

## **DESAFIOS ENFRENTADOS POR PSICÓLOGOS EM CENTROS DE REFERENCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DURANTE A PANDEMIA**

### **CHALLENGES FACED BY PSYCHOLOGISTS IN SOCIAL ASSISTANCE**

### **REFERENCES CENTERS DURING THE PANDEMIC**

Caio Fernandes Moreira Vieira<sup>1</sup>

Fernanda de Paula Carvalho<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

O período pandêmico representou uma fase de muitas mudanças no cotidiano de todo e no trabalho do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) não foi diferente. O distanciamento social trouxe desafios para a execução do serviço do psicólogo sem precedentes. Dentro de cenário, surgiu a questão norteadora deste trabalho: quais desafios o psicólogo dentro do CRAS de cidades interioranas de Minas Gerais encontrou para realizar seu trabalho durante o período de pandemia? O estudo teve como objetivo geral demonstrar os desafios enfrentados pelo psicólogo dentro da assistência social, especificamente no CRAS de duas cidades interioranas de Minas Gerais em meio contexto pandêmico e os objetivos específicos foram organizados de forma a apresentar a construção da Assistência Social no Brasil, descrever as funções do CRAS, elucidar a função do psicólogo nesse contexto e apresentar os desafios enfrentados pelos profissionais dentro do CRAS durante a pandemia. A pesquisa teve caráter exploratório e qualitativo, utilizou de uma entrevista semiestruturada com quatro psicólogas ativas em CRAS de duas cidades de Minas Gerais. A análise de dados foi realizada conforme a análise de conteúdo. Os resultados confirmam que as mudanças trazidas pela pandemia dificultaram o trabalho do psicólogo à medida que as relações se distanciaram, tornando os atendimentos e serviços prestados um desafio constante. Ainda, pode-se observar a falta de preparo para lidar com a situação de aumento de vulnerabilidades e da demanda de atendimentos socioassistenciais, bem como o aumento de práticas assistencialistas, desvirtuando a finalidade do CRAS.

**Descritores:** Psicologia. Assistência Social. Isolamento Social. Covid-19. CRAS.

#### **Abstract**

The pandemic period represented a phase of many changes in everyone's daily life and the work of the Social Assistance Reference Center (CRAS) was no different. Social distancing has brought unprecedented challenges to the execution of the psychologist's service. Inside this scenario, it was raised the guiding question of this work: what challenges did the psychologist within the CRAS of interior cities of Minas Gerais founded in carrying out his work during the pandemic period? The study had as general objective to demonstrate the challenges faced by the psychologist within social assistance, specifically in the CRAS of two interior cities of Minas Gerais in a pandemic context and the specific objectives were organized in order to present the construction of Social Assistance in Brazil, describe the functions of CRAS, elucidate the role of the psychologist in this context and present the challenges faced by professionals within CRAS during the pandemic. The research had an exploratory and qualitative character, it was used a semi-structured interview with four psychologists active in CRAS from two cities in Minas Gerais. Data analysis was performed according to content analysis. The results confirm that the changes brought about by the pandemic made the psychologist's work difficult as relationships became distant, making the calls and services provided a constant challenge. Still, it is possible to observe the lack of preparation to deal with the situation of growth in vulnerabilities and the demand for social assistance care, as well as the rising in assistentialist practices, distorting the purpose of CRAS.

**Keywords:** Psychology. Social assistance. Social isolation. Covid-19. CRAS

<sup>1</sup>Discente do curso de psicologia, da Faculdade Ciências da Vida. *E-mail:* caiofernandes9774@gmail.com

<sup>2</sup>Graduada em Psicologia/PucMinas, especialista em Políticas Públicas, mestre em Psicologia Social/UFGM e doutoranda em Psicologia/PucMinas. *Email:* nanda\_depaula@yahoo.com.br

A pandemia de COVID-19 trouxe consigo diversas mudanças nas relações interpessoais, ao mesmo tempo em que houve, por consequência de tais transformações, a ampliação e surgimento de novas dificuldades no cenário de proteção social brasileiro (BARTHOLO *et al.*, 2020). Silva e Filho (2020) trazem que os principais afetados pela pandemia foram os indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Neste contexto, os profissionais da Assistência Social se viram na necessidade de acompanhar tais mudanças e pensarem movimentações que possibilitariam a oferta dos serviços preservando sua qualidade e segurança dos colaboradores e usuários (RIBEIRO; ZEFERINO, 2021). Para Alves (2020), tal ponto se caracterizou como um desafio, dado as condições de segregação social no Brasil, que diante desse cenário, poderiam ser potencializadas.

Evidenciar os desafios enfrentados pelo profissional de Psicologia no CRAS de cidades do interior de Minas Gerais durante o período de pandemia se justifica e se mostra importante ao passo em que possibilita uma visão panorâmica da construção do fazer psicológico em meio às adversidades trazidas e/ou potencializadas pela COVID-19, permitindo assim, a reflexão acerca de qual “psicologia” está sendo edificada dia após dia, dada as circunstâncias impostas pelo distanciamento social exigido devido a pandemia. Reiterando seu valor, o trabalho traz em seu desenvolvimento, a descrição acerca da função da psicologia na Assistência Social, especificamente no CRAS, algo que é consideravelmente desconhecido, não só pela população leiga em geral, mas também pelos estudantes de psicologia que, por conseguinte, da construção sócio histórica elitista, são submetidos aos ensinamentos de uma psicologia majoritariamente clínica, negligenciando outras formas do fazer profissional. Além de possibilitar singelas contribuições para futuras pesquisas acerca do tema.

Este artigo relaciona psicologia e assistência social em período de pandemia, trazendo a seguinte questão norteadora: “quais desafios o psicólogo dentro do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de duas cidades interioranas de Minas Gerais encontraram para realizar seu trabalho durante o período de pandemia?”. O estudo partiu do pressuposto de que o distanciamento/isolamento social exigido pelas circunstâncias sanitárias foi um fator prejudicial para as leituras de contexto e prevenção a violação de direitos, além dos métodos virtuais de convívio como agravante da segregação social.

Tem como objetivo geral demonstrar os desafios enfrentados pelo psicólogo dentro da assistência social, especificamente no CRAS de duas cidades do interior de Minas Gerais em

meio ao contexto pandêmico. Os objetivos específicos buscaram apresentar a construção da Assistência Social no Brasil, descrever as funções do CRAS, elucidar a função do psicólogo no CRAS e apresentar os desafios enfrentados por psicólogos dentro do CRAS durante a pandemia.

A pesquisa se classifica como uma pesquisa de campo de caráter exploratório e qualitativo, que utilizou de uma entrevista semiestruturada com 4 psicólogas de duas cidades mineiras. Os dados coletados foram analisados de acordo com a análise de conteúdo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 A CONSTRUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

De acordo com Cunha (2017), a Constituição da Assistência de Seguridade ocorreu no Brasil no ano de 1998. Em 1993 foi regulamentada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e em 2004 veio a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), onde nasceu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A LOAS contribui para ampliação da cidadania, faz valer os direitos e acesso aos serviços socioassistenciais e coordena ações de assistência social no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome. Já a PNAS é um documento normatizador das ações da Assistência Social que traz garantia de segurança aos cidadãos que se encontram em vulnerabilidade social através do SUAS (BRASIL, 2005). Sendo assim, a Assistência Social é uma política pública voltada para os direitos de todos cidadãos que dela necessitem, assegurando sua proteção social por meio de programas, benefícios e projetos.

De acordo com Brasil (2013), o objetivo da Assistência Social é assegurar proteção à família, à comunidade e aos indivíduos no combate de suas necessidades, por meio dos seus projetos, programas e benefícios. Para articular suas ações e tornar possível a realização de suas diretrizes, a Assistência Social se organiza em dois grandes grupos: proteção social básica e proteção social especial, porém, esse trabalho se atenta especialmente para proteção básica, que se materializa no CRAS.

### **2.2 O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL**

O serviço de proteção social básica tem como função a ação de prevenção contra vulnerabilidades através de promoções de serviços, benefícios e projetos/programas. Simboliza

a porta de entrada para a assistência social e sua materialização é o CRAS. Acerca desse equipamento funcional do SUAS, Abegg e Mix (2021) dizem que tal entidade pública se caracteriza como referência para que seja possível o alcance da população a todos os serviços oferecidos pela Assistência Social dentro do princípio da territorialização. No CRAS, os serviços oferecidos possuem um viés preventivo, proativo e protetivo e são realizados dentro da própria unidade. De acordo com Brasil (2018), os principais serviços do CRAS são o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

O PAIF tem como função a realização de um trabalho social direcionado às famílias e possui caráter continuado, com o objetivo de fortalecer o caráter protetivo da família, prevenir a ruptura de seus vínculos afetivos tendo como eixo norteador a matricialidade sociofamiliar, promover o acesso e o gozo de seus direitos e assim contribuir para sua qualidade de vida. Já o SCFV tem como base de ação a reafirmação de direitos e na valorização e desenvolvimento das potencialidades dos usuários, visto o alcance de alternativas emancipatórias para fazer frente às vulnerabilidades sociais. Os grupos usuários do SCFV são divididos por faixa etária, considerando as especificidades do ciclo de vida (BRASIL, 2018a).

Além dos serviços oferecidos é através do CRAS que são disponibilizados os benefícios sociais como o bolsa família, que busca combater a pobreza através de uma complementação da renda, o benefício de prestação continuada (BPC), que confere ao idoso acima de 65 anos e a pessoa com deficiência com vicissitudes a longo prazo, que comprove não ter meios de conseguir o seu próprio sustento e nem tê-lo dado por sua família, 1 (um) salário mínimo mensal e outros benefícios eventuais (BRASIL, 2009).

Os benefícios eventuais são oferecidos aos cidadãos que não possuem condições próprias de enfrentar situações adversas ou que dificultam a situação do cidadão e sua família. O benefício é oferecido nas situações de nascimento, provendo as necessidades do recém-nascido, ou auxiliando a mãe em casos nos quais o bebê venha a óbito antes ou após o nascimento. Nas situações de morte, em casos nos quais a família não tem como arcar com as necessidades após um óbito familiar. E em casos de vulnerabilidade temporária, benefício voltado para o enfrentamento de situações de riscos, danos e perdas à integridade da pessoa e/ou sua família e outras situações sociais que signifiquem risco social (BRASIL, 2018b).

Ainda, o CRAS promove projetos voltados para a inclusão, geração de renda e enfrentamento da pobreza, pois a partir do conhecimento do território em que se encontra o equipamento, faz-se possível a construção deliberada de estratégias para enfrentamento das

vulnerabilidades locais. Assim, o CRAS pode promover cursos e/ou oficinas com o intuito de tornar possível a geração de renda para seus participantes e ainda a inclusão dos assistidos no mercado de trabalho através do emprego formal, uma vez que exista conexão com empresas para que isso ocorra (BRASIL, 2009).

### 2.3 O TRABALHO DO PSICÓLOGO NO CRAS E OS DESAFIOS DO CENÁRIO PANDÊMICO

De acordo com Litenski e Souza (2017), a partir do SUAS é que se oficializa o ingresso do psicólogo na Assistência Social como um dos integrantes que devem constituir as equipes do CRAS. Desse modo, com o desenvolvimento do SUAS em todo país aumenta-se consideravelmente o número de psicólogos no contexto da Assistência Social. Porém, Cordeiro e Curado (2017) trazem que não basta simplesmente adentrar neste campo, mas acima disso, faz-se necessário atualização constante para se realizar intervenções com olhares críticos sobre a realidade social e política.

Diante disso, para que haja um comprometimento social, faz-se necessário não apenas desagregar práticas e modelos teóricos de outros cenários de atuação do psicólogo para contextos sociais e comunitários Cordeiro e Curado (2017), mas sim, segundo o CREPOP (2007) deve-se agir de uma forma territorial, o que exige ações mais integradas e articuladas que favoreçam condições comunicacional e a capacidade de assistências dos serviços em união com outros instrumentos urbanos e sociais da comunidade.

Desse modo, de acordo com Litenski e Souza (2017) o trabalho dos psicólogos no contexto da assistência social diz respeito a uma política que valoriza trabalhos de alcance territorial, que promovam ações de acompanhamento e proteção social voltadas a grupos ou indivíduos em estado de vulnerabilidade advinda de preconceito, exploração, violência, abandono familiar ou pobreza, também frente a condições de dependência química, desemprego prolongado, criminalidade ou indivíduos atingidos por desastres ou acidentes naturais.

Sobre a atuação do psicólogo no CRAS, Ferreira *et al.* (2019) trazem que o psicólogo deve potencializar a relevância da subjetividade e da intersubjetividade no contexto social, tantas vezes, reduzidas nas populações de baixa renda devido às urgências produzidas pela privação das necessidades básicas. Portanto, é fundamental atender às emergências, mas, sem deixar de considerar os aspectos subjetivos desses indivíduos, de modo que se desenvolvam intervenções que deem voz a essas dimensões.

De acordo com CREPOP (2007), o psicólogo do CRAS em seu fazer profissional deve proporcionar momentos de encontros entre as pessoas, a fim que os objetivos comuns sejam apresentados e problematizados, com intuito de promover o estabelecimento de diálogos, de vínculos familiares e comunitários saudáveis, e da transformação social. Além disso, faz-se necessário contribuir com as pessoas, no seu campo de possibilidades, para fortalecer a autonomia e a busca por uma vida mais saudável e digna.

Em 2020, houve um aumento de demanda advinda da população mais vulnerável acerca de questões relacionadas a potencialização das fragilidades sociais por conseguinte da pandemia da COVID-19 (ANDREANI *et al.*, 2021). Para Ribeiro e Zeferino (2021), o cenário se apresentou desafiador, pois a limitação no contato com o público, adotado como medidas para evitar aglomerações, acarretou em uma redução de atendimentos presenciais e maior filtro acerca da necessidade de se fazer visitas domiciliares, o que representa maior dificuldade de contato com o público.

Transformações nas formas de se relacionar com o público usuário foram necessárias, a adesão de atendimentos e acompanhamentos remotos são exemplos dessas movimentações (SILVA; FILHO, 2020). Porém, tal modalidade de ação parte do pressuposto que o cidadão usuário possua ferramentas de comunicação para que a relação seja possível, mas de acordo com Alves (2020), uma considerável parte da população em situação vulnerável não tem posse de tais equipamentos, ou em outros cenários são ferramentas compartilhadas, o que dificulta a garantia de conexão, potencializando a segregação onde deveria se incluir.

Diante desse ponto, ter uma assistência social constituída de profissionais preparados pra enfrentar as adversidades é fundamental para o bom funcionamento do equipamento em momentos de crise, garantindo ao máximo a possibilidade de se avaliar os direitos dos cidadãos (RIBEIRO; ZEFERINO, 2021).

### **3 METODOLOGIA**

Esta pesquisa se classifica como uma pesquisa de campo exploratória de caráter qualitativo, e buscou identificar os desafios enfrentados por psicólogos no CRAS durante a pandemia do COVID-19. Para Gil (2002), esse tipo de pesquisa traz maior proximidade, contato com o problema em questão, de modo a elucidá-lo e promover confirmação de hipóteses. Inicialmente, foi realizado o levantamento de estudos para a base teórica deste trabalho, esta

etapa é importante, uma vez que auxilia na construção novos conhecimentos sobre determinado assunto e contribuição futuros estudos (GIL, 2002).

Para a coleta de dados, foi utilizada como ferramenta a entrevista semiestruturada, que ainda de acordo com Gil (2002), mantém a espontaneidade do contexto, no mesmo momento em que se preserva o objetivo da pesquisa. Alicerçada pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), ela foi realizada presencialmente com quatro profissionais de psicologia e buscou levantar dados em torno das dificuldades enfrentadas pelos psicólogos inseridos no CRAS em período de pandemia. Como critério de inclusão, os entrevistados deveriam ter atuado no CRAS durante o período da pandemia.

Foi utilizado análise de conteúdo de acordo com Bardin (2011), para a análise de dados, ou seja, observando criteriosamente os dados obtidos e organizando-os por prioridade tendo em vista a coerência com a questão norteadora do trabalho. As categorias encontradas foram “O distanciamento social como agravante das vulnerabilidades sociais”, “Práticas assistencialistas e clientelistas como dificuldades apresentadas na área de trabalho” e “Preparo do profissional da psicologia para atuação no viés social”.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Foram entrevistadas quatro psicólogas ativas em CRAS duas cidades do interior de Minas Gerais, sendo uma psicóloga da cidade de Cachoeira da Prata e 3 da cidade de Sete Lagoas. A idades das entrevistadas variou entre 24 a 50 anos e seu tempo de atuação entre 2 a 12 anos, ou seja, atuaram durante o tempo da pandemia. Os nomes das entrevistadas foram substituídos por nomes fictícios, de modo a preservar a identidade das mesmas.

**Quadro 1:** perfil dos participantes da pesquisa

Nome Fictício	Idade	Sexo	Cidade de Trabalho	Tempo de Atuação
Laura	24 anos	Fem.	Cachoeira da Prata	2 anos
Isadora	27 anos	Fem.	Sete Lagoas	3 anos
Rogéria	34 anos	Fem.	Sete Lagoas	4 anos
Renata	50 anos	Fem.	Sete Lagoas	12 anos

**Fonte:** dados da pesquisa

#### 4.1 O DISTANCIAMENTO SOCIAL COMO AGRAVANTE DAS VULNERABILIDADES SOCIAIS

Durante o período pandêmico, nem todas as pessoas tinham teto para se refugiarem, as funções exercidas pela classe trabalhadora, na maioria das vezes, não possibilitam *home office*, solução encontrada para continuar o trabalho durante o isolamento social, o que acarretou demissões em massa e os índices de violência doméstica se elevaram (ACADEMIA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS, 2020). As medidas sanitárias de confinamento como fator de piora das vulnerabilidades sociais foi um ponto bastante frisado em todas as entrevistas, como também, as dificuldades trazidas pela falta de contato presencial para visitas domiciliares e afins.

De acordo com as entrevistadas, sem um contato próximo com o público do CRAS, a qualidade da leitura socioassistencial foi prejudicada. Os atendimentos por telefone limitavam o relacionamento com o usuário, assim como os serviços de convivência que aconteciam de modo remoto, ao mesmo tempo em que os profissionais tinham que lidar com uma alta de demandas. Ao se ter mais famílias desempregadas, a demanda do serviço das entrevistadas aumentou expressivamente, muitas pessoas perderam sua fonte de renda e se viram compelidas a se voltarem aos benefícios ofertados pelo CRAS, além da alta de demandas sobre violência doméstica. Sobre as reverberações desse dado no trabalho dentro do CRAS, as entrevistadas trouxeram:

“Houve aumento de demanda de cadastramento no programa “Auxílio Brasil” e benefícios eventuais como cestas básicas, acho que pelo alto índice de desemprego que veio, né, junto com a pandemia.” (Laura)

“Eu percebi um aumento muito grande, principalmente no início, em solicitação de cesta básica, foi uma situação muito caótica de desemprego.” (Isadora)

“Teve, né, um aumento de todas as demandas, recebi mais casos de violência doméstica, insegurança alimentar, não teve jeito, houve um alto número de pedido por benefícios eventuais.” (Renata)

Por consequência do aumento e destaque das vulnerabilidades sociais, o trabalho voltado ao público alvo do equipamento se mostrou mais urgente, porém, para isso acontecer, algumas medidas alternativas, como o uso das TIC's, tiveram que ser executadas para garantir a continuidade do trabalho, apesar da medida de isolamento social (TORRES; LIMA; BRENDA, 2020). Estabelecer as Tecnologias da Informação (TIC's) como meio de execução do seu trabalho, se mostrou outra questão desafiadora, pois, o público usuário do CRAS trata-se de



uma população vulnerável que, em sua maioria, não possui pleno acesso às tecnologias, trazendo considerável número de desassistidos.

“Dentro do nosso público não é todo mundo que tem acesso à internet, isso dificulta a comunicação com os usuários” (Isadora)

“Em outros ambientes de trabalho (o atendimento remoto) se apresentou como solução clara para o isolamento social, mas no CRAS, por se tratar de uma população vulnerável, se apresentou como empecilho para execução do trabalho pelo baixo acesso do público usuário” (Rogéria)

“De fato houve certo distanciamento com os usuários por causa do não acesso as TIC’s, estamos falando de um público vulnerável de todos os aspectos” (Renata)

Sobre este resultado, Alves (2020) diz que, o uso de TIC’s na execução do trabalho com o público vulnerável, pressupõe a posse de tais tecnologias por parte dos usuários. Porém, na prática isso não ocorre, causando distanciamento de algumas famílias do serviço. Sendo assim, além do aumento das vulnerabilidades sociais às quais os usuários do CRAS estavam expostos, houve uma diminuição qualitativa e quantitativa do trabalho realizado pelos profissionais do equipamento, porém, ainda sim foi uma alternativa que possibilitou a execução do trabalho, conforme pode ser observado nas falas:

“Foi um modo de alcançar as famílias na medida do possível, conseguimos executar nosso trabalho apesar das limitações.” (Renata)

“Foi importante para manter a segurança sanitária e continuarmos a executar nossa função, segurança para nós profissionais, né, e para eles como usuários.” (Laura)

“Mas não podemos esquecer dos atendimentos feitos com sucesso, dentro das possibilidades, entregamos um bom trabalho, não tá fácil pra ninguém.” (Rogéria)

Apesar de não alcançar a todos, o trabalho remoto possibilitou a execução do trabalho de maneira segura para a equipe e para os usuários. Na tentativa de manter a mesma qualidade presente na modalidade presencial, a assistência social mostrou sua importância num período tão conturbado e inesperado como esse (SILVA; FREITAS; LIMA, 2021)

#### 4.2 PRÁTICAS ASSISTENCIALISTAS E CLIENTELISTAS COMO DIFICULDADES APRESENTADAS NA ÁREA DE TRABALHO

A iminência de práticas assistencialistas e clientelistas também foi algo destacado nas entrevistas. Assistencialismo diz da dependência criada pelo mecanismo de funcionamento da

máquina pública influenciando no social, de modo a não possibilitar a saída do contexto vulnerável por parte dos usuários e clientelismo é a manutenção do assistencialismo por meio de troca de favores e interesses, ambos distanciando a prática da assistência social da garantia de direitos e curvando-se a uma lógica de benesses limitantes (MONNERAT, GAMA, ALMEIDA, 2021). Acerca disso, algumas entrevistadas disseram que notaram maior presença de práticas assistencialistas e clientelistas durante a pandemia, a avaliação criteriosa que a liberação ou não dos benefícios eventuais requer, ficou mais ausente frente ao contexto vivenciado, fazendo algo que é direito se transformar em doação ou favor.

“Uma dificuldade foi o aumento do assistencialismo, eu via algumas práticas aqui que não tinham a ver com nossa proposta de trabalho, sabe? Aqui não é mera doação de cestas, é garantia de direitos!” (Rogéria)

“É desafiador tentar traçar formas de saída da situação problema, e às vezes os próprios técnicos fazem a manutenção desse contexto” (Renata)

“Parece que o período engessou muitos profissionais, aqui mesmo tava numa situação de clientela quase, temos critérios e princípios de trabalho, não podemos render a uma ideia de favor, são direitos!” (Laura)

Sobre a problemática do assistencialismo e clientelismo, Monnerat, Gama e Almeida (2021) assinalam que a desproteção causada por essas práticas contrárias à proposta da assistência social, reproduz e mantém o *status quo* no que se refere a emancipação e ascensão de classes por parte da população usuária, demonstrando um viés político e econômico, mas não social. Ainda, Potrich (2021) diz que além de promover a manutenção das vulnerabilidades, as práticas assistencialistas e clientelistas tem como consequência a desresponsabilização do estado em garantir direitos, fazendo o viés social se transformar em favor.

De acordo com as entrevistadas, o aumento de práticas engessadas foi relacionado pelas entrevistadas, à sobrecarga de solicitações de benefícios eventuais advinda da alta de desemprego, que saturou os profissionais e propiciou ambiente para um trabalho mais automatizado. O público usuário, em sua maioria, não entendia a importância da avaliação criteriosa que um atendimento socioassistencial demanda, queriam apenas ter a cesta em mãos e a explicação de como funciona os processos de liberação não eram efetivos na tentativa de melhor lidar com as pessoas, fazendo-se um processo cansativo para todos.

“Foi muita gente pedindo cesta, principalmente no início, eu percebi isso como fator pro trabalho se limitar a somente liberação de cestas, é triste, mas aconteceu.” (Rogéria)

“As pessoas de fato estavam precisando mais, a gente tava recebendo muitas ligações solicitando benefício eventual, as pessoas não entendem que temos critérios a seguir, não é simplesmente dar a cesta.” (Renata)

“Não é fácil avaliar, esse aumento de demanda repentina dificultou muito, é cansativo e as pessoas não entendem que é um direito e tem critérios, tem pessoas que precisam mais e outras menos, mas com tanta gente, talvez muitos aqui aderiram a automatização.” (Isadora)

“Os usuários sempre buscam benefícios eventuais, mas com a pandemia isso aumentou muito, nós ficamos saturadas por um bom tempo, percebi que essa sobrecarga mudou a forma de trabalho de muitas pessoas aqui.” (Laura)

De fato, houve uma alta de desemprego, de acordo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a partir da Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) em 2021, houve um alcance 14,7% de desocupados no período a pandemia, a maior marca da história, o que refletiu em mais pessoas em situação de vulnerabilidade social, levando-as ao benefício eventual (ROSA; PESSOA; CLEMENTE, 2021)

#### 4.3 PREPARO DO PROFISSIONAL DA PSICOLOGIA PARA ATUAÇÃO NO VIÉS SOCIAL

O CRAS representa a porta de entrada da Assistência Social e sua função é promover a garantia de direitos e prevenção contra a violação desses, no leque de funções executadas pelo psicólogo nessa área de trabalho, estão incluídos: ações socioeducativas, acompanhamento sociofamiliar, visita domiciliar, mapeamento de território e conexões intersetoriais (SOUZA, MEDEIROS; SILVA, 2021) Ao questionar as entrevistadas sobre o preparo acadêmico para trabalharem no contexto social, especificadamente na assistência social, todas trouxeram fragilidades em sua graduação. As entrevistadas apontaram que o contato oferecido foi muito vago e não suficiente para dizer do seu fazer profissional atual, atribuíram seus conhecimentos atuais à prática cotidiana de sua função na Assistência Social, como representado abaixo:

“Eu lembro de psicologia social, comunitária e políticas públicas, mas nada aprofundado e na verdade, tudo que sei e uso aqui veio da prática.” (Laura)

“Na verdade, na prática sempre é diferente, na faculdade nunca tive nada pra falar certinho da Assistência Social e o psicólogo.” (Isadora)

“Eu já me formei a uns bons anos, eu vi o nascimento da Assistência Social aqui, então na minha formação foi sempre voltada pra clínica tradicional.” (Renata)

“Eu sei que na faculdade tudo é muito geral, mas o enfoque na clínica é notável, não tive muitas coisas que foram importância pra minha prática no social.” (Rogéria)

Estes resultados vão de encontro ao que dizem Kasprovicz e Lima (2018) a formação em psicologia no Brasil sempre foi voltada a clínica, resquício de uma construção individualista e elitista, porém, esse tipo de ensino não é coerente com o cenário social brasileiro. Menz e Camargo (2018) trazem a importância do contato com a linha social dentro da formação acadêmica, para que o futuro profissional adentre esse campo de atuação com bases teóricas que possibilitem um preparo para enfrentamento de adversidades inerentes a área e ofereça um trabalho mais coerente com a proposta vigente.

Ao serem questionadas sobre capacitações disponibilizadas durante o período de pandemia para a prática profissional, não foram apresentadas experiências relevantes, todas relataram a prática como fonte de aprendizado para agir e que as capacitações recebidas anteriormente se distanciavam muitas vezes da imprevisibilidade da ação.

“Teve algumas *lives* de CFP pra gente, mas depois de um tempo nem via mais, eles estavam tão perdidos quanto a gente.” (Isadora)

“Foi um período complicado, principalmente no começo, as atualizações de medidas sanitárias foram importantes, mas quanto o fazer profissional, deixaram a desejar.” (Laura)

“Não posso falar que não ajudou em nada, mas as minhas vivências ajudaram muito mais.” (Renata)

A capacitação tem como objetivo munir o profissional de recursos para ação, afim de trazer mais compatibilidade do seu fazer profissional para com seu cotidiano, além de serem fundamentais para o rompimento de uma prática engessada no assistencialismo e/ou clientelismo (FÉRRIZ *et. al*, 2021). Ainda sobre as capacitações, o Ministério da Cidadania (2021) traz que a oferta de capacitações e ações de formação contribuem para a construção de uma Assistência Social atualizada e de qualidade, porém estas afirmações não encontram respaldo nas experiências individuais das entrevistadas, ao demonstrarem que aprenderam na prática, sem devida preparação prévia, a lidar com seu trabalho, público e dificuldades existentes antes e durante a pandemia.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo buscou evidenciar as dificuldades enfrentadas por psicólogos dentro CRAS no período de pandemia, e é perceptível, a partir dos dados apresentados, que a forma de trabalho dos profissionais no CRAS mudou significativamente, trazendo fragilidades de

execução do trabalho pela falta de contato próximo, sobrecarga de buscas por benefícios eventuais decorrente a alta do desemprego, inseguranças quanto ao risco de contaminação e a iminência de práticas assistencialistas e clientelistas, representando impasses para a garantia de direitos e prevenção contra violação, o que confirma as hipóteses construídas antes do estudo.

As dificuldades encontradas durante a pesquisa, se estendem para os demais técnicos que atuam no mesmo local de trabalho, tal ponto explica a presença de materiais voltados a outras áreas profissionais, até porque, o trabalho do técnico não tem distinção de função balizada na graduação do profissional.

Apesar das limitações trazidas pela pandemia, também foi exposto a importância do trabalho remoto nesse cenário, pois, por mais difícil que tenha sido, as TIC's foram a alternativa possível para continuar o trabalho num momento em que ele se mostrou imprescindível.

Dentro da busca de informações para a construção deste artigo, não foi encontrado nenhum estudo acerca do psicólogo no CRAS e pandemia, porém, dentro do encontrado foi possível tecer essa pesquisa. Como considerações para futuras pesquisas, percebe-se que seria interessante pesquisar as percepções dos usuários do CRAS acerca do trabalho da assistência social na pandemia. Seria de importância complementar ter contato com a perspectiva advinda de um outro lugar também importante para o tema.

## REFERÊNCIAS

ABEGG, C.; MIX, S. Proteção Social Básica: Cras e seu Papel Frente as Demandas Apresentadas pela Pandemia. In: ALVES, L, C, R; LIMA, J, L, C;. **Administração em Perspectiva: Pesquisas e Relatos de Experiência**. Campo Grande: Editora Inovar, 1º ed, Cap 8, p 96 -103, 2021. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Luis-Carlos-Alves/publication/350484796\\_Administracao\\_Publica\\_em\\_Perspectiva\\_pesquisas\\_e\\_relatos\\_de\\_experiencia/links/6062a5fd299bf17367794f14/Administracao-Publica-em-Perspectiva-pesquisas-e-relatos-de-experiencia.pdf#page=97](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Carlos-Alves/publication/350484796_Administracao_Publica_em_Perspectiva_pesquisas_e_relatos_de_experiencia/links/6062a5fd299bf17367794f14/Administracao-Publica-em-Perspectiva-pesquisas-e-relatos-de-experiencia.pdf#page=97)>. Acesso em: 23 out. 2021.

ACADEMIA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS. **O impacto da pandemia da Covid-19 na saúde mental**. 2020. Disponível em: <<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2532/1567>> Acesso em: 22 mai. 2022

ALVES, G. A. O dia em que a terra parou. In: ALVES, G. A. *et al.* **Covid-19 e a Crise Urbana**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2020. Disponível em: <[http://sindiseab.org.br/files/4203/\[GESP\]%20Covid%2019%20e%20a%20Crise%20Urbana,%202020.pdf#page=10](http://sindiseab.org.br/files/4203/[GESP]%20Covid%2019%20e%20a%20Crise%20Urbana,%202020.pdf#page=10)>. Acessos em: 23 out. 2021.

ANDREANI, D. B. *et al.* **De olho na cidadania**: atuação da política de assistência social no contexto da pandemia do novo coronavírus. Secretaria Nacional de Assistência Social

(SNAS). Brasília, Mai, 2021. Disponível em: <[https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/sexta-volume-da-serie-de-olho-na-cidadania-destaca-os-grandes-numeros-do-sistema-unico-de-assistencia-social-durante-a-pandemia-em-2020/de\\_olho\\_na\\_cidadania\\_v6\\_12-05.pdf](https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/sexta-volume-da-serie-de-olho-na-cidadania-destaca-os-grandes-numeros-do-sistema-unico-de-assistencia-social-durante-a-pandemia-em-2020/de_olho_na_cidadania_v6_12-05.pdf)>. Acessos em: 23 out. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70ª ed. São Paulo, 2011.

BARTHOLO, L. *et al.* **Evitando a Pandemia da Pobreza: Possibilidades para o Programa Bolsa Família e para o Cadastro Único em resposta à Covid-19**. Repositório do Conhecimento do IPEA, 2020. Disponível em <<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9826>>. Acesso em: 23 out. 2021.

BRASIL. **Caderno de orientações: serviço de proteção e atendimento integral a família e serviço de convivência e fortalecimento de vínculos**. Ministério do Desenvolvimento Social e combate a Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Brasília, 2018a. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/cartilha\\_paif\\_2511.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf)> Acessos em: 23 out. 2021.

BRASIL. **Capacita SUAS**. Caderno 1. Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1 ed. – Brasília: MDS, 2013. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/CapacitaSUAS\\_Caderno\\_1.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/CapacitaSUAS_Caderno_1.pdf)>, acesso em 22 out. 2021.

BRASIL. **Orientações técnicas sobre benefícios eventuais no SUAS**. Brasília: Ministério da Cidadania, 2018b. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/SNAS\\_Cartilha\\_Par%C3%A2metros\\_Atua%C3%A7%C3%A3o\\_SUAS.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/SNAS_Cartilha_Par%C3%A2metros_Atua%C3%A7%C3%A3o_SUAS.pdf)>. Acessado em: 23 out. 2021.

BRASIL. **Orientações Técnicas**: 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. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf)>. Acesso em 22 out. 2021.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004**: Norma Operacional Básica NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, nov, 2005. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)>. Acesso em 22 out. 2021.

BRASIL. **Proteção social no Brasil**: debates e desafios: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Unesco. 2009. Disponível em:

<[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Livros/concepcao\\_gestao\\_protecaosocial.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/concepcao_gestao_protecaosocial.pdf)>. Acessos em: 23 out. 2021.

CORDEIRO, M. P.; CURADO, J. C. Psicologia na Assistência Social: Um campo em formação. **Psicologia & Sociedade**, 29° ed, 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/psoc/a/RVPdxYsDWFcWrZK8skKVfjc/?format=pdf&lang=pt>>. Acessos em: 23 out. 2021.

CREPOP, Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. **Referência Técnica para atuação do (a) psicólogo (a) no CRAS / SUAS**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, 2008. Disponível em: <<http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/artes-graficas/arquivos/2008-crepop-cras-suas.pdf>>. Acesso em 22 out. 2021.

CUNHA, W. A. Política de Assistência Social no Brasil: Avanços e Desafios no Pós-Constituição de 1988. **Qualitas Revista Eletrônica**. v.18, p 98 – 113, 2017. Disponível em: <<http://arquivo.revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/2979/pdf>>. Acessos em: 23 out. 2021

FÉRRIZ, A. *et al.* O Capacita SUAS em números: a experiência da UFBA. In: FÉRRIZ, A.; SANTANA, J. O programa Capacita SUAS no estado da Bahia. Salvador, UFBA, p. 71-88, 2021. Disponível em: <Universidade Federal da Bahia: O programa Capacita SUAS no estado da Bahia: a experiência da UFBA>. Acessado em: 25 mai. 2022

FERREIRA, M. *et al.* Desafios da Atuação do Psicólogo em Centros de Referência da Assistência Social (CRAS). Gerais: **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 12, n 1, p 125 – 141, 2019. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v12n1/10.pdf>>. Acessado em: 23 out. 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. São Paulo: Edição 4, 2002, 176p.

IBGE, Instituto Brasileiro De Geografia e Estatística. **Distrito Federal**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/panorama>>. Acessado em: 25 mai. 2022

KASPROVICZ, M; LIMA, A. Psicologia, Territorialização e Assistência Social. In: **I Congresso do Programa de Pós-graduação em Psicologia da UEL**. Londrina/PR, p. 97 - 101 2018. Disponível em: <<http://anais.uel.br/portal/index.php/ppgpsi/article/view/243/231>> Acessado em: 25 mai. 2022

LITENSKI, A. C. L.; SOUZA, C. G. Psicólogos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS): Considerações acerca da formação profissional em instituições públicas do estado do Paraná. **Emancipação**, v. 17, n°1, Ponta Grossa, PR, 2017. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6176717>> Acessado em: 23 out, 2021.

MENZ, D.; CAMARGO, D. Psicólogos nas Políticas Públicas de Assistência Social: atuação em CRAS e interface com a formação acadêmica. In: **PsicoArgum**, set, p.431-449, 2020.

Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/psicologiaargumento/article/view/26097/pdf&gt>>  
Acessado em: 25 mai. 2022

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Gestão do Trabalho**. 2021. Disponível em:  
<<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/gestao-do-suas/gestao-do-trabalho-1>> Acesso  
em: 25 mai. 2022

MONNERAT, G.; GAMA, A.; ALMEIDA, N. Política pública de assistência social:  
conquistas, desafios e ameaças a sua institucionalidade. In: BARCELLOS, W.; DUARTE, M.  
**Políticas sociais brasileiras em contextos de crise: desafios contemporâneos**. Editora  
Uemg. 1º ed, 2021. Disponível em:  
<[https://www.academia.edu/45059581/Pol%C3%ADticas\\_sociais\\_brasileiras\\_em\\_contextos\\_de\\_crise\\_desafios\\_contempor%C3%A2neos](https://www.academia.edu/45059581/Pol%C3%ADticas_sociais_brasileiras_em_contextos_de_crise_desafios_contempor%C3%A2neos)>. Acessado em: 25 mai. 2022

OIT, Organização Internacional do Trabalho. **Perda de empregos aumenta e quase metade da força de trabalho global corre o risco de perder os meios de subsistência**. 2020.  
Acesso em: <[http://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_743197/lang--pt/index.htm](http://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_743197/lang--pt/index.htm)>.  
Disponível em: 25 mai. 2022

POTRICH, M. Clientelismo e Assistencialismo: a tradição da assistência social no Brasil.  
**Revista Vernáculo**, n.º 48, 2021. Disponível em:  
<<https://revistas.ufpr.br/vernaculo/article/view/78764/44437>>. Acessado em: 25 mai. 2022

RIBEIRO, F.; ZEFERINO, H. S. A Desproteção Social em Momentos de Crise e os Novos  
Desafios para a Política de Assistência Social: A pandemia da COVID-19 no Município de  
Chapecó-SC. In: CAVALCANTI, S. A. U. O. **Caráter Sociopolítico e Interventivo do  
Serviço Social 2**. Ponta Grossa, PR, Atena Editora, 2021. Disponível em:  
<<https://sistema.atenaeditora.com.br/index.php/admin/api/artigoPDF/49291>>. Acessos em: 23  
out. 2021.

ROSA, C.; PESSOA, E.; CLEMENTE, A. A equipe volante do Sistema Único de Assistência  
Social na pandemia: um relato de experiência. **Caderno de Administração e Gestão Pública  
da Universidade Federal do Paraná GESTUS**, v. 04, Matinhos - PR, 2021. Disponível em:  
<<https://revistas.ufpr.br/gestus/article/view/86065>>. Acessado em: 25 mai. 2022

SILVA, I. L.; FILHO, E. L. L. Saúde Mental e Assistência Social: Desafios Durante a Covid  
– 19. **Revista Psicologia & Saberes**, v.9, n. 19, 2020. Disponível em  
<<https://revistas.cesmac.edu.br/index.php/psicologia/article/view/1263>>. Acesso em: 23 out.  
2021.

SILVA, R.; FREITAS, T.; LIMA, L. CRAS porta de entrada/porta fechada: o exercício  
profissional da(o) assistente social e a Covid-19. **Emancipação**, Ponta Grossa, v.21, p. 1-14,  
2021. Disponível em:  
<<https://www.revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/download/18211/209209216539>>. Acessado em: 25 mai. 2022



SOUZA, K.; MEDEIROS, E.; SILVA, P. A atuação do psicólogo no CRAS: uma revisão sistemática de literatura. In: **Psicología, Conocimiento y Sociedad**, Montevideo-Uruguai, vol. 11, n. 2, p. 169-202 2021. Disponível em:  
<[https://www.researchgate.net/publication/354263352\\_A\\_atuacao\\_do\\_psicologo\\_no\\_CRAS\\_uma\\_revisao\\_sistemica\\_da\\_literatura](https://www.researchgate.net/publication/354263352_A_atuacao_do_psicologo_no_CRAS_uma_revisao_sistemica_da_literatura)>. Acesado em: 25 mai. 2022.

TORRES, L.; LIMA, J.; BREDÁ, R. Pandemia e Desigualdade Social: Centro de Referência da Assistência Social e o enfrentamento à Covid-19 em Arapiraca/Alagoas. P2P & **INOVAÇÃO**, Rio de Janeiro, v. 7, Ed. Especial, p. 161-183, set, 2020. Disponível em:  
<<https://revista.ibict.br/p2p/article/view/5430/5079>>. Acessado em: 25 mai. 2022