

Grupo com Psicólogos(os) sobre Atuação no CRAS: Estratégias Construcionistas para o Diálogo

Laura Vilela e Souza¹

Murilo dos Santos Moscheta²

¹Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil

²Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR, Brasil

Mariana Prioli Cordeiro³

³Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

Resumo: Reconhecendo as dificuldades apontadas na literatura da área sobre a atuação de psicólogos(os) na proteção social básica, este artigo busca analisar as alternativas construídas em um grupo de psicólogos(os) como respostas aos desafios do trabalho no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), bem como discutir as contribuições das estratégias construcionistas sociais para a reflexão sobre a prática profissional nesse contexto. Participaram 16 psicólogos(os) de 12 cidades do estado de São Paulo. Foram-lhes formuladas perguntas apreciativas, autorreflexivas e de foco no futuro, inspiradas na metodologia da investigação apreciativa, as quais permitiram: questionar a atuação profissional, identificar recursos e ações potencializadoras, refletir sobre os desafios institucionais, reconhecer possibilidades de coletivização e politização das demandas e ampliar a percepção de agência pessoal diante das dificuldades estruturais dos serviços. O grupo proporcionou ainda a sistematização de estratégias metodológicas e a construção coletiva de alternativas às limitações enfrentadas.

Palavras-chave: Pesquisa Intervenção, Assistência Social, Trabalho em Grupo, Construcionismo Social.

Group with Psychologists about Social Assistance Work: Social Constructionist Strategies for Dialogue

Abstract: Recognizing the challenges highlighted in the literature about the role of psychologists in basic social protection, this article analyzes the alternatives developed by a group of psychologists to face the challenges of working at a Social Assistance Reference Center (CRAS) and discusses the contributions of social constructionist strategies on reflections about professional practice in this context. A total of 16 psychologists from 12 cities in São Paulo state participated in the study. Appreciative, self-reflective, and future-focused questions inspired by the Appreciative Inquiry methodology enabled questioning professional performance from user perspective, identifying resources and empowering actions, reflecting on institutional challenges, recognizing possibilities for collectivization and politicization of demands, and enhancing the sense of personal agency before structural difficulties in the services provided. The group also facilitated systematizing methodological strategies and collectively constructing alternatives to the limitations faced.

Keywords: Intervention Research, Social Assistance, Group Work, Social Constructionism.

Grupo con Psicólogas(os) sobre Actuación en el Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS): Estrategias Construccionalistas para el Diálogo

Resumen: Ante los desafíos destacados en la literatura sobre la actuación de psicólogas(os) en la protección social básica, este artículo tiene como objetivo analizar las alternativas desarrolladas por un grupo de psicólogas(os) como respuestas a los desafíos del trabajo en el Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS), así como discutir las contribuciones de las estrategias construccionistas sociales para la reflexión sobre la práctica profesional en este contexto. Participaron 16 psicólogas(os) de 12 ciudades del estado de São Paulo. Se plantearon preguntas apreciativas, autorreflexivas y orientadas al futuro, inspiradas en la metodología de la investigación apreciativa, que permitieron: cuestionar el desempeño profesional, identificar recursos y acciones potenciadoras, reflexionar sobre los desafíos institucionales, reconocer posibilidades de colectivización y politización de las demandas, y ampliar la percepción de la agencia personal frente a las dificultades estructurales de los servicios. El grupo también facilitó la sistematización de estrategias metodológicas y la construcción colectiva de alternativas a las limitaciones enfrentadas.

Palabras clave: Investigación-Intervención, Asistencia Social, Trabajo en Grupo, Construcción Social.

A atuação profissional de psicólogas(os) no campo da assistência social se iniciou muito antes da implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Entretanto, foi a partir da criação desse sistema que a área se consolidou como um campo relevante de atuação profissional (Yamamoto & Oliveira, 2010). Em 2005, a presença de psicólogas(os) foi formalizada como parte das equipes de proteção social básica e especial e, em 2011, tornou-se obrigatória nas equipes de referência de quase todos os serviços do SUAS (*Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011*). Desde então, o número de profissionais nesses serviços cresceu significativamente.

A conquista desse espaço, porém, não se deu sem desafios. No âmbito da proteção social básica, psicólogas(os) que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) relatam dificuldades em transitar de um modelo clínico tradicional para práticas contextualizadas que considerem as demandas da população atendida. Além disso, enfrentam precarização dos vínculos de trabalho, limitações estruturais, políticas e burocracias, bem como lacunas na formação para atuar com foco no coletivo e em situações de pobreza (Costa & Alberto, 2017; Leão, Oliveira, & Carvalho, 2014; Macedo & Dimenstein, 2012; Pereira & Guareschi, 2017; Romagnoli, 2016).

Tais desafios não podem ser compreendidos isoladamente. É preciso situá-los no contexto das relações de poder e das desigualdades que atravessam a política de assistência social no Brasil, e que apontam interesses conflitantes com relação a como lidar com a pobreza no país. Desse modo, podemos dizer que a atuação de psicólogas(os) no CRAS está permeada de tensões macropolíticas que moldam as práticas institucionais e profissionais. Como aponta Romagnoli (2016), essas tensões produzem rotinas e normatizações que limitam a autonomia profissional, mas, simultaneamente, abrem brechas para alternativas criativas e críticas.

A maior parte das pesquisas ainda enfatiza os relatos de dificuldades e as limitações institucionais e formativas dos(as) profissionais (Pereira & Guareschi, 2017; Romagnoli, 2016), com poucos trabalhos voltados para a identificação de estratégias inovadoras e bem-sucedidas. Essa lacuna sugere a necessidade de uma análise mais sistemática sobre contribuições acadêmicas que busquem não apenas descrever os desafios, mas também explorar possibilidades de superação e transformação.

Na literatura especializada, a maior parte das pesquisas sobre a atuação de psicólogas(os) na assistência social utiliza entrevistas individuais como principal

estratégia de investigação. Esta pesquisa, por outro lado, aposta no potencial do grupo como um espaço privilegiado para o diálogo e a produção de sentidos (Guanaes & Japur, 2008), particularmente em relação aos desafios enfrentados no trabalho em CRAS.

A interação entre psicólogos(os), além de ampliar a pluralidade de interpretações, funciona como uma estratégia eficaz para o enfrentamento coletivo das dificuldades do trabalho na assistência social. Como destacam Motta e Scarparo (2013), é a mobilização do coletivo que permite a criação de espaços de escuta, reflexão, apoio mútuo e empoderamento, fortalecendo iniciativas politizadas para enfrentar os desafios.

Paradoxalmente, muitas(os) psicólogos(os) que atuam na política de assistência social relatam um sentimento de isolamento e a falta de oportunidades para trocar experiências com colegas (Cordeiro & Sato, 2017). Nesse contexto, o grupo emerge como um espaço fundamental para a articulação entre esses profissionais.

As questões disparadoras utilizadas nesta pesquisa foram inspiradas na perspectiva construcionista social para facilitação de diálogos e na abordagem da investigação apreciativa (Reed, 2007; Souza, McNamee, & Santos, 2010). A investigação apreciativa propõe formas de diálogo que abordem situações dilemáticas por meio de perguntas apreciativas – que buscam identificar os recursos que as pessoas reconhecem no presente – e de perguntas com foco no futuro – que buscam explorar suas visões sobre um futuro ideal.

Essa abordagem se baseia na noção pragmática da linguagem ao considerar as práticas discursivas como construtoras de realidades. Assim, o modo como se dialoga pode tanto restringir quanto ampliar as possibilidades de construção de novas realidades.

O uso das perguntas apreciativas incentiva uma postura ativa e motivada, ajudando as pessoas a superarem a dificuldade de agir diante dos problemas e a buscarem soluções (Souza, McNamee, & Santos, 2010). Desde o aparecimento dos primeiros artigos científicos indexados sobre a atuação psicológica no CRAS, os estudos têm se concentrado predominantemente em relatos de dificuldades, problemas estruturais, desesperança e desmotivação (Souza & Scorsolini-Comin, 2020).

Em contraste com essas narrativas, o enfoque apreciativo valoriza relatos de experiências positivas e excepcionais capazes de oferecer pistas para a ampliação de oportunidades sem minimizar ou ocultar os

desafios. Essa abordagem busca identificar “experiências que podem ser pontos de potência”, como destacado no primeiro texto de referências técnicas para atuação de psicólogos(os) no CRAS, elaborado pelo Conselho Federal de Psicologia, por meio de seu Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (2007).

Ao se utilizar de perguntas com foco no futuro, o enfoque apreciativo permite a exploração dos desejos, a descrição de cenários ideais e a discussão de possibilidades para uma atuação motivada.

A discussão de cenários de atuação ideais permite às pessoas identificar suas necessidades, reconhecer os aspectos materiais e estruturais necessários para alcançá-las, legitimar suas práticas, identificar potenciais colaboradoras(es) e planejar os primeiros passos rumo aos objetivos traçados (Souza, McNamee, & Santos, 2010). É importante destacar que essa ferramenta discursiva não busca ignorar ou minimizar as dificuldades enfrentadas, mas, sim, amplificar os elementos que conectam psicólogos(os) à valorização de sua prática profissional. A adoção dessa abordagem promove a percepção da agência pessoal, favorecendo o engajamento com o trabalho e a superação de limitações impostas por contextos desafiadores.

Além de estimular reflexões sobre o futuro, uma intervenção grupal baseada no enfoque apreciativo pode fomentar a autorreflexividade. Esse processo promove um questionamento crítico sobre as realidades, verdades e discursos que são construídos ou endossados por nossas ações (Gergen, McNamee, & Barrett, 2001). No grupo, cria-se um espaço que amplia a possibilidade de observar a própria prática sob novas perspectivas, seja de forma externa ou a partir do olhar de outra pessoa, permitindo uma metanálise dos efeitos gerados por nossas formas de relacionamento.

A postura de autorreflexividade convida à avaliação dos “porquês” e “para quês” das práticas realizadas no CRAS, assim como à análise dessas ações sob o ponto de vista das(os) usuárias(os) e das(os) demais integrantes da equipe do serviço. Esse investimento reflete o compromisso de evitar práticas alienantes, burocratizadas, automatizadas ou desprovidas de propósitos bem definidos.

Reconhecendo os desafios destacados pela literatura sobre a atuação de psicólogos(os) na proteção social básica, este texto busca analisar as alternativas construídas em um grupo de psicólogos(os) para enfrentar os desafios do trabalho no CRAS, bem como

discutir as contribuições das estratégias construcionistas sociais para a reflexão sobre a prática profissional nesse contexto.

Método

Participantes

Foram contatadas todas as secretarias de assistência social das cidades que faziam parte de uma das Diretorias Regionais de Assistência e Desenvolvimento Social do interior do estado de São Paulo. Esse contato buscava, além da indicação de psicólogas(os) dos CRAS, garantir o apoio das(os) gestoras(es) na liberação do serviço das(os) profissionais interessadas(os) em participar da pesquisa. Contatos por e-mail com essas(es) profissionais foram feitos com a explicação detalhada dos procedimentos e o convite para a pesquisa. No dia marcado, compareceram 16 psicólogas(os) (sendo 14 psicólogas e dois psicólogos) e uma assistente social.

As(os) psicólogas(os) trabalhavam em CRAS de 12 diferentes cidades da região. A assistente social atuava em uma das unidades de CRAS que recebeu o convite para participação na pesquisa e não compreendeu que o grupo seria apenas para psicólogas(os). Ao chegar no grupo, pediu para participar e todas(os) as(os) presentes concordaram. Suas falas não são alvo direto de análise neste artigo em função de nosso foco de estudo. O tempo de atuação das(os) psicólogas(os) no CRAS variava de um a quatro anos de trabalho e o tempo médio de formação era de cinco anos. O encontro foi facilitado por um psicólogo e uma psicóloga especialistas em facilitação de diálogos. O grupo teve, no total, 6 horas de duração, sendo 3 horas pela manhã e 3 horas à tarde. No período da tarde, quatro psicólogas precisaram retornar ao trabalho e, por esse motivo, não puderam continuar participando.

Produção de dados

No período da manhã, o grupo teve início com a apresentação de todas(os) as(os) presentes. Na sequência dessa apresentação, as(os) participantes foram convidadas(os) a preencher individualmente um formulário com questões que estimulavam uma postura autorreflexiva com relação ao próprio trabalho no CRAS: “O que eu faço?”, “Para que faço?”, “O que acho do que faço?”, “O que a(o) usuária(o) pensa sobre

o que eu faço?”, “O que a equipe pensa sobre o que eu faço?”.

O formulário também trazia perguntas inspiradas na investigação apreciativa com foco no futuro: “O que eu não faço e gostaria de fazer?”, “Por que faria?”, “Como faria?”, “O que precisaria para fazer?”. O formulário foi pensado como disparador para as conversas no grupo, servindo como um momento de reflexão individual. Após seu preenchimento, pediu-se que cada pessoa compartilhasse no grupo sua experiência de preenchimento do formulário. Na sequência, foi aberta uma conversa a partir da pergunta apreciativa: “Olhando para esse formulário preenchido, qual o recurso que você reconhece como potente em seu trabalho?”.

No período da tarde, as(os) participantes foram convidadas(os) a participar de uma atividade inspirada na metodologia de facilitação de diálogos chamada World Café (Brown & Isaacs, 2005). Essa metodologia propõe uma estrutura de conversa para a busca de respostas sobre questões desafiadoras para as pessoas envolvidas. As(os) participantes foram divididas(os) em pequenos grupos, cada um com um(a) anfitriã(o) – cuja responsabilidade era responder a uma pergunta significativa – e convidadas(os) que fizeram um rodízio entre os diferentes grupos oferecendo possíveis respostas à questão de cada anfitriã(o). Essa proposta buscou conectar as diferentes ideias das(os) participantes, levando a um conhecimento produzido coletivamente.

Três subgrupos foram formados, cada um com uma das seguintes questões: “Quais são os conhecimentos, as habilidades e as competências necessárias para o sucesso da(o) psicóloga(o) no trabalho no CRAS?”, “Considerando a organização, a estrutura e funcionamento do CRAS, o que precisa ser garantido para sua atuação ser a melhor possível?” e “Qual é o papel da(o) psicóloga(o) no CRAS?”. As duas primeiras perguntas tinham como foco a busca de recursos, dentro de um enfoque apreciativo, e a terceira buscava responder à demanda evidenciada na literatura da área sobre a dificuldade de definição da função da(o) psicóloga(o) no CRAS, promovendo também naquele espaço uma reflexão sobre isso. Na sequência dessa atividade, todas(os) formaram uma só roda para que cada anfitriã(o) apresentasse o resumo das discussões realizadas nos subgrupos.

O encontro foi audiogravado e transcrito na íntegra e literalmente. A transcrição do grupo constituiu o *corpus* de análise desta pesquisa. O conteúdo dos

formulários preenchidos é mencionado apenas para contextualizar a conversa no grupo, quando necessário.

Análise dos dados produzidos

A estratégia construcionista social de delimitações temático-sequências, de Raser e Japur (2005), foi utilizada para organização e recorte do material. Essa estratégia consiste na demarcação, ao longo de toda a transcrição do grupo, dos diferentes momentos de interação a partir da identificação dos temas em conversa. Para responder aos objetivos deste estudo, foram selecionados dois eixos temáticos derivados dessa análise: a) avaliação sobre a participação no grupo; e b) recursos, ações e metas identificados como respostas aos desafios do trabalho no CRAS. Esses eixos temáticos foram discutidos a partir da literatura da área.

Cuidados éticos

O projeto que deu origem a esta pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP) da Universidade de São Paulo com o protocolo CAEE 45244015.3.0000.5407. Todas(os) as(os) participantes assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido, e seus nomes, cidades e demais dados que possibilitariam sua identificação foram omitidos deste texto para preservação do anonimato. As(os) participantes são citados a partir de nomes fictícios neste estudo. Todos os demais cuidados éticos preconizados na Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012, que estabelece parâmetros para pesquisa com seres humanos, foram tomados.

Resultados

Recursos, ações e metas para responder aos desafios do trabalho no CRAS

Um dos desafios destacados durante o encontro foi garantir a *participação voluntária das(os) usuárias(os) nas atividades e grupos propostos pela equipe técnica*. Tina, por exemplo, relatou que convida as famílias para participar dos grupos, mas observa que muitas “*não têm adesão*”. Para ela, essa situação torna difícil lidar com “*expectativas que talvez sejam diferentes das do usuário*”.

Diversas estratégias foram sugeridas para enfrentar esse desafio, como valorizar a participação voluntária, ouvir as(os) usuárias(os), utilizar abordagens dialógicas para identificar o que faz sentido para elas(es), realizar avaliações constantes das intervenções com as(os) usuárias(os) e propor atividades alinhadas a seus interesses. Conforme Vitor destacou: “*E às vezes, assim, o que eu tento muito trabalhar, eu tento jogar muito pra eles o que eles realmente querem, porque quando eles estão envolvidos, nossa, a gente discute umas coisas muito interessantes*”. Flora também trouxe reflexões sobre esse tema:

A gente [grupo de anfitrião e convidadas(os)] falou nessa questão do trabalho em grupos, né, que a gente tem percebido que tem sido uma estratégia importante essa questão de valorizar a participação voluntária, e não que seja algo movido pela obrigatoriedade do serviço. . . . Então eu tenho tentado fazer... implantar um trabalho que respeite o desejo de estar no diálogo, né? (Flora).

Outro desafio apontado foi a **superação das hierarquias institucionais**. Para enfrentá-lo, uma das alternativas sugeridas foi a inclusão das(os) psicólogas(os) no processo de decisão, frequentemente conduzido de maneira unilateral pelas(os) gestoras(es), dos temas e formatos das capacitações oferecidas:

A gente falou um pouco sobre uma postura proativa e, assim, muitas vezes a capacitação é decidida lá em cima sobre alguém que acha que aquilo deve ser objeto de... de intervenção, uma capacitação, enfim... E aquilo lá é direcionado enquanto uma possibilidade de capacitação, mas é muito raro ver e alguém discutir na gestão, trazer para os trabalhadores: “O que vocês gostariam ou qual a necessidade que vocês veem de... de estudar, de avançar...”. É uma relação base unilateral sempre, assim (Victor).

Diante da *evidência de desrespeito ao sigilo das informações das(os) usuárias(os)*, destacou-se a necessidade de fortalecer o trabalho em rede para conscientizar todas(os) as(os) profissionais sobre a importância de garantir a privacidade das(os) usuárias(os). Maria e Nicole ilustraram essa preocupação. Maria afirmou: “*Independente do contexto, o sigilo é importante, mas nas cidades pequenas ele se torna ainda*

mais significativo . . . Porque as pessoas ficam com medo de depois a cidade inteira ficar sabendo o que foi falado”. Já Nicole diz:

A gente percebe que não tem o cuidado dos profissionais com a história das pessoas. Por exemplo, aconteceu um caso de uma suspeita de abuso, todos os órgãos tão sabendo, e todo mundo, qualquer funcionário do hospital, já tá sabendo mais detalhes do que eu que vou atender a criança (Nicole).

Sobre a *falta de estrutura física e de recursos humanos*, foram pensadas ações políticas via coletivos de profissionais e busca por informações sobre a legislação do SUAS:

A importância de conhecer mais sobre as leis, sobre as diretrizes para a gente se subsidiar para conseguir fazer com que esse direito seja atendido, seja implantado na prática, né? Não só da questão da equipe mínima, mas também da questão de estrutura, da questão de recursos materiais, que a gente sabe que vem a verba, mas muitas vezes pra quem tá realizando a prática do trabalho, a gente não vê os materiais que a gente necessita, então discutir um pouquinho dessas questões (Maria).

Com relação à *falta de conhecimento das(os) profissionais sobre o SUAS e a atuação do(a) psicólogo(a)* nesse contexto, as(os) participantes enfatizaram a importância de participar das formações disponíveis, conhecer as normativas do SUAS para reivindicar sua implementação prática, adotar uma postura proativa na busca de capacitação e manter a troca de experiências com outras(os) psicólogas(os). Vitória destacou: *“A iniciativa própria, né, que a de nós mesmos buscarmos a formação, assim, sermos mais proativos, né? Em relação ao que queremos, mesmo que seja um trabalho de formiguinha, mas apostar naquilo, acreditar, né?”*. Vitor também trouxe reflexões sobre o tema:

O quanto que é importante também, nós buscarmos, né... algo inovador, né, pra conseguirmos ter uma melhor leitura daquilo que... da nossa intervenção, né? . . . É... atitude proativa, né, nossa enquanto profissional, né, de tomarmos iniciativa para as mudanças, não esperarmos, né... da própria estrutura ou organização do CRAS ou dos

recursos, né, de cima pra baixo, muitas vezes também não chegam, né, assim, até nós (Vitor).

Em relação às *falhas de comunicação entre os serviços*, foram sugeridas ações voltadas para a articulação em rede, o aprofundamento do conhecimento sobre as diferentes políticas públicas que compõem essa rede e suas respectivas funções, bem como a compreensão mais ampla da política pública de assistência social e do papel desempenhado pelo CRAS. Essas medidas foram apontadas como fundamentais para promover uma integração mais eficiente entre os serviços e fortalecer as práticas intersetoriais.

Mas, assim, entendendo esse contexto é possível organizar reuniões e discutir o papel de cada um [cada serviço da rede]. Teve uma reunião que foi feita que se estabeleceu um protocolo para que os conselhos tutelares ao enviar um caso de atendimento que coloque a abordagem que eles realizaram. Porque chegava uma família, “Atenda essa família”. A gente falou: “Por que a gente vai atender essa família?”, né? Porque simplesmente está escrito conselho tutelar?” (Vitor).

Que a gente [saúde e assistência social] tá pensando sobre os mesmos objetivos e a gente não se conversa, né? Então, assim, de... de se aproximar enquanto equipe, enquanto uma política nacional né... é... pra de certa forma dominar um pouco isso, entender um pouco melhor isso pra conversar com outro [outros serviços da rede]. A gente vai conversar com o grupo sem entender direito quem somos nós, aí parece que vai ser atrapalhada, né? (Ione).

Para enfrentar os *desafios relacionados às dinâmicas das relações em equipe*, foram sugeridas diversas estratégias, incluindo a troca de experiências entre profissionais de diferentes áreas, o aproveitamento das habilidades específicas de cada membro da equipe, o fortalecimento das interações dentro da equipe mínima, o trabalho colaborativo (em duplas) com assistentes sociais e a construção conjunta de planos de ação. Maria destacou a importância da comunicação e integração, afirmando: *“A escuta, a troca de experiências, discussão entre profissionais, deixar a equipe fortalecida pra tá adquirindo pessoas de fora da educação pra tá somando. Ir criando condições*

pra gente tá articulando melhor, discutindo melhor os casos”.

Lúcia ressaltou que, para avançar, “*primeiro você tem que se fortalecer ali, naquela equipe mínima e trazer as outras equipes dos outros departamentos pra dialogar*”. Ana, por sua vez, apontou a relevância de uma abordagem integrada entre psicólogo(a) e assistente social, enfatizando que ambos devem “*sentar no final desse atendimento e fazer um plano de ação, uma proposta de trabalho que usa os dois olhares profissionais [da(o) psicóloga(o) e da(o) assistente social]*”.

Em relação à *desvalorização do trabalho da(o) psicóloga(o) pela equipe*, sugeriu-se a apresentação, por parte das(os) psicólogas(os), de indicadores de qualidade que evidenciem os resultados alcançados. Vitória reforçou essa ideia ao afirmar: “*É... fazer pesquisa em relação ao próprio trabalho pra mostrar aos integrantes, né, o quanto de resultado que atingimos, mesmo numa reunião multidisciplinar, né... de cotidiano de rotina do trabalho, né... pra conquistar a credibilidade*”.

Diante da *dificuldade em fomentar ações de fortalecimento de vínculos*, a estratégia sugerida foi aproximar as famílias do convívio comunitário promovido pelas ações do CRAS. Essa abordagem busca integrar as famílias às atividades coletivas, reforçando laços comunitários e incentivando a participação ativa nas iniciativas propostas pelo serviço:

O que ajudou bastante a atingir resultados foi aproximar essa família do convívio da criança nessa instituição, não só chamar a família para alertar sobre os problemas, as dificuldades, as advertências, que isso é algo muito comum assim que acontecia no trabalho, né, então... favorecer atividades que favoreçam mais o vínculo da criança com a família, que estimule mais isso, é... o apoio da rede socioassistencial, né? Uma rede mais dinâmica, coesa, íntegra, participativa, né... uma rede ativa, né, de verdade, para a troca de informações (Ione).

Para lidar com as *dificuldades de comunicação com as(os) usuárias(os)*, foram sugeridos diversos recursos, ações e estratégias, incluindo: demonstrar disponibilidade para escutar a(o) usuária(o), evitar julgamentos, valorizar o conhecimento que a(o) usuária(o) traz, compreender sua realidade, aplicar as habilidades de comunicação desenvolvidas durante

a formação profissional, adotar uma postura flexível e compreensiva, divulgar o CRAS e suas ações na comunidade, e personalizar as orientações de acordo com as necessidades individuais. Vitor mencionou a importância de “*valorizar o público e dar credibilidade pra eles . . . entender as especificidades, valorizar que tem todo um contexto, né... cultural, socioeconômico, é... fator de educação também que influenciou naquela problemática, naquela situação, na chegada dessa família até nós*”. Ana e Marta também abordaram esse ponto:

E nós, enquanto trabalhadores da área social, também temos habilidade em termos de comunicação, né... sabermos nos comunicar, né? Pra trazer as informações, o cuidado no que vai falar em termos de representar essa família, termos a flexibilidade também, né... de... de entender, compreender, não julgar (Marta).

Uma melhor divulgação tanto a prática quanto a informativa do trabalho que o CRAS oferece, né, que muitas das vezes o público não conhece o que que é o CRAS, pra que que serve, né, as vezes não sabe nem onde fica dentro do município (Ana).

Em relação à *dificuldade das(os) psicólogas(os) em reconhecer o impacto de seu trabalho na vida das(os) usuárias(os)*, foi discutida a importância de colaborar para o reconhecimento de necessidades das(os) usuárias(os), para além das ações emergenciais. Michele destacou esse ponto ao afirmar: “*Sabermos identificar junto com o usuário o que é prioridade . . . o que realmente soma na vida dele, né, não só por uma satisfação de prazer imediato*”. Essa perspectiva enfatiza a necessidade de construir intervenções que considerem tanto as demandas imediatas quanto os objetivos de longo prazo, promovendo um impacto mais significativo e duradouro.

Por fim, sobre *como lidar com a cultura assistencialista que orienta muitas(os) gestoras(es) de CRAS*, a ação pensada foi a de exercício da autonomia profissional e do serviço diante das demandas assistencialistas da gestão:

A importância da disciplina e autonomia, tanto do psicólogo ou demais profissionais que ali estão, pra realizar o trabalho de acordo com o que acha que é o necessário e adequado pra aquele con-

texto. Mas não só autonomia do profissional, mas também é importante a autonomia do CRAS. Porque muitas vezes, né, se a instituição perde a sua autonomia diante de interesses de gestões políticas, por exemplo, né, ainda mais nessa época do ano que a gente está, começa-se a aumentar as questões de pedir algumas coisas, alguns jeitinhos brasileiro, e aí o trabalho e a proposta do CRAS fica em segundo plano (Ana).

Conforme sugerido na introdução, os relatos sobre desafios e estratégias de enfrentamento foram gerados em um contexto grupal. Nesse sentido, o grupo não foi concebido como um método para acessar exclusivamente o que cada participante pensava individualmente, mas como um espaço dialógico, em que conhecimentos, discursos e afetos foram produzidos coletivamente. Esse momento de coconstrução se tornou, também, um objeto de análise e reflexão, evidenciando as potencialidades do diálogo para a criação conjunta de sentidos e práticas.

Avaliação da participação no grupo

As(os) participantes avaliaram sua experiência no grupo de forma positiva, destacando os seguintes aspectos: a) a oportunidade de perceber a semelhança das angústias vividas entre as(os) colegas; b) a primeira chance de compartilhar as dificuldades enfrentadas em seus ambientes de trabalho; c) um processo relevante de reflexão conjunta; d) um espaço que instigou a motivação para experimentar novas atividades; e e) a conscientização sobre o excesso de demandas enfrentadas no trabalho. Dalila sintetizou esse sentimento ao afirmar: “*Tá todo mundo no mesmo barco, eu me senti assim*”. Outras participantes também trouxeram reflexões sobre esses pontos, reforçando a importância do grupo como um espaço de apoio e troca.

Esse ano eu estava com o plano de montar alguns eventos com atividades com as famílias e as crianças. E a [participante do grupo] trouxe para a gente que lá no CRAS eles fizeram e deu muito certo, né? É uma faixa etária um pouco diferente, mas ela falou assim que teve resultados positivos. Então a gente sai com aquela sensação: “Vai dar certo!” (Maia).

Para mim, o que foi inspirador foi o fato de estarmos aqui, né? Cada um de um município, né? De uma realidade e dispostos a conversarmos sobre... é... os nossos contextos, né? Que muitas vezes essa questão, né, de capacitação, a gente também não tem muito isso... Essa atividade de promover diálogos, de encontro. É que é aprendizado também, o que levamos daqui hoje é aprendizado (Ester).

Ela [outra participante do grupo] estava falando da questão que o grupo de família que ela faz, às vezes, também leva alguns passeios com algum objetivo, né, que funciona muito. E aí eu fiquei pensando... falei: “Por que não tentar, né? Nos grupos que eu tô fazendo”. Eu acho que sempre nos dá um gás novo, né? Porque, assim, no dia a dia, às vezes, vai desgastando muito e, se não tem esse espaço de apoio, né, fica difícil... se a gente vai guardando, guardando, vai ficando pesado e interfere na qualidade do nosso trabalho (Flora).

A gente se pergunta até que ponto que nossa construção está... coerente, está numa linha certa, digamos assim, então como é importante você ouvir outros profissionais e vê que não, cê tá... é assim mesmo, não é difícil só pra você, eles também tão tendo essa dificuldade (Michele).

Para as(os) participantes, o uso das perguntas reflexivas no formulário teve o efeito de destacar a ausência de maior reflexão – ou de oportunidades para essa reflexão – sobre suas próprias práticas. Nesse sentido, as perguntas foram consideradas provocativas, como afirmou Antonia: “*Me chamou muita atenção, também, quando eu fui ditando o que eu faço, nomeando, ao final eu percebi, assim, que quando a gente percebe em termos de volume o quanto se faz*”. Lucas e Michele também abordaram o impacto dessas perguntas, ressaltando como elas permitiram um olhar mais detalhado e crítico sobre o volume e a qualidade das ações realizadas, incentivando uma maior valorização do próprio trabalho e uma percepção mais ampla de suas contribuições.

Uma pergunta [do formulário] que me chamou bastante atenção foi: “Para que faço?”. Qual que é a função que a gente tá fazendo dentro do CRAS. Às vezes eu acho que as consequências imediatas elas são bem perceptíveis, tirar uma família de

uma situação de fome, da miséria, eu acho muito importante, mas eu fico me questionando, mas a longo prazo qual é o resultado daquilo que a gente tá fazendo? (Lucas).

O que mais você me chamou atenção é [a pergunta]: “O que a equipe pensa sobre o que eu faço” . . . Uma coisa que ficou aqui latente dentro de mim: será que a gente sabe qual é a nossa função de técnico? É tudo tão misturado, tão bagunçado, a gente se perde nessa situação. Eu acho que foi mais isso aqui que eu acho que é maior necessidade de entender nesse momento (Michele).

Outro efeito dessas perguntas foi o de provocar a reflexão sobre o próprio trabalho a partir da posição do(a) usuário(a):

O que me chamou atenção foi refletir sobre o que usuário pensa do nosso serviço, assim, se o que a gente tá fazendo tá servindo pra ele, que eu acho que tem que ser uma reflexão que tem que ser constante pra gente, se a nossa prática tem algum efeito na prática, né, se atingi o objetivo (Maitê).

É. Mas como usuário se sente recebendo essa visita [domiciliar]? Alguns deles eu percebo que se sentem acolhidos, assim, sentem aquilo como uma atenção, né: “Ah, eles se importaram, estão vindo na minha casa, estão vendo o que eu passo, estão vendo realidade”. Outros eu acho que se sentem invadidos, bem invadidos, uma das minhas reflexões que eu cheguei foi isso (Ana).

A gente faz o encaminhamento de uma família, que eu acredito que seria bom pra família, né, de repente aquela família não vai naquele encaminhamento... Convido para um grupo que talvez eu acho super importante aquela família participar, e a família não tem adesão nesse grupo. Então, eu acho que é difícil lidar com essas minhas expectativas que talvez sejam diferentes da do usuário (Tina).

Quando chegou na pergunta [do formulário] “O que o usuário pensa sobre o que eu faço”, eu me coloquei em algumas situações assim. Na verdade, o usuário está buscando uma necessidade dele, e não importa pra ele se você é psicólogo você faz

isso, você é assistente social e você faz isso, eu estou no CRAS, ou estou numa UBS [Unidade Básica de Saúde], ele veio buscar o que é necessário pra ele e às vezes sem querer a gente se segrega muito disso: “Eu estou na política de assistência do SUAS, e isso para você, isso eu não vou fazer” (Miranda).

Será que a gente para e vê o nosso público? E aí a gente entra numa cultura de equipes, que já é uma cultura da cidade, já é uma cultura só da população, só do usuário, é uma cultura do município, dos profissionais, que o bom para aquela família é sempre você dá a cesta, você sempre dá o medicamento, não é você ensinar, orientar aquela família a ir e elevar num acompanhamento médico, não pegar e levar a família, não orientar essa família a ir (Eva).

As perguntas com foco no futuro – “O que eu não faço e gostaria de fazer? Por que faria? Como faria? O que precisaria para fazer?” – mobilizaram significativamente as(os) participantes, que mencionaram nunca terem refletido sobre essas questões anteriormente. Esse impacto pode ser observado na fala de Magda, que destacou: “Nunca tinha pensado nisso, em parar pra refletir no que gostaria de fazer e o que seria necessário pra isso acontecer”. Essas perguntas estimularam uma visão prospectiva e reflexiva, incentivando as(os) participantes a explorar novas possibilidades para suas práticas profissionais.

Quando a gente escreve, a gente consegue pensar numa situação hipotética, a gente pensa num mundo ideal que vai ter todos os recursos disponíveis para a gente, e aí eu consegui pensar em trabalhar com relacionamentos . . . plantões, grupos, eventos e eventuais visitas à comunidade, e como daria para melhorar as formas de vínculo com a comunidade (Magda).

Assim, o que me chamou atenção também – e foi o que eu menos escrevi, mas foi a que mais me mobilizou –, que é, assim, falar o que eu não faço e gostaria de fazer . . . Eu não consigo me sentir confortável [com o que faz], eu acho que a Psicologia não cabe no CRAS quando as pessoas vão por causa das cestas (Lívia).

Discussão

Recursos, ações e metas para responder aos desafios do trabalho no CRAS

Quando as(os) psicólogas(os) abordam a importância de buscar a participação voluntária das(os) usuárias(os) e, para isso, propõem ações que valorizem o conhecimento sobre o que as(os) usuárias(os) querem ou precisam, há a defesa de um trabalho no CRAS sem “receita pronta”, que é construído a partir das demandas, características, dificuldades e potencialidades de cada usuária(o), família ou território. Cabe destacar que a participação em atividades – como atendimentos em grupo ou individuais – é uma importante estratégia para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, bem como para o acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família.

Para garantir a adesão das famílias a essas atividades, muitas vezes, elas são apresentadas como compulsórias, ou ainda, como “moeda de troca” para o recebimento de um lanche ou de um benefício. Como apontado por Pereira e Guareschi (2016), a não adesão das(os) usuárias(os) a muitas intervenções no CRAS é frequentemente explicada por meio da culpabilização das(os) usuárias(os), classificando-as(os) como desinteressadas(os) ou resistentes ao atendimento. Dantas e Oliveira (2015) sustentam que esse desinteresse pelas atividades ofertadas pelos CRAS é, muitas vezes, justificado pela condição de pobreza das(os) usuárias(os). Para algumas(uns) psicólogas(os), as(os) usuárias(os) teriam certas características (como a falta de estudos, uma suposta deficiência cultural ou cognitiva etc.) que atrapalhariam o bom rendimento das atividades propostas. Diante disso, as autoras questionam:

Como a pobreza pode ser limitadora da ação, se ela é exatamente a razão de ser do serviço?... É o psicólogo que tem de se adaptar ao público, e não o contrário. Se os usuários não sabem ler ou não compreendem a ação do psicólogo, é necessário construir estratégias a partir de uma linguagem da cultura dos usuários da comunidade referenciada (Dantas & Oliveira, 2015, p. 189).

A possibilidade de contato com as famílias a partir de ações positivas que estimulassem o vínculo familiar e a integração comunitária, bem como a possibilidade

de contato com a(o) usuária(o) a partir de uma postura de valorização e compreensão, e não de julgamento, demonstra uma mudança na atuação da Psicologia, que passa a focalizar capacidades e habilidades das pessoas para mobilização das mudanças. É uma perspectiva que busca a ativação de recursos das(os) usuárias(os) e da comunidade, assim como as redes de apoio existentes, em vez do foco exclusivo nas necessidades e limitações impostas pelas situações.

Os recursos reconhecidos pelas(os) participantes da pesquisa falam de estratégias metodológicas dialógicas e colaborativas. A postura de diálogo tanto com a equipe quanto com as(os) usuárias(os) seria o elemento necessário para avançar com relação ao não saber – não saber o papel da(o) psicóloga(o), não saber o que a(o) usuária(o) necessita, não saber que práticas propor, não saber como fazer, não saber como criar a adesão das(os) usuárias(os) –, delineando ações coconstruídas, contextuais, processuais e coparticipativas. A hierarquia profissional e o discurso da especialidade das(os) profissionais fomentariam na(o) psicóloga(o) uma postura de saber de antemão o que pode ser útil para o outro e de não abrir espaço para o *feedback* de suas práticas pelas(os) usuárias(os) (Souza, 2018). De certa forma, reproduz-se, nesse formato relacional entre profissional e usuária(o), a mesma falta de autonomia vivenciada pela(o) psicóloga(o) em suas interações com profissionais hierarquicamente superiores no serviço e na gestão municipal. Essa dinâmica reflete um padrão de poder assimétrico que permeia tanto a relação institucional quanto a prática cotidiana, limitando a capacidade de agência e participação ativa das(os) diferentes envolvidas(os).

A proposta de dialogar com as(os) usuárias(os) para verificar o que faz sentido para elas(es), com a criação de espaços para *feedback* das famílias sobre os serviços oferecidos, sinaliza um fazer profissional orientado a evitar disputas de entendimento sobre o que seria “o melhor a ser feito”. Essas disputas, como destaca Souza (2020), frequentemente marcam as interações entre psicóloga(o) e usuária(o) no contexto do CRAS, reforçando dinâmicas de poder que podem limitar a construção de soluções colaborativas.

A proposta de ampliar o escopo da atuação para abranger mais do que intervenções emergenciais para lidar com a dificuldade de reconhecimento do efeito do seu trabalho na vida das(os) usuárias(os) implica um trabalho em conjunto com as(os) usuárias(os) para identificação de prioridades que impactam sua vida a

longo prazo, para além da satisfação das necessidades imediatas. Todavia, implica também o reconhecimento do papel (e limite) do SUAS diante dos interesses de uma parcela da sociedade – privilegiada pelo modo de produção econômico vigente – de manter a condição da vulnerabilidade social da população atendida pelo CRAS. Trata-se do reconhecimento de a quem interessa a persistência de uma atuação focalizada apenas nas necessidades emergenciais dessa população, e não na construção de um projeto de enfrentamento efetivo dessas desigualdades (Silva, 2015).

Destaca-se aqui uma congruência entre o desafio e o recurso. A prática profissional da Psicologia no SUAS é desafiadora porque ainda está em construção, de modo que convoca as(os) profissionais ao permanente exercício inventivo e crítico acerca do trabalho. Essa dimensão desafiadora só pode ser apreciada também como um recurso (crítica e invenção) a partir de uma perspectiva que já incorporou minimamente as reflexões desenvolvidas por uma Psicologia crítica acerca de seu papel técnico, normativo, conservador, disciplinar e colonizador. Diante da tarefa de produzir e avaliar sua prática, a(o) profissional reconhecerá a importância dos diálogos ampliados, afirmando a inventividade e a crítica como atributos coletivos, e não individuais. Por isso a valorização que aparece na fala das(os) participantes acerca do trabalho em equipe, das formas de comunicação e do próprio espaço dialógico gerado no grupo durante esta pesquisa.

Além da alternativa sugerida pelas(os) participantes de trabalhar em rede para conscientizar todas(os) as(os) profissionais sobre a importância de respeitar a privacidade das(os) usuárias(os), é possível também discutir a criação de políticas claras sobre sigilo. Essas políticas poderiam incluir diretrizes específicas para a proteção das informações, a implementação de sistemas de monitoramento para garantir o cumprimento dessas diretrizes e mecanismos de responsabilização em casos de violações de sigilo.

Na fala das(os) participantes o trabalho interdisciplinar é reconhecido como importante elemento para um bom trabalho no CRAS. A literatura da área reconhece essa importância, enfatizando o cenário de complexidade das vulnerabilidades sociais (Almeida & Afonso, 2020; Faleiros, Araújo, & Hedler, 2019). Nesse sentido, o trabalho articulado entre psicólogas(os) e assistentes sociais permite troca de saberes e ações conjuntas. Considerando que a falta de compreensão sobre o papel da Psicologia está implicada na desvalorização

do trabalho das(os) psicólogas(os) no CRAS, a proposta das(os) participantes de criação de indicadores de qualidade de seu trabalho pode ser um caminho para esse maior conhecimento da equipe sobre sua atuação. Além disso, essa abordagem representa uma oportunidade para as(os) próprias(os) psicólogas(os) aprofundarem sua compreensão sobre a prática da Psicologia no contexto do SUAS. Sposati (2021) discute a importância do trabalho no SUAS ser entendido como uma construção coletiva, sem hierarquias profissionais dentro da equipe, sem personificação e centralização de poder.

Macedo e Dimenstein (2009), em pesquisa sobre psicólogas(os) no CRAS, apontaram os aspectos positivos da atuação no CRAS que foram exceção com relação à maior parte dos serviços estudados. Tais aspectos dialogam com os recursos mencionados pelas(os) participantes nesta pesquisa. Essas exceções tiveram como contexto um serviço organizado de forma mais integralizada, com acionamento eficaz das redes de cuidado; psicólogas(os) com parcerias com outras(os) profissionais que, no contato com usuárias(os), valorizavam seu envolvimento, participação e corresponsabilização; práticas que reforçavam os caminhos para garantia dos direitos das pessoas atendidas; avaliação do impacto das atividades propostas; atividades de profissionalização e associativismo das(os) usuárias(os); atividades com foco na sociabilidade, na autogestão de grupos e no fortalecimento comunitário.

O grupo como um espaço de coconstrução de alternativas

A relativa homogeneidade do grupo quanto às(aos) participantes parece ter sido o principal elemento que favoreceu a possibilidade de compartilhamento de experiências e a identificação entre seus membros. Essa partilha, feita em um ambiente seguro, somada a essa identificação, parecem ter sido ingredientes significativos para se pensar alternativas para os desafios do trabalho no CRAS. Essa característica de identificação mútua é chamada na literatura sobre dinâmica de grupo de “fator terapêutico da universalidade”, ou seja, o reconhecimento de que outras pessoas vivenciam situações e angústias semelhantes (Yalom & Leszcz, 2006). Como apontado pelas(os) participantes, foi esse espaço de trocas que permitiu uma reflexão conjunta e um posicionamento de autorreflexividade sobre o cotidiano de trabalho, sendo certo que essas reflexões não puderam ser feitas anteriormente em outros espaços e implicam a avaliação e revisão dos efeitos da própria prática. Assim, estar com colegas psicólogas(os)

permitiu compreender os próprios mal-estares não mais como aspecto individual, mas como resultado de uma série de fatores organizacionais e estruturais que levam à impossibilidade de um trabalho reflexivo, ao não reconhecimento da alta demanda de trabalho e ao silenciamento vivenciado pelo autoritarismo das(os) seus(suas) superiores(as).

Podemos pensar que uma experiência de encontro como essa pode ser potencializadora da iniciativa dessas(es) profissionais de buscarem outros espaços de coletivização de suas demandas e de ações de engajamento político na busca por melhores condições de trabalho e conquista de autonomia. Também podemos pensar na importância de outros espaços que permitam identificação e troca, nos quais deveria ser fomentada a participação da categoria, tais como núcleos sobre assistência social dentro do Sistema Conselhos de Psicologia, sindicato, conferências do SUAS, eventos universitários na temática, movimentos ativistas, grupos de supervisão, espaços de formação continuada, grupos de trabalho dentro das estruturas das redes municipais e comunidades on-line ou nas redes sociais. O Conselho Federal de Psicologia (CFP) tem promovido espaços de discussão on-line e presenciais sobre o tema, tendo um importante papel no fomento dessas trocas. Todavia, como a presente pesquisa aponta, esses espaços ainda não estão sendo acessados por todas(os) profissionais que atuam na proteção social básica.

Esses espaços coletivos são reconhecidos pelas(os) participantes como capazes de fazer frente a dificuldades não apenas pessoais (como a falta de conhecimento sobre as políticas do SUAS), mas também a fatores estruturais, tais como a precariedade da estrutura física dos serviços e a falta de recursos humanos. A possibilidade de as(os) psicólogas(os) participarem do delineamento das capacitações, como mencionado pelas(os) participantes deste estudo, pode contribuir para que esses espaços sejam mais relevantes e atendam às necessidades reais dessas(es) profissionais, o que pode aumentar a satisfação no trabalho e a oferta de serviços mais efetivos para a população.

O foco da conversa no futuro e no ideal de trabalho pareceu ser importante para o enquadre grupal e para a reflexão sobre alternativas aos desafios do trabalho no CRAS. As perguntas reflexivas parecem ter sido uma oportunidade de revisão crítica sobre a própria atuação, conectando as(os) participantes com o que elas(es) consideram importante e com a oferta das(os) colegas de ideias e relatos de ações que deram certo. Ou

seja, as perguntas derivadas da proposta da investigação apreciativa parecem ter permitido o foco nos recursos, e não apenas nos problemas. O fato de o encontro ter sido motivador e promotor de um sentimento de competência e de capacidade de oferecer respostas a situações dilemáticas deve-se ao efeito do uso das técnicas da investigação apreciativa, tal qual descrito em outros estudos (Reed, 2007). Mais uma vez, é importante apontar que propor um modo de conversa que transcenda as limitações do problema não é o mesmo que ignorá-lo, mas buscar brechas que permitam uma resposta, individual ou coletiva a ele (Souza, McNamee, & Santos, 2010). Ainda assim, há de se manter viva a crítica sobre qual é a real possibilidade de agência pessoal das(os) psicólogas(os) diante desses desafios, uma vez que muitas vezes elas(es) são apontadas(os) como responsáveis únicas(os) para lidar com questões que exigem mudanças macroestruturais, como apontam Souza e Scorsolini-Comin (2020). O próprio CFP (2016) orienta as(os) profissionais a avaliar as correlações de forças políticas que envolvem sua atuação e enfatiza, como mencionado anteriormente, os coletivos políticos como espaços de controle social no SUAS. O exercício da autonomia profissional, mencionado pelas(os) participantes da pesquisa como possibilidade de fazer frente à cultura assistencialista que persiste em muitos CRAS, envolve justamente essa participação (e o empoderamento dela derivado) nesses espaços coletivos.

Considerações finais

Os recursos apontados pelas(os) participantes deste estudo indicam um fazer psicológico em construção cotidiana a partir dessas trocas e de coparticipação. O trabalho conjunto no microcosmo do serviço entre psicóloga(o)-equipe-famílias é uma aposta possível para responder aos desafios macrosociais mencionados na literatura da área. É a relação dialógica, horizontal e respeitosa que o CFP (2016) defende para o reconhecimento de usuárias(os) e trabalhadoras(es) como sujeitos de direito, como caminho para o fortalecimento da participação social necessária para fazer frente aos desafios da atuação no SUAS.

Nesta pesquisa, destaca-se o efeito da participação no diálogo em grupo em três dimensões. Na primeira delas, as(os) participantes abrem um espaço de reflexão sobre suas expectativas como profissionais em termos daquilo que reconhecem em si como um desejo, uma vontade ou uma predisposição a fazer. Na segunda, refletem sobre o campo institucional e aquilo

que percebem como o modo de o serviço se organizar, aquilo que permite, ou não, acontecer e o que determina que aconteça, ou seja, os condicionantes institucionais do trabalho. Na terceira, interrogam sobre o modo como as(os) usuárias(os) recebem suas ações, o que esperam do serviço e o lugar imaginário que o serviço ocuparia na vida dessas pessoas. As perguntas reflexivas e com foco no futuro favorecem o exercício de um deslocamento de perspectivas que move as(os) participantes do estudo alternadamente entre as vozes pessoais, institucionais e das(os) usuárias(os).

Em um cenário de desinvestimento em políticas públicas, pesquisas que dão visibilidade ao que há de potente nesse campo são ainda mais relevantes. Afinal, sugerem que, a despeito das dificuldades, conflitos e contradições, elas têm produzido transformações importantes: têm fortalecido vínculos, diminuído vulnerabilidades, transformado vidas. Sugerem, portanto, que os limites dessas políticas não podem ser usados como justificativa para o seu desmonte. Ao contrário, devem ser tomados como ponto de partida para o seu aprimoramento. Em um cenário em que circula, cada vez mais, a ideia de que o que é público “não presta” e deveria deixar de existir, dar visibilidade ao que há de potente no trabalho dos CRAS é um ato político.

Considerando a necessidade de produzir ações qualificadoras do trabalho da Psicologia no CRAS, deve-se levar em conta que a composição dessas vozes é múltipla e coopera na formação de um campo de desafios complexos. Na dimensão pessoal, participam da composição das expectativas para o trabalho a formação de cada profissional, suas preferências, habilidades, experiências prévias, anseios profissionais, por exemplo. Na dimensão institucional, articulam-se a própria política do SUAS, suas interpretações particulares dependentes da gestão da vez, os protocolos de ação previamente definidos, a cultura de equipe de um serviço em específico, por exemplo. Já na dimensão dos usuários, acionam-se desde os

elementos culturais amplos que constroem historicamente os termos da relação entre população e políticas públicas até as especificidades do contexto no qual um serviço em particular está implantado. Abrir espaço para a reflexão sobre essas três dimensões permite à(o) profissional aproximar-se do sentido de seu trabalho. Esse sentido emerge como uma tentativa de responder, na articulação dessas três dimensões, a questões concernentes à importância daquilo que fazem (o “para quê” fazem) e à efetividade de suas ações (a qualidade e os resultados de suas ações). Entretanto, desde uma perspectiva construcionista social, as respostas para essas duas perguntas só podem ser produzidas e sustentadas coletivamente, sobretudo se tomamos o ainda recente e disputável campo das ações no SUAS.

Um limite claro desta pesquisa é que a atuação psicológica no CRAS foi discutida apenas por profissionais, sem levar em conta a(o) usuária(o) como necessária(o) coconstrutor(a) dessas práticas e da própria política de assistência. O levantamento bibliográfico dos artigos indexados sobre Psicologia e CRAS mostra a quase ausência de estudos que incluam a voz das(os) usuárias(os) sobre o fazer psicológico nesse contexto. O estudo de Sobral e Lima (2013), que entrevistou usuárias(os) sobre o atendimento psicológico recebido no CRAS, e o de Andrade e Moraes (2017), que avaliou a opinião das famílias sobre o atendimento oferecido no CRAS, são exceções. Esta pesquisa não responde a essa demanda de inclusão das(os) usuárias(os), ainda que seu desenho metodológico inicial incluísse o convite dessa população para o grupo de diálogo. As dificuldades para essa participação tiveram relação principalmente com o deslocamento dessas pessoas de suas cidades para o grupo. Estudos futuros que consigam melhor resposta a essa dificuldade prometem uma reflexão sobre o fazer psicológico no CRAS a favor do que as(os) próprias(os) participantes desta pesquisa ensinam como valioso: um fazer junto para fazer melhor.


Referências

- Almeida, L. A., & Afonso, M. L. M. (2020). O diálogo interdisciplinar no CRAS: Desafios para a equipe multidisciplinar de proteção social básica. *Brazilian Journal of Development*, 6(12), 96785-96804. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n12-246>
- Andrade, A. G. S., & Moraes, N. A. (2017). Avaliação do atendimento recebido no CRAS por famílias usuárias. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(2), 378-392. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-3703001412016>
- Brown, J., & Isaacs, D. (2005). *The World Cafe: Shaping our futures through conversations that matter*. Berrett-Koehler Publishers.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. (2007). *Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS*.


- Conselho Federal de Psicologia. (2016). *Nota técnica com parâmetros para atuação dos(as) profissionais da Psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)*.
- Cordeiro, M. P. & Sato, L. (2017). Psicologia na política de assistência social: Trabalho em um “setor terceirizado”. *Estudos de Psicologia*, 34(1), 41-52. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100005>
- Costa, R. R., & Alberto, M. F. P. (2017). Discursos sobre família e a formação para o trabalho social no Centro de Referência da Assistência Social. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 12(1), 193-208. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082017000100014&lng=pt&tlng=pt
- Dantas, C. M. B., & Oliveira, I. F. (2015). A psicologia no campo da assistência social: Concepções de pobreza dos psicólogos atuantes no CRAS. In A. Accorssi, A. B. S. Bousfield, H. S. Gonçalves, K. Aguiar & R. S. L. Guzzo (Orgs.), *Distintas faces da questão social: Desafios para a Psicologia* (pp. 177-196). Abrapso.
- Faleiros, V. P., Araújo, A. A. M., & Hedler, H. C. (2019). Precariedade e interdisciplinaridade no trabalho da assistente social na esfera pública. *Revista Katálysis*, 22(2), 383-392. <https://doi.org/10.1590/1982-02592019v22n2p383>
- Gergen, K., McNamee, S., & Barrett, F. (2001). Toward transformative dialogue. *International Journal of Public Administration*, 24(7/8), 697-707. <https://works.swarthmore.edu/fac-psychology/412>
- Guanaes, C., & Japur, M. (2008). Contribuições da poética social à pesquisa em psicoterapia de grupo. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 13(2), 117-124. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2008000200003>
- Leão, S. M., Oliveira, I. M. F. F., & Carvalho, D. B. (2014). O psicólogo no campo do bem-estar social: Atuação junto às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 14(1), 264-289. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79924085014>
- Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. (2011, 7 de julho). Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Presidência da República.
- Macedo, J. P., & Dimenstein, M. (2009). Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem-estar social. *Psicologia & Sociedade*, 21(3), 293-300. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822009000300002>
- Macedo, J. P., & Dimenstein, M. (2012). O trabalho dos psicólogos nas políticas sociais no Brasil. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 30(1), 182-192.
- Motta, R. F., & Scarparo, H. B. K. (2013). A psicologia na assistência social: Transitar, travessia. *Psicologia & Sociedade*, 25(1), 230-239. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822013000100025>
- Pereira, V. T., & Guareschi, P. A. (2016). O CRAS em relação: Profissionais e usuários(as) em movimento. *Fractal: Revista de Psicologia*, 28(1), 102-110.
- Pereira, V. T., & Guareschi, P. A. (2017). A psicologia no CRAS: Um estudo de representações sociais. *Psicologia & Sociedade*, 29, e119584.
- Rasera, E. F., & Japur, M. (2005). Problema e mudança em terapia de grupo: Descrições construcionistas sociais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21(1), 33-41. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722005000100006>
- Reed, J. (2007). *Appreciative inquiry: Research for change*. Sage Publications.
- Romagnoli, R. C. (2016). Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. *Psicologia & Sociedade*, 28(1), 151-161. <https://dx.doi.org/10.1590/1807-03102015v28n1p151>
- Silva, M. M. (2015). Assistência social na realidade municipal: O SUAS e a prevalência do conservadorismo. *Revista Katálysis*, 18(1), 41-49. <https://doi.org/10.1590/1414-49802015000100005>
- Sobral, M. F. C., & Lima, M. E. O. (2013). Representando as práticas e praticando as representações nos CRAS de Sergipe. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 33(3), 630-645. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932013000300009>
- Souza, L. V. (2018). Contribuições construcionistas sociais para o trabalho com grupos na proteção social básica.. In M. P. Cordeiro, B. Svartman, & L. V. Souza. *Psicologia na assistência social: Um campo de saberes e práticas* (pp. 226-238). Instituto de Psicologia.
- Souza, L. V. (2020). Práticas discursivas entre psicóloga(o) e usuária(o) no cotidiano de um CRAS. *Psicologia em Estudo*, 25, e43673. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v25i0.43673>
- Souza, L. V., & Scorsolini-Comin, F. (2020). Sentidos sobre o(a) psicóloga(o) no CRAS na literatura científica. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 20(1), 53-72. <https://dx.doi.org/10.12957/epp.2020.50790>

- Souza, L. V., McNamee, S., & Santos, M. A. (2010). Avaliação como construção social: Investigação apreciativa. *Psicologia & Sociedade*, 22(3), 598-607. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822010000300020>
- Sposati, A. (2021). SUAS e trabalho profissional: Frágeis gritos e muitos sussurros. *Textos & Contextos*, 20(1), e39301. <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2021.1.39301>
- Yalom, I. D., & Leszcz, M. (2006). *Psicoterapia de grupo: Teoria e prática*. Artmed.
- Yamamoto, O. H., & Oliveira, I. F. (2010). Política Social e Psicologia: Uma trajetória de 25 anos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(spe), 9-24. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722010000500002>


Laura Vilela e Souza

Doutora em Psicologia e docente da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (USP), Ribeirão Preto – SP. Brasil.
E-mail: laura@ffclrp.usp.br
 <https://orcid.org/0000-0003-0732-8175>

Murilo dos Santos Moscheta

Doutor em Psicologia e docente da Universidade Estadual de Maringá (UEM), Maringá – PR. Brasil.
E-mail: murilomoscheta@me.com
 <https://orcid.org/0000-0001-7479-2651>

Mariana Prioli Cordeiro

Doutora em Psicologia e docente do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo – SP. Brasil.
E-mail: mpriolicordeiro@usp.br
 <https://orcid.org/0000-0002-5523-5099>

Financiamento da FAPESP mediante auxílio regular de pesquisa da primeira autora (Processo n. 2015/08224-0).

Endereço para envio de correspondência:

Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Av. Bandeirantes, 3900, Departamento de Psicologia, sala 6, Monte Alegre. CEP: 14040-901. Ribeirão Preto – SP. Brasil.

Recebido 17/05/2024

Aceito 13/01/2025

Received 05/17/2024

Approved 01/13/2025

Recibido 17/05/2024

Aceptado 13/01/2024

Disponibilidade de dados: os dados da pesquisa estão disponíveis no corpo do artigo.

<https://doi.org/10.1590/1982-3703003286682>

Editores responsáveis: Miriam Cristiane Alves e Rafael Wolski de Oliveira.

Como citar: Souza, L. V., Moscheta, M. S., & Cordeiro, M. P. (2026). Grupo com Psicólogas(os) sobre Atuação no CRAS: Estratégias Construcionistas para o Diálogo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 46, e286682. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003286682>

How to cite: Souza, L. V., Moscheta, M. S., & Cordeiro, M. P. (2026). Group with Psychologists about Social Assistance Work: Social Constructionist Strategies for Dialogue. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 46, e286682. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003286682>

Cómo citar: Souza, L. V., Moscheta, M. S., & Cordeiro, M. P. (2026). Grupo con Psicólogas(os) sobre Actuación en el Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS): Estrategias Construccinistas para el Diálogo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 46, e286682. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003286682>