

## **DESAFIOS E LIMITES NO ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)**

**Kaylanne Stéfany Reginaldo Mendes<sup>1</sup>**  
**Pollyana Brandão Gomes<sup>2</sup>**

[Polly.matipo@gmail.com](mailto:Polly.matipo@gmail.com)

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

### **RESUMO**

O presente estudo teve como objetivo definir o papel e as principais ações do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), destacando sua contribuição no fortalecimento da cidadania, na promoção da autonomia dos usuários e na efetivação das políticas públicas no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Trata-se de um estudo qualitativo, realizado por meio de uma revisão bibliográfica, que visa identificar e analisar os principais desafios e limitações enfrentados pelos psicólogos no atendimento psicossocial oferecido no CRAS. A pesquisa utilizou fontes teóricas e estudos já publicados para embasar a análise crítica da atuação profissional no contexto da assistência social. A atuação do psicólogo no CRAS é fundamental para a prevenção de riscos sociais e o fortalecimento de vínculos comunitários. No entanto, desafios como altos custos profissionais, falta de capacitação contínua, ausência de recursos e estrutura precária dificultam a continuidade e a eficácia do cuidado prestado. Diante desse cenário, torna-se essencial refletir sobre o papel desse profissional e os caminhos possíveis para a superação desses obstáculos, contribuindo para o aprimoramento dos serviços oferecidos à população em situação de vulnerabilidade. O estudo demonstrou que o apoio psicológico prestado no CRAS é uma intervenção relevante para promover o desenvolvimento humano, a cidadania e a independência dos usuários atendidos. No entanto, a alta demanda e a escassez de recursos prejudicam a qualidade dos serviços e comprometem o desempenho dos profissionais. Além disso, foram identificados desafios relacionados à formação técnica, à sobrecarga de trabalho e à fragilidade da rede de apoio intersetorial. Conclui-se que, para garantir a efetividade do trabalho dos psicólogos no CRAS, são necessários investimentos adequados, formação continuada e fortalecimento da rede de apoio e articulação intersetorial. A pesquisa aponta ainda que a comunicação, o trabalho em equipe e a colaboração entre profissionais e instituições são elementos essenciais para promover o desenvolvimento humano e assegurar um atendimento mais qualificado, ético e inclusivo na política de assistência social.

**PALAVRAS-CHAVE:** centro de referencial de assistência social; sistema único de assistência social; políticas públicas; atendimento psicossocial.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix

<sup>2</sup> Psicóloga, Mestre em políticas públicas e desenvolvimento local, professora do Centro Universitário Univértix.

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Santos (2016), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi implementado no Brasil em 2004, organizando-se em duas modalidades de proteção social: a básica e a especial, sendo esta última subdividida em média e alta complexidade. O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é um serviço de proteção social básica, com o objetivo de prevenir situações de risco decorrentes das vulnerabilidades sociais, além de promover o fortalecimento dos laços sociais e comunitários por meio da garantia de direitos essenciais. Já o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública, municipal ou regional, responsável por oferecer atendimento especializado a famílias e indivíduos em situação de risco, com direitos violados.

No entanto, para fins desta pesquisa, será dada ênfase ao CRAS, conforme a proposta de análise das práticas psicológicas nesse contexto. O trabalho do psicólogo deve estar comprometido com a redução do sofrimento do grupo social, sendo fundamental o conhecimento das particularidades das comunidades para compreender suas necessidades e contextos sociais, históricos, culturais e políticos. No CRAS, a atuação do psicólogo deve se pautar por uma abordagem interdisciplinar, promovendo ações que fortaleçam os espaços de participação e mobilização social, incentivando o exercício de uma cidadania ativa e autônoma, especialmente frente às situações de vulnerabilidade (Crepop, 2007 apud Schibulski, Oliveira, Junior, Maximo e Arinõ, 2017).

A escolha do tema se justifica pelo fato de que a atuação da Psicologia na assistência social ainda pode ser vista como um desafio para os profissionais que trabalham nessa área (Dantas *et al.*, 2010; Lauriano, Silva & Pessini, 2011 apud Scott, Marion, Freitas, Ferreira, Pereira e Siqueira, 2019). Segundo os mesmos autores, além da formação dos psicólogos ter se mostrado insuficiente para a atuação no contexto das políticas sociais, diversos desafios foram enfrentados pelos profissionais em suas rotinas diárias nos serviços. Um desses desafios foi a alta rotatividade de profissionais na Assistência Social do município, o que comprometeu a continuidade das atividades planejadas. Essa rotatividade dificultou o conhecimento do território de

abrangência dos CRAS, assim como a criação de vínculos entre os profissionais, a população atendida, a rede e a equipe de trabalho.

Os avanços na assistência social e na psicologia como profissões frequentemente enfrentam desafios no cotidiano, que vão além da atuação técnica. Isso ocorre devido à dificuldade em lidar com questões de caráter social, seja pela falta de uma formação adequada para esse tipo de intervenção, seja por problemas estruturais no ambiente de trabalho (Senra e Guzzo, 2012 apud Solon, Scott, Sousa, Lima e Oliveira, 2018).

Diante disso, o objetivo do presente estudo foi definir o papel e as principais ações do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), observando e destacando os desafios e as limitações no atendimento psicossocial, com o intuito de compreender melhor o trabalho desse profissional em um contexto social que atende uma comunidade em situação de vulnerabilidade significativa.

Trabalhos como este são fundamentais porque permitem uma reflexão crítica sobre as práticas de assistência social, destacando as dificuldades enfrentadas pelos profissionais e propondo estratégias para um atendimento mais humanizado e eficaz, essencial para o fortalecimento de políticas públicas e a garantia de direitos sociais.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

De acordo com o Conselho Federal de Psicologia (CFP) e o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP, 2007), o CRAS é reconhecido como espaço de referência, sendo a principal porta de entrada para os serviços da Assistência Social. Sua atuação baseia-se em uma lógica de trabalho articulado em rede, com o objetivo de promover o desenvolvimento local, reconhecer suas complexidades e lacunas, e potencializar áreas de maior vulnerabilidade social

Santos (2016), também enfatiza essa perspectiva, destacando que o CRAS atua na redução dos fatores de risco no sistema familiar e nas interações com serviços públicos e outros sistemas sociais, assegurando o acesso a direitos e informações. Isso requer que o profissional compreenda tanto as complexas relações socioculturais dos contextos de vulnerabilidade quanto a forma como os indivíduos percebem e vivenciam essas realidades.

A inclusão do psicólogo na equipe do CRAS é obrigatória desde a Resolução nº 17 do CNAS, de 2011, conforme ratificação contida na NOB-RH/SUAS (Brasil,

2011). A partir dessa resolução, o psicólogo é chamado a atuar em conjunto com outros profissionais para enfrentar demandas materiais e concretas que não se enquadram na clínica tradicional, contribuindo para fortalecer vínculos familiares e comunitários.

Silva (2010, citado por Lauriano, Silva e Pessini, 2011) defende que o trabalho do psicólogo no CRAS deve envolver uma negociação contínua entre profissionais e comunidade, com decisões sobre a continuidade do atendimento sendo tomadas pelo profissional responsável pela avaliação inicial.

Flor e Goto (2015), afirmam que o psicólogo no CRAS tem como objetivo transformar os usuários em sujeitos de direitos e fortalecer políticas públicas. Isso exige foco na dimensão subjetiva dos indivíduos, promovendo autonomia, cidadania e construção de novos significados sociais e existenciais.

Nesse sentido, a Psicologia deve identificar demandas psicossociais sem recorrer ao modelo assistencialista que considera os sujeitos impotentes, e deve articular-se com outros profissionais do CRAS para realizar intervenções eficazes, críticas e contextualizadas.

A atuação da psicologia no CRAS enfrenta desafios relacionados à sua inserção recente na Assistência Social, como questionamentos sobre teoria, método e prática. O CRAS opera em um contexto multideterminado (social, histórico, econômico e subjetivo), e a formação acadêmica ainda se mostra limitada para esse campo, exigindo novas metodologias e referenciais para atuação em políticas públicas.

Senra e Guzzo (2012), destacam que psicólogos concursados nos CRAS enfrentam dilemas estruturais decorrentes de mudanças administrativas, falta de investimentos em infraestrutura e insegurança quanto a retaliações por parte de gestores municipais.

Fontenele (2008) e Nery (2009), conforme mencionado por Oliveira e Dantas (2011), identificam que muitos psicólogos continuam aplicando modelos tradicionais de atuação, mesmo sabendo que tais abordagens são inadequadas no contexto da Assistência Social.

Oliveira e Dantas (2011), definem o Acompanhamento Psicossocial como a atividade central no CRAS, caracterizada por acolhimento inicial, monitoramento contínuo, orientações, encaminhamentos, cadastramento em benefícios e visitas

domiciliares. O objetivo é fortalecer vínculos familiares e comunitários e garantir direitos sociais através de respostas integradas às demandas dos usuários. A ausência desse acompanhamento pode transformar o CRAS em meramente um ponto de informação.

O acompanhamento inclui mobilidade dos psicólogos (por exemplo, visitas domiciliares em equipe) e monitoramento das condicionalidades dos programas sociais, ampliando o escopo tradicional de atuação. Contudo, essas práticas nem sempre são realizadas adequadamente na rotina dos serviços.

Santos (2016), reforça que o trabalho do psicólogo no CRAS deve focar na redução de vulnerabilidades sociais, pobreza e violação de direitos, por meio de promoção da atenção preventiva, fortalecimento de vínculos e desenvolvimento de potencialidades individuais e coletivas — conforme preceitua o CFP/CREPOP (2007) e estudos como os de Fontenele (2008).

Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social (2009), citado por Schibulski et al. (2017), o público-alvo dos CRAS engloba pessoas em situação de vulnerabilidade social — incluindo privação de renda e discriminação por etnia, idade, gênero ou deficiência. Nesse contexto, o papel do psicólogo vai além da orientação educativa, exigindo uma abordagem humanista voltada à reflexão sobre a melhoria das condições sociais e à garantia de direitos sociais.

### **3 METODOLOGIA**

O presente artigo trata-se de um estudo qualitativo, desenvolvido no formato de revisão bibliográfica, com o objetivo de identificar e analisar os principais desafios e limites no atendimento psicossocial oferecido no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Além da pesquisa bibliográfica, foi adotado o método de observação participante como forma complementar de coleta de dados. Segundo Correia (2009), esse tipo de observação é dinâmico e envolvente, exigindo que o investigador atue simultaneamente como instrumento de coleta e interpretação dos dados.

Este estudo foi realizado no contexto do estágio supervisionado do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix, tendo como campo de observação o CRAS do município de Santa Margarida – MG. A observação participante seguiu três fases principais, conforme diretrizes de Queiroz, Vall, Souza e Vieira (2007, apud Lima

e Machado). Na primeira etapa, a pesquisadora foi inserida no ambiente do CRAS para acompanhar os atendimentos da psicóloga às famílias em situação de vulnerabilidade, com o intuito de captar expressões, questionamentos e reações durante o processo de escuta e acolhimento. Na segunda etapa, os dados coletados foram registrados em um diário de campo, permitindo o relato das impressões e reflexões acerca do cotidiano das práticas desenvolvidas no serviço. Por fim, na terceira etapa, os registros foram sistematizados e organizados para posterior análise qualitativa.

O local da pesquisa foi cuidadosamente observado quanto à sua estrutura física e funcionalidade. Verificou-se que as instalações do CRAS são projetadas para atender às necessidades da população em situação de vulnerabilidade social, apresentando rampas de acesso e corrimãos nas entradas, o que garante acessibilidade. As salas de atendimento dispõem de portas, proporcionando privacidade e conforto aos usuários durante os atendimentos. Além disso, há um espaço destinado a atividades coletivas, onde ocorrem oficinas e outras ações de caráter grupal.

A equipe técnica do CRAS é composta por diversos profissionais que atuam de forma colaborativa, promovendo a troca de informações e a elaboração conjunta de estratégias para o enfrentamento das complexas situações de vulnerabilidade vivenciadas pelos usuários. Esse trabalho em rede foi perceptível ao longo da observação.

No total, foram realizados dez encontros de observação, com duração de quatro horas cada, totalizando 40 horas de estágio no período de 28 de agosto a 2 de outubro de 2024.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2004 introduziu novas diretrizes para a assistência social no Brasil, destacando o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) como a principal porta de entrada para serviços sociais.

Santos (2016), enfatizam que o CRAS desempenha um papel fundamental na prevenção de situações de risco e no fortalecimento dos laços comunitários, refletindo a necessidade de uma atuação que articule diferentes saberes e práticas, com

especial ênfase na contribuição do psicólogo. Este profissional, no contexto do CRAS, assume uma função que vai além da técnica, englobando aspectos políticos e sociais, exigindo, portanto, uma compreensão profunda das especificidades da comunidade atendida.

A pesquisa indicou que a atuação da Psicologia no CRAS enfrenta desafios consideráveis, como a alta rotatividade de profissionais, que compromete a continuidade do atendimento e a construção de vínculos com a comunidade (Scott *et al.*, 2019). Ademais, a falta de formação específica para abordar questões sociais e a escassez de recursos estruturais constitui barreiras que dificultam a realização de intervenções eficazes (Senra e Guzzo, 2012; Solon *et al.*, 2018).

Esses fatores afetam diretamente a capacidade do psicólogo de realizar um acompanhamento psicossocial efetivo, que é crucial para a promoção de direitos e cidadania. O Acompanhamento Psicossocial, identificado como uma atividade central no CRAS abrange diversas ações, desde o acolhimento até visitas domiciliares (Oliveira e Dantas, 2011).

Essa prática, ao priorizar o monitoramento contínuo das necessidades dos usuários, proporciona um atendimento mais integrado e adaptado às realidades das famílias em situação de vulnerabilidade. A abordagem humanista proposta por Flor e Goto (2015), se revela essencial, pois transforma os usuários em sujeitos de direitos, promovendo sua autonomia e incentivando a participação social.

A atuação no CRAS deve ser interdisciplinar, com psicólogos colaborando com outros profissionais para enfrentar as complexas situações de vulnerabilidade. Essa colaboração é fundamental para garantir um atendimento efetivo e humanizado, considerando a diversidade de necessidades das famílias atendidas. Observações das práticas cotidianas no CRAS sugerem que a integração entre as equipes é uma estratégia eficaz para o desenvolvimento de intervenções abrangentes que respeitem as singularidades dos indivíduos (Crepop, 2007; Schibulski *et al.*, 2017).

No Centro de Referência e Assistência Social (CRAS), foram observadas as dificuldades enfrentadas pela psicóloga durante sua atuação e atendimentos psicossociais, onde se foi presenciado situações em que ânimos se exaltaram e pode ser vivenciados xingamentos por parte de algumas pessoas em direção a psicóloga, por vezes por não receberem o benefício em determinada data,

Também foram observadas situações de dificuldades nas oficinas, também foram observadas a forma como uma parte da população se sente contente em vivenciar fazendo parte das oficinas. Foi entendido durante as observações como tudo tem sempre dois lados, onde para alguns o CRAS pode ser ruim de acordo com a experiência que obteve e para outros seja boa.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se, portanto, de acordo com as observações realizadas, que o principal desafio encontrado no CRAS foi à falta de recursos e a alta demanda por atendimento, pôde ser observado que o número de recursos é muito baixo se comparado à população necessitada. Como um exemplo obteve a cesta básica que é um recurso para ajudar a população que não tem possui condições a ter o que comer porém é muito limitado esse recurso, sendo assim mesmo com planejamento algumas famílias ficam sem receber o benefício, e assim os desafios dos profissionais começam, pois diversas pessoas se exaltam com os profissionais por pensarem que eles que não querem lhes ajudar, foi observadas situações de xingamentos e ameaças por parte de pessoas que estavam atrás do benefício, sendo assim o profissional sofre um grande risco. O profissional sofre limitações em querer ajudar e não obter recursos, passa por desafios em ter que manter a calma em situações de estresse e ainda acalmar a pessoa que busca pelo benefício, além de lidar com as demais demandas. Toda essa sobrecarga sobre o profissional faz com que o trabalho desempenhado pelo mesmo não possua a qualidade esperada.

Para que haja uma melhoria tanto na qualidade dos atendimentos quanto na prática de desenvolvimento dos recursos é recomendável um maior investimento em recursos humanos e materiais, uma capacitação contínua dos profissionais, parcerias com outras instituições.

Deste modo, é fundamental que pesquisas nessa área sejam continuadas para que haja o efetivo diálogo entre teoria e prática, aprimorando as políticas públicas e os direitos. Nesse sentido, a prática do psicólogo deve efetuar-se por uma abordagem humanista e interdisciplinar, colocando o usuário como sujeito de direitos e promovendo sua autonomia. Recomenda-se, ainda, que o psicólogo no CRAS crie estratégias que excedam a mera assistência, promovendo a potencialidade dos atendidos.

## REFERÊNCIAS

CORREIA, M. C. B.; A observação participante enquanto técnica de investigação. **Pensar enfermagem**, v. 13, n. 2, 2009.

FLOR, C. T.; GOTO, T. A. Atuação do Psicólogo no CRAS: Uma análise Fenomenológico-Empírica. **Revista da Abordagem Gestaltica: Phenomenologia Studies**, v.21, n.1, 2015.

LAURIANO, C. V.; SILVA, M. C. O.; PESSINI, M. A. Os desafios e as perspectivas da inserção do psicólogo no centro de referência e assistência social (CRAS). **Akrópolis, Umuarama**, v. 19, n. 4, p. 234, 2011.

LIMA, C. P.; MACHADO, M. A. Cuidadores Principais Ante a Experiência da Morte: Seus Sentidos e Significados. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2018, v. 38, n. 1 [Acessado 16 setembro 2024], pp. 88-101. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703002642015>>. ISSN 1982-3703.

OLIVEIRA, I. F. *et al.* A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. **Psicologia & Sociedade** [online], v. 23, n. spe, 2011. [acessado 29 setembro 2024], pp. 140-149. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822011000400017>>. Epub 29 Mar 2012. ISSN 1807-0310. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822011000400017>.

SANTOS, P. H. R. Psicologia e Suas: Problematizando a atuação da(o) Psicóloga (o) no CRAS. **Revista da Graduação em Psicologia da PUC Minas**, v.1, n.2, 2016.

SCHIBULSKI, C. B.; OLIVEIRA, J. P. L. P.; JUNIOR, S. J.; MAXIMO, C. E.; ARINÕ, D. Atuação do Psicólogo Frente as Demandas em Unidades dos CRAS. **PsicolArgum**, 2017.

SCOTT, J. B.; MARION, J.; FREITAS, A. P. M.; FERREIRA, M.; PEREIRA, C. P. R.; SIQUEIRA, A. C. Desafios da atuação do psicólogo em centros de referência da assistência social (CRAS). Gerais: **Revista interinstitucional de psicologia, Belo Horizonte**, v. 12, n. 1, 2019.

SENRA, C. M. G.; Guzzo, R. S. L. Assistência social e psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. **Psicologia & Sociedade** [online], v. 24, n. 2, 2012. [Acessado 12 outubro 2024], pp. 293-299. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822012000200006>>. Epub 23 Ago 2012. ISSN 1807-0310. <https://doi.org/10.1590/S0102-7182201200020000>