda!”. E a tendência dos profissionais é se revoltarem e se afastarem... E tudo o que essa família precisa é justamente desse cuidado, porque são pessoas altamente negligenciadas, e que acabam por, por virar população carcerária, por ir a óbito muito cedo, principalmente os homens... Jovens, com envolvimento com violência, com tráfico... Porque não é o abuso em si, mas é o tráfico que mata (...) E conseguir se deslocar desse nosso lugar de “o usuário tá me agredindo”, o usuário não tá agredindo, gente, o usuário tá agredindo o que a gente representa, que é uma falha. (MARTA).

Assim, percebe-se certa oscilação no posicionamento dos profissionais participantes da pesquisa, entre as perspectivas familista e protetiva, de forma que ora compreende-se a situação por uma perspectiva e em um momento seguinte alterna-se para outra. A partir deste entendimento, pode-se então ponderar que talvez os participantes alternem entre as

perspectivas a fim de conseguir a flexibilidade necessária para promover as articulações e proteções com outros colegas, outras políticas públicas e instituições, por onde perpassam os usuários.

Pelo exposto, extrai-se que a forma de trabalhar com as famílias está relacionada ao entendimento sobre a responsabilidade que ela e o Estado têm quanto à provisão do bem-estar dos membros da família. No entanto, acrescenta-se a isto a importância de se refletir sobre a concepção de família, pois é ela que indicará quais pessoas serão envolvidas nos atendimentos do CREAS, por exemplo. Nesse sentido, mostram-se interessantes as respostas que os participantes trouxeram quando questionados a respeito de sua concepção de família. Apesar de a maior parte descrever pessoas com vínculos de afeto e aliança, juntamente com o consanguíneo, no decorrer da entrevista, ao se referir à família acompanhada pelo serviço, pode-se identificar uma certa predominância deste último, enquanto os primeiros praticamente não são referidos, como mencionado pela participante: “*Geralmente na família é. É a criança, é o adolescente, é a mãe...*”. (TÁBATA).

Nesse contexto, é pertinente refletir: se a família é considerada a partir de vínculos diversos, porque a presença de vínculos diferentes dos consanguíneos é pouco mencionada nos acompanhamentos? Com efeito, uma das participantes explica que, apesar de considerar outros vínculos, ao articular o trabalho com o judiciário, este parece centrar-se mais enfaticamente nos vínculos consanguíneos, podendo constituir-se em um atravessamento para o trabalho no CREAS.

Nós temos alguns casos que a referência familiar, por exemplo, é a professora da escola (...) estou falando daquele ponto afetivo (...) [Porém], legalmente não tem como. Isso é um embate que a gente tem, assim, muitas vezes, com a própria justiça. Que acaba assim, bom, tem um vínculo mas não é familiar, então não pode. A gente tem uma encrenca séria aqui porque a gente tenta dizer que pode, porque é ali que aquela pessoa se sente bem, se sente acolhida e protegida, e as vezes, na maioria dos casos, educada, onde ele se dá os limites, quando a gente tá falando de criança, né? . (ÍISIS).

Dessa forma, é de se compreender que a concepção de família que possuem outros profissionais do mesmo serviço ou de instituições e setores diferentes pode interferir na atuação dos psicólogos. Além disso, destaca-se a maior participação das mulheres no acompanhamento, primeiramente mãe e depois avós, tias ou irmãs, como menciona a participante: “*É, a maioria assim é mulher [que vem para os atendimentos]. Se é com criança daí vem um responsável, normalmente é a mãe, é a tia que tá de responsável, ou a vó*”. (JULIANE).

Nesse sentido, pode-se inferir que a política social tende a reforçar desigualdades e hierarquias de gênero culturalmente consolidadas (MIOTO, 2010). No entanto, é pertinente levar em conta que a família brasileira tem-se sujeitado a transformações ao longo do tempo, a exemplo do crescimento da participação das mulheres como pessoas de referência da família (BRASIL/MDS, 2005; CÚNICO; ARPINI, 2016). Por esse motivo, é possível compreender que a situação de separação de um casal na qual a mãe fica com a guarda dos filhos, associada a um projeto parental não compartilhado, pode estar contribuindo para o afastamento do pai no que se refere ao cuidado com os filhos (CÚNICO; ARPINI, 2017) e, conseqüentemente, à participação deste em atendimentos que tenham como objetivo o cuidado. Contudo, alguns participantes referem chamar os homens, geralmente o pai, para participar do acompanhamento, porém raros convites são atendidos, como mencionado a seguir: *“porque às vezes, por mais que tenha, sei lá, um casal responsável por uma criança, eu oriento que venham os responsáveis e vem só a mulher que é responsável”*. (MOACIR).

Esse esvaziamento da presença masculina pode estar associado à concepção naturalizada de que o papel de cuidado diz respeito à maternidade. De fato, em estudo realizado com homens, identificou-se que por vezes as mães desempenham papel de mediadora na relação pai-filho, apaziguando conflitos, por exemplo, mas por outras acaba por se converter em obstáculo para o intercuro do afeto entre eles (GOMES; RESENDE, 2004). Em contrapartida, outro estudo realizado com mulheres chefes de família aponta que estas valorizam a paternidade, de maneira que o distanciamento paterno e sua falta de comprometimento com os cuidados dos filhos é sentido e não desejado por elas (CÚNICO; ARPINI, 2016). Nesse contexto, a fala da participante a seguir reflete também a relação da profissional do CREAS com o pai, por vezes, permeada pela mãe.

A vítima... E alguém responsável por ela, que vai trazer. Tem, por exemplo, famílias que no grupo de atendimento vem sempre a mãe e a filha, mas às vezes o pai vem trazer informação, vem falar comigo, ou às vezes a mãe manda ele vir para falar, que ele quer também que a gente converse com ele. (ANTONELLA).

Ainda, destaca-se outra situação, na qual o profissional buscou olhar para além do relato da mãe, e até mesmo do filho, visando, por sua conta, estabelecer uma relação direta com o pai para entender a situação e poder trabalhar a partir disso.

Era uma questão de alienação parental muito evidente que a mãe praticava violência psicológica contra o filho. Ambos os pais estavam separados, então a partir do acolhimento aqui do atendimento psicossocial do CREAS, eu tive oportunidade de atender a mãe e o adolescente (...) O pai, ele estava em outro estado, então o único contato que ele tinha era por telefone, eu consegui ajustar uma data para o pai

comparecer até o serviço e a gente conversar sobre essa situação. (...) Alguns pontos foram trabalhados com a mãe até que a mãe acabou compreendendo que o papel dos servidores aqui do CREAS não era culpabilizar, responsabilizar ou chamar a atenção dela, mas tentar fazer com que aos poucos ela conseguisse contornar essas questões dela em relação ao pai e permitir que o adolescente tivesse uma relação com o pai. E aí no fim da história o pai retomou o acesso ao adolescente, o adolescente começou a visitar a família paterna que morava no mesmo bairro da mãe (...) a mãe parou de bloquear o celular (...) então eu acho que esse é um caso muito positivo, que deu uma satisfação profissional bem grande, assim, sabe?. (MOACIR).

Dessa forma, problematizar a ausência masculina e buscar a inclusão do homem nos acompanhamentos do CREAS, em uma relação estabelecida entre os profissionais e o pai, sem a intermediação da mãe, em alguns casos poderia fortalecer o lugar do pai como cuidador e não somente como provedor no cotidiano familiar. Ainda, tornam-se pertinentes estudos que, além de compreender o esvaziamento da presença masculina nos serviços de Assistência Social, busquem alternativas para que eles se façam presentes na busca, em conjunto, da proteção social.

Nesse cenário, parece ser relevante considerar que não é somente a concepção de família compreendida pelos trabalhadores que fará diferença, mas também o que os usuários entendem como sua família. Nesse momento, tal compreensão para o profissional é muito importante, pois em algumas situações, um vínculo rompido pode fazer com que o sujeito não referencie alguém como membro de sua família, ou inicialmente não queira ter contato com este.

Diante do exposto, compreende-se que a forma de trabalhar com as famílias na Assistência Social, mais especificamente no CREAS, terá relação com: o entendimento de qual a parcela de responsabilidade do Estado e da Família na provisão do bem-estar dos membros da família, assim como da concepção que se tem de família. Além disso, não se refere somente à forma como o psicólogo compreende estas questões, mas dependerá, adicionalmente, do que outros trabalhadores da política, os usuários e demais atores da rede compreendem do assunto, uma vez que o trabalho deve ser construído e realizado com a participação dos usuários, e de forma interdisciplinar e intersetorial.

#### *4.2.4.2 O trabalho com famílias em situação de violência intrafamiliar no CREAS*

Considerando que o presente estudo buscou trabalhar mais especificamente sobre a demanda de violência intrafamiliar atendida nos CREAS, torna-se pertinente refletir sobre o que os profissionais participantes compreendem a respeito da temática.

É todo e qualquer tipo de desentendimentos, dificuldade de comunicação, violência, mesmo, física, a psicológica também. Que acontecem na maioria das famílias, e muitas delas nem chegam até aqui... Independente de classe social. (ANTONELLA).

A participante mencionada traz um fator relevante no momento em que refere que a violência intrafamiliar tem grande prevalência (BRASIL/MS, 2001). No entanto, muitas delas não chegam aos serviços públicos, apontando que, apesar de haver um esforço no sentido de tornar obrigatórias as notificações de violência e haver um crescimento nesse sentido, estas ainda são um desafio no Brasil (ASSIS et al., 2012; CEZAR; ARPINI; GOETZ, 2017). Além do mais, reitera-se que a violência intrafamiliar atinge todas as classes sociais e assume diversas formas (DESLANDES; BARCINSKI, 2010). Os participantes a seguir ressaltam a diversidade das formas de violência, concatenando-as com as relações de poder e pontuando que haverá consequências para todos os membros, inclusive para aqueles que “apenas” a testemunham.

A gente, geralmente, inicia os atendimentos dando ênfase às crianças, ou adolescente, mas no atendimento tu vai ver que toda essa família passou pela violência. (TÁBATA).

Também a violência doméstica que a gente trabalha bastante aqui. A violência contra a mulher, de testemunho dos filhos. Então, toda uma série de consequências. (JAIRO).

É aquele evento que acontece no âmbito da família que deixa uma marca em todos os envolvidos, sejam eles envolvidos diretos ou não. (...) Algumas pessoas, então, exercem o poder de forma desequilibrada dentro daquele âmbito familiar e isso causa, comportamentos e sintomas, e problemas de ordem social e desequilíbrios, enfim, é um efeito dominó assim. (ÍISIS).

Nesse sentido, compreende-se que as situações de violência contra a mulher, por exemplo, surgem associadas a outras demandas de atendimento do CREAS, especialmente àquelas focadas nas questões dos filhos (GROSSI; COUTINHO; BITENCOURT, 2015). Além disso, observa-se que a violência na família é um fenômeno complexo, multifacetado e transversal, que afeta vários de seus membros, à medida que inclui em suas vivências todos que convivem na mesma casa, de maneira que seu efeito dependerá do papel que cada membro ocupa na estrutura familiar (SANTOS et al., 2013). Por certo, traz consequências para as mais diversas áreas da vida e da sociedade, ao passo que se constitui em “sério problema de saúde, grave obstáculo para o desenvolvimento social e econômico e uma flagrante violação aos direitos humanos” (BRASIL/MS, 2001, p. 10).

Considerando o exposto, é fundamental propiciar espaços e oportunidades de escuta, reflexão dos usuários, bem como encaminhamentos para sua inclusão na rede de proteção

social, de modo a contribuir para a superação da situação vivida, a qual, muitas vezes, está relacionada, dentre outros aspectos, à falta de acesso a serviços e direitos assegurados nas normativas vigentes (BRASIL/MDS, 2011), como menciona a participante.

Nós atendemos o mesmo público em determinados, em momentos da vida diferentes, então a gente atende a criança, o adolescente, quando vê vai atender pessoas em situação de rua que eram essa criança e esse adolescente que nós não demos conta. Que a gente não conseguiu... Nós não, mas toda, toda uma falha das políticas públicas. (MARTA).

A partir da fala da participante, é possível inferir que, em algumas situações, se não houver um suporte adequado do Estado para que a família possa dar conta dos seus conflitos, interrompendo um ciclo de violências, ela irá se perpetuar. E, em decorrência disso, os profissionais possivelmente reencontrarão os membros dessas famílias em outros períodos das suas vidas, como também referem os participantes a seguir:

Então tudo isso veio pra atendimento, o problema de ela ter que cuidar da mãe que tocou ela de casa que fez ela mentir que tinha sido o vizinho [que havia cometido um abuso sexual contra ela na adolescência], e que ela teve que ir na frente do juiz dizer que foi o vizinho porque se não o irmão ia ser preso. (ÍISIS).

Muitas vezes há um outro, um histórico familiar, a família de origem dessa mulher, que também foi vítima de alguma situação de violência. (TÁBATA).

A impressão que eu tenho é que são vivências que vão passando de geração para geração. (PENÉLOPE).

Com base nisso, entende-se que quando ocorre de forma constante no ambiente familiar, a violência adquire caráter transgeracional, uma vez que é apreendida por meio dos legados, crenças, mitos e segredos, pelos seus membros e repetida em suas novas formações familiares, pois a criação em um ambiente permeado pela violência tornará o sujeito mais agressivo em relação às pessoas em posição de autoridade e aos seus pares por não terem adquirido habilidades sociais adequadas (SANTOS et al., 2013). Por essa razão, caberá um exercício de maior reflexão a respeito de qual o trabalho que as políticas públicas, como representantes do Estado, poderão oferecer. Neste ponto, emergirá a compreensão dos profissionais a respeito da distribuição de responsabilidades, especialmente entre Estado e Família, na provisão do bem-estar de seus membros. Isso porque, se considerar que a Família tenha maior responsabilidade sobre a proteção de seus membros, é concebível atribuir a este profissional que a atende o papel de apenas “cobrar” tal responsabilidade, por meio da orientação de que não deve recorrer à violência como forma de enfrentar seus conflitos e de

que a família deve buscar outras alternativas para enfrenta-los. No entanto, quando se considera que existem fatores históricos e contextuais que pressionam essa família e que sozinha talvez não dará conta de suas necessidades de bem-estar, o Estado poderia assumir uma maior responsabilidade, tanto na efetivação do acesso a serviços necessários quanto no trabalho com a família (MIOTO; CAMPOS, 2016).

Assim, o trabalho do CREAS será realizado com o objetivo de desenvolver “estratégias de atenção sociofamiliar que visem a reestruturação do grupo familiar e a elaboração de novas referências morais e afetivas, no sentido de fortalecê-la para o exercício de suas funções de proteção básica” (BRASIL/MDS, 2005, p. 37). A respeito desse ponto, as participantes a seguir referem o quanto torna-se desafiador este trabalho:

Elas não sabem funcionar de outra forma, e aí entra o nosso desafio, como é que você vai ensinar um novo funcionamento? Um funcionamento saudável, vamos dizer assim? Diante daquela realidade que, daqui a pouco, quantas gerações já viveram e que o meio ainda reforça... (PENÉLOPE).

E foi, foi chocante o que a gente percebeu, é que todas tinham sofrido violência ao longo da vida e aquilo era algo muito comum, muito normal, muito naturalizado, inclusive a violência sexual. Então isso nos chocou muito... Até que ponto fazer um trabalho de reelaborar, de cortar esse ciclo de violência, se é algo que tá tão... Tão amarrado, tá tão presente, tão... Internalizado, nas relações, nas práticas. (MARTA).

Ainda, destaca-se aqui, que, para ouvir tais situações, e mesmo para compreendê-las, faz-se necessário um profissional acolhedor, que esteja atento à história de vida das famílias e tenha vínculo com elas (CFP, 2016). Somente assim, as pessoas poderão sentir-se à vontade para compartilhar com o profissional que usam da violência e quais as suas motivações, como exemplifica a participante “*assim, às vezes a gente tá falando com um pai ou uma mãe e aí... de vez em quando a gente precisa né... dar uma palmada*” sabe, eles ainda veem essa forma como uma maneira de educar”. (JULIANE).

Além disso, para buscar a compreensão das situações de violência, é necessária a atenção ao contexto social (CFP, 2016) no qual a família está inserida, visto que, como mencionam os participantes, existem fatores externos que implicam nas situações que ocorrem dentro das famílias.

São vários fatores né. Sociais, questões socioeconômicas, questões culturais, que envolve bastante coisa. (JULIANE).

São fatores multi. Muitas vezes uma violência pode acontecer numa família por negligência do próprio Estado. De fatores fora da família também. (CARLO).

Como é que eu posso te explicar... a gente tem um cordão, assim, algumas regiões aqui do município que, de fato, são regiões mais violentas, são regiões que a gente sabe que tem questões de tráfico (...) de criminalidade. Então na verdade tudo também se soma. (PENÉLOPE).

Assim, o profissional precisa manter-se atento e considerar que algumas famílias sofrem pressões que têm origem nas desigualdades da estrutura social e, ao buscarem alternativas para a sobrevivência, por vezes colocam seus membros em risco (BRASIL/MDS, 2005). Além do mais, a sua atuação e intervenção profissional devem levar em consideração o território dos usuários que acompanham, buscando conhecer a sua história, aspectos geofísicos, estruturais, sociopolíticos, além das necessidades daqueles que ali habitam (BRASIL/MDS, 2011; CFP, 2016; OLIVEIRA, 2017). Nesse sentido, as necessidades geralmente superarão as possibilidades de intervenção da equipe técnica do CREAS, razão pela qual uma das atribuições do CREAS é a articulação com a rede socioassistencial e a interlocução com outras instituições (BRASIL/MDS/SNAS, 2016; BRASIL/MDS, 2011; CONANDA, 2006).

Nessa perspectiva, ressalta-se que os profissionais do CREAS não devem ocupar lacunas provenientes de atendimentos que devem ser ofertados por outras políticas públicas da rede, tornando-se necessário o correto encaminhamento para outros serviços ou instituições, uma vez que essas demandas transbordam o trabalho do CREAS (BRASIL/MDS/SNAS, 2016; BRASIL/MDS, 2011). Entretanto, nem sempre esse posicionamento diante das solicitações de outros colegas ou instituições será simples, como demonstra a participante:

Conforme quem está, de coordenador ou de secretário da pasta se tem um certo receio do judiciário e quer obrigar os profissionais a fazer atribuições que não são da competência daquele serviço. E outros já compreendem, respeitam o entendimento do profissional e daí bancam junto com os outros órgãos, o que é atribuição ou não. (...) Eu não faço, independente das consequências, no início tinha medo, tinha medo de ser transferida de local, de sofrer alguma retaliação, mesmo concursada, porque a gente acaba gostando do que faz. (CELESTE).

Nestas situações, percebe-se a evidente importância do trabalho do Órgão Gestor da Assistência Social, tanto no fortalecimento dos seus trabalhadores no que se refere às suas atividades, quanto no processo de articulação com a rede intersetorial e interinstitucional, especialmente no que diz respeito a definição de protocolos, fluxos e pactuações (BRASIL/MDS/SNAS, 2016; CFP, 2016; CONANDA, 2006). Nesse contexto, a interlocução dos psicólogos, assim como de outros profissionais, com o órgão gestor da assistência social, constitui-se em um importante dispositivo para a efetivação da política pública.

Tendo em vista o quanto exposto, considera-se pertinente aos psicólogos que atuam nos CREAS uma prática em constante reflexão, pois entende-se que a subjetividade dos profissionais envolvidos em cada situação e, invariavelmente, de outras políticas e instituições que também acompanharão tais famílias interferirá nos diversos acompanhamentos que serão propostos. Além do mais, deve-se levar em conta que os documentos oficiais não têm um caminho teórico e metodológico apontado ou mesmo especificado para ser seguido pelos profissionais, ao contrário, dão ensejo a diferentes interpretações, as quais podem, inclusive, ser contraditórias entre si. No entanto, em decorrência do exercício reflexivo e da prática de diálogo entre os profissionais, novas possibilidades podem emergir.

Nesse lógica, podemos considerar que as capacitações são momentos não somente para absorver novos conhecimentos, mas também para refletir sobre a prática do trabalho, além de promoverem momentos de interação entre os profissionais. Isto posto, questionou-se aos participantes a respeito do processo de educação permanente, sendo que a maior parte deles referiu que pouco participam de formações, o que vem ao encontro dos dados apresentados no CensoSUAS 2018 CREAS, o qual expõe que menos de 50% das equipes foram alcançadas pelo CapacitaSuas. Com relação a outras capacitações de temas relacionados às demandas de trabalho do CREAS, dos 15 temas abordados, 12 deles não alcançaram nem mesmo 50% das equipes. O tema “violência e violação de direitos” alcançou um total de 64,8% das equipes (BRASIL/MINISTÉRIO DA CIDADANIA, 2019). Assim, considerando-se, ainda, que o questionamento do Censo se refere às equipes, se somente um dos membros participou de alguma capacitação, a unidade de CREAS à qual pertence já pode responder de forma positiva ao questionamento. Pode-se inferir que, do total dos trabalhadores da política, o percentual sem acesso às capacitações é ainda maior. Além disso, quanto aos aspectos norteadores do trabalho, alguns participantes mencionaram ter tido acesso em algum momento do trabalho, geralmente associado à importância que a gestão atribui ao assunto, como menciona a participante: *“A gente sabe que tem a política do SUAS que coloca a formação continuada, mas dependendo muito do entendimento da gestão que está no momento... então, é muito mais eu fui atrás do que foi proporcionado pela prefeitura”*. (CELESTE).

Resta demonstrado que a busca pelo conhecimento parece não possuir um direcionamento por parte das equipes de gestão da assistência social nos municípios pesquisados, o que contribui para que recaia predominantemente sobre os profissionais a responsabilidade pelo seu processo de capacitação para o trabalho. Este aspecto foi apontado em trabalhos que discorrem sobre a precarização do trabalho na Assistência Social,

principalmente quando associado a terceirização dos vínculos de trabalho (BRANDOLT et al., 2020). No caso do presente estudo, percebe-se que há uma tendência a manter-se os vínculos de trabalho de forma mais consolidada, mas parece que a precarização do trabalho, relacionada à capacitação dos trabalhadores ainda está presente, havendo um longo caminho a percorrer no seu enfrentamento. Nesse contexto, foi possível perceber a busca de estratégias dos profissionais no desenvolvimento de suas habilidades, constituindo um exemplo o acolhimento de estagiários no serviço, como mencionado a seguir:

Então tem estágio de psicologia, tem estágio de serviço social (...) e a gente sempre pede: nós queremos um feedback disso. Porque o estagiário, ele é o estagiário, mas a gente entende que através do estagiário tem o orientador, e o orientador tá vendo coisas pelos olhos do estagiário e pode dar, então, às vezes, por tabela assim ((risos)), a gente consegue pegar o raciocínio. (ÍISIS).

Essa atuação é prevista desde que o estagiário seja supervisionado por um técnico de nível superior na instituição (BRASIL/MDS, 2011). Assim, a presença deles no serviço pode ter uma dupla contribuição, à medida que proporciona um *feedback* às equipes, conforme mencionado pela participante, como poderá constituir-se em uma experiência para a formação do acadêmico, tendo ele a oportunidade de conhecer o SUAS nesse importante período de formação.

Identifica-se ainda a prática da discussão de casos, conforme menciona a participante a seguir:

É nos intervalos do atendimento, termina um atendimento, geralmente, a dupla que tá senta “bah, que que tu achou do atendimento, que que tu observou”? E daí a gente pontua num relatório. “Que que tu acha de nós trabalhar sobre tal coisa”? “Não, eu também percebi isso”. É, é... Tipo, o estudo de caso vem, geralmente, depois do atendimento. (TÁBATA).

Essa prática faz parte do trabalho esperado dos profissionais do CREAS, além de ser um momento de estudo, podendo constituir-se em ferramenta para a formação dos profissionais. O estudo de casos pode envolver somente a equipe ou outros profissionais que acompanham a situação, tendo por objetivo estudar, analisar e avaliar as particularidades e especificidades das situações atendidas, de modo a ampliar a compreensão e possibilitar a definição de estratégias e metodologias de atendimento mais adequadas (BRASIL/MDS, 2011; CFP, 2016). Compreende-se, assim, que as discussões de casos em equipe, bem como o próprio exercício da pesquisa, através das entrevistas, pode contribuir para a formação dos profissionais, uma vez que tais oportunidades de fala e reflexão possibilitam problematizar as práticas de trabalho, afirmando a possibilidade de mudanças, de formação de novas

composições e relações. Além disso, esses momentos são potentes para uma política em construção, uma vez que são geradores de perguntas, as quais podem ter capacidade de desnaturalização e desacomodação (BATTISTELLI; CRUZ, 2019).

Ademais, no que diz respeito à compreensão sobre o trabalho e à formação do trabalhador da política, tendo em vista que as normativas a respeito do tema frequentemente veiculam questões ensejadoras de interpretações contraditórias, além de não darem conta de todas as situações que podem ocorrer no cotidiano do trabalho, parece ser pertinente analisar o que os participantes trouxeram a respeito da relação com suas equipes. Considera-se que momentos de compartilhar as atividades realizadas com os outros que ali estão pode constituir-se em um exercício coletivo capaz de validar ou não novas práticas, compondo um recurso acessível ao trabalhador e que se transforma em instrumento para ação (NASCIMENTO; MORAES, 2020). Porém, em algumas equipes a dificuldade de estabelecer um momento de diálogo entre colegas é difícil de ser transposta, apesar de existir o desejo. Como menciona a profissional:

Não, não, e não tem muito espaço pra isso [referindo-se a momentos de avaliação do trabalho por parte da equipe]. Às vezes é complicado de você redefinir práticas porque às vezes os outros colegas não aceitam muito. Você continuar dentro de uma rotina de trabalho é muito mais fácil, do que você repensar aquilo que não está dando certo, é complicado. (...) Às vezes nós temos opiniões divergentes, às vezes o colega não entende os nossos argumentos, muitas vezes nem quer escutar muito. (IONARA).

Assim, havendo pouco espaço para reflexão, há a tendência de se manter o instituído e a ação dos profissionais se torna individualizada e dicotomizada, pois nem articula com a rede de atendimento, nem fomenta a formação de coletivos (CRUZ; GUARESCHI, 2014). Nesse ponto, percebe-se que os profissionais demonstram compreender a importância disso, porém parece nem sempre ser possível colocar em prática algo que depende da coletividade, como indicado na fala desse profissional:

Mas acho que falta, entre equipe, essas questões que um e outro tenha chegado ao entendimento que não dá certo sabe, acho que falta dialogar sobre isso, então: “ah, que estratégias vamos utilizar de diferente?”. (...) Há bastante dificuldades de entendimento entre nós sabe, precisaria haver mais diálogo. Eu acho que o serviço público tem isso: as pessoas entram com diferentes perfis. Então, acho que saindo das formações na universidade a gente tem uma noção às vezes muito lisa da coisa sabe, e o campo ele é muito mais diverso... a gente tem que saber também compor com essas diferenças, saber também manter as nossas opiniões, nosso fundamentos, e tentar... que eles prevaleçam, claro que no âmbito do diálogo. (JAIRO).

O participante demonstra compreender que, embora os profissionais pensem de formas distintas, é necessária a interlocução. Em concordância a essa perspectiva, Rosa e Amador (2019) referem que a expansão da potência de ação não é atingida apenas por cada trabalhador individualmente. Entretanto, o trabalho como atividade implica a ativação de um plano coletivo, não com equipes de trabalho operando consensualmente, mas debatendo as diferentes maneiras de trabalhar, através da possibilidade de fazer perguntas aos seus modos de trabalhar. As autoras referem, ainda, que construir cotidianamente política pública implica também deixar emergir as tensões, controvérsias, sustentar diferenças que desacomodam o instituído, que deslocam saberes e modos de fazer, pensar, sentir e trabalhar.

Destaca-se que algumas equipes parecem estar tendo êxito nesse exercício, não no sentido de concordar sempre, mas de se questionar e refletir coletivamente. Isso pode ser percebido no discurso de outros profissionais:

Eu acho que é muito rica. Claro que, em muitos momentos a gente tem uma discrepância de ideias, e você tem que discutir, tem que ver o outro ponto de vista. (PENÉLOPE).

Mas a gente se questiona bastante. Então quando a gente tá fazendo algumas auto avaliações, a gente consegue ter uma relação de confiabilidade entre os técnicos, de poder estar se falando, assim: “olha eu acho que isso aí, não sei... Olha...”. Então não tem problema nenhum eu chegar no colega e dizer, olha, eu pisei na jaca, foi, é... Acho que aqui não tem aquela coisa de que eu não posso mostrar fragilidade para o colega porque vai acontecer um problema, eu não sinto isso, ao menos, estou falando por mim. (ÍISIS).

Nesse sentido, Rosa e Amador (2019) ao investigarem os modos de trabalhar e subjetivar nos CREAS, entendem que é possível atingir um plano de análise crítico-clínico no momento em que os trabalhadores têm a possibilidade de analisar suas atividades, por meio do debate de diferentes formas de trabalhar e da possibilidade de formular perguntas aos seus modos de trabalhar, inclusive em meio aos imprevistos e restrições com os quais se deparam no trabalho. Assim, no coletivo, tais problematizações podem ser potencializadas, produzindo novos modos de trabalhar, com regras pré-ordenadas coletivamente que nortearão a maneira de ação individual de cada trabalhador e às quais o grupo profissional se sujeita, possibilitando relativa segurança para exercer o seu papel (NASCIMENTO; MORAES, 2020).

Nesse contexto, compreende-se que podem existir diferentes entendimentos a respeito do trabalho, pois não existem modelos de trabalho predefinidos a regular a execução das ações de psicólogos nos CREAS (OLIVEIRA, 2019). Além disso, os documentos existentes

parecem abrir possibilidades para diferentes interpretações, inclusive algumas delas contraditórias.

Dessa forma, considerando a complexidade da violência intrafamiliar e suas diversas motivações, histórias e contextos, entende-se que o exercício reflexivo decorrente de processos de educação permanente, que promovam a interação com colegas de profissão da mesma política, além dos espaços de discussão dentro da própria equipe, poderiam apontar caminhos para não congelar conceitos ou pontos de vista. Destarte, o exercício de discussão e interlocução entre os saberes, incluindo o das famílias, poderia contribuir para melhor desenvolver o trabalho, possibilitando a criação de uma prática transdisciplinar, a qual expressa o desejo da interação entre as fronteiras dos saberes formais e informais, a partir do reconhecimento da existência de complexas pluralidades no mundo da vida (MOREIRA et al., 2019).

#### **4.2.5 Considerações finais**

Este estudo buscou compreender a percepção dos psicólogos quanto à sua atuação nas situações de violência intrafamiliar, e, nesse sentido, não se encontrou uma resposta clara e uniforme, que quiçá não deva existir, embora tenha sido possível refletir e desenvolver a temática de forma a produzir algumas elaborações. O trabalho na PAS parece ser uma constante tomada de posição, ainda mais quando se trata do CREAS, por ser este um serviço que trabalha com famílias e indivíduos em situação de risco por violação de direitos, sendo constante o exercício reflexivo, como expressa a participante *“mexe muito com a gente, porque querendo ou não sempre você tá sendo... É, como é que eu posso te dizer... Você tá sempre sendo questionada a respeito dos teus valores, né?”*. (PENÉLOPE). Assim, aquilo que se compreende por família, direitos, e motivação para a violação desses direitos, possivelmente embasará a prática do profissional.

Nesse sentido, a Psicologia, que constitui uma profissão que historicamente trabalhou com a subjetividade sem tomar como referência seu contexto social e por vezes sem considerar sua história, acaba por enfrentar certos desafios, principalmente no que se refere a considerar o contexto e conhecê-lo, além de não individualizar questões que precisam ser compreendidas socialmente. Com efeito, a subjetividade dos profissionais, construída ao longo de sua formação e também de sua história pessoal, principalmente no que concebem como família, assim como o quanto acreditam que seja responsabilidade dela o bem-estar

social de seus membros, parece implicar diretamente no trabalho que desenvolvem e a forma como o fazem.

Observou-se, também, que o entendimento de outros profissionais da rede, assim como das próprias famílias a respeito de quem são as pessoas que fazem parte dessa composição, também interfere no acompanhamento familiar que será proposto pelos profissionais. Ademais, evidenciou-se que a participação dos homens no acompanhamento proposto pelo CREAS ainda é um desafio, tanto no que se refere a compreender a sua ausência quanto em buscar alternativas para que possam ser envolvidos nesses acompanhamentos, e, a esse respeito, observou-se uma relação diferente dos profissionais que contatam diretamente com o homem em comparação àqueles que tem o contato com eles intermediado pela mulher, o que abriu algumas pistas para avançar em relação a essa questão. Dessa forma, tornam-se pertinentes estudos que busquem compreender a participação dos homens nos atendimentos do CREAS, além daqueles que apontem alternativas para que eles possam se fazer presentes na busca conjunta por proteção social

A partir da compreensão de que as tomadas de decisão são muito presentes na atividade do profissional que atua no CREAS, além de perceber-se que as normativas e legislações que deveriam trazer um direcionamento para o trabalho por vezes parecem contraditórias, esses posicionamentos do profissional acabam por ser colocados, muitas vezes, em cheque. De fato, para a mesma decisão podem haver incentivos e apoio, ou críticas contundentes, ambos com certo embasamento normativo. Com isso, percebe-se uma fragilização nas relações entre as equipes nas quais a pesquisa foi realizada, possivelmente em razão das diferentes interpretações a respeito do trabalho e da forma como deve ser desenvolvido. Entende-se que à medida que a prática do diálogo se desgasta, a política pública também pode perder potência.

No entanto, identificar que existem esforços por parte dos profissionais na busca por estratégias para promover espaços de diálogo e permanecer neles apesar das diferenças parece apontar um caminho para a reflexão da prática e o planejamento em conjunto do trabalho a ser desempenhado. Nesse sentido, compreende-se que, se esses mesmos impasses que por hora são vistos como negativos puderem ser discutidos em espaços colaborativos, nos quais os profissionais (tanto da área da psicologia, como de outras áreas que permeiam o trabalho no CREAS) possam se abrir ao novo, com a exposição de suas diferenças, poderiam emergir questionamentos e reflexões que ampliariam o olhar em decorrência dos diferentes entendimentos. Para isso, espaços de educação permanente, com maior envolvimento das equipes de gestão parece ser uma alternativa.

Nesse contexto, a interlocução entre a subjetividade do trabalhador e o saber profissional (em suas diferentes disciplinas), o que, adicionalmente, inclui a escuta atenta e acolhedora do saber dos usuários e famílias a respeito de si, de suas histórias e do ambiente que os envolve, seria potente para novas construções. Esse diálogo pode ultrapassar as fronteiras do saber de cada um, de modo a transcender o entendimento individual e derrubar as barreiras de um saber único, criando um novo conhecimento a partir de um processo coletivo, contributivo e ao mesmo tempo singularizado.

#### 4.2.6 Referências

ALBUQUERQUE, A. B. de. Violências em família. In: COSTA, M. M. I.; MS, C. S. D. (Orgs.). **Famílias em Vulnerabilidade Social: É Possível Auxiliar sem Invadir?** 1. ed. Curitiba: CRV, 2012. p. 75–96.

ASSIS, S. G. de et al. Notificações de violência doméstica, sexual e outras violências contra crianças no Brasil. **Ciência & saúde coletiva**, v. 17, n. 9, p. 2305–2317, 2012. Disponível em: < [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232012000900012&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000900012&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt) >. Acesso em: 11 jul. 2020.

BATTISTELLI, B. M.; CRUZ, L. R. da. Cartas à assistência social. In: CRUZ, L. R. DA; GUARESCHI, N.; BATTISTELLI, B. M. (Orgs.). **Psicologia e Assistência Social: encontros possíveis no contemporâneo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. p. 15–35.

BLEGER, J. **Temas de psicologia: entrevista e grupos**. 2. ed. São Paulo-SP: Martins Fontes, 1998.

BRANDOLT, C. R. et al. Psicologia na Assistência Social e a Atuação por via de Contratos Terceirizados. **Revista Psicologia: Organizações & Trabalho (rPOT)**, v. 20, n. 2, p. 1033–1039, 2020. Disponível em: < [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572020000200010](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572020000200010) >. Acesso em: 19 jun. 2020.

BRASIL/MDS/SNAS. **Nota Técnica n.o 02/2016/ SNAS/MDS Assunto: Nota Técnica sobre a relação entre o Sistema Único de Assistência Social - SUAS e os órgãos do Sistema de Justiça**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2016. Disponível em: < [https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/nota\\_tecnica\\_120520016.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nota_tecnica_120520016.pdf) >. Acesso em: 07 mai. 2020.

BRASIL/MDS. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 Norma Operacional Básica - NOB / SUAS**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005. Disponível em: < [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf) >. Acesso em: 11 jul. 2020.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. 1. ed. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. Disponível em: < <http://pratein.com.br/home/images/stories/PDFs/orientacoes-tecnicas-CRAS.pdf> >. Acesso em: 27 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011. Disponível em: < <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf> >. Acesso em: 09 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2016. Disponível em: < [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf) >. Acesso em: 06 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. CENSO SUAS 2017 Resultados Nacionais - CREAS. p. 60, 2018a. Disponível em: < [http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php?fbclid=IwAR0v0Bi8EwkyqoeVmrlS SZ0\\_fZLPOWbvIK\\_40g5PTDIaYa-4qVf-1nHpksY](http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php?fbclid=IwAR0v0Bi8EwkyqoeVmrlS SZ0_fZLPOWbvIK_40g5PTDIaYa-4qVf-1nHpksY) >. Acesso em: 10 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. **Proteção social no SUAS a indivíduos e famílias em situação de violência e outras violações de direitos - fortalecimento da rede socioassistencial**. Brasília, DF: Fundação Oswaldo Cruz, 2018b. Disponível em: < [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/2.-Caderno\\_Curso-de-Proteção-social-no-SUAS-a-indivíduos-e-famílias-em-situação-de-violência-e-outras-violações-de-direitos.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/2.-Caderno_Curso-de-Proteção-social-no-SUAS-a-indivíduos-e-famílias-em-situação-de-violência-e-outras-violações-de-direitos.pdf) >. Acesso em: 08 mai. 2020.

BRASIL/MINISÉRIO DA CIDADANIA. CENSO SUAS 2018 Resultados Nacionais - CREAS. p. 201, 2019. Disponível em: < <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php> >. Acesso em: 16 abr. 2020.

BRASIL/MS. **Violência intrafamiliar: orientações para prática em serviço**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 05 dez. 1988. Seção 1, p. 1. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 9 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 99.710, de 21 de novembro de 1990. Promulga a Convenção sobre os Direitos da Criança. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 22 nov. 1990. p. 2. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/d99710.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm)>. Acesso em: 12 out. 2018.

CARVALHO, P. D. O.; TEIXEIRA, S. M. Dimensão pedagógica da intervenção profissional no trabalho com famílias. **O Social em Questão**, v. 22, n. 43, p. 303–324, 2019. Disponível

em: < [http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ\\_43\\_art\\_13.pdf](http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_43_art_13.pdf) >. Acesso em: 12 jun. 2020.

CAVAGNOLI, K. C.; GUARESCHI, N. M. de F. Itinerários possíveis da política de assistência social: garantia de direitos e governamentalidade. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 18, n. 1, p. 114–126, 2018. Disponível em: < [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812018000100007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812018000100007) >. Acesso em: 13 jun. 2020.

CEZAR, P. K.; ARPINI, D. M.; GOETZ, E. R. Registros de Notificação Compulsória de Violência Envolvendo Crianças e Adolescentes. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 37, n. 2, p. 432–445, 2017. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/1982-3703001942015> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

CFP. **Nota Técnica com Parâmetros para atuação das e dos profissionais de Psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**. Brasília, DF: CFP, 2016.

CNAS. Resolução 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da União**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, DF, 25 nov. 2009. Seção 1, p. 82. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2020.

CONANDA. **Resolução no 113, de 19 de abril de 2006. Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente**. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, 2006. Disponível em: <<https://www.direitosdacrianca.gov.br/conanda/resolucoes/113-resolucao-113-de-19-de-abril-de-2006/view>>. Acesso em: 7 maio. 2020.

CONANDA; CNAS. Plano Nacional de Promoção, proteção e defesa de direitos de crianças e adolescentes à convivência familiar e comunitária. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**, p. 180, 2006.

CREPOP. **Referências técnicas para Prática de Psicólogos(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS**. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia, 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703001942015>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N. Articulações entre a psicologia social e as políticas públicas na assistência social. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 2. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2014. p. 15–34.

CÚNICO, S. D.; ARPINI, D. M. Significados de paternidade em famílias monoparentais femininas. **Revista Psicologia em Pesquisa**, v. 10, n. 2, p. 40–48, 2016. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1982-12472016000200006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-12472016000200006)>. Acesso em: 14 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. Projeto parental não compartilhado: implicações no exercício da parentalidade. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 33, p. 1–9, 2017. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/ptp/v33/0102-3772-tp-33-e33414.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

DESLANDES, S. F.; BARCINSKI, M. Família Contemporânea e Violência: significados e práticas de atendimento. In: TRAD, L. A. B. (Org.). **Família Contemporânea e Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Fiocruz. p. 291–309, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. In: **Revista de Administração Pública**. 8. ed. Rio de Janeiro, RJ: Record, 2004. p. 57.

GOMES, A. J. da S.; RESENDE, V. da R. O pai presente: o desvelar da paternidade em uma família contemporânea. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 2, p. 119–125, 2004. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n2/a04v20n2.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

GROSSI, P. K.; COUTINHO, A. R. C.; BITENCOURT, J. V. **Desafios do atendimento à mulher em situação de violência no âmbito dos CREAS**. Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais. Anais...Florianópolis, SC: UFSC, 2015. Disponível em: <[http://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo\\_3\\_229.pdf](http://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_3_229.pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2020.

GUEIROS, D. A. Família e trabalho social: intervenções no âmbito do Serviço Social. **Revista Katálysis Florianópolis**, v. 13, n. 1, p. 126–132, 2010. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rk/v13n1/15>>. Acesso em: 11 abr. 2020.

LASTA, L. L.; GUARESCHI, N. M. de F. Políticas de assistência social: entre a produção/governo da vida. **Revista Polis e Psique**, v. 8, n. 3, p. 70, 2018. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/PolisePsique/article/view/86213>>. Acesso em: 13 jun. 2020.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

\_\_\_\_\_. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciênc. saúde coletiva**, v. 17, n. 3, 2012.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13. ed. São Paulo, SP: Hucitec, 2014.

MIOTO, R. C. T. Família como Referência nas Políticas Públicas: Dilemas e Tendências. In: TRAD, L. A. B. (Org.). **Família Contemporânea e Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Fiocruz, 2010.

MIOTO, R. C. T.; CAMPOS, M. S. Matricialidade Sociofamiliar. In: FERNANDES, R. M. C.; HELLMANN, A. (Orgs.) . **Dicionário Crítico - Política de Assistência Social no Brasil**. Porto Alegre, RS: Ed. UFRGS, 2016. p. 174–177. Disponível em: < [https://www.ufrgs.br/cegov/files/pub\\_70.pdf](https://www.ufrgs.br/cegov/files/pub_70.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2020.

MOREIRA, J. de O. et al. Teoria Crítica e Transdisciplinaridade: uma aposta no projeto emancipatório. **Psicologia em Revista**, v. 25, n. 1, p. 330–347, 2019. Disponível em: < [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-11682019000100020&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682019000100020&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 18 jun. 2020.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 4. ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2011.

NASCIMENTO, I. L.; MORAES, T. D. Atividade de trabalho e saúde de psicólogos do SUAS: aproximações. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 15, n. 2000, p. 1–16, 2020. Disponível em: < <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ppp/v15n1/15.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2020.

OLIVEIRA, I. F. de. Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. p. 35–51.

OLIVEIRA, É. C. S. Uma “monstra perigosa”: Pistas de Carolina Maria de Jesus para a intervenção psicossocial. **Estudos de Psicologia**, v. 22, n. 4, p. 378–388, 2017. Disponível em: < [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1413-294X2017000400005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-294X2017000400005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 19 jun. 2020.

RAMOS, R.; FILHO, A. E. A problemática da pobreza nos acolhimentos realizados nos serviços de acolhimento institucional para crianças e adolescentes e os desafios para a atuação do psicólogo. **Psicologia em Revista**, v. 25, n. 2, p. 759–773, 2019. Disponível em: < <http://periodicos.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/21328>>. Acesso em: 31 mai. 2020.

ROSA, H. de la R. da; AMADOR, F. S. O trabalho na política de Assistência Social - Contribuições da análise do trabalho como atividade. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N.; BATTISTELLI, B. M. (Orgs.). **Psicologia e Assistência Social: encontros possíveis no contemporâneo**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2019. p. 66–87.

SANTOS, J. E. E. S.; CALSING, R. A.; MORAIS, A. G. A construção dos direitos sociais: panorama histórico, social, jurídico e perspectivas no Brasil atual. **Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor**, v. 4, n. 1, p. 662–699, 2017. Disponível em: < <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/REPATS/article/view/7803/pdf>>. Acesso em: 31 mai. 2020.

SANTOS, P. I. et al. Família, violência e transgeracionalidade: estudo de caso. **AGIR - Revista Interdisciplinar de Ciências Sociais e Humanas**, v. 1, n. 3, p. 1–14, 2013.

YAMAMOTO, O. H.; OLIVEIRA, I. F. Política social e psicologia: Uma trajetória de 25 Anos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. SUPPL. 1, p. 9–24, 2010. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722010000500002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722010000500002)>. Acesso em: 17 abr. 2020.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

“precisamos aprimorar os espaços de reflexão, planejamento e a nossa capacidade de rever os processos de trabalho individual e em equipe, entendendo que a violência e sua superação não se esgotam em um único atendimento.” (BRASIL/MDS, 2018, p. 77)

Este estudo teve como inspiração a busca por respostas, ao final considera-se que muitas foram encontradas, não são todas iguais, mas criativas, baseadas em interpretações de diferentes referenciais teóricos e documentos normativos. O trabalho na Assistência Social é, diariamente, uma construção entre trabalhadores dessa política, dos usuários e de outros trabalhadores da rede. E, nessa perspectiva, as referências propostas pela política ou mesmo os textos que se produzir poderão nos apontar ideias, mas elas irão exigir a responsabilidade de avaliar e planejar as práticas de acordo com o cotidiano de cada serviço e seu território.

Desta forma, ao realizar a pesquisa buscou-se lançar um olhar para as potencialidades que emergiram a partir de algumas vulnerabilidades identificadas, a fim de gerar possibilidades para o seu enfrentamento. Tais vulnerabilidades não dizem respeito aos usuários da PAS, mas de suas referências, literaturas e dos seus próprios trabalhadores, aqueles que materializam a política.

Pode-se pensar que, apesar do esforço, do CREPOP e mesmo dos ministérios aos quais a política da Assistência Social esteve e está vinculada, a identidade do psicólogo como trabalhador da proteção social ainda parece demandar fortalecimento, gerando, em alguns psicólogos, a sensação de que não estão atuando como tal. Ou ainda, têm seu trabalho e suas práticas questionados por profissionais de outras políticas, por colegas, usuários ou mesmo pela gestão. Situações como estas podem causar a insegurança dos psicólogos em realizar novas práticas, percebidas em consonância com a proposta da proteção social. E, aos profissionais que não relataram insegurança, demonstram a necessidade de implicar grande energia para esse enfrentamento, ao esclarecer e explicar sua forma de trabalhar e objetivos de suas práticas.

Identificou-se nas narrativas dos colaboradores da pesquisa que a prática desenvolve-se alicerçada na criatividade deles e nas necessidades de cada território, com suas potencialidades mas também com suas fragilidades. Porém, as múltiplas interpretações possíveis a respeito das referências que devem nortear o trabalho, acabam por trazer atravessamentos no cotidiano, uma vez que implicam na forma como cada trabalhador irá

compreender o seu trabalho enquanto representante do Estado na proteção social das famílias e indivíduos, tanto na responsabilidade que acreditam que têm, como na forma como realizarão o trabalho. Estas interpretações podem ser diferentes para trabalhadores de uma mesma equipe, o que pode gerar, em algumas delas dificuldades de relacionamento entre os trabalhadores, constituindo-se em um obstáculo que pode precisar de apoio externo a equipe para o seu enfrentamento.

Os profissionais mostram-se em movimento, construindo novas práticas e realizando tentativas de alicerçar em suas redes qual é o seu papel. Na relação com as famílias, destaca-se que a participação dos homens no acompanhamento proposto ainda é um desafio, tanto no que se refere a entender a sua ausência quanto em buscar alternativas para que possam ser envolvidos nesses acompanhamentos. Observou-se também uma relação diferente dos profissionais que contatam diretamente com o homem em comparação àqueles que tem o contato com eles intermediado pela mulher, o que proporciona reflexão para avançar em relação a essa questão. Dessa forma, tornam-se pertinentes estudos que busquem compreender a menor participação dos homens nos atendimentos do CREAS, além daqueles que apontem alternativas para que eles possam se fazer presentes na busca conjunta por proteção social.

Identificou-se que, na formação de graduação dos profissionais participantes da pesquisa houve pouco contato com as políticas públicas e as habilidades necessárias para atuação nesse contexto, entretanto os profissionais tem procurado nos documentos oficiais um norte para suas práticas, ocorre que essa busca pelos materiais técnicos têm seus atravessamentos, como ajustes de endereços dos sites, por exemplo. Ademais, o trabalho do psicólogo, conforme idealizado eticamente pela PAS ainda não se mostra alicerçado, somado a possibilidade de diferentes interpretações aos documentos oficiais. O que poderia ser minimizado por atualizações mais frequentes destes, além do estímulo a processos de educação permanente, com participação dos trabalhadores em capacitações, o que ainda ocorre pouco.

Percebeu-se que há disposição dos profissionais na busca por estratégias para promover espaços de diálogo e permanecer neles apesar das diferenças o que parece apontar um caminho para a reflexão da prática e o planejamento em conjunto do trabalho a ser desempenhado. Desta forma, sugere-se que, se esses mesmos impasses que por hora são vistos como negativos pudessem ser discutidos em espaços colaborativos, nos quais os profissionais (tanto da área da psicologia, como de outras áreas que permeiam o trabalho no CREAS) possam se abrir ao novo, com a exposição de suas diferenças, poderiam emergir questionamentos e reflexões que ampliariam o olhar em decorrência dos diferentes

entendimentos. Para isso, espaços de educação permanente podem constituir-se em uma alternativa, entretanto seria importante, garanti-los de tal forma que não dependessem da gestão política de cada município, pois parece haver pouco apoio destas no que se refere a liberação do trabalho ou pagamento de despesas, para que os trabalhadores possam participar ou sejam incentivados a participar destas atividades.

Acrescenta-se como sugestão, para promover o fortalecimento da identidade do profissional que atua em prol da proteção social, o incentivo a formação de coletivos profissionais, em que a prática do trabalho fosse o objeto de discussão, de forma a possibilitar aos trabalhadores, através do compartilhar a busca por estratégias que respondam às dificuldades do trabalho, as quais podem ser minimizadas e coletivamente administradas. Considera-se que um intercâmbio dos trabalhadores do SUAS poderia validar práticas exitosas já existentes, ou mesmo construir novas práticas que viriam a fortalecer a política pública enquanto abertura para as forças do coletivo. O que poderia também, proporcionar maior segurança aos profissionais para exercer seu trabalho e reconhecer-se nele, o que traria contribuições para a satisfação e saúde profissional.

Sendo assim, parece que o papel do psicólogo no CREAS requer fortalecimento e, neste sentido, expressa ter uma trajetória significativa pela frente. No entanto, salienta-se também, que muito está sendo desenvolvido diariamente, porém essas construções acabam por ficar restritas ao município onde acontecem, e por vezes à própria equipe, sem um compartilhar com a coletividade, seja através do diálogo ou produção de escrita científica. Desta forma, pensamos que uma maior articulação do CFP, CREPOP e a Comissão Nacional de Psicologia na Assistência Social (CONPAS) poderia trazer contribuições positivas que enriqueceriam o trabalho já desenvolvido. Além disso, tornam-se relevantes pesquisas e trabalhos a respeito das práticas dos profissionais dos CREAS. Da mesma maneira, propostas que olhem para coletivos já existentes, ou busquem mobilizar novos, podem mostrar-se promissoras e trazer contribuições nesta área.



## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. B. de. Violências em família. In: MOREIRA, M. I. C.; CARELLOS, S. D. M. S. (Orgs.). **Famílias em Vulnerabilidade Social: É Possível Auxiliar sem Invadir?** 1. ed. Curitiba, PR: CRV, 2012. p. 75–96.

ALEKSANDROWICZ, A. M. C. Complexidade e metodologia: um refinado retorno às fronteiras do conhecimento. In: MINAYO, M. C. de S.; DESLANDES, S. F. (Orgs.). **Caminhos do Pensamento: epistemologia e método.** Rio de Janeiro, RJ: Editora Fiocruz, 2002. p. 49–79.

ASSIS, S. G. de et al. Notificações de violência doméstica, sexual e outras violências contra crianças no Brasil. **Ciência & saúde coletiva**, v. 17, n. 9, p. 2305–2317, 2012. Disponível em: < [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232012000900012&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000900012&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt) >. Acesso em: 11 jul. 2020.

BATTISTELLI, B. M.; CRUZ, L. R. da. Cartas à assistência social. In: CRUZ, L. R. DA; GUARESCHI, N.; BATTISTELLI, B. M. (Orgs.). **Psicologia e Assistência Social: encontros possíveis no contemporâneo.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. p. 15–35.

BLEGER, J. **Temas de psicologia: entrevista e grupos.** 2. ed. São Paulo, SP: Martins Fontes, 1998.

BRASIL/MDS. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 Norma Operacional Básica - NOB / SUAS.** Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005. Disponível em: < [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf) >. Acesso em: 11 jul. 2020.

\_\_\_\_\_. Revista CREAS: Centro de Referência Especializado de Assistência Social. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**, v. 2, n. 1, p. 52, 2008. Disponível em: < [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Revista/RevistaCreas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Revista/RevistaCreas.pdf) >. Acesso em: 14 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS.** 1. ed. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009a. Disponível em: < <http://prattein.com.br/home/images/stories/PDFs/orientacoes-tecnicas-CRAS.pdf> >. Acesso em: 27 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei orgânica de assistência social - LOAS Anotada/2009.** Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009b. Disponível em: <<https://fpabramo.org.br/acervosocial/wp-content/uploads/sites/7/2017/08/047.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2018. Disponível em: < <https://fpabramo.org.br/acervosocial/wp-content/uploads/sites/7/2017/08/047.pdf> >. Acesso em: 15 mar. 2018.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011. Disponível em: < <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf> >. Acesso em: 09 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. **Proteção social no SUAS a indivíduos e famílias em situação de violência e outras violações de direitos - fortalecimento da rede socioassistencial**. Brasília, DF: Fundação Oswaldo Cruz, 2018. Disponível em: < [http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/2.-Caderno\\_Curso-de-Proteção-social-no-SUAS-a-indivíduos-e-famílias-em-situação-de-violência-e-outras-violações-de-direitos.pdf](http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/2.-Caderno_Curso-de-Proteção-social-no-SUAS-a-indivíduos-e-famílias-em-situação-de-violência-e-outras-violações-de-direitos.pdf) >. Acesso em: 08 mai. 2020.

BRASIL/MINISÉRIO DA CIDADANIA. CENSO SUAS 2018 Resultados Nacionais - CREAS. p. 201, 2019. Disponível em: < <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php> >. Acesso em: 16 abr. 2020.

BRASIL/MS. **Violência intrafamiliar: orientações para prática em serviço**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2001.

\_\_\_\_\_. **Impacto da violência na saúde dos brasileiros**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2005.

\_\_\_\_\_. **Impacto da violência na saúde das crianças e adolescentes: prevenção de violências e promoção da cultura de paz: você é a peça principal para enfrentar este problema**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Lei no 4.119, de 27 de Agosto de 1962. Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 05 nov. 1962. P. 9253. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/l4119.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l4119.htm)>. Acesso em: 9 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 05 dez. 1988. Seção 1, p. 1. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 9 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 99.710, de 21 de novembro de 1990. Promulga a Convenção sobre os Direitos da Criança. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 22 nov. 1990. p. 2. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/d99710.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm)>. Acesso em: 12 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei no 12.435, de 6 de Julho de 2011. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 07 jul. 2011. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm)>. Acesso em: 13 dez. 2018.

CAVALCANTE, F. G.; SCHENKLER, M. Famílias que se comunicam através da violência. In: NJAINE, K.; ASSIS, S. G. de; CONSTANTINO, P. (Orgs.). **Impactos da Violência na Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: EAD/ENSP, 2013. p. 205–222. Disponível em: <<https://static.scielo.org/scielobooks/7yzrw/pdf/njaine-9788575415887.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CEZAR, P. K.; ARPINI, D. M.; GOETZ, E. R. Registros de Notificação Compulsória de Violência Envolvendo Crianças e Adolescentes. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 37, n. 2, p. 432–445, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703001942015>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CFP. **Nota Técnica com Parâmetros para atuação das e dos profissionais de Psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia, 2016.

\_\_\_\_\_. **Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas – CREPOP**. Disponível em: <<http://crepop.pol.org.br/>>. Acesso em: 5 maio. 2018.

CNAS. Resolução no 269, de 13 de dezembro de 2006. Aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. **Diário Oficial da União**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, DF, 26 dez. 2006. Disponível em: <<http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-RH.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da União**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, DF, 25 nov. 2009. Seção 1, p. 82. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS. **Diário Oficial da União**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, DF, 02 jan. 2013. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/nob\\_suas.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2020.

\_\_\_\_\_. **Resolução no 510, de 07 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em ciências humanas e sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2016. Disponível em: <>. Acesso em: 2020.

CORDEIRO, M. P.; SATO, L. Psicologia na política de assistência social: Trabalho em um “setor terceirizado”. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 34, n. 1, p. 41–52, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100005>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CREPOP. **Referências técnicas para Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS**. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia, 2012. Disponível em: < [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/08/CREPOP\\_CREAS\\_.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/08/CREPOP_CREAS_.pdf) >. Acesso em: 11 jul. 2020.

DESLANDES, S. F.; BARCINSKI, M. Família Contemporânea e Violência: significados e práticas de atendimento. In: TRAD, L. A. B. (Org.). **Família Contemporânea e Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Fiocruz. p. 291–309, 2010.

FARAJ, S. P. **Notificação da violência, o atendimento psicológico e a rede de proteção da criança e do adolescente: o olhar de profissionais do sistema de garantia de direitos**. [s.l.] Universidade Federal de Santa Maria, 2014. Disponível em: < <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/10332/FARAJ%2c%20SUANE%20PASTORIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

FERREIRA, S. da S. **NOB-RH/SUAS - Anotada e Comentada**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011. Disponível em: < [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf) >. Acesso em: 11 abr. 2020.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: Contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 24, n. 1, p. 17–27, 2008. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000100003> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

FREITAS, L. de; MORIN, E.; NICOLESCU, B. **Carta de Transdisciplinaridade: adotada no Primeiro Congresso Mundial de Transdisciplinaridade**. Convento de Arrábida, 2-6 de novembro de 1994. Anais. Portugal: Carta assinada por 300 personalidades francesas e internacionais., 1994. Disponível em: < [http://www.ufrrj.br/leptrans/arquivos/Arquivo\\_14\\_Carta\\_Transdisciplinaridade\\_I\\_CONGRES\\_MUNDIAL.pdf](http://www.ufrrj.br/leptrans/arquivos/Arquivo_14_Carta_Transdisciplinaridade_I_CONGRES_MUNDIAL.pdf) >. Acesso em: 11 jul. 2020.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002. p. 64–73.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. In: **Revista de Administração Pública**. 8. ed. Rio de Janeiro, RJ: Record, 2004. p. 57. Disponível em: < <http://www.ufjf.br/labesc/files/2012/03/A-Arte-de-Pesquisar-Mirian-Goldenberg.pdf> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

GROSSI, P. K.; COUTINHO, A. R. C.; BITENCOURT, J. V. **Desafios do atendimento à mulher em situação de violência no âmbito dos CREAS**. **Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais**. Anais. Florianópolis, SC: UFSC, 2015. Disponível em:

<[http://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo\\_3\\_229.pdf](http://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_3_229.pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2020.

GUARESCHI, N. M. de F. et al. A formação em Psicologia e o profissional da Saúde para o SUS (Sistema Único de Saúde). **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 61, n. 3, p. 35–45, 2009. Disponível em: < <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/arbp/v61n3/v61n3a05.pdf> >. Acesso em: 11 abr . 2020.

GUEIROS, D. A. Família e trabalho social: intervenções no âmbito do Serviço Social. **Revista Katálysis Florianópolis**, v. 13, n. 1, p. 126–132, 2010. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rk/v13n1/15> >. Acesso em: 11 abr. 2020.

GUERRA, V. N. de A. **Violência de pais contra filhos: a tragédia revisitada**. 4. ed. São Paulo, SP: Cortez, 2001.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Atlas da violência 2019**. Brasília: Rio de Janeiro: São Paulo: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2019. Disponível em: < <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/download/19/atlas-da-violencia-2019> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

KEHL, M. R. Em defesa da família tentacular. In: GROERINGA, G. C.; PEREIRA, R. da C. (Orgs.). **Direito de família e psicanálise: rumo a uma nova epistemologia**. Rio de Janeiro, RJ: Imago, 2003. p. 163–176.

LASTA, L. L.; GUARESCHI, N.; CRUZ, L. R. da. A psicologia e os Centros de Referência em Assistência Social: Problematizações Pertinentes. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 2. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2014. p. 239. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/PolisePsique/article/view/86213> >. Acesso em: 13 jun. 2020.

LEAL, C. B. A criança e a violência doméstica. In: LEAL, C. B.; PIEDADE, H. J. (Orgs.). **Violência e vitimização: a face sombria do cotidiano**. Belo Horizonte, MG: Del Rey, 2001. p. 43.

MACEDO, J. P. et al. Transnacionalização do Ensino Superior: Impactos nos Processos Formativos em Psicologia no Brasil. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 37, n. 4, p. 852–868, 2017. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v37n4/1414-9893-pcp-37-04-0852.pdf> >. Acesso em: 11 abr. 2020.

MARINHEIRO, A. L. V.; VIEIRA, E. M.; SOUZA, de L. Prevalencia da violencia contra a mulher usuaria de servico de saude. **Revista de saúde pública**, v. 40, n. 4, 2006. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/rsp/nahead/ao-5008.pdf> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

MELO, S. N. de; ROCHA, J.; MASULLO, Y. A. G. Análise Longitudinal dos Fatores Associados a Epidemia / Endemia de Homicídios nas Capitais Brasileiras. **Cofins. Revista**

**franco-brasileira de geografia**, v. 42, p. 1–15, 2019. Disponível em: < <https://journals.openedition.org/confins/22818> >. Acesso em: 11 abr. 2020.

MINAYO, M. C. de S. Violência social sob a perspectiva da saúde pública. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 10, 1994. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csp/v10s1/v10sup11a02.pdf> >. Acesso em: 11 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

\_\_\_\_\_. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciênc. saúde coletiva**, v. 17, n. 3, 2012. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232012000300007](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000300007) >. Acesso em: 11 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde individual e coletiva. In: NJAINE, K.; ASSIS, S. G. de; CONSTANTINO, P. (Orgs.). **Impactos da Violência na Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: EAD/ENSP, 2013. p. 21–42. Disponível em: <<https://static.scielo.org/scielobooks/7yzrw/pdf/njaine-9788575415887.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13. ed. São Paulo, SP: Hucitec, 2014.

MIOTO, R. C. T. Família como Referência nas Políticas Públicas: Dilemas e Tendências. In: TRAD, L. A. B. (Org.). **Família Contemporânea e Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Fiocruz, 2010.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 4. ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2011.

OMS. **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Genebra, Suíça: Organização Mundial da Saúde, 2002. Disponível em: < <https://www.cevs.rs.gov.br/upload/arquivos/201706/14142032-relatorio-mundial-sobre-violencia-e-saude.pdf> >. Acesso em: 11 jul. 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Resolução XIX: violência e saúde**. Washington DC: Organização Pan-Americana da Saúde, 1993.

PEREIRA, M. E. R.; FROTA, M. H. de P. Terceirização na Política de Assistência Social: ouvindo os trabalhadores. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, v. 16, n. 1, p. 188–204, 2017. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/24612/15751>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

REZENDE, J. M. de. Epidemia, endemia, pandemia. epidemiologia. **Revista de Patologia Tropical**, v. 27, n. 1, p. 153–155, 1998. Disponível em: < <https://www.revistas.ufg.br/iptsp/article/download/17199/10371/> >. Acesso em: 11 abr. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. **Secretaria de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos**. Disponível em: <<https://sdstjdh.rs.gov.br/cras-e-creas>>. Acesso em: 1 out. 2018.

SANTOS, P. I. et al. Família, violência e transgeracionalidade: estudo de caso. **AGIR - Revista Interdisciplinar de Ciências Sociais e Humanas**, v. 1, n. 3, p. 1–14, 2013.

SCHENKLER, M.; CAVALCANTE, F. G. Violência, família e sociedade. In: NJAINE, K.; ASSIS, S. G. de; CONSTANTINO, P. (Orgs.). **Impactos da violência na saúde**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Fiocruz, 2013. p. 57–77. Disponível em: <<https://static.scielo.org/scielobooks/7yzrw/pdf/njaine-9788575415887.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

SCHRAIBER, L. et al. Violência vivida: a dor que não tem nome. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 7, n. 12, p. 41–54, 2003. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-32832003000100004>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

SCISLESKI, A. C. C.; GONÇALVES, H. S.; CRUZ, L. R. da. As práticas da Psicologia nas políticas públicas de assistência social, segurança pública e juventude. **Revista de Ciências Humanas**, v. 49, n. 2, p. 60–74, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/revistacfh/article/view/2178-4582.2015v49n2p60/30843>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

SILVA, M. L. et al. Da normatização à compreensão: caminhos construídos para a intervenção familiar. **Mudanças – Psicologia da Saúde**, v. 20, n. 1–2, p. 13–21, 2012. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/MUD/article/view/3154/3056>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

TURATO, E. R. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Manual de Dissertações e Teses da UFSM**. Santa Maria, RS: Ed. da UFSM, 2015. Disponível em: <[https://www.ufsm.br/cursos/pos-graduacao/santa-maria/ppgee/wp-content/uploads/sites/553/2019/04/Manual\\_de\\_Dissertacoes\\_e\\_Teses-2015.pdf](https://www.ufsm.br/cursos/pos-graduacao/santa-maria/ppgee/wp-content/uploads/sites/553/2019/04/Manual_de_Dissertacoes_e_Teses-2015.pdf)>. Acesso em: 10 jul. 2020.

VIEIRA, M. S.; GROSSI, P. K. A política de Assistência Social e o enfrentamento à violência sexual infanto-juvenil. **SER Social**, v. 19, n. 41, p. 479–498, 2018. Disponível em: <[https://doi.org/10.26512/ser\\_social.v19i41.14952](https://doi.org/10.26512/ser_social.v19i41.14952)>. Acesso em: 11 abr. 2020.



## APÊNDICES



## APÊNDICE A – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE



### UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA MESTRADO EM PSICOLOGIA

#### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

**Pesquisa:** Significados atribuídos por psicólogos que atuam nos CREAS sobre o atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar.

**Pesquisador responsável:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Dorian Mônica Arpini

**Instituição Responsável:** UFSM – Departamento de Psicologia

**Telefone para contato:** (55) 3220-9304

**Local da coleta de dados:** Centros de Referência Especializados de Assistência Social

As pesquisadoras deste estudo comprometem-se a preservar a privacidade dos participantes, cujos dados serão coletados através de entrevistas semiestruturadas, as quais serão gravadas em áudio, no local de trabalho de cada participante em uma data definida com cada um destes, no período de março a outubro de 2019. Concordam igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para fins de estudo. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e os dados serão mantidos no Departamento de Psicologia, localizado na Av. Roraima, nº 1000, prédio 74C, 2º andar, sala 3208, Santa Maria – RS, CEP: 97.105-900, por um período de cinco anos, sob a responsabilidade da Professora Orientadora Dr.<sup>a</sup> Dorian Mônica Arpini. Após este período, os dados serão destruídos.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, com o número do CAAE \_\_\_\_\_.

Santa Maria, \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

Dorian Mônica Arpini  
Professora do Departamento de Psicologia da UFSM

---

Caroline Pöttker  
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFSM



## APÊNDICE B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

### CARTA DE APRESENTAÇÃO

Prezado(a) Senhor(a):

Estamos realizando uma pesquisa intitulada “Significados atribuídos por psicólogos que atuam nos CREAS sobre o atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar<sup>2</sup>”, que tem por objetivo compreender os significados atribuídos pelos psicólogos ao atendimento psicossocial preconizado a famílias em situação de violência intrafamiliar nos CREAS. Portanto, solicitamos vossa colaboração e consentimento, voluntários, para a participação na pesquisa. Integrarão o estudo, Psicólogos que estejam atuando nos CREAS do seu município, se isso for de seu consentimento. Dessa forma, através deste, é autorizada a realização da pesquisa, bem como a utilização dos dados coletados em publicações para a comunidade científica, respeitando as considerações previstas nos Termos de Confidencialidade e de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Solicitamos que, para contemplar os objetivos da pesquisa, sejam realizadas entrevistas individuais, que serão gravadas e, posteriormente, transcritas para análise. A identidade dos participantes será mantida em anonimato, bem como em caráter de confidencialidade e o acervo do material da pesquisa será mantido em sigilo no Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Maria por cinco anos. Após esse período, serão destruídos.

Os participantes e a instituição poderão solicitar esclarecimentos, bem como interromper sua participação no estudo a qualquer momento, sem que isto traga prejuízos. Se houver a identificação de qualquer desconforto psicológico suscitado pela pesquisa, poderá haver a indicação a algum profissional da área da Psicologia. Quanto aos benefícios, esses poderão ser constatados a partir da realização da entrevista, que oportunizará um espaço de escuta, onde os participantes poderão falar sobre suas experiências, assim como um momento de reflexão sobre a atuação profissional em situações de violência intrafamiliar. E, também, dos resultados da pesquisa, que poderão contribuir para a elaboração de conhecimento referente ao trabalho dos psicólogos no CREAS, promovendo reflexões sobre a teoria e a prática profissionais, assim como pela possibilidade de publicação dos resultados do estudo em revistas científicas da área.

Agradecemos vossa colaboração para a realização desse estudo. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos sobre o estudo. As pesquisadoras comprometem-se em seguir as diretrizes da Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que regulariza as normas para pesquisa com seres humanos.

---

<sup>2</sup> Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – UFSM. Av. Roraima, nº 1000 – Prédio da Reitoria – 2º andar - Cidade Universitária – Bairro Camobi-Santa Maria – RS, CEP: 97105-900. Tel: (55) 3220-9362. E-mail: comiteeticapesquisa@smail.ufsm.br. Web: [www.ufsm.br/cep](http://www.ufsm.br/cep)

## AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Título do Projeto: “Significados atribuídos por psicólogos que atuam nos CREAS sobre atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar.”

Eu, [NOME DO RESPONSÁVEL], abaixo assinado, responsável pela [NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO], localizada em [MUNICÍPIO - ESTADO], autorizo a realização do estudo: “Significados atribuídos por psicólogos que atuam nos CREAS ao atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar.”, a ser conduzido pelas pesquisadoras Caroline Pöttker e Dorian Mônica Arpini. Fui informado, pelas responsáveis do estudo, sobre as características e objetivos da pesquisa, bem como das atividades que serão realizadas na instituição a qual represento. Esta instituição está ciente de suas responsabilidades e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar. O estudo só poderá ser realizado se aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos<sup>3</sup>.

[LOCAL],

Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

Assinatura e carimbo do responsável institucional

---

<sup>3</sup> Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – UFSM. Av. Roraima, nº 1000 – Prédio da Reitoria – 2º andar - Cidade Universitária – Bairro Camobi-Santa Maria – RS, CEP: 97105-900. Tel: (55) 3220-9362. E-mail: comiteeticapesquisa@smail.ufsm.br. Web: [www.ufsm.br/cep](http://www.ufsm.br/cep)

## APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA  
MESTRADO EM PSICOLOGIA**

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**Título do projeto:** “Significados atribuídos por psicólogos que atuam nos CREAS sobre o atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar.”.

**Pesquisadoras responsáveis:** Caroline Pöttker e Profa. Dra. Dorian Mônica Arpini

**Instituição/Departamento:** Universidade Federal de Santa Maria/Programa de Pós-Graduação em Psicologia/Departamento de Psicologia

**Telefone para contato e endereço:** (55) 3028-0936 ou 3220-9231. Av. Roraima 1000, Cidade Universitária, Bairro Camobi, Prédio 74-B, 2º andar, sala 3208, Centro de Ciências Sociais e Humanas, 97105-900 – Santa Maria, RS.

**Local da coleta de dados:** \_\_\_\_\_

Prezado(a) Participante!

Você está sendo convidado para participar da pesquisa intitulada “Significados atribuídos por psicólogos que atuam nos CREAS ao atendimento psicossocial de famílias em situação de violência intrafamiliar<sup>4</sup>.”. Essa pesquisa está sendo feita por mim, Caroline Pöttker, mestranda do Programa de Pós-graduação em Psicologia, da Universidade Federal de Santa Maria, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Dorian Mônica Arpini.

O estudo tem por objetivo compreender os significados atribuídos pelos psicólogos ao atendimento psicossocial preconizado a famílias em situação de violência intrafamiliar nos CREAS. Para isso, gostaríamos da sua colaboração e consentimento, voluntários para a participação na pesquisa.

Caso você aceite, faremos uma entrevista individual semiestruturada (com um roteiro), em um horário que você esteja disponível, no seu local de trabalho e que fique confortável para você. Para que nós possamos depois lembrar melhor o que conversamos e analisar os dados, iremos gravar sua entrevista em áudio, e depois, transcrever as gravações.

---

<sup>4</sup> Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS -

Os resultados do estudo poderão ser divulgados para fins científicos (para que outras pessoas conheçam o estudo), mas a sua identidade não será divulgada, ou seja, seu nome ou informações que possam identificar você não irão aparecer nas publicações do estudo. Por isso, nós garantimos que todo o material da pesquisa será mantido em sigilo no Departamento de Psicologia da UFSM, situado na Avenida Roraima, nº 1000, Prédio 74B, CCSH, sala 3208, Campus Universitário, sendo destruído depois de cinco anos após a conclusão do estudo. No final, pretendemos realizar uma devolução aos participantes sobre os resultados do estudo, o que será combinado posteriormente.

Você poderá solicitar esclarecimentos, bem como interromper sua participação no estudo a qualquer momento, sem que isto traga prejuízos. Não esperamos riscos com sua participação nesta pesquisa, mas se você sentir algum desconforto psicológico suscitado pela pesquisa, poderemos interromper a entrevista e você poderá solicitar a indicação de algum profissional da área da Psicologia à pesquisadora. Ainda, os gastos necessários para a participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

Ao participar da entrevista, esperamos que você possa compartilhar suas experiências profissionais, abordando um tema que é de sua prática, e que possa se sentir bem com esse momento de encontro. Logo, como benefícios do estudo, consideramos a possibilidade de escuta, onde você poderá falar sobre suas experiências, assim como um momento de reflexão sobre sua atuação em situações de violência intrafamiliar. E, também, dos resultados da pesquisa, que poderão contribuir para a elaboração de conhecimento referente ao trabalho dos psicólogos no CREAS, promovendo reflexões sobre a teoria e a prática profissionais, assim como pela possibilidade de publicação dos resultados do estudo em revistas científicas da área.

As pesquisadoras comprometem-se em seguir as diretrizes da Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que regulariza as normas para pesquisa com seres humanos. Se você achar que a pesquisa não está sendo realizada da forma como imaginou ou que você está sendo prejudicado de alguma forma, você pode procurar o Comitê de Ética <sup>5</sup>pelo telefone (55) 3220-9362 (se preferir, você pode entrar em contato sem se identificar) ou pessoalmente, pelo endereço: UFSM - Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS - 2º andar do prédio da Reitoria. Ou, ainda, pelo e-mail cep.ufsm@gmail.com. Um comitê de ética em pesquisa em seres humanos se trata de um grupo de pessoas que trabalham para garantir que seus direitos como participante de pesquisa sejam respeitados.

Agradecemos sua colaboração para a realização desta pesquisa e nos colocamos à disposição para tirar quaisquer dúvidas, com a pesquisadora-orientadora do projeto, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Dorian Mônica Arpini, que pode ser contatada pelo telefone: (55) 3220-9231, ou com a pesquisadora Caroline Pöttker, através do telefone (55) 9 9168 9109. Ainda, você pode nos procurar pessoalmente no Departamento de Psicologia, pelo endereço citado no início deste documento.

---

<sup>5</sup> Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS -

**Autorização<sup>6</sup>**

Eu, \_\_\_\_\_ [NOME DO PARTICIPANTE], após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro para que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade declaro que concordo em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais me foi entregue.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) participante voluntário

\_\_\_\_\_  
Caroline Pöttker  
Pesquisadora  
Mestranda em Psicologia – UFSM

\_\_\_\_\_  
Dorian Mônica Arpini  
Orientadora e pesquisadora responsável pela pesquisa  
Professora do Departamento de Psicologia da UFSM

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
<sup>6</sup> Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS -  
2º andar do prédio da Reitoria. Telefone: (55) 3220-9362 - E-mail: cep.ufsm@gmail.com.



## APÊNDICE D – ROTEIRO DA ENTREVISTA

### IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE, SUA FORMAÇÃO ACADÊMICA E INSERÇÃO NO CREAS

#### **Identificação**

Nome do participante

Ano de formação

Universidade fez a graduação

Instituição do participante

Tipo de vínculo: [ ] nomeado [ ] contratado [ ] terceirizado [ ]

Fez concurso específico para este cargo?

#### **Formação e a inserção profissional no CREAS**

Tempo de atuação no CREAS

Como é composta sua equipe no CREAS?

Em sua formação conheceu algo sobre Políticas Públicas? Sobre o SUAS e CREAS?

Tem alguma especialização?

Existe algum plano de Educação permanente? Você busca sozinho, por leituras/especializações?

### COMPREENDER A CONCEPÇÃO DE FAMÍLIA E VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR POR PARTE DOS PROFISSIONAIS

O que você entende como violência intrafamiliar?

Por que você acha que a violência intrafamiliar acontece?

Você percebe se há a naturalização da violência entre os usuários? E entre os profissionais?

Você consegue identificar nas famílias que atende potencialidades? protetivas, educativas e socializadoras?

Como você definiria o termo família?

Quem são as pessoas que compõem uma família?

O que é responsabilidade da família, do seu ponto de vista?

### COMPREENSÃO DO ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL E O DIA-A-DIA DO TRABALHO

#### **Compreensão do atendimento psicossocial**

O que você entende por atendimento psicossocial? (Qual o Objetivo?)

Como chegou a essa definição ou entendimento? (Leituras, formações, supervisões, discussões de caso?)

#### **Dia-a-dia do trabalho**

Você pode falar um pouco sobre como desenvolve seu trabalho em situações de violência intrafamiliar?

Você realiza atendimentos familiares no CREAS? Quem são as pessoas que vêm para esses atendimentos?

Você encontra dificuldades no trabalho? Quais?

Que estratégias utiliza para contornar as dificuldades?

Como são organizados os prontuários no CREAS? De forma individual, por família (nesse caso o prontuário fica no nome de quem? E quando há troca de guarda de uma criança/adolescente, vocês conseguem manter esse histórico?)

A equipe busca divulgar estratégias que tenham dado certo? Como?

Como se fazem avaliações e reflexões a respeito dos casos ou do trabalho como um todo?

Há algum processo de monitoramento ou avaliação do trabalho, e redefinição do trabalho em decorrência disso?

#### ARTICULAÇÃO COM A REDE, OUTRAS POLÍTICAS OU SERVIÇOS

Na sua experiência, você trabalha em conjunto com profissionais de outras áreas? Em caso afirmativo: Como tem se dado essa vivência?

Você tem realizado algum trabalho com a rede (outras políticas ou serviços)?

Tem alguma articulação? Como foi constituída?

Existe algum fluxo do trabalho para a rede, exemplo quando há situação de abuso sexual, psicológico, etc?

Você poderia ainda compartilhar uma situação que você acompanhou que teve resultados positivos? E como foi realizado o trabalho?