

## PRÁTICAS DISCURSIVAS ENTRE PSICÓLOGA/O E USUÁRIA/O NO COTIDIANO DE UM CRAS<sup>1</sup>

Laura Vilela e Souza <sup>2 3</sup>, Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-0732-8175>

**RESUMO.** O objetivo desta pesquisa foi o de compreender as práticas discursivas entre psicóloga/o e usuária/o no cotidiano de um serviço de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social no Brasil. Para tanto, foi observado o cotidiano de um Centro de Referência em Assistência Social. O registro em diário de campo foi analisado a partir da proposta teórico-metodológica construcionista social de análise de práticas discursivas e produção de sentidos. Os sentidos sobre relacionamento psicólogo/a-usuários/as nessas práticas foram discutidos em termos dos jogos de posicionamentos que implicavam e dos discursos sociais que os atravessavam. Destacaram-se a disputa de entendimentos entre profissional e usuária/o sobre possíveis planos de ação, a influência de discursos de julgamento moral e responsabilização individual nesse processo, os efeitos do lugar da/o profissional como especialista, a dificuldade de se pensar estratégias com o foco grupal, coletivo e comunitário e os efeitos de um olhar psicologizante sobre a/o usuária/o.

**Palavras-chave:** CRAS/SUAS; intervenção do psicólogo; construcionismo social.

## PSYCHOLOGIST-USER DISCURSIVE PRACTICES IN THE QUOTIDIAN OF A CRAS

**ABSTRACT.** The aim of this study was to understand the psychologist-user discursive practices in the quotidian of a basic social protection service of the Brazilian Unified Social Welfare System. In order to do so, the observation of the quotidian of a Social Welfare Referral Center was carried out. The field notes were analyzed from the social constructionist theoretical-methodological proposal of making meaning analysis. The meanings about the psychologist-users relationship implied in these practices were discussed in terms of the games of positioning that they implied and of the social discourses that ran through them. The dispute of understandings regarding action plans between professional and user and the influence of discourses of moral judgment and individual responsabilization were highlighted in this process, as were the effects of the professional's place as a specialist, the difficulty of thinking about strategies with a group, collective and community focus and the effects of a psychologizing view regarding the user.

**Keywords:** CRAS/SUAS; intervention of the psychologist; social constructionism.

<sup>1</sup> Apoio e financiamento: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo – FAPESP. Número do processo: 2015/08224-0

<sup>2</sup> Universidade de São Paulo (USP), Ribeirão Preto-SP, Brasil.

<sup>3</sup> Email: [laura@ffclrp.usp.br](mailto:laura@ffclrp.usp.br)



## PRÁTICAS DISCURSIVAS DE PSICÓLOGO-USUARIO EN EL COTIDIANO DE UN CRAS

**RESUMEN.** El objetivo de esta investigación fue el de comprender las prácticas discursivas de psicólogo y usuario en el cotidiano de un servicio de protección social básica del Sistema Único de Asistencia Social en Brasil. Para ello, se realizó la observación en el cotidiano de un Centro de Referencia en Asistencia Social. Se analizó el registro en diario de campo a partir de la propuesta teórico-metodológica construccionista social de análisis de producción de sentidos. Los sentidos sobre relación psicólogo-usuarios en esas prácticas fueron discutidos en términos de los juegos de posicionamientos que implicaban y de los discursos sociales que los atravesaban. Se destacaron la disputa de entendimientos entre profesional y usuario sobre los planes de acción, la influencia de discursos de juicio moral y responsabilización individual en ese proceso, los efectos del lugar del profesional como especialista, la dificultad de pensar estrategias con el objeto el foco grupal, colectivo y comunitario y los efectos de una mirada psicologizante sobre el usuario.

**Palabras clave:** CRAS/SUAS; intervención del psicólogo; construccionismo social.

### Introdução

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi uma conquista derivada da Constituição Federal de 1988 no Brasil, na qual um cenário de ações de caráter filantrópico e assistencialista transforma-se em garantia universal de direitos de seguridade social pelo Estado. Assim, a assistência social passou a ser pensada em termos de políticas públicas e o SUAS, implantado a partir de 2005 no país, começou a se organizar em níveis de proteção social, sendo o primeiro nível a proteção social básica. Nesse nível, busca-se a prevenção de situações de risco derivados da vulnerabilidade social e pobreza e a oferta de ações para fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Essa oferta de assistência é realizada por equipes de profissionais dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Desde 2005, as/os psicólogas/os passaram a compor as equipes dos CRAS, sendo que em 2011 essa/e profissional passou a ser um/a dos membros obrigatórios dessas equipes. Do resgate da literatura científica produzida no Brasil é possível identificar diferentes sentidos sobre o que se espera do relacionamento entre psicólogo/o e as/os usuárias/os do CRAS.

Ximenes, Paula e Barros (2009) entendem que esse relacionamento deve ser marcado pela construção conjunta de significados, abordar a afetividade da pessoa assistida em suas dimensões ético-políticas e ser espaço de desenvolvimento de potencialidades. Teixeira (2010) defende que essa relação não deve ser espaço de normatização das pessoas, mas de empoderamento, promoção de autonomia e protagonismo das/os usuárias/os. Senra e Guzzo (2012) ressaltam que a/o psicólogo/a não deve naturalizar os fenômenos psicológicos e deve olhar para as condições concretas de vida da população. Trein, Tilton e Prudente (2013) compreendem que a/o psicólogo/a deve questionar o uso de instrumentos de saber-poder sobre as famílias, problematizando o posicionamento da/o usuária/o como vulnerável como necessário para o recebimento de assistência.

Oliveira e Heckert (2013) alertam que esse relacionamento não deve ser marcado pela reprodução de dispositivos de controle sobre a população. Pereira e Guareschi (2014) tecem a crítica a/ao psicóloga/o que posiciona a/o usuária/o como resistente às mudanças. Macêdo, Alberto, Santos, Souza e Oliveira (2015b) afirmam que as/os profissionais devem conversar com a/o usuária/o a partir das demandas que elas/es trazem para as conversas e não da leitura de suas necessidades a partir de teorias psicológicas. Macêdo, Pessoa e Alberto (2015a) entendem que a/o psicóloga/o deve ter uma escuta atenta e diferenciada e resgatar a história da/o usuária/o como sujeito em seus múltiplos contextos de relações. Pereira e Guareschi (2016) ressaltam a necessidade de que o/a psicólogo/a questione como sua forma de atuação pode impedir a adesão das/dos usuáries/as ao que é proposto. Costa e Alberto (2017) entendem que esse relacionamento não deve reproduzir discursos assistencialistas. Andrade e Morais (2017) enfatizam a importância de uma escuta empática e acolhedora por parte do/a profissional.

Os desafios enfrentados pelas/os psicólogas/os em sua atuação atravessam a colocação em prática dos ideais para uma boa relação psicóloga/o-usuária/o do SUAS. Costa e Alberto (2017), ao identificarem modelos de atendimento clínico tradicional no CRAS e ao perceberem psicólogas/os reproduzindo o discurso da família desestruturada, com postura moralista e a defesa de discursos assistencialistas, discutem essas dificuldades a partir da falta de formação na graduação e capacitação profissional dessas/es psicólogos/as para o trabalho com pessoas em situação de pobreza, e para intervenções coletivas e comunitárias nas políticas públicas.

Pereira e Guareschi (2017), em sua pesquisa, ao ouvirem as/os psicólogas/os culpabilizando as famílias por sua situação de vulnerabilidade social e identificarem práticas individualistas de atenção psicológica, também enfatizaram a questão da formação em psicologia como elemento significativo para essa forma de se relacionar com a/o usuária/o. Macêdo et al. (2015b) notaram que, mesmo quando as/os psicólogas/os estão há mais tempo trabalhando no CRAS, permanecem enfrentando dificuldades com relação a como atuar. Romagnoli (2016) mencionou em seu estudo o relato das/dos psicólogas/os da alta sobrecarga de trabalho, o que torna seu cotidiano marcado pela resposta a situações emergenciais e metas a serem cumpridas e não por um planejamento de ações de caráter continuado, o que permitiria outros modos de relacionamento com a população. Esses e outros elementos de cunho macropolítico, como nomeia a autora, dificultariam o fazer psicológico nesse contexto. São “[...] mecanismos despotencializadores, que muitas vezes impedem modos de trabalhar mais ativos. Essa política, bem formulada nos documentos, encontra desafios e fragilidades na sua execução, o que dificulta o trabalho” (Romagnoli, 2016, p. 155). O Conselho Federal de Psicologia (2016) reconhece os limites para a atuação da/o psicóloga/o no CRAS, especialmente relacionados à falta de gestão democrática dos serviços, burocratização institucional do trabalho da/o psicóloga/o, além da precarização do trabalho e cenário contemporâneo de desconstitucionalização de direitos das/os trabalhadoras/es.

Entender como esses e outros desafios, tais como a falta de embasamento teórico-metodológico, condições estruturais inadequadas para o trabalho, vínculos precários de trabalho, pressões políticas e burocratização do trabalho (Costa & Alberto, 2017; Macedo & Dimenstein, 2012), circunscrevem as possibilidades de interações entre a/o psicóloga/o e usuáries/os no CRAS permite a problematização de em que medida são possíveis aberturas e resistências ao que se almeja para a atuação desse/a profissional nesse contexto. Grande parte dos estudos até o momento entrevistou profissionais sobre sua atuação no CRAS e sobre seu relacionamento com as/os usuáries/os (Macedo &

Dimenstein, 2009; Pereira & Guareschi, 2014; Pereira & Guareschi, 2016). Neste estudo, interessou acompanhar os momentos interacionais psicóloga/o-usuárias/os no dia a dia de um serviço de proteção social básica, percebendo as materialidades e sociabilidades que os atravessam, as relações de poder que os envolvem e os circunscritores macrossociais que os comprimem. Sendo assim, nosso objetivo nesta pesquisa foi o de compreender as práticas discursivas entre psicólogas/os e usuárias/os no cotidiano de um serviço de proteção social básica, CRAS, no SUAS brasileiro.

## Método

Na proposta construcionista social em pesquisa, assumida neste trabalho, entende-se o estudo das práticas discursivas como via de análise da produção de sentidos. Práticas discursivas é uma “[...] expressão utilizada para demarcar e distinguir o foco de interesse das pesquisas voltadas para o papel da linguagem na interação social” (Spink, Brigagão, Nascimento, & Cordeiro 2014, p. 327). Sentidos estão aqui sendo compreendidos como “[...] um empreendimento coletivo por meio do qual as pessoas, na dinâmica das relações sociais historicamente datadas e localizadas, constroem os termos a partir dos quais compreendem e se posicionam em situações cotidianas” (Spink et al., 2014, p. 329).

Neste estudo, busca-se entender, a partir das práticas discursivas do diário de campo, os diferentes sentidos sobre o relacionamento psicóloga/o-usuária/o nas interações cotidianas de um CRAS. Para tanto, utilizamos a proposta teórico-metodológica de Spink et al. (2014) para análise da temporalidade da produção de sentidos. Os discursos sociais que atravessam a construção de um determinado sentido são analisados no denominado Tempo Longo. Os repertórios interpretativos – conteúdos linguísticos que cada pessoa dispõe para narrar o mundo, dependentes de suas histórias de socialização – são analisados no Tempo Vivido. No Tempo Curto é possível analisar de que forma o microcosmos da conversa, levando em conta as posições sociais de cada pessoa, permite construções específicas de sentidos.

Na proposta construcionista social, a observação é ‘no’ cotidiano e não ‘do’ cotidiano, como apontam Cardona, Cordeiro e Brasilino (2014), entendendo observação participante como uma prática social, dialógica e reflexiva privilegiada para o estudo de cenários complexos, como um método não controlado, envolvendo a colaboração ativa da/o pesquisador/a na produção do material registrado. Observar é assim tomado como possibilidade de ‘convivência comprometida’ e o rigor científico desse método passa a se articular com a visibilidade que a/o pesquisador/a dá ao processo de produção de sentidos nessa convivência. Sistematização e controle dão lugar à fluidez e complexidade na produção dos registros que sejam úteis a partir de uma leitura crítica da situação estudada.

Durante seis meses, no segundo semestre de 2015, foram realizadas 20 visitas semanais, duração de uma manhã cada, a um CRAS em uma cidade no interior do Estado brasileiro de São Paulo para observação participante no cotidiano do trabalho da psicóloga nesse serviço. A equipe contava com cinco assistentes sociais, uma delas coordenadora do serviço, e uma psicóloga, todas concursadas, além de funcionários/as da recepção e limpeza. A psicóloga estava no serviço há cerca de um ano e tinha uma carga horária de trabalho de 20 horas semanais. As observações foram registradas em diário de campo. O serviço e a própria psicóloga estavam ainda negociando entendimentos sobre a função desse/a profissional no CRAS. Dificuldades administrativas significativas faziam com que a equipe tivesse que priorizar o atendimento da população para cadastro e atualização de cadastro dos/as usuários/as para recebimento de benefícios de repasse de verbas. O

tempo que restava estava voltado para demandas emergenciais e visitas domiciliares para famílias em situação de descumprimento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, principal benefício de repasse federal de verbas para as pessoas em necessidade. Segundo a psicóloga, o excesso de trabalho naquele momento impedia a realização de atividades grupais no serviço.

A pesquisa foi aprovada pela Secretaria de Assistência Social da cidade e pelo Comitê de Ética da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, CAE número 45244015.3;0000.5407. Os registros de observação foram autorizados pelas profissionais e pelas/os usuárias/os mediante assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os nomes reais dessas pessoas são omitidos nesse trabalho, assim como são omitidos maiores detalhes sobre o serviço estudado para a manutenção do anonimato das/os participantes.

A construção narrativa sobre o material analisado teve o uso de recortes de quatro fragmentos do diário de campo (aqui nomeados de 'Interações'), discutidos em articulação com a literatura da área. O recorte de análise teve por objetivo priorizar momentos interacionais nos quais pudessem ser visualizados maior riqueza interacional e diferentes jogos de posicionamento psicóloga-usuária/o, e diferentes sentidos sobre esse relacionamento. O uso da primeira pessoa do singular na apresentação dos resultados desta pesquisa refere-se à voz da pesquisadora, autora das anotações do diário de campo e também autora deste artigo.

## Resultados e discussão

A primeira interação selecionada refere-se ao atendimento de Liliana, ex-moradora de rua, usuária de drogas, com 40 anos e quatro filhos/a, a menor com quatro anos. A psicóloga foi chamada de Angélica.

### Interação 1 – “Eles não deixam eu me libertar”

“Nesse dia de ida ao CRAS, aconteceu o atendimento de uma usuária que Angélica me apontou como um dos casos mais desafiadores que ela acompanhava. Liliana não gostava de onde estava morando, pois os filhos ficavam em contato com ‘gente ruim’ [SIC]. Liliana iniciou a conversa falando que ia pegar todos os filhos e se mudar para (nome da cidade), pois lá tinha alguns familiares que não tinha contato há anos. Pareceu-me haver um choque de perspectivas quanto ao futuro de Liliana, pois Angélica havia recentemente participado de uma conferência de caso com profissionais da rede de assistência social da cidade sobre a família de Liliana na qual essas/es profissionais pensaram rumos diferentes sobre o que Liliana deveria fazer. Entendi que a principal questão envolvia o fato de os filhos de Liliana já terem sido abrigados e a questão de uma dívida de contas de água não paga por Liliana. Essa dívida estava na justiça. Na conferência, ficou decidido que Liliana poderia negociar a dívida e aos poucos ir pagando, sem precisar se mudar. Além disso, foi conversado sobre o bom vínculo de Liliana com os filhos e a tentativa dela se mostrar uma boa cuidadora. Segundo os/as profissionais, os filhos estavam com tanto medo de serem abrigados novamente que fingiam ir para escola e voltavam para casa ou ficavam na rua. Liliana contou que os vizinhos que a denunciaram eram mentirosos, que ela estava sem usar cocaína, mas que bebia. Vendo Liliana falar, achei ela bonita, inteligente e engraçada. Ela sabia que podia contar com os profissionais só até um determinado ponto, pois eles podiam decidir sobre novo abrigo de seus filhos. Ela falou com muita raiva da intervenção de uma das equipes de profissionais que cuidou da família dela, que estava seguindo todos os seus passos. Ela levou o filho que estava com dor na barriga na unidade de saúde e ficaram perguntando para as crianças se a mãe havia batido nelas. Angélica conduziu a conversa de uma forma que para mim parecia que estava indo contra a ida de Liliana para outra cidade e esclarecendo que em qualquer lugar essa dívida iria persegui-la, que lá ela não conseguiria trabalho com o nome sujo, e questionando como ela iria com as crianças sem nem saber se teria onde dormir. Ao mesmo tempo, Liliana falava de seu plano de ação, que para mim não parecia sem sentido. Liliana

ganhou uma casa, e ela estava pensando em alugar o imóvel ou vende-lo para ir para a outra cidade. Ela estava preocupada em continuar morando na comunidade onde estava pelos riscos que corria pelo envolvimento de um dos filhos mais velhos no crime e entendia que seus parentes na outra cidade poderiam proteger seus filhos caso acontecesse algo com ela. A conversa seguiu com Liliana e Angélica, cada uma defendendo o que entendiam que poderia ser o melhor a fazer. Ao término, Angélica combinou de se encontrar novamente com Liliana na semana seguinte. Após o atendimento, Angélica contou que tinha uma boa relação com Liliana e que Liliana era muito honesta sobre suas intenções, o que permitia uma conversa franca em termos de opiniões de ambas partes. Angélica me disse que não havia sentido que tinha ido contra a decisão de Liliana na conversa, mas estava considerando com ela todas as possibilidades, uma vez que Liliana tinha uma história pregressa de viver na rua com as crianças e de colocá-las em risco” (grifo autor).

Nos jogos de posicionamento dessa conversa, temos Liliana como alvo das intervenções profissionais e Angélica ocupando o lugar de especialista que decide sobre a vida do outro. As vozes das/os profissionais da rede socioassistencial são externalizadas na conversa por Angélica. Eu, pesquisadora, ocupo o lugar da *outsider*, da acadêmica que tem o privilégio de poder pensar alternativas para a interação, pois não vivo o cotidiano do CRAS como Angélica o vive e não sofro a influência das macropolíticas desse serviço tal como Romagnoli (2016) menciona. Desse lugar, olho para interação de Liliana e Angélica como uma disputa de entendimentos. O entendimento da situação por parte dos/as profissionais, cujas vozes são trazidas na conversa por Angélica, parece se calcar em alguns discursos sociais que marcam um entendimento identitário específico de Liliana. Os discursos científicos sobre pessoas que usam substâncias psicoativas remetem ao fato de serem pessoas que não têm o controle sobre esse uso. A própria noção de vício convida a olharmos com desconfiança para uma Liliana que ainda que não esteja usando cocaína, afirma utilizar outras drogas. Esses discursos convidam a duvidarmos da possibilidade de agência pessoal de Liliana na colocação em prática de seus planos, o que acaba ressaltando a necessidade de que outras pessoas ocupem o lugar de decisão por ela, no caso as/os profissionais.

Não apenas pelo histórico de uso de drogas, mas pela própria legitimação de um modo específico de se relacionar em nossa sociedade, espera-se da/o profissional a posição de especialista sobre o outro. Seu acesso a uma universidade, consagrada como *locus* de um melhor e mais acurado conhecimento sobre o mundo, acaba por autorizá-la/o a esse lugar de saber sobre outrem. Também por isso, por esse privilégio de olhar sobre as questões problema e decisão, Liliana não foi convidada para participar das conversas sobre sua vida na conferência de caso realizada pela rede. A possibilidade de os planos de ação serem uma produção conjunta, aspecto tão almejado pelas políticas do SUAS (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012), fica cerceada pelo discurso da autonomia em saúde mental e os sentidos do relacionamento profissional-usuária/o produzidos são de uma relação verticalizada, e de uma relação de um/a especialista sobre o outro. Guareschi, Lara e Adegas (2010) discutem, a partir da teoria foucaultiana, em que medida as instituições de assistência social, como tantas outras, funcionam, muitas vezes, em uma lógica de ‘governo’ das pessoas, transformando-as em ‘corpos inteligíveis’ pela leitura de seus comportamentos a partir de saberes produzidos pelas disciplinas científicas.

Outro sentido que está presente nessa interação é o do relacionamento psicóloga/o-usuária/o de persuasão, de tentativa de convencimento sobre modos de vida mais adequados. Aqui cabe a ressalva de que lidar com situações de vulnerabilidade pode requerer a oferta de modos de ação que podem ser relevantes para pessoas com pouco acesso a informações sobre direitos e possibilidades de ação. Todavia, essa oferta pode

ocorrer em um modelo conversacional no qual haja privilégio de escuta do/a usuário/a. Como Cardoso (2017, p. 67) menciona, aquilo que vai ser tomado como importante para a vida do/a usuário/a deve ser uma “[...] construção coletiva compartilhada pela conversação [...]” e a resolução de um conflito deve ser vista a partir da noção de responsabilidade compartilhada. Compreender mais sobre as razões que fizeram Liliana pensar em se mudar de cidade e entender seus sentidos de cuidado dos filhos poderiam ser elementos facilitadores da parceria nessa situação dilemática.

Silva e Carvalhaes (2016) reforçam a crítica a esse caráter disciplinar e normativo das instituições, mostrando o papel da noção de ‘verdade’ nesse contexto. A possibilidade da/o profissional se posicionar como especialista sobre o outro, no caso de Liliana, vem do questionamento da normalidade de suas condutas, do receio ético de não deixar que seus filhos corram reais perigos, da dúvida sobre a capacidade de Liliana de tomar decisões – a partir de um entendimento específico sobre o que são boas decisões e sobre o que é uma boa maternagem –, e da desconfiança sobre o que afirma na conversa. A partir desses elementos, que podem gerar grande insegurança na/o psicóloga/o, as teorias psicológicas podem oferecer sensação de porto seguro. Um caminho alternativo para o alcance dessa segurança é apontado pelas autoras supracitadas, do posicionamento do/a usuário/a como inserido no “[...] jogo discursivo enquanto construtor de verdades” (Silva & Carvalhaes, 2016, p. 252), em uma relação não hierárquica.

Na perspectiva construcionista social, dialogar é abrir espaço para a tensão própria das múltiplas verdades sobre o mundo, legitimadas em sua coerência não pela comparação entre si, mas pelas comunidades discursivas que as sustentam. Liliana e Angélica chegam nessa conversa partindo de histórias sociais distintas e ocupam lugares sociais na conversa que permitem jogos de poder específicos. Ficar atento a esses circunscritores abrindo maior espaço para a lógica da/o usuária/o nessa negociação de sentidos como alertam Ximenes et al. (2009) é uma aposta inclusive na construção da adesão dessas pessoas a práticas propostas pelo CRAS. Liliana não voltou para o atendimento agendado para semana seguinte.

#### Interação 2 – “Não faço terapia, gostaria, mas aqui não faz”

“Hoje a porta da sala de atendimento da psicóloga está aberta, pois ela está sozinha na casa e de longe cuida da porta de entrada da recepção. Dona Glória chega no serviço e aborda Angélica sobre sua vontade de ter acompanhamento psicoterápico, ao que Angélica responde: ‘Infelizmente não faço terapia, gostaria, mas aqui não faz’. Dona Glória: ‘A gente tem vontade de falar com alguém’. Angélica: ‘Tem a clínica da Psicologia da Universidade (nome da Universidade) que você pode ir. Se a senhora precisar vir aqui nas quintas-feiras estou aqui. Também tem a questão dos trabalhos manuais. A senhora gostaria de fazer?’. Dona Glória: ‘Gosto, mas estou com dor nas mãos. Uma dor tão grande, será que é dor de morte?’. Angélica pede para Dona Glória esperar um pouquinho que logo irá chamá-la para conversar. Na sala de espera eu e ela conversamos. Ela me conta que não tem médico no postinho há meses porque tem muito tiroteio lá e eles não querem trabalhar, mas ela está com uma dor enorme e quer fazer exames. Nossa conversa vai parar no passado de Dona Glória, e ela me conta sobre os bailes lá do sul, sua terra natal, dos ‘homens lindos de bombacha (vestimenta típica da região sul do país)’. Ela fala que lá não tinha depressão, que conhecia as pessoas e falava com muita gente que explicava para ela ‘coisas da vida’. Contou que com a mudança de cidade ‘saiu de um lugar para o outro e não fez amigos’. Falou que conhece outras senhoras que fazem viagens com grupos de idosos, mas que ela não tem dinheiro e não conhece ninguém desses grupos. Ela falou que no CRAS faltava alguém vir para ‘começar a fazer’ grupos. Eu perguntei se essa pessoa não poderia ser ela, se ela poderia convidar outras senhoras que também vieram de outras cidades, ou que estão sozinhas e organizarem um baile gaúcho. Ela ficou surpresa com a ideia, os olhos dela brilharam, ela arrumou o corpo na cadeira e começou a pensar como poderia fazer para começar isso. Angélica chamou Dona Glória e eu entrei na sala para acompanhar a conversa. Dona Glória falou da

falta de médico no postinho de saúde. A psicóloga falou que seria importante ela ir no Ministério Público denunciar isso. Dona Glória respondeu que não adiantava ir na TV nem em lugar nenhum sozinha. Afirmou que a moça do postinho falou para ela ir na assistência social (no CRAS) reclamar disso. Angélica respondeu: 'E a assistência vai fazer o que?'. Continuou: 'Agora vamos ver a carteirinha para você pegar o ônibus. Quanto gasta de energia por mês? Quanto é o gás? Quanto tempo dura o gás?'. Em meio às perguntas da psicóloga, Dona Glória falou: 'Estou tomando antidepressivo. Estou com depressão desde que parei de trabalhar. Quero voltar para casa (no Sul), mas meus filhos não querem'. Angélica não entrou nessa conversa. Terminou de preencher o formulário e a conversa terminou. Dona Glória foi embora e não a vi mais nas semanas que se seguiram" (grifo do autor).

O sentido do relacionamento psicólogo/a-usuário/a como não sendo espaço de realização de psicoterapia parece cercear a escuta da profissional às dificuldades emocionais vivenciadas por dona Glória. Angélica está em diálogo com as normativas do SUAS que afirmam que a/o psicóloga/o na proteção social básica não deve ter uma atuação clínica tradicional pelo risco de reduzir situações de desigualdade social a questões individuais, de se perder de vista o potencial de ações coletivas para enfrentamento do sofrimento derivado das vulnerabilidades vivenciadas pelas pessoas, pela intenção de que o trabalho tenha um caráter preventivo e pela recusa a um modelo de atenção voltado para uma lógica diagnóstica, psicopatologizante e curativa (Pereira & Guareschi, 2017).

Barros (2014) aponta como é grande a confusão gerada por essa questão de as/os psicólogas/os saberem que não devem realizar psicoterapia no CRAS, mas ao mesmo tempo, reconhecerem nessa prática aquilo que garante sua identidade profissional nesse serviço. No estudo de Barros (2014, p. 162), uma psicóloga mencionou: "[...] não tinha visto essa coisa da pobreza (na faculdade) [...]", outro afirmou: "[...] eu me sinto um bandeirante, um desbravador". Esses repertórios parecem fazer parte da afirmação de Angélica de que gostaria de oferecer psicoterapia, mas que 'infelizmente' não podia. Sua formação também foi voltada para atuação clínica com aprofundamento nas teorias psicanalíticas, abordagem que predominou na formação de grande parte das/os psicólogas/os que adentraram o CRAS nos primeiros anos de implementação desse serviço (Oliveira, Dantas, Solon, & Amorim, 2011).

O discurso da crítica à prática clínica no CRAS participa da dificuldade de se entender o papel da/o psicóloga/o nesse contexto. Sem outras perspectivas teórico-metodológicas para esse trabalho, o encaminhamento de dona Glória para psicoterapia fica sendo a única ação possível. Na conversa com dona Glória, minhas colocações partiram da valorização das estratégias grupais como forma de responder ao isolamento que ela apontava. Eu também estava dialogando com os discursos construcionistas sociais de posicionamento da/o usuária/o como especialista, como parceira/o na produção das práticas propostas pelo CRAS, pela valorização dos efeitos de se empoderar a/o usuária/o no lugar de co-coordenador/a dessas práticas. Uma dona Glória organizadora de grupos de idosos/as é bem diferente de uma dona Glória depressiva e com 'dores de morte'. Na perspectiva construcionista social, esse reposicionamento da/o usuária/o não é proposto de forma ingênua, sendo que são considerados os jogos de poder e de especialidades envolvidos nessa participação. Mas há o investimento em estratégias de adesão das pessoas aos serviços a partir da reconfiguração de seu lugar como corresponsável pelas decisões tomadas e sua colocação em prática.

Ximenes et al. (2009) apostam na/o psicóloga/o no CRAS como organizador de grupos e estratégias comunitárias, com seu foco de trabalho nos processos interacionais e seus aspectos socioculturais, e com seu espaço de atuação sendo os espaços de convivência comunitária. O foco nas redes interativas impediu um olhar reducionista e



psicologizante das pessoas e o sofrimento emocional é assim tomado em seus aspectos éticos e políticos. É a problematização das dificuldades enfrentadas pelas/os moradoras/es a partir de ações junto a elas/es, como enfatizam as autoras. Assim, a recomendação de que dona Glória buscasse o Ministério Público para individualizar a resposta à dificuldade e aumentar a descrença da população no controle social possível de ser realizado pelas/os usuárias/os.

Algumas ações sugeridas pelas autoras são a ampliação dos espaços e eventos públicos de encontro da população, a fim de promover maior socialização, projetos de desenvolvimento comunitário, construção de redes de apoio, fomento de trocas de experiências. Para tanto, a/o psicóloga/o deveria conhecer o território e seus recursos já existentes, ter conversas informais com a comunidade e propor suas práticas a partir do contexto. As autoras ressaltam compreenderem que a ação da/o psicóloga/o sozinha não modifica estruturas sociais, mas esse posicionamento favorece iniciativas na contramão das dificuldades enfrentadas.

### Interação 3 – “Tenho que ser honesta com você”

“Angélica chamou Talita para o atendimento que havia sido agendado anteriormente. O filho de Talita ficou na recepção com uma senhora que a acompanhava e Talita entrou na sala com um bebê no colo. Talita iniciou a conversa perguntando sobre o benefício do Bolsa Família dela que foi bloqueado sem razão. Angélica afirmou: ‘Tenho que ser honesta com você. Meu bebê ficou doente e eu fiquei afastada, voltei e ainda não entrei com o seu recurso (para desbloqueio do benefício)’. Talita começou a contar que estava muito preocupada com a situação financeira da família dela de ter que dar abrigo a senhora que estava na sala de espera e de seus filhos. Essa senhora, conhecida da sua Igreja, havia vindo de outra cidade fugindo do marido agressor e trouxe seus cinco filhos. E agora a família de Talita estava precisando sustentar a todos/as. Angélica respondeu que era importante Talita se preocupar primeiro com sua família: ‘Você não vai parar de dar comida para os seus. É ela que é responsável pela situação’. Talita continuou seu relato: ‘Amanhã minha filha vai operar a perna, colocar os pinos e depois tem a quimioterapia. Vou ficar 15 dias com ela no hospital. Como vai ser? As crianças dela estão cheias de piolhos, que até cai no chão’. Angélica: ‘Então, vocês não tem responsabilidade de cuidar de outra família. Você não pode trabalhar e eles ficarem sem fazer nada em casa. Tem gente que cata lixo para viver, faz qualquer coisa, nem gosto de falar isso, mas é verdade’. Talita perguntou: ‘Não posso pedir cesta básica Angélica?’, ao que Angélica respondeu: ‘Cesta no município não está tendo. O município não fez licitação para compra’” (grifo do autor).

Chama a atenção nessa interação o jogo de responsabilização presente na conversa. Talita queria saber da correção do erro no corte de seu benefício do Bolsa Família, e a partir da posição de profissional, Angélica era quem tinha o poder de agir com relação a esse erro. Porém, a partir da posição de mãe que teve que se afastar do trabalho para cuidar do filho doente, Angélica justificou não ter cumprido tal responsabilidade. Dificuldades pessoais serviram para justificar a impossibilidade de Angélica, mas não para justificar a impossibilidade da amiga de Talita de alimentar os próprios filhos.

O discurso moral de responsabilização individual pela situação de vulnerabilidade social foi acionado por Angélica que afirmou ser de responsabilidade da amiga e não de Talita lidar com a situação. Com o uso desse discurso, Talita teve sua iniciativa de acolhimento da família reprovada, enquanto Angélica não respondeu a seu lugar de profissional e o município também não cumpriu sua responsabilidade abrindo licitações de cestas básicas. O sentido para a relação psicóloga-usuária presente nesse trecho do diário foi o de espaço de desresponsabilização de Talita com relação ao acolhimento de pessoas fora de sua família. A ação de Talita pode ser lida como uma ação de solidariedade própria da vida comunitária, aspecto valorizado pelas políticas do SUAS.

O discurso da responsabilidade individual sobre a superação de situações de pobreza também foi acionado por Angélica com relação a afirmar que a amiga de Talita não deveria ficar em casa, mas procurar trabalho. Angélica chega a mencionar que “[...] não poderia estar falando [...]” isso, talvez por perceber o julgamento moral presente nessa fala. Trein et al. (2013, p. 59) chamam a atenção para como as políticas de assistência social atendem ao discurso liberal que deseja “[...] produzir sujeitos empresários de si, ou seja, que se auto-gerenciem”. A noção de autonomia derivada desse entendimento é criticada pelas autoras, pois embute a ideia de um “[...] sujeito produzindo sua própria satisfação” (p. 59), desresponsabilizando Estado e sociedade pelas desigualdades sociais. A amiga de Talita fica responsável por sua situação e a psicóloga, CRAS e prefeitura saem ilesos do jogo de responsabilidades.

#### Interação 4 – “Porque o que move uma pessoa é a educação”

“Cheguei pela manhã no serviço e estava uma moça com bebê no colo mais uma senhora, na recepção. Angélica estava conversando com uma usuária com a porta aberta, no diálogo que se segue: Angélica: ‘Você terminou o ensino médio? Você poderia ir atrás do PRONATEC (programa de profissionalização). Vai se informar’. Marita: ‘É, eu passei em 55<sup>o</sup>. lugar (não escutei onde). Tinha mais de 1000 pessoas’. Angélica: ‘Talvez você consiga uma profissão naquilo que você já fez antes, é melhor’ e acrescentou: ‘Porque o que move uma pessoa na vida é a educação. Você vai fazer direito e pode ser melhor por lidar com pessoas. Você tem acesso à internet? Porque tem um site que é o PCI concursos [...] Você pensa em concurso público? Curso técnico?’. A moça respondeu que esse não era um bom momento para tudo isso, pois estava com o filho pequeno. Angélica respondeu: ‘Você pensa quando ele tiver uns 5 anos. Mas hoje enquanto ele está na creche e você não estiver fazendo faxina, você pega para ler português, matemática’. Chama minha atenção a quantidade de orientações de Angélica para a moça e fico pensando se Angélica estava orientando a moça a fazer algo que ela mesma se cobrava e não conseguia, que era estudar, um desejo seu de se capacitar ao mesmo tempo em que cuidava de seu filho pequeno” (grifo do autor).

O sentido do relacionamento psicóloga-usuária nessa interação é o de espaço de orientações. A oferta das orientações é recusada por Marita, que estava focada em seu papel de cuidadora do filho. A lógica da orientação, nesse cenário relacional, burocratiza a conversa e impede a escuta das necessidades da usuária. Além de correr o risco de ser uma ação de regulamentação e controle da vida da/o usuária/o, impondo modos de vida hegemônicos, como alertam Santos, Heckert e Carvalho (2017).

O discurso da educação como um valor é legitimado socialmente e, profissionalizar-se pode ser um elemento de empoderamento dos/as usuárias/os no CRAS. Todavia, como alertam Trein et al. (2013, p. 56), esse discurso deve ser analisado a partir de seu uso a favor da lógica neoliberal que entende quem não trabalha como ‘improdutivo e necessitado’ e quem trabalha como “[...] sujeito produtivo, capacitado para mercado de trabalho [...]”, impedindo outras formas de se entender o sentido do trabalho na vida dessas pessoas.

O risco que se corre ao não se problematizar as práticas discursivas das/os psicólogas/os com usuárias/os em seu caráter construído social, histórica e culturalmente, é o de, como afirmam Silva e Carvalhaes (2016), pressupor que as pessoas atendidas têm a mesma visão de mundo das/os profissionais. Macedo e Dimenstein (2009) observaram em seu estudo a repetição do discurso de psicólogos/as de CRAS da necessidade de qualificação das/os usuárias/os, com indicações para realização de cursos profissionalizantes, sem um questionamento das reais condições do mercado de trabalho local. O relacionamento psicóloga-usuária estrito a um espaço de orientações dá pouca abertura para ações planejadas, articuladas com outras estratégias de fomento de engajamento comunitário, e com o posicionamento da/o usuária/o como produtor de respostas para as dificuldades vivenciadas.

## Considerações finais

Neste estudo, ao se focalizar as práticas discursivas psicóloga-usuárias a partir da observação no cotidiano do CRAS foi possível ver a disputa de entendimentos sobre planos de ação entre profissional e usuária/o, a influência de discursos de julgamento moral e responsabilização individual nesse processo, os efeitos do lugar da/o profissional como especialista, a dificuldade de se pensar estratégias com o foco grupal, coletivo e comunitário e os efeitos de um olhar psicologizante sobre a/o usuária/o.

Como Cordeiro (2018) aponta, ainda que a necessidade de formação das/os psicólogas/os para seu trabalho no CRAS seja tão endossada, faltam estudos que tenham como foco esse tema. Motta e Scarparo (2013) apostam em uma formação que incentive as/os psicólogas/os a criarem diariamente suas intervenções sensíveis à dinâmica do contexto e em interlocução inter e transdisciplinar. Silva e Ribeiro (2019) exploram a ação conjunta da equipe no CRAS como *locus* privilegiado para formação da/o psicóloga/o, valorizando a produção de conhecimento nos relacionamentos profissionais cotidianos.

Por fim, uma importante ressalva deve ser feita. O foco nesse microcosmos relacional se por um lado permite a análise de uma maior riqueza de sentidos e jogos de posições, por outro deixa de abordar os aspectos macrossociais que participam da produção desses sentidos. O risco maior, nesse foco, é o de culpabilizar a psicóloga por não atender aos ideais do relacionamento psicólogo/a-usuário/a de CRAS preconizados pelas normativas do SUAS e pelos teóricos da psicologia sem se levar em conta que, também ela, tem sua atuação atravessada pelo que Romagnoli (2016) nomeia macropolíticas, ou seja, demandas, organização e estrutura de trabalho aos quais a/o psicóloga/o deve responder.

A psicóloga neste estudo trabalhava em uma unidade descentralizada do CRAS, onde havia apenas duas profissionais pela manhã em três períodos da semana em um território de aproximadamente 500 famílias cadastradas em programas sociais. Dessa forma, esse estudo não quer simplificar um cenário complexo no qual a psicóloga se via ainda em processo de construção de sua prática, convivendo com dúvidas de sua própria equipe sobre qual era sua função no serviço, sobrecarregada por uma demanda que a secretaria de assistência social precisaria se responsabilizar de cadastramento das/os usuárias/os para recebimento de benefícios, vivendo as dificuldades da falta de formação em sua graduação para o trabalho nesse contexto de políticas públicas, sem capacitações programadas para qualificação de seu trabalho e sem a retaguarda institucional para lidar com situações emergenciais que chegavam para ela. A aposta aqui é a de provocar a reflexão sobre quais podem ser os modos possíveis de enfrentamentos desses desafios, que não se limitem à reprodução de modos de ação que mantenham as/os usuárias/os como alvo das intervenções de psicólogas/os no CRAS, mas que promovam a construção de parcerias dessas/es usuárias/os com as/os profissionais no enfrentamento desses desafios, que invistam nos recursos da própria comunidade para resposta aos desafios e para que mobilizem esses/as profissionais na busca da politização e coletivização de suas demandas de trabalho.

## Referências

Andrade, A. G. S., & Morais, N. A. (2017). Avaliação do atendimento recebido no CRAS por famílias usuárias. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(2), 378-392. doi:10.1590/1982-3703001412016

- Barros, J. P. P. (2014). Psicologia e políticas sociais. *ECOS: Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 4(1), 156-170. Recuperado de: <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/1264>
- Cardona, M. G., Cordeiro, R. M., & Brasilino, J. (2014). Observação no cotidiano: um modo de fazer pesquisa em psicologia social. In M. J. Spink, J. I. M. Brigagão, V. L. V. Nascimento & M. P. Cordeiro (Orgs.), *A produção de informação na pesquisa social: Compartilhando ferramentas* (p. 123-148). Rio de Janeiro, RJ: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais. Recuperado de: <http://www.crpms.org.br/admin/arquivos/files/1413989255.pdf>
- Cardoso, D. T. (2017). Construcionismo social: em direção à assistência social. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 58, 60-73. Recuperado de: <https://www.revistanps.com.br/nps/article/view/294/280>
- Cordeiro, M. P. (2018). A psicologia no SUAS: uma revisão de literatura. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 70(3), 166-183. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-52672018000300012&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672018000300012&lng=pt&tlng=pt)
- 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)*. Brasília, DF.
- 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. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ppp/v12n1/14.pdf>
- Guareschi, N. M. F., Lara, L., & Adegas, M. A. (2010). Políticas públicas entre o sujeito de direitos e o homo oeconomicus. *Psico*, 41(3), 332-339. Recuperado de: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/8163/5854>
- Macedo, J. P., & Dimenstein, M. (2009). Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem-estar social. *Psicologia & Sociedade*, 21(3), 293-300. doi: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. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v30n1/v30n1a15.pdf>
- Macêdo, O. J., Pessoa, M. C. B., & Alberto, M. F. P. (2015a). Atuação dos profissionais de psicologia junto à infância e à adolescência nas políticas públicas de assistência social. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(3), 916-931. doi:10.1590/1982-3703000922014
- Macêdo, O. J. V., Alberto, M. F. P., Santos, D. P., Souza, G. P., & Oliveira, V. S. (2015b). Ações do profissional de psicologia no Centro de Referência da Assistência Social. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(3), 809-823. doi:10.1590/1982-3703001632013

- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2012). *Orientações técnicas sobre o PAIF: Vol. 1. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais*. Brasília, DF.
- Motta, R. F., & Scarparo, H. B. K. (2013). A psicologia na assistência social: transitar, travessia. *Psicologia & Sociedade*, 25(1), 23-239. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822013000100025>
- Oliveira, I. F., Dantas, C. M. B., Solon, A. F. A. C., & Amorim, K. M. O. (2011). A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. *Psicologia & Sociedade*, 23(spe), 140-149. doi:10.1590/S0102-71822011000400017
- Oliveira, C. M. C., & Heckert, A. L. C. (2013). Os centros de referência de assistência social e as artes de governar. *Fractal: Revista de Psicologia*, 25(1), 145-60. doi:10.1590/S1984-02922013000100010
- Pereira, V. T., & Guareschi, P. A. (2014). Representações sociais da psicologia sobre os usuários do CRAS: culpabilização dos sujeitos em situação de vulnerabilidade social. *Diálogo*, 26, 9-24. doi:10.18316/1626
- 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. doi:10.1590/1984-0292/1153
- Pereira, V. T., & Guareschi, P. A. (2017). A psicologia no CRAS: um estudo de representações sociais. *Psicologia & Sociedade*, 29, e119584. doi:10.1590/1807-0310/2017v29i119584
- Romagnoli, R. C. (2016). Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. *Psicologia & Sociedade*, 28(1), 151-161. doi:10.1590/1807-03102015v28n1p151
- Santos, K. L., Heckert, A. L. C., & Carvalho, S. V. (2017). Família e mulher como instrumentos de governo na assistência social. *Psicologia & Sociedade*, 29, e158080. Epub July 10, 2017. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2017v29i158080>
- Senra, C. M. G., & Guzzo, R. S. L. (2012). Assistência social e psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. *Psicologia & Sociedade*, 24(2), 293-299. doi:10.1590/S0102-71822012000200006
- Silva, N. S., & Ribeiro, M. A. T. (2019). E por que não cair de paraquedas? A ação conjunta nos CRAS. In B. Medrado & M. M. Teti (Orgs.), *Problemas, controvérsias e desafios atuais em psicologia social* (p. 152-176). Porto Alegre, RS: Abrapso.
- Silva, R. B., & Carvalhaes, F. F. (2016). Psicologia e políticas públicas: Impasses e reinvenções. *Psicologia & Sociedade*, 28(2), 247-256. doi:10.1590/1807-03102016v28n2p247
- Spink, M. J., Brigagão, J. I. M., Nascimento, V. L. V., & Cordeiro, M. P. (Orgs.). (2014). *A produção de informação na pesquisa social: compartilhando ferramentas*. Rio de Janeiro, RJ: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais. Recuperado de: <http://www.crpms.org.br/admin/arquivos/files/1413989255.pdf>

- Teixeira, S. M. (2010). Trabalho interdisciplinar nos CRAS: um novo enfoque e trato à pobreza? *Textos & Contextos*, 9(2), 286-297. Recuperado de: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/7032/5781>
- Trein, A. L., Tittoni, J., & Prudente, J. (2013). O trabalho como potencializador da vida nas práticas da assistência social. *Psico*, 44(1), 55-63. Recuperado de: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/10273>
- Ximenes, V. M., Paula, L. R. C., & Barros, J. P. P. (2009). Psicologia comunitária e política de assistência social: diálogos sobre atuações em comunidades. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 29(4), 686-699. doi:10.1590/S1414-98932009000400004

*Recebido em 25/09/2018*

*Aceito em 05/06/2020*

---

*Laura Vilela e Souza*: Docente do Departamento de Psicologia da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP.