

## **AÇÕES NO CRAS: ENFOQUE PSICOLÓGICO NA ATUAÇÃO**

**Alice Pinto Da Silva<sup>1</sup>**  
**Alcione Januária Teixeira da Silveira<sup>2</sup>**

**cionepsi@hotmail.com**

**ÁREA DO CONHECIMENTO:** Ciências Sociais e Aplicadas

### **RESUMO**

O CRAS desempenha um papel crucial como pontos de acesso para a comunidade em busca de apoio e orientação. Nesse contexto, o trabalho do psicólogo no CRAS se torna uma peça fundamental para a efetividade desse atendimento integral. O psicólogo atua não apenas como um profissional técnico, mas também como um agente de transformação social, contribuindo para fortalecer os laços comunitários, promover a autonomia dos usuários e mitigar situações de vulnerabilidade. O objetivo do trabalho foi analisar a importância da atuação do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, observando o funcionamento de um Centro de Referência de Assistência Social. As informações sobre o funcionamento da instituição foram obtidas por meio de diálogos com os funcionários e pela observação atenta dos atendimentos realizados. Os resultados mostram ser indiscutível para o psicólogo atuar como um facilitador do diálogo, buscando a integração dos diversos saberes e a inserção harmoniosa do indivíduo na comunidade. Seu papel essencial é favorecer, identificar, promover e potencializar recursos, tanto a nível coletivo quanto individual, próprio e familiar. No exercício de suas funções, é crucial que ele priorize as situações de maior vulnerabilidade, dedicando especial atenção a esses contextos desafiadores.

**PALAVRAS-CHAVE:** CRAS; assistência social, atuação, psicologia.

### **1 INTRODUÇÃO**

O Sistema Único de Assistência Social, conhecido como SUAS, representa um marco crucial na organização e efetivação das políticas sociais no Brasil. Criado em 2004 pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), o SUAS surge como uma resposta inovadora e abrangente às demandas de uma sociedade marcada por desigualdades e vulnerabilidades. Através dessa estrutura, o Estado busca articular e coordenar ações que visam garantir direitos, promover a inclusão social e fortalecer os laços comunitários, visando a construção de uma nação mais justa e solidária (Conroy, 2018).

---

<sup>1</sup>Graduanda em Psicologia pelo Centro Universitário Univértix.

<sup>2</sup>Psicóloga, Doutoranda em Educação, Mestre em Educação e Professora do Curso de Psicologia no Centro Universitário Univértix.

Dentro dessa estrutura, um dos pilares fundamentais é a implantação dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que desempenham um papel essencial na concretização dos objetivos do SUAS. Os CRAS são pontos de acesso à assistência social, onde a comunidade pode receber atendimento e orientação para a superação de dificuldades e o fortalecimento de vínculos. Funciona como uma porta de entrada para os serviços socioassistenciais, realizando o acolhimento, a escuta qualificada e o encaminhamento adequado dos usuários. Dessa forma, a criação dos CRAS, inserida no contexto mais amplo do SUAS, demonstra o compromisso do país em promover a inclusão e o bem-estar social, criando um ambiente propício para o desenvolvimento integral de indivíduos e comunidades (Brasil, 2008).

O CRAS desempenha um papel crucial como pontos de acesso para a comunidade em busca de apoio e orientação. Nesse contexto, o trabalho do psicólogo no CRAS se torna uma peça fundamental para a efetividade desse atendimento integral. O psicólogo atua não apenas como um profissional técnico, mas também como um agente de transformação social, contribuindo para fortalecer os laços comunitários, promover a autonomia dos usuários e mitigar situações de vulnerabilidade. Com sua escuta qualificada e intervenções específicas, o psicólogo no CRAS auxilia na identificação das necessidades individuais e coletivas, proporcionando um suporte emocional essencial para a superação de dificuldades. Assim, a presença do psicólogo no CRAS reforça o compromisso do SUAS em não apenas oferecer assistência material, mas também promover a dignidade, a inclusão e o bem-estar holístico dos indivíduos e comunidades atendidas (Brasil, 2007).

O trabalho em questão justifica-se através de uma experiência de estágio do curso de psicologia realizada por meio de observação de serviços ofertados em um CRAS na Zona da Mata Mineira.

O objetivo do presente trabalho buscou analisar a importância da atuação do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social.

Trabalhos como este são importantes para conscientizar os leitores sobre a compreensão de forma abrangente das responsabilidades e os avanços realizados pelos psicólogos no CRAS. Além disso, visa fomentar uma reflexão sobre a necessidade de políticas públicas bem fundamentadas que se dediquem a fortalecer e melhorar os serviços oferecidos nesse âmbito.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O SUAS foi instituído pela Lei nº 12.435, de 2011, com o objetivo de ser um sistema coordenador para oferta de serviços, programas, projetos, benefícios e atividades de assistência social. Esta legislação estabelece a estrutura organizacional, hierárquica e estipula as responsabilidades dos envolvidos, garantindo uma abordagem integrada e eficaz na assistência aos cidadãos (Brasília, 2021).

O SUAS é um sistema que oferece apoio para aqueles que enfrentam desafios, incluindo problemas com álcool, drogas, violência doméstica, acesso limitado a serviços públicos, desemprego, além de comunidades marginalizadas como refugiados, ciganos, indígenas e quilombolas. Ele serve como um amparo crucial para pessoas em situações vulneráveis, fornecendo assistência abrangente e essencial (Brasília, 2017).

Como porta de entrada para os serviços do SUAS, o CRAS realiza prestações de serviços e benefícios, atuando na redistribuição desses benefícios a fim de potencializar e ampliar o fortalecimento de vínculos de famílias e da comunidade (Brasília, 2008).

O CRAS, presente em diversos municípios brasileiros, oferece orientação às famílias em situação de vulnerabilidade para que realizem o cadastro único, essencial para participar de programas de assistência financeira como o Bolsa Família. O CRAS desempenha papel fundamental na política de Assistência Social, contando com uma equipe profissional central no território onde está situado. De acordo com a PNAS/2004, o foco da proteção básica do CRAS é garantir a sobrevivência, o sustento e a independência dos usuários, além de proporcionar acolhimento, segurança familiar e promover a inserção no mercado de trabalho (Brasília, 2009).

A equipe profissional da instituição conta com indivíduos capacitados e que se esforçam para compreender a situação e o contexto de cada indivíduo, visando aprimorar as condições de vida no território em que estão inseridos. O atendimento realizado por essa mesma equipe profissional aos usuários no CRAS é organizado em duas dimensões interligadas, que estão relacionadas ao território, uma socioassistencial, que envolve apoio efetivo ao usuário e fortalecimento da rede de

serviços para assegurar o acesso aos direitos, e outra socioeducativa, que considera o usuário como sujeito sociocultural, visando sua inserção na rede de serviços e sua inclusão social (Romagnoli, 2016).

O papel do psicólogo dentro do CRAS vai além da participação em atividades, ele desempenha um papel crucial na identificação das necessidades emocionais e mentais dos participantes. Além disso, ele colabora ativamente na criação e implementação de estratégias de apoio, promovendo o desenvolvimento de habilidades emocionais, resiliência e autoestima. O psicólogo também desempenha um papel fundamental na sensibilização da comunidade sobre questões de saúde mental, desmistificando estigmas e oferecendo suporte psicológico vital para aqueles que enfrentam desafios significativos em suas vidas. Sua abordagem é empática, respeitosa e culturalmente sensível, garantindo que as intervenções sejam personalizadas e eficazes para cada indivíduo e família. Dentro da instituição o psicólogo não apenas participa ativamente das atividades, mas também é um catalisador essencial para o bem-estar emocional e mental das pessoas atendidas (CREPOP, 2021).

Nos serviços do CRAS, onde a família é central, independentemente de sua configuração, os psicólogos desempenham um papel fundamental. Ao lidar com as questões e potencialidades das famílias, eles destacam as capacidades intrínsecas, trabalhando ativamente para promover o desenvolvimento e cultivar as noções de cuidado e ser cuidado. A atuação dos psicólogos vai além, pois eles se concentram em potencializar a vitalidade social e as forças inventivas presentes nesses coletivos. Guiados por um entendimento profundo da produção de cuidado, tanto em termos técnicos quanto como uma postura acolhedora, eles se comprometem com um exercício ético-político. Assim, contribuem de maneira significativa para fortalecer os laços familiares e promover um ambiente saudável e acolhedor no âmbito do CRAS (Macedo e Dimenstein, 2009).

O vínculo entre a equipe do CRAS e os usuários deve ser baseado na colaboração, na troca de experiências e na construção conjunta de conhecimento. É essencial respeitar rigorosamente os princípios éticos delineados pelo Código de Ética Profissional do Psicólogo (Brasília, 2007).

### **3 METODOLOGIA**

O presente artigo trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa através do método de observação. Segundo Minayo (2010) a pesquisa qualitativa concentra-se na análise e compreensão dos aspectos sociais, enfocando a interpretação das complexas interações que ocorrem na sociedade. Ainda de acordo com Minayo, essa abordagem explora o universo subjetivo, incluindo significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes, investigando camadas mais profundas das relações sociais, dos processos sociais e dos fenômenos sociais que não podem ser simplificados apenas por medições de variáveis.

Já o método de observação é um processo, e seu desenvolvimento consiste em várias partes, entre o objeto de observação, o sujeito, as condições, os meios e o sistema de conhecimentos, a partir do qual se forma o objetivo da observação (Barton; Ascione, 1984).

Este estudo faz parte do cumprimento do estágio supervisionado do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix. A observação foi realizada em um Centro de Referência de Assistência Social, totalizando 40h, ao longo dos meses de setembro e outubro de 2023, dando oportunidade para observação do funcionamento, das atividades, do público e demanda dos serviços ofertados nesse local.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O CRAS observado está situado no núcleo central de uma cidade na Zona da Mata Mineira. O referido bairro, longe de ser considerado vulnerável, destaca-se pela notável disparidade em relação aos bairros circundantes, os quais enfrentam elevados índices de desemprego e precariedade. Este contraste acentuado se reflete na qualidade de vida dos residentes, sendo que no centro da cidade, os indivíduos desfrutam de padrões superiores de bem-estar.

O CRAS desempenha um papel crucial ao se estabelecer em localidades estratégicas, priorizando áreas com maiores índices de vulnerabilidade social. Essa abordagem proativa visa atender às necessidades específicas das comunidades em situação de risco, oferecendo suporte e acesso a programas sociais essenciais. A distribuição geográfica dos CRAS é cuidadosamente planejada para assegurar que as populações mais necessitadas tenham fácil acesso aos serviços, promovendo assim a inclusão e a igualdade de oportunidades. Dessa maneira, a presença dos

CRAS em locais estratégicos contribui significativamente para a construção de uma rede de assistência social abrangente, eficiente e sensível às demandas específicas de cada comunidade. Essa abordagem encontra respaldo na Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), que orienta a implementação eficaz desses centros no contexto brasileiro (Brasília, 2009).

O CRAS em questão está localizado em uma cidade com cerca de 11.246 habitantes, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no último censo de 2022. Ele dispõe de diversas salas amplas, arejadas e acolhedoras, destinadas à acomodação da psicóloga, assistente social, bem como para a realização de palestras, oficinas de balé e taekwondo. Complementando esses espaços, a infraestrutura contempla instalações sanitárias, área de cozinha e uma recepção dedicada.

Segundo a Coordenadora do CRAS a instituição conta com os seguintes profissionais: uma psicóloga, uma assistente social, um advogado, duas servidoras responsáveis pelo Cadastro Único, duas responsáveis pelo serviço geral, cinco servidoras no Programa Criança Feliz, uma professora de balé, uma professora de artesanato, uma professora de automaquiagem, um professor de taekwondo. O serviço ofertado designa em apoio às famílias que enfrentam diversas situações de vulnerabilidade, servindo como um alicerce para que essas famílias possam se reerguer e buscar a reintegração na sociedade.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), e a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), a equipe do CRAS inclui profissionais qualificados, como assistentes sociais, psicólogos e outros especialistas, garantindo uma abordagem multidisciplinar. Dessa forma, a equipe do CRAS, em conformidade com as legislações pertinentes, está habilitada a oferecer serviços eficientes, promover a inclusão social e contribuir para o fortalecimento das políticas de assistência social no contexto brasileiro (Brasília, 2009).

De acordo com Zanella *et al.*, (2006), as oficinas, ao proporcionarem um espaço para a expressão criativa e a experimentação sensorial, potencializam a sensibilização da vida cotidiana. Ao participar dessas atividades, os indivíduos têm a oportunidade de romper com sentidos cristalizados, promovendo um olhar renovado sobre suas experiências cotidianas. Esse processo de novas experiências inspirado

na criatividade do sujeito, contribui para o estabelecimento de vínculos mais robustos entre os participantes das oficinas, pois compartilham experiências estéticas, questionam padrões hegemônicos e promovem uma compreensão mais rica e diversificada da vida. Assim, as oficinas nos CRAS, ao incorporarem elementos estéticos e a capacidade criativa dos participantes, não apenas oferecem oportunidades de aprendizado e desenvolvimento, mas também desempenham um papel fundamental no fortalecimento de vínculos sociais e comunitários, proporcionando uma abordagem holística para o bem-estar e a integração.

No que se refere a demanda do psicólogo no CRAS, foi perguntado a psicóloga quais as ações de trabalho que são desenvolvidas e tivemos a seguinte resposta:

As ações de trabalho desenvolvidas nos Centros de Referência de Assistência Social se baseiam em ouvir, acompanhar e orientar indivíduos e famílias em situações já comprovadas de risco, realizando atendimentos individuais, com o objetivo de direcionar o indivíduo a algum tipo de ação social (Psicóloga do CRAS).

O psicólogo deve basear sua atuação nos conhecimentos sobre indicadores de vulnerabilidade e risco sociopsicológico, entender as especificidades étnicas e culturais da população, engajar-se no trabalho social com famílias, indivíduos e seus membros, além de trabalhar eficazmente com grupos e redes sociais. É essencial também compreender a dinâmica da exclusão e inclusão social, adotando uma abordagem sociopsicológica da realidade, como na pesquisa-ação-participante, e estar atualizado sobre políticas públicas (CFP, 2008, p.24).

Os psicólogos do CRAS devem estar comprometidos com a autonomia dos indivíduos, acreditando no potencial dos residentes e das famílias das comunidades atendidas pelos CRAS, incentivando-os a superar os processos de exclusão, marginalização e dependência assistencial (CREPOP, 2007).

Observamos no contexto diário, que a psicóloga recebeu muitas demandas de atendimentos individuais, sem explorar muitas intervenções em grupo. Embora os atendimentos individuais sejam valiosos, o questionamento sobre a potencial eficácia das abordagens coletivas para atender às necessidades da comunidade surgiu. Ao longo do estágio de observação, observamos a falta da inclusão de trabalhos em grupo que poderiam ampliar o alcance da intervenção da psicóloga, promovendo uma abordagem mais holística e alinhada com as demandas sociais.

Estratégias para incorporar sessões em grupo podem ser uma forma de enriquecer a prática da psicóloga, aproveitando ao máximo o potencial terapêutico das interações coletivas. Isso poderia não apenas diversificar as abordagens terapêuticas, mas também fortalecer a coesão social e o apoio mútuo entre os membros da comunidade atendida (Araujo, 2010).

Os grupos terapêuticos são para Cardoso e Seminotti (2006), um lugar onde ocorre o debate sobre a necessidade de ajuda de todos e no desenvolvimento das atividades, os participantes fazem questionamentos sobre as alternativas de apoio e suporte emocional.

Em outra observação no campo de estágio, foi possível notar as relações interpessoais da psicóloga com outras funcionárias, como a assistente social e funcionárias do Programa Criança Feliz, visto que, trabalharam diversas vezes juntas elaborando projetos e lembrancinhas para os usuários da instituição.

Para Clot (2010) o trabalho realizado deve ser, sem dúvida, coletivo, ocorrendo a colaboração com profissionais de outras formações em diversos espaços e situações de trabalho. No contexto das atividades dos psicólogos, a abordagem específica e a aplicação de seus conhecimentos não apenas derivam das experiências compartilhadas no local de trabalho, mas também resultam de debates internos dentro da profissão. Parte-se da premissa de que os processos de saúde e doença não envolvem apenas a construção genérica realizada através da troca de experiências no ambiente de trabalho, mas também incorporam debates internos à comunidade profissional, incluindo os psicólogos. Portanto, a qualidade de um trabalho bem-feito e sua eficácia no poder de agir devem estar em constante diálogo com colegas e conhecimentos, tanto locais quanto, em alguns casos, com outros profissionais que não estejam fisicamente presentes.

Para Flor e Goto (2015) o trabalho do psicólogo dentro CRAS desempenha um papel fundamental na promoção do bem-estar psicossocial das comunidades atendidas. Ao compreender as dinâmicas complexas e as necessidades específicas dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade, o psicólogo contribui para o fortalecimento dos vínculos sociais e a melhoria da qualidade de vida. O psicólogo no CRAS também atua como um facilitador de processos terapêuticos, oferecendo suporte emocional e promovendo a resiliência diante das adversidades. Através de intervenções individuais e em grupo, ele cria espaços seguros para a expressão de

sentimentos, a reflexão sobre vivências e o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento. Assim, o trabalho do psicólogo no CRAS não apenas aborda questões emocionais, mas também visa fortalecer os laços comunitários, empregar estratégias preventivas e contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva e resiliente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho enfatiza a importância da experiência de estágio no campo de observação e proporcionou também uma valiosa aproximação à formação como profissional em Psicologia, ao entrar em contato com a realidade vivida pelos usuários do CRAS. Além disso, proporcionou um entendimento mais profundo do trabalho realizado pelo psicólogo dentro do CRAS.

Dessa maneira, é crucial que o psicólogo utilize uma variedade de estratégias de intervenção, com uma ênfase especial no trabalho em grupo, ao mesmo tempo em que reconhece e respeita a singularidade de cada indivíduo envolvido. Além disso, é fundamental buscar orientações em manuais técnicos e na legislação em vigor para desenvolver projetos que fortaleçam a autonomia dos participantes, bem como as relações grupais e comunitárias para alcançar o objetivo final de promoção e fortalecimento da cidadania, permitindo-lhes uma participação ativa e significativa na sociedade.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, F. I. C. (2010). “...Mas a gente não sabe que roupa deve usar...”: um estudo sobre a prática do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

BRASIL. **Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.** – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

BRASIL. Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) **Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS / Conselho Federal de Psicologia (CFP).** -- Brasília, CFP, 2007.

BRASIL. **Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS / Conselho Federal de Psicologia (CFP).** -- Brasília, CFP, 2007. (reimpressão 2008)

CARDOSO, C.; SEMINOTTI, N. O grupo psicoterapêutico no CAPS. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 11, n. 3, p. 775-783, 2006.

CLOT, Yves. **Trabalho e poder de agir**. Tradução de Guilherme João Freitas Teixeira e Marlene Machado Zica Vianna. Belo Horizonte: FabreFactum, 2010. 368 p.

CONROY, Alcilene de Souza Araújo. **Sistema Único de Assistência Social: CRAS Betinho e CREAS Jamari**. Ariquemes: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, 1. ed. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Referências técnicas para atuação de psicólogos(os) no CRAS/SUAS**. 3. ed. Brasília: CFP, 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Brasília: CFP, 2008.

DUARTE et al. Censo SUAS 2017: **análise dos componentes sistêmicos da política nacional de assistência social**. Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2016.

FLOR, Tatyane Couto; GOTO, Tommy Akira. Atuação do psicólogo no CRAS: uma análise fenomenológico-empírica. **Revista Abordagem Gestalt**, Goiânia, v. 21, n. 1, p. 22-34, jun. 2015.

MACEDO, J. P.; DIMENSTEIN, M. Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem-estar social. **Psicologia & Sociedade**, v. 21, n. 3, p. 293-300, set. 2009.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 12. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

OLIVEIRA, J. E.; ASCIONE, F. R. Observação direta. In: OLLENDICK, T. H.; HERSEN, M. **Avaliação comportamental infantil: princípios e procedimentos**. New York: Pergamon Press, 1984. p. 166-194.

ROMAGNOLI, R. C. Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. **Psicologia & Sociedade**, v. 28, n. 1, p. 151-161, jan. 2016.

ZANELLA, A. V., CABRAL, M. G., MAHEIRIE, K., DA ROS, S. Z., URNAU, L. C., TITON, A. P., SANDER, L. Relações estéticas, atividade criadora e constituição do sujeito: algumas reflexões sobre a formação de professores(as). **Cadernos de Psicopedagogia**, v. 6, n. 10, 2006.