



Universidade Federal da Paraíba

Programa de Pós Graduação em Psicologia Social

LUANN GLAUBER ROCHA MEDEIROS

**ANÁLISE DA ATIVIDADE DAS PSICÓLOGAS DE CRAS DO VALE DO
SABUGI - PB**

João Pessoa -PB

Fevereiro/ 2015

LUANN GLAUBER ROCHA MEDEIROS

Análise da atividade das psicólogas de CRAS do vale do Sabugi - PB

**Dissertação apresentada pelo aluno
Luann Glauber Rocha Medeiros como
exigência para obtenção do título de
mestre, ao o Programa de Pós
Graduação em Psicologia Social, da
UFPB, no semestre 2015.1.**

Orientador: Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza

João Pessoa -PB

Fevereiro/ 2015

Luann Glauber Rocha Medeiros

Análise da atividade das psicólogas de CRAS do vale do Sabugi - PB

**Dissertação apresentada pelo aluno
Luann Glauber Rocha Medeiros como
exigência para obtenção do título de
mestre, ao o Programa de Pós
Graduação em Psicologia Social, da
UEPB, no semestre 2015.1.**

Aprovada em __/__/ 2015

Prof. Dr. Paulo César Zambroni-de-Souza / UFPB

Orientador

Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto / UEPB

Examinador

Profª. Drª. Thaís Augusta Maximo / UFPB

Examinadora

Dedicatória

Dedico esta dissertação às psicólogas que, tão gentilmente, nos permitiram conhecer melhor sua atividade.

Agradecimentos

A Deus, que me permitiu chegar até aqui.

Ao meu orientador Prof. Dr. Paulo César Zambroni-de-Souza, que durante estes dois se foi mais que um mestre, indo além da tarefa de orientar, tornando-se um grande amigo, que nas horas certas sempre esteve presente, e também alguém por quem nutrirei eterna admiração.

Ao Professor Doutor Francinaldo do Monte Pinto, que aceitou compor a banca de defesa deste trabalho, e a quem devo o incentivo e encorajamento aos meus primeiros passos dentro do universo acadêmico. Além de incentivador um grande amigo.

À Professora Doutora Thaís Augusta Maximo, que aceitou compor a banca de defesa deste trabalho, e que contribui com minha formação profissional e pessoal, tornando-se uma referência tanto enquanto cientista, quanto pessoa.

Aos Professores Anísio José da Silva Araújo, Edil Ferreira da Silva, Nelson Aleixo da Silva Jr, Livânia Beltrão e José Andrade Filho, que foram grandes influenciadores de minha formação, aos quais devo ensinamentos que levarei para além das paredes da academia, os quais lhes renderam minha gratidão e admiração.

Aos meus pais e meu avô (*in memoriam*) que são os responsáveis diretos por eu ser quem sou hoje e por serem meu porto seguro mesmo diante das piores adversidades. Em um simples agradecimento eu não poderia expressar uma ínfima parte do quanto vocês representam para mim.

À minha namorada, Alyne, que esteve sempre ao meu lado, pacientemente, me encorajando e incentivando desde que nos conhecemos.

Aos grandes amigos Ranielly, Pamela, Laísy, Frankleudo, Thiago, Romulo, Ermeson, com quem, nestes oito anos que nos conhecemos, dividi desde uma pipoca até as maiores alegrias.

Aos amigos que fiz durante estes dois anos de mestrado, e que em nosso círculo, nos apoiávamos e encorajávamos mutuamente, especialmente: Thayro, Ana Raquel, Rafaela, Kassia, Silvaneide, Yana, Iara e Samkya.

A Ronaldo Matias e sua família por serem grandes amigos e verdadeiros anjos da guarda, tornando minha estadia em João Pessoa possível.

A Valdeban e Marli, que foram segundos pais para mim durante esses anos.

A todos os professores e funcionários que compõem o Programa de Pós Graduação em Psicologia Social da UFPB, em especial a Artur Fernandes.

À CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), pela concessão da bolsa durante todo o período de realização deste mestrado.

A todas as participantes da pesquisa, que tornaram possível este trabalho.

Às coordenações dos CRAS e às Secretarias municipais que permitiram minha entrada nos CRAS.

Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.

Carl Gurtav Jung.

Resumo

Esta dissertação tem como objetivo geral a realização de uma análise da atividade de psicólogas de Centros de Referência de Assistência Social - CRAS das cidades de uma microrregião da Paraíba chamada Vale do Sabugi. As ações promovidas pelos CRAS destas cidades são de grande importância para manutenção de um bem estar social e promoção social e econômica das famílias em situação de vulnerabilidade. É de grande importância entender o trabalho de parte do corpo técnico destes CRAS. Participaram do estudo quatro psicólogas que atuam nas cinco cidades que formam a supracitada microrregião do estado, sendo que uma destas psicólogas trabalha em duas cidades, com idades que oscilavam entre 24 e 36 anos, com tempos de experiência variando de seis meses a 10 anos. Do ponto de vista teórico, este estudo se valeu dos conhecimentos advindos da Ergonomia da Atividade, da Psicodinâmica do Trabalho e da Ergologia. Metodologicamente, utilizou-se um delineamento não experimental de cunho qualitativo, combinando-se entrevista semiestruturadas e observações no local de trabalho. Para análise, empregou-se o recurso da análise de conteúdo através da construção de categorias temáticas, sendo estabelecidas quatro categorias de análise. A denominada riscos e condições de trabalho, evidencia os déficits em termos de infraestrutura e quais os riscos enfrentados pelas entrevistadas no desenvolvimento de sua atividade, tanto sociais, quanto em termos de transportes, dentre outros. No segundo momento, tratou-se da tarefa e atividade propriamente ditas das psicólogas, mostrando que elas relatam que suas atividades perpassam desde o atendimento individual até atividades de técnicas e burocráticas. Na terceira categoria, discutiu-se a formação, que é insuficiente para a atuação delas nos CRAS, o que se reflete na atividade das entrevistadas. Por último, abordou-se a questão do reconhecimento, o qual, segundo elas, dá-se mais por parte dos usuários que pela gestão.

Palavras-chave: Análise da atividade; psicólogas; CRAS; Clínicas do Trabalho.

Abstract

This work has as main objective to carry out an analysis of psychologists activity Social Assistance Reference Centers - CRAS the cities of the micro-region of the Paraíba Valley Sabugi call. The actions promoted by CRAS these cities are of great importance to maintaining a social welfare and social and economic promotion of families in vulnerable situations. It is of great importance to understand the work of the technical staff of these CRAS. The study included four psychologists who work in the five cities that make up the aforementioned micro-region of the state, and one of these psychologists working in two cities, with ages ranged between 24 and 36 years, with experience times ranging from six months to 10 years. From a theoretical point of view, this study made use of the knowledge arising from the Ergonomic of the activity, the Psychodynamics of work and Ergology. The method employed is a non-experimental design of qualitative nature, combining semi-structured interviews and observations in the workplace. For analysis, we used the content analysis feature by building themes, being established four categories of analysis. The known risks and working conditions, shows deficits in terms of infrastructure and what the risks faced by respondents in developing its activity, both social and in terms of transport, among others. In the second phase, this was the task and activity of the psychologists themselves, showing they report that their activities permeate from the individual attention to technical and bureaucratic activities. In the third category, the training was discussed, which is insufficient for the performance of them in the CRAS, which is reflected in the activity of the interviewees. Finally, it addressed the question of recognition, which, according to them, is given more by users than by management.

Keywords: Analysis of activity; psychologists; CRAS; Clinics Labour.

Lista de Siglas

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

CREPOP - Centro de referência em Psicologia e Políticas Públicas

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CFP - Conselho Federal de Psicologia

NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família

Lista de tabelas

Tabela 1 - Profissionais do CRAS de acordo com a classificação por porte.

Sumário

Introdução	14
CAPÍTULO I	
Entendendo o funcionamento do CRAS e o papel do psicólogo nele.....	21
1. Conhecendo o CRAS	21
1.1 O CRAS e a Assistência Social.....	21
1.2 Objetivos, estratégias e funcionamento do CRAS	23
2. O papel do psicólogo no serviço prestado pelo CRAS.....	26
2.1 Um breve perfil do psicólogo do CRAS	26
2.2 Regulamentações técnicas.....	28
2.3 A falta de clareza acerca da atividade	30
CAPÍTULO II	
Considerações teóricas acerca da atividade dos psicólogos de CRAS	34
1. As normativas que regem da atividade dos psicólogos de CRAS	34
2. A atividade dos psicólogos de CRAS - confronto com o real e suas variabilidades	42
3. Atividade x risco no cotidiano dos psicólogos de CRAS	45
4. Usos de si no trabalho dos psicólogos	48
CAPÍTULO III	
Metodologia.....	54
1. Locus.....	56
2. Participantes.....	56
3. Instrumentos.....	56
4. Coleta dos dados	57
5. Análise dos dados	58

CAPÍTULO IV

Resultados e discussões	61
1. Riscos e condições de trabalho	61
1.1 Condições de infraestrutura.....	62
1.2 Alocação.....	63
1.3 Condições materiais	65
1.4 Riscos	68
2. Tarefa e atividade.....	73
3. Formação	91
4. Reconhecimento.....	98
Considerações finais	109
Referências	120
APÊNDICES	
Apêndice A - Roteiro de entrevista	128
Apêndice B - Termo De Consentimento Livre e Esclarecido	130
ANEXOS	
Anexo I - Certidão de Aprovação do Comitê de Ética	133

Introdução

O trabalho está presente em vários aspectos da vida do ser humano. É através dele que vem a consecução de sua subsistência, trabalha a modificação do mundo ao seu redor, a impressão de criatividade. O trabalho é, antes de tudo, também uma manifestação da subjetividade no mundo (Dejours, 1992). É através da atividade laborativa que damos vazão ao nosso potencial criativo e mobilizamos aspectos de uma inteligência prática que está não só na mente, mas no corpo (Dejours, 1999).

O trabalho, em sua amplitude, é permeado por diversos aspectos, os quais nem sempre podem ser facilmente mensuráveis, ou mesmo descritíveis, até por aqueles que o realizam. Isso ocorre pelo fato de que trabalhar significa empregar recursos que são, em última instância, representações simbólicas de si, utilizar um conjunto de técnicas e saberes advindos de uma formação que extrapola a acadêmica, que influencia e é influenciada por toda a história individual do trabalhador (Schwartz, 2010a).

O trabalhar tem sido amplamente estudado por diversas disciplinas como a economia, a administração, a sociologia, a filosofia, a psicologia, dentre outras. A ergonomia considera que todo trabalho está sempre situado, seja espacial, social, econômica e temporalmente, estando também sujeito a um conjunto de prescrições e normas que antecedem o trabalhador que o desenvolverá, mas que servem de filão para o desenvolvimento da atividade (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 2001). Ainda para a ergonomia, atividade se distingue de tarefa, uma vez que esta se remete ao âmbito da prescrição, enquanto aquela faz menção ao trabalho real. Este trabalho é perceptível em pelo menos três aspectos: condições de trabalho, atividade de trabalho e resultados deste trabalho. Assim, de acordo com a ergonomia, é necessário

que se leve em consideração, numa avaliação da atividade, as dimensões relacionadas à pessoa que realiza o trabalho, bem como as condições da empresa, em sincronia com os aspectos do trabalho (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 2001).

O real é fonte de variabilidade e pressões que colocam o sujeito frente ao fracasso, fazendo com que ele se mobilize a fim de vencer estas variabilidades (Falzon, 2007). Entendemos que o trabalho dos psicólogos não é diferente, porém, para que se entenda o real, devemos entender também a tarefa. Desde que esta ciência da Psicologia ganhou status de ocupação em nosso país, oficialmente reconhecida pela Lei nº 4.119, de 27 de agosto de 1962, têm se dirigido estudos no sentido de entender melhor como este profissional atua. De acordo com Yamamoto (2007), a atuação dos psicólogos nas duas primeiras décadas de profissão foi marcada pela preferência destes a uma atividade mais elitizada, voltada à clínica ligada ao modelo médico. Segundo o autor, ainda, a partir dos anos 1980, a profissão tomaria outros rumos em direção ao serviço público e à realização de uma psicologia mais voltada ao social, num movimento encabeçado por Ana Mercês Bahia Bock.

Hoje, o psicólogo está presente em vários setores do serviço público, inclusive a Assistência Social, que, com a Constituição de 1988, passou a ter maior amplitude de atuação, aumentando seu poder de ação com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8.742, em 1993, que estabeleceu critérios para organização da assistência social e definição de normas e objetivos. Outro passo importante para esta área foi a criação da Política Nacional da Assistência Social - PNAS, em 2004, e do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, em 2005, que passaram a atuar de forma mais abrangente, além dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, criados em 2003.

Com uma equipe multidisciplinar, formada por pedagogos, assistentes sociais, psicólogos, dentre outros, o CRAS pode ser encontrado hoje em quase todas as localidades do país, servindo de porta de entrada dos indivíduos ao SUAS. No entanto, apesar de existirem inúmeras regulamentações no que diz respeito à realização da atividade dos profissionais deste serviço, percebe-se que há, ainda, uma lacuna em relação à atuação prática dos psicólogos. Uma investigação que tivesse como finalidade compreender melhor os aspectos radiculares da realização do trabalho destes profissionais poderia trazer à tona vieses até então desconhecidos, e que teriam como fruto a melhor visualização, por parte inclusive dos próprios psicólogos, de aspectos talvez até impensados.

Neste sentido, tomamos como principal objetivo deste trabalho analisar a atividade das psicólogas dos CRAS das cidades que formam o Vale do Sabugi na Paraíba. Este objetivo estratifica-se nos seguintes objetivos específicos: apreender de que maneira as psicólogas têm, ou não, conseguido construir um espaço de exercício profissional nos CRAS; identificar os obstáculos para o desenvolvimento do trabalho das psicólogas nos CRAS.

O crescimento das demandas sociais, atrelado à proposta de serviços voltados à manutenção de um bem estar e proteção social básica fizeram com que os CRAS fossem cada vez mais vistos como uma ferramenta essencial à assistência social no Brasil. Os CRAS hoje estão presentes em praticamente todo território brasileiro, funcionando como porta de entrada da proteção social básica e ofertando serviços e atividades que buscam a promoção social de comunidades em situação de vulnerabilidade.

Apesar da grande importância social, e porque não econômica, uma vez que esses serviços ajudam a promover as famílias social e financeiramente, os serviços dos CRAS podem passar despercebidos em grandes centros urbanos, onde o

desenvolvimento econômico pode ofuscar os problemas daqueles que vivem em situação de vulnerabilidade social. Em pequenos centros, no entanto, os serviços dos CRAS são de maior visibilidade. Em cidades onde a economia não é largamente desenvolvida e muitas vezes depende diretamente do pequeno quadro de funcionalismo público, pensionistas e aposentados, bem como da produção agrícola de pequenos produtores rurais, serviços que promovam o desenvolvimento econômico e social das famílias é imprescindível para a manutenção e desenvolvimento tanto econômico quanto social da cidade. Este é o caso das cidades que compõem a amostra deste trabalho. São cidades que mantêm entre si uma estreita relação social, cultural e econômica.

A partir do exposto podemos concluir que os CRAS são de grande importância para estas cidades. Considerando isto, entendemos que este estudo justifica sua relevância social e científica ao se propor a analisar e entender melhor o trabalho dos profissionais de psicologia que atuam nos CRAS desta microrregião. Entendemos que os resultados obtidos com este estudo servirão a fins diversos, como, por exemplo, a problematização acerca da construção dos currículos dos cursos de psicologia e a contemplação de disciplinas que discutissem políticas públicas e assistência social. Entendemos também que podemos contribuir as políticas de assistência social e organização do trabalho nos CRAS, em especial para aqueles situados em cidades de pequeno porte.

Outro elemento motivador desta pesquisa é o fato de o mestrando ter, pelo tempo de seis meses, trabalhado como psicólogo de um CRAS. Este período foi, além de uma experiência única, a centelha para uma série de questionamentos acerca da atividade dos profissionais de psicologia que estão inseridos na assistência social, mais especificamente no CRAS. Foi um semestre de intensa vivência do trabalho do CRAS

numa pequena cidade do cariri paraibano, que em muito se aproximava do perfil das cidades onde as entrevistadas trabalhavam, levando o mestrando a sentir-se interessado em melhor compreender as nuances da atividade dos psicólogos nos CRAS visto que o tempo de trabalho junto ao CRAS foi um elemento heurístico, fomentando a busca por maiores informações acerca do trabalho destas profissionais.

Para tanto, disporemos de quatro capítulos organizados de acordo com a estrutura abaixo.

Primeiro capítulo: *Entendendo o funcionamento do CRAS e o papel do Psicólogo*. Neste capítulo, delineamos como funciona o CRAS, como ele se estabelece no seio da assistência social no Brasil e, por fim, procuramos detalhar como os profissionais de psicologia se inserem nele.

Segundo capítulo: *Considerações teóricas acerca da atividade dos psicólogos de CRAS*. Aqui detemo-nos a apresentar quais teorias e campos de saber nos foram úteis para realização da pesquisa. Utilizamos mais frequentemente dos conhecimentos da Ergonomia da Atividade, Psicodinâmica do Trabalho e Ergologia.

Terceiro capítulo: *Metodologia*. Neste momento da dissertação, descrevemos o delineamento de pesquisa utilizado além dos métodos e instrumentos empregados, bem como a justificativa epistemológica para tais escolhas.

Quarto capítulo: *Resultados e discussões*. Este capítulo trata dos resultados encontrados em nossa pesquisa, acompanhados das devidas discussões e concatenações com os marcos teóricos que regeram esta construção. Para tal, delineamos quatro categorias de análise para nos aproximarmos do material: Riscos e condições de trabalho; Tarefa e atividade; Formação; Reconhecimento.

Por fim, em nossas *Considerações finais*, relembramos brevemente dos resultados encontrados, sempre levando em conta a fecundidade científica que esses resultados suscitam, sendo fonte de problematizações que poderão servir como fontes de possíveis futuras investigações.

CAPÍTULO I

Entendendo o funcionamento do CRAS e o papel do psicólogo nele

1. Conhecendo o CRAS

1.1 O CRAS e a Assistência Social

A assistência social, assim como a saúde e a área previdenciária, pode ser considerada como uma das conquistas populares expressas oficialmente na promulgação da Constituição de 1988, que as instituiu enquanto obrigações do Estado. Porém, é apenas com Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8.742, em 1993, que se estabelecem critérios para organização da assistência social e definição de normas e objetivos.

Mais tarde, em 2004, com a criação da Política Nacional da Assistência Social – PNAS - e do Sistema Único de Assistência Social – SUAS -, em 2005, a assistência social passou de ações fragmentadas e descentralizadas a uma instância de maior abrangência e capacidade organizativa. A PNAS é considerada um elemento da proteção social não-contributiva, onde o beneficiários não necessitam contribuir diretamente, e uma das formas de integrar a política de Assistência Social com as demais políticas públicas. O SUAS nasce com a proposta de ser para a assistência social aquilo que o Sistema Único de Saúde foi para a saúde do país, isto é, um sistema único que visa a padronização de oferta dos serviços ligados à assistência social, os quais, assim como no SUS, são abrangentes a toda sociedade de uma forma geral.

Assim, o SUAS seria a forma de efetivação das medidas propostas pelas políticas da assistência social, buscando, dentre outras coisas: modalidades de gestão, promoção, execução e fiscalização da assistência social, diferentes daquelas que eram

antes desempenhadas. Vale salientar que as ações do SUAS visam, prioritariamente, famílias em estado de vulnerabilidade social.

De acordo com a PNAS/2004, a citada vulnerabilidade que se abate sobre as famílias se traduz enquanto perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento ou sociabilidade; estigmatização da identidade no que concerne à etnia, cultura ou gênero; limitações individuais frutos de deficiências, com dificuldades de acesso a emprego, trabalho e renda; exclusão pela pobreza e/ou no acesso às demais políticas públicas; risco iminente de violência oriunda do núcleo familiar ou outros grupos; grupos que se utilizam de formas alternativas de subsistência que possam resultar em riscos pessoais ou sociais; uso indiscriminado de substâncias psicoativas; dificuldades de inserção ou não inserção no mercado de trabalho.

Segundo Abramovay, Castro, Pinheiro, Lima e Martinelli (2002), os primeiros estudos acerca da vulnerabilidade social se deram no intuito de abranger, além da pobreza, toda uma gama de desvantagens sociais. Para os autores, a vulnerabilidade social relaciona-se aos aspectos negativos, frutos da pouca disponibilidade de acesso por parte daqueles que sofrem segregação social. Para Feijó e Assis (2004), a vulnerabilidade está relacionada diretamente às formas de exclusão perpetradas sobre os indivíduos, seja esta exclusão de ordem econômica, cultural, territorial ou étnica.

Com o objetivo de levar medidas socioassistencialistas à população dita na zona de vulnerabilidade social, que eram regulamentadas pela PNAS/2004 e geridas por uma instância organizativa representada pelo SUAS, faltava ainda o ponto de congruência entre estas, onde todas estas ações e propostas de intervenção convergiriam à prática na realidade social, ou seja, uma terceira instância que instrumentalizasse as ações das duas anteriores. Os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, criados em 2003, seriam a ferramenta perfeita para tal tarefa.

Assim, os CRAS assumem o papel de porta de entrada aos serviços da assistência social em nosso país. Eles são o ponto onde os programas e políticas tangenciam a realidade através de atividades em grupos e individuais, desenvolvidas por profissionais como assistentes sociais, pedagogos, psicólogos, dentre outros (LOAS, 1993).

1.2 Objetivos, estratégias e funcionamento do CRAS

O CRAS surgiu com a proposta de atuar dentro do contexto de proteção social básica, cujo objetivo é, principalmente, a prevenção de situações promotoras de risco. Para tanto, busca-se o desenvolvimento e potencialização dos vínculos familiares e comunitários, em caso de violação dos direitos sociais. De acordo com o *Guia de Orientação Técnica – SUAS Nº 1: Proteção Social Básica de Assistência Social* (Brasil, 2005a), os serviços de proteção básica evidenciam a família como elemento nuclear, visando fortalecer seus vínculos internos e externos de solidariedade, bem como evitar que esses vínculos sejam rompidos. Tem como finalidade, também, a promoção de estratégias com o intuito de integração ao mercado de trabalho, bem como abranger desde o provimento de acesso a serviços de apoio e sobrevivência, até a inclusão em redes sociais de atendimento e de solidariedade.

As famílias, foco da atuação desse serviço, são aquelas em situação de vulnerabilidade, que vivem em áreas indicadas por órgãos federais pactuados e deliberados, levando em conta aspectos econômicos, sociais, demográficos e cadastrais. O modelo de família na concepção do SUAS (Brasil, 2005b) discrepa daquele concebido pelo senso comum, onde se vê uma estrutura familiar orbitada em torno do homem, provedor de recursos e chefe da família. A PNAS busca fortalecer uma estrutura familiar que resguarde à mãe o papel principal dentro do núcleo familiar, por entender que esta, dentro do contexto da cultura brasileira, seja um elemento

mantenedor da estrutura desta família, principalmente no aspecto social. Assim, este modelo faz referências aos variados tipos de famílias onde uma mulher exerce o papel de liderança na família, com seus filhos biológicos, ou não, e todos os membros que integrem esta esfera. Essa dinamização na construção do conceito de família permite ao CRAS abordar as pessoas desse grupo sem desqualificá-las ou segregá-las, mas sim, enfatizar o vivido (Andrade & Romagnoli, 2010).

O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), cuja execução é obrigatória e exclusiva. Este é um serviço de caráter continuado com a intenção de fortalecer a função protetiva das famílias, procurando, assim, prevenir a desintegração de relações, promovendo a garantia de acesso aos direitos básicos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. O PAIF deve desempenhar primordialmente três ações: acompanhamento familiar; atividades coletivas/comunitárias e encaminhamentos. Estas ações são integradas por diversas atividades, tais quais a acolhida, que se desdobra nos seguintes passos: recepção no CRAS, entrevista e visita domiciliar; acompanhamento familiar, que engloba serviços socioeducativos para a família, atendimento individualizado e atendimento domiciliar; atividades coletivas/comunitárias, como palestras ou campanhas socioeducativas; encaminhamento com acompanhamento para serviços e benefícios socioassistenciais; articulação intersetorial com grupos e redes sociais locais; busca ativa através de visitas domiciliares, interlocução com outros profissionais de outros setores ou movimentos sociais, e, por último, a produção de material socioeducativo (Brasil, 2005b).

Essas atividades têm como principal meta estabelecer vínculos com a comunidade, além de procurar fortalecer os vínculos familiares, por se entender que a família seja o núcleo onde os indivíduos têm seus primeiros contatos com a noção do que seja moralidade, identidade grupal, além de ser a primeira forma de socialização do

indivíduo (Brasil, 2004). Portanto, busca-se promover um protagonismo destas famílias e gerar uma mobilização social que possibilite mudanças econômicas e sociais nesse território.

É importante ficar claro que CRAS e PAIF não são sinônimos, enquanto este é um programa que tem por finalidade os pontos acima elencados, aquele diz respeito a um instrumento, um equipamento, um espaço físico. O CRAS se define enquanto um núcleo socioassistencial, com uma equipe profissional voltada ao âmbito da assistência social, a fim de implementar o PAIF (Brasil, 2005a).

De acordo com a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS (Brasil, 2005b), os CRAS serão divididos de acordo com o número de famílias por eles referenciadas, havendo, assim, a divisão em três categorias: I - até 2.500 famílias; II - de 2.501 a 3.500 famílias e III - de 3.501 até 5.000 famílias.

Para desempenhar suas atividades junto a essas famílias, o CRAS deve contar com equipes de referência da Proteção Social Básica, constituídas de acordo com as regulamentações expostas na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social NOB-RH/SUAS (Brasil, 2006). Estas regulamentações definem que a equipe deve ser formada por servidores efetivos com a responsabilidade organizativa, com vistas à oferta de serviços e dispostos de acordo com o porte do CRAS, como está indicado na Tabela 1.

Nível de escolaridade do técnico	Porte do CRAS		
	Pequeno porte I	Pequeno Porte II	Médio, grande, metrópole e DF
Nível Superior	2 técnicos: onde um seja assistente social e	3 técnicos: onde dois sejam assistentes	4 técnicos: onde dois sejam

	outro preferencialmente psicólogo.	sociais e preferencialmente um psicólogo	assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
Nível Médio	2 técnicos	3 técnicos	4 técnicos

Tabela 1. Profissionais do CRAS de acordo com a classificação por porte.

Além dos técnicos citados, as equipes de referência devem contar com um coordenador, independentemente do porte do município, apresentando o seguinte perfil profissional, de acordo com a NOBRH - SUAS (Brasil, 2006): ser um técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais. Esse coordenador pode ser um dos técnicos de nível superior, mas preferencialmente deve ser um terceiro profissional.

2. O papel do psicólogo no serviço prestado pelo CRAS

2.1 Um breve perfil do psicólogo do CRAS

De acordo com o estudo publicado em 2010 pelo CREPOP, um relatório descritivo preliminar da Pesquisa sobre a Atuação dos psicólogos no CRAS (CREPOP, 2010), de um total de 1.331 respondentes, 88,5% eram do sexo feminino; sendo 58,7% na faixa etária entre 24 e 31 anos; 67,6% autodeclarados de cor branca, enquanto 2,8% de cor preta. No que diz respeito ao tempo de atuação, 58,3% informaram trabalhar como psicólogos há no máximo 04 anos e 64,9% informaram que atuam no CRAS há no máximo 02 anos. Quanto à formação, 49,8% possuem pós-graduação, sendo que a maior parte (93,5%) é especialista. Já no que concerne a termos trabalhistas, 93,8 % são contratados como psicólogos, o que indica que alguns talvez não exerçam atividades

dentro do CRAS enquanto psicólogos. Quanto à remuneração, 44,1% têm remuneração de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.000,00 enquanto 27,1% recebem entre R\$ 2.001,00 até R\$ 2.500,00.

A partir dos dados acima, percebe-se que o perfil da maioria dos psicólogos que trabalham em CRAS é de mulheres brancas, entre 24 e 31 anos de idade, que estão relativamente há pouco tempo no mercado de trabalho e menos tempo ainda no CRAS, atuando como psicóloga e recebendo pelos seus serviços uma média salarial de R\$ 1.750,00. Isso mostra que o perfil do trabalho do psicólogo no CRAS é ainda majoritariamente feminino, com pessoas em idade ativa de trabalho, que em geral, estão há pouco atuando enquanto psicólogos. Sendo a pesquisa de 2010 e considerando os quatro anos de lá decorrido, esse perfil provavelmente mudou um pouco.

Em uma pesquisa que buscava mapear a rede de serviços de referências do SUAS (CRAS e CREAS) e averiguar quantos e onde os psicólogos atuam na assistência social pelo país, Macedo *et al* (2011) foram mais longe, e, a partir do instrumento de busca de dados cadastrais do Cadastro Nacional do SUAS (CadSUAS), encontrado no endereço eletrônico do MDS, fizeram um levantamento minucioso de quantos e onde os psicólogos têm atuado na assistência social, bem como dados referentes à formação. Segundo os autores, até o final da pesquisa existiam 7.607 unidades do CRAS no Brasil. Na região Nordeste, por exemplo, são 598 unidades. No que diz respeito aos profissionais de Psicologia, contabilizou-se 6.022 em atividade nos CRAS, sendo 399 deles no Nordeste, dos quais 298 na Paraíba. Há alguns dados que vão ao encontro dos evidenciados pelo CREPOP (2010), como por exemplo, a natureza feminina do cargo: segundo os autores 89,6 % dos profissionais são do sexo feminino. Isto já era evidenciado por Castro e Yamamoto (1998) uma década e meia atrás, quando numa análise acerca da profissão no país. Dentre esses profissionais, apenas 27 % são

estatutários, o que evidencia a fragilidade dos vínculos trabalhistas vivenciada nas práticas destes psicólogos que estão ali a fim de desenvolver ações com caráter continuado e permanente. Esse é um ponto que pode refletir diretamente na desenvoltura dos trabalhadores, uma vez que todo trabalho está situado temporal, espacial, social e economicamente (Schwartz & Durrive, 2007), e, assim, entende-se que tais instâncias sejam influentes em seu desenrolar.

2.2 Regulamentações técnicas

De acordo com a cartilha de orientações técnicas do Ministério do Desenvolvimento Social - MDS para o CRAS (Brasil, 2009), a atividade do técnico de nível superior, neste caso mais especificamente o psicólogo, deve abranger, dentre outras atividades, o acolhimento e oferta de informações, bem como realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS; mediação de grupos de famílias do PAIF; visitas e acompanhamento às famílias referenciadas pelo CRAS e atendimentos particularizados, assim como o acompanhamento do cumprimento/descumprimento das condicionalidades por parte destas famílias; planejamento e desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território com vistas ao desenvolvimento dos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território ou no CRAS; criação e desenvolvimento de projetos que busquem a diminuição da incidência de situações de risco; preenchimento do sistema de informação, registro e planejamento ações desenvolvidas de forma coletiva; realização de encaminhamento, com acompanhamento, para a rede socioassistencial e serviços setoriais.

No mesmo documento, fica claro ainda que dentro de sua atuação no serviço prestado pelo CRAS, os psicólogos não devem respaldar sua atuação seguindo o filão do atendimento psicoterápico, não sendo também indicado a estes profissionais

(...) ‘patologizar’ ou categorizar os usuários do CRAS nos seus atendimentos, mas intervir de forma a utilizar dos seus recursos teóricos e técnicos para: a) compreender os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulnerabilidade e risco social de famílias e indivíduos; b) contribuir para a prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, e c) favorecer o desenvolvimento da autonomia dos usuários do CRAS. Esses profissionais devem fazer encaminhamentos psicológicos para os serviços de saúde, quando necessários (Brasil, 2009, p. 65).

De acordo com a cartilha do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas- CREPOP (CREPOP, 2007), voltada à atuação do psicólogo no CRAS, esta deve buscar “o fortalecimento dos usuários como sujeitos de direitos e o desenvolvimento das políticas públicas” (p. 17). A cartilha enfatiza o comprometimento do profissional com a transformação social daqueles que são usuários dos serviços ofertados pelo CRAS, implicada na promoção e emancipação social das famílias. Assim, o papel do psicólogo está diretamente relacionado à valorização dos elementos subjetivos intrínsecos à promoção da emancipação social dos indivíduos.

Desta forma, o profissional de psicologia deve se deixar guiar por alguns princípios, quais sejam: uma atuação em consonância com as diretrizes e objetivos da PNAS e da Proteção Social Básica (PSB), e que vise uma integração entre a psicologia e o serviço social; atuar de forma a integrar o contexto local com o regional, levando em conta os aspectos social e político e com vistas à compreensão da trama social daquele contexto; atuar de forma a integrar os aspectos psicossociais, favorecendo ações que levem em consideração os elementos sociais e grupais, estabelecendo como prioridade ações que vão além dos contextos fechados e tradicionais, relevando aqueles mais integrativos da comunidade e contextualizados (CREPOP, 2007).

Diante do exposto, é possível perceber que existe uma série de regulamentações acerca dos resultados que as ações dos psicólogos dos CRAS devem ter, sem que, no entanto, dê-se efetivamente uma descrição ou um guia de como os profissionais devem proceder para que tais resultados sejam alcançados. Desta forma, psicólogos dos CRAS de todo o Brasil têm desenvolvido atividades com vistas a cumprir tais objetivos sem que estas atividades estabeleçam entre si uma relação de homogeneidade.

Andrade e Romagnoli (2010) conotam a dificuldade de se encontrar material científico acadêmico que respalde a atuação destes profissionais, uma vez que aparentemente, segundo as autoras, tem-se produzido conhecimento neste campo de uma forma muito tímida, aspecto corroborado por Romagnoli (2012), que evidencia que a pós-graduação tem produzido mais conhecimentos baseados em temas consagrados e já estabelecidos orientando-se para a aquisição da titulação e para a produção acadêmica a ser inserida no currículo Lattes. Essa postura mantém a universidade afastada dos impasses da realidade, e se distancia da consideração crítica do que vem sendo produzido academicamente nas instituições presentes no cenário social. (p. 128)

Assim, percebemos que o psicólogo do CRAS, cada vez mais, atua seguindo uma perspectiva de metas a serem atingidas do que necessariamente caminhos ou métodos para que se atinjam estas metas. Percebemos isto quando verificamos que as diretrizes que visam orientar suas atuação são vagas ou imprecisas no que diz respeito ao modo operatório que os profissionais devem seguir para desenvolver as ações esperadas e atingir as metas desejadas.

2.3 A falta de clareza acerca da atividade

Como visto até aqui, o papel do psicólogo no CRAS é permeado por atividades que visam à proteção e garantia de direitos de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade social (Brasil, 2004). Outro ponto que fica evidenciado é que o

profissional do CRAS deve priorizar o trabalho em grupos com vistas a dar conta do fortalecimento de vínculos dos indivíduos pertencentes a esses grupos, com foco principal na família (Brasil, 2005b).

Hoje no Brasil, percebemos poucas publicações no âmbito da inserção do profissional de psicologia na assistência social que possibilitem um guia prático (Andrade & Romagnoli, 2010). Analisando as atividades de um CRAS do interior de Minas Gerais, as autoras supracitadas evidenciaram que as atividades orbitavam, em sua maior parte, em torno da psicologização das tarefas que deveriam ser realizadas.

Segundo a cartilha elaborada em conjunto pelo Conselho Federal de Psicologia e o Conselho Federal de Serviço Social: Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social, a atividade do psicólogo deve “estar fundamentada na compreensão da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais e coletivos, sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos, com o objetivo de problematizar e propor ações no âmbito social” (CFESS & CFP, 2007).

Na visão de Lauriano, Silva e Pessini (2011), o trabalho do psicólogo deve estar ligado a atividades que se pautem na proposição de atividades e políticas relacionadas à comunidade em geral e aos grupos que se encontram em zonas de risco social, através de um trabalho de atendimento psicossocial junto a uma equipe multiprofissional. Para estas equipes multiprofissionais que buscam a promoção de atividades no âmbito da educação em saúde, prevenção de situações de risco e visitas domiciliares, os psicólogos ainda têm sua imagem arraigada ao profissional liberal, com uma prática restrita ao consultório (Andrade & Romagnoli, 2010).

As atividades do psicólogo no CRAS devem, na concepção de Cruz (2009), realizar-se na perspectiva de um maior predomínio de atividade voltadas à comunidade, com enfoque na família e diminuição de práticas individualistas. Para o autor, a

formação oferecida pelas academias não oferece subsídios suficientes para que os psicólogos desenvolvam estas atividades nos moldes requeridos pela demanda da assistência social, exigindo do profissional um constante reinventar-se.

Fica claro mais uma vez que apesar de uma série de normatizações que indicam o que o psicólogo deve fazer em um CRAS, poucos são os materiais que indiquem ao forma de atingir tais resultados, gerando um diferenças nas atuações destes profissionais, ficando a prática deles, em geral, pautada metodologicamente por aspectos de sua formação.

No Brasil, a formação de grande parte dos profissionais em psicologia enfatizou a área clínica, na concepção mais tradicional desta, em detrimento de abordagens voltadas à sua inserção no contexto das políticas públicas (Yamamoto, 2007). Este paradigma tem-se modificado aos poucos, uma vez que hoje, como evidencia Ximenes, Paula e Barros (2009), um dos principais meios de inserção do psicólogo no mercado de trabalho são os programas vinculados a políticas públicas.

Sabe-se que eles devem, prioritariamente, trabalhar com grupos, com vistas ao fortalecimento de vínculos. Porém, há sempre uma lacuna que se estabelece entre uma prescrição regulamentadora e um fazer, que muitas vezes está envolto por aspectos que tangenciam a atividade destes profissionais e que devem ser levados em conta, tais quais a escolha entre demandas advindas da comunidade onde o profissional está inserido ou da gestão dos programas (Ximenes, Paula e Barros, 2009).

Cada CRAS terá uma realidade que difere, em parte, das realidades de outras unidades, negando a ideia de universalização da prática, e, ao mesmo tempo, fazendo com que os profissionais estejam em constante movimento de mudança e inventividade (Romagnolli, 2012). Assim, a atividade que se desenvolve nos CRAS está intimamente ligada a aspectos idiossincrásicos da realidade da comunidade em que se encontra, o que

incide em uma falta de clareza em torno do fazer dos profissionais de psicologia, impedindo que se conheça melhor o que eles fazem, sem que se mergulhe em seu ambiente de trabalho.

Na concepção de Dejours (2012), o trabalho é a tentativa da redução da distância que existe entre a prescrição de uma tarefa e sua realização, sua efetivação no âmbito do real. Para ele, é na busca de preenchimento dessa lacuna, intrinsecamente ligada ao ato de trabalhar, que o profissional mobiliza aspectos de sua engenhosidade, de sua inteligência prática, mobilizando corpo e mente na tentativa da resolução das variabilidades que se colocam, na tentativa de suprimir o possível fracasso oriundo da realidade de uma atividade real.

CAPÍTULO II

Considerações teóricas acerca da atividade dos psicólogos de CRAS

No capítulo anterior, tratamos das características dos CRAS, uma ferramenta da Proteção Social Básica no Brasil, detalhando elementos de sua estrutura organizativa e de suas normativas. Procuramos evidenciar o papel do psicólogo ali dentro, mostrando o que rege sua atuação e a obscuridade que se abate quando se trata da descrição de sua atividade. Dando continuidade, neste capítulo buscamos realizar uma discussão teórica acerca da atividade dos psicólogos de CRAS, tomando como pressuposto para tanto os elementos que possam estar presentes nesta atividade, como eles se manifestam e quais pressupostos teóricos nos ajudam a compreendê-los melhor.

Dentre estes pressupostos, nos valem os conhecimentos produzidos pela Ergonomia da Atividade, como a própria definição do que venha a ser a atividade e de sua contraproposta, a tarefa; da Psicodinâmica da Atividade e da Ergologia. Serão apresentados e confrontados com o que se sabe sobre a atividade dos profissionais de psicologia nos CRAS, elementos necessários à análise da atividade dos mesmos.

1. As normativas que regem da atividade dos psicólogos de CRAS

Como visto no capítulo anterior, existe uma série de normativas que buscam nortear a atividade dos psicólogos nos CRAS. Estas normativas são designadas por instâncias regulamentadoras como, por exemplo, a NOB-RH/SUAS. No entanto, essas regulamentações orientam mais no âmbito do estabelecimento de metas e resultados que propriamente os meios e as formas de como estas metas devem ser atingidas. Isso fica evidente para Andrade e Romagnoli (2010), quando elas afirmam que sua pesquisa apontou diferentes formas de atuação dos psicólogos de CRAS no intuito de atingir a

mesma meta, bem como a escassez de materiais de produção acadêmica acerca da temática. Fica claro que existem poucos materiais que tratam especificamente sobre a atividade do psicólogo no CRAS, apesar de existir uma gama de normativas.

Isso tem gerado dissonâncias nas práticas dos psicólogos de CRAS, que vão desde uma perspectiva voltada ao sistema de plantão psicológico (Mota & Goto, 2009) até uma atuação mais voltada à prática social (Romagnoli, 2012). Esta segunda perspectiva, onde o psicólogo desenvolve uma atividade mais voltada ao âmbito social, com fim à promoção destes grupos, ajusta-se melhor ao que regulamenta a PNAS (Brasil, 2004), a qual especifica que o trabalho dos técnicos deve estar voltado à proteção social básica e fortalecimento de vínculos, priorizando o trabalho em grupos, como disposto no Guia de Orientação Técnica – SUAS (Brasil, 2005a).

Ora, o trabalho requer uma prescrição que lhe guie, que indique qual caminho seguir. Ela, no entanto, nunca será suficientemente circunscritiva a ponto de prever ou de controlar de forma total como o trabalho será realizado, isto é um dos pressupostos que orienta a construção teórica da ergonomia da atividade:

A tarefa mantém, evidentemente, uma relação estreita com o trabalho através das condições e dos resultados deste. Mas essa relação é a do objetivo à realidade: as condições determinadas não são as condições reais, e o resultado antecipado não é o resultado efetivo. Essa é uma primeira razão pela qual a tarefa não pode ser confundida com o trabalho (Guérin et al, 2001, p. 14).

A ergonomia é uma disciplina científica que aponta três elementos essenciais ao entendimento do trabalho, quais sejam: a prescrição ou tarefa, a atividade real e as variabilidades, e que, como aponta Hubault (2004), nasceu de uma descontinuidade

fundadora essencial, a saber: aquela que demanda uma distinção entre aquilo que é solicitado ao trabalhador e o que isto, para ser realizado, solicita a ele.

A propósito disto, Guérin et al (2001) entendem a existência de três realidades distintas, quais sejam: a tarefa como um resultado antecipado baseado em condições idealizadas; a atividade de trabalho, como sendo a realização da tarefa e, por último, o trabalho, que diz respeito à junção da atividade de trabalho, das condições reais e dos resultados efetivos dessa atividade. Esses são elementos essenciais também para que melhor se compreenda o trabalho dos psicólogos de CRAS.

Quanto a estes elementos, eles se relacionam entre si através de uma dinâmica que dá corpo ao trabalho. Uma destas formas de relacionar-se diz respeito ao que Guérin et al (2001) entendem como uma lacuna entre aquilo que se é demandado do trabalhador (tarefa) e aquilo que ele realmente faz (atividade). Esta lacuna fica evidente quando se toma o argumento de Daniellou, Laville e Teiger (1989) de que a atividade é regida pelo real, permeada por variabilidades e imprevistos de todas as ordens: material, econômica, organizacional, individuais, enquanto a tarefa, por em geral ser formulada tendo em vista basicamente os resultados finais e sua qualidade, sem que antes sejam realizadas adequadas pesquisas sobre o meio de produção, “fundamenta-se sob bases científicas frágeis ou sobre conhecimentos empíricos parciais” (p. 05). Vale salientar que ao delimitar esta descrição, os autores referiam-se a um contexto de trabalho nos moldes tayloristas. Porém, mesmo em trabalhos não taylorizados, como no caso em questão (psicólogas de CRAS), percebemos que esta descrição se adéqua.

No trabalho prescrito, ou tarefa, as normas são estabelecidas a partir do que é visto do trabalho, ou seja, o perceptível, o gesto. Desta forma, existe aí uma distância inexorável entre o que é pedido e o que é efetivamente feito, pois da detecção do estímulo à realização do ato existe uma gama de processamentos mentais que não

podem ser averiguados ou sequer mensuráveis, tampouco estão submetidos ao tempo lógico imposto à realização daquela tarefa:

Uma tal atividade mental, de preparação do gesto, toma tempo, pois o sinal a detectar é dissimulado, frágil, incerto e, assim, a decisão a tomar é complexa. A duração do gesto não permite inferir a duração e a complexidade da atividade mental que o determina (Daniellou, Lavile & Teiger, 1989, p. 05).

No caso dos psicólogos de CRAS, a tarefa, ou as normativas, deixa brechas a interpretações divergentes ou mesmo ambíguas. A prescrição cuida mais fortemente daquilo que o psicólogo deve atingir como meta sem descrever as forma como deve fazer, como fica evidente no trecho a seguir das Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, que diz respeito às orientações técnicas do trabalho dos profissionais no CRAS, mais especificamente os psicólogos:

Desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território; Apoio técnico continuado aos profissionais responsáveis pelo(s) serviço(s) de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos no território ou no CRAS; Acompanhamento de famílias encaminhadas pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território ou no CRAS (Brasil, 2009, p. 65).

Na concepção de Dejours (2012), o trabalho é a tentativa da redução da distância que existe entre a prescrição de uma tarefa e sua realização, sua efetivação no âmbito do confronto com o real. Para ele, é nessa busca de preenchimento dessa lacuna, intrinsecamente ligada ao ato de trabalhar, que o profissional mobiliza aspectos de sua

engenhosidade, de sua inteligência prática, mobilizando corpo e mente na tentativa da resolução das variabilidades que se colocam frente à sua pessoa, na tentativa de suprimir o possível fracasso oriundo da realidade de uma atividade real.

Assim, os profissionais de psicologia que se inserem na assistência social, mais especificamente no CRAS, têm que desenvolver estratégias de mobilização de sua inteligência da prática (Dejours, 1992) para desempenhar tarefas que, ainda que prescritas, estão, ao olhar do profissional, veladas por uma obscuridade da prática. Outro ponto que corrobora tal dificuldade é a formação dos psicólogos que, como citado anteriormente, muitas vezes não oferece subsídios para uma atuação plena dentro das políticas públicas. Muitos dos profissionais que hoje ocupam posições na assistência social não tiveram na academia formação para tal, daí o valor do conhecimento que advém do confronto do saber acadêmico com aquele que nasce da necessidade de gerir as resistências impostas pelo real, ou, como denomina Schwartz (2010a), saber constituído e saber investido, respectivamente.

Ainda a esse respeito, é notório o que versa acerca da atuação do psicólogo no CRAS, presente na cartilha de Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS:

As atividades do psicólogo no CRAS devem estar voltadas para a atenção e prevenção a situações de risco, objetivando atuar nas situações de vulnerabilidade por meio do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições pessoais e coletivas (...).

Para produzir esses resultados devem ser identificados/criados serviços que deem retaguarda às ações do CRAS. Nesse sentido, devem-se identificar redes de apoio e deve-se articular os serviços do CRAS com os serviços

oferecidos por outras políticas públicas, por meio da intersetorialidade (CREPOP, 2007, p. 23).

Não queremos aqui afirmar que as normas devem ser grades de uma prisão mental que tolhem o trabalhador de expressar sua subjetividade naquela atividade (ainda que em algumas situações elas o sejam), no entanto elas deveriam poder agir ao menos como um elemento disparador que dá condições, ao menos teóricas, à existência da atividade, o que não parece estar suficientemente colocado no caso do que rege o trabalho dos psicólogos nos CRAS. Durrive (2010) aponta que a tarefa pode, por vezes, tolher ou travancar o processo produtivo. Porém, ele afirma que não se pode “(...) diabolizar a norma (...)” (p. 79), visto que a mesma, ainda que possa ser barreira, é em última instância o trilho que indica a guia o sentido da atividade.

Em consonância com este argumento, temos a fala Hubault (2004), que afirma que “(...) a tarefa deve ser compreendida como uma energia da qual a atividade se nutre, uma oferta da qual a qualidade e a quantidade contribuem ao desenvolvimento ou à deterioração das capacidades funcionais, mas que não determina a direção da atividade” (p. 116 - 117).

Nesta mesma linha, Duraffourg (2010) afirma que o prescrito é inexoravelmente valoroso à atividade, visto que ele funciona como uma norma intangível que guia o funcionamento de tudo.

Quando verificamos a atividade real dos psicólogos, percebemos que esta se encontra ainda velada, seja pela falta de normativas claras, seja pela pouca produção científico-acadêmica acerca desta atividade, como afirma Andrade e Romagnoli (2010) sobre a atividade destes profissionais:

Ora indica-se que as práticas devem estar relacionadas à interdisciplinaridade – uma relação pactual entre saberes conexos que produzem uma intenção comum,

possuindo um eixo hierarquicamente superior que redefine tais saberes – ora aconselha-se que o trabalho no CRAS seja orientado pela transdisciplinaridade – todos os saberes envolvidos abandonam suas identidades em prol da criação de um campo de saber autônomo e próprio, fabricando intercessores entre as disciplinas (p. 612).

Em relação a esta ausência de normas, Villate, Teiger e Caroly-Flageul (2007), ao tratarem do trabalho social, afirmam que este padece de uma prescrição

(...) muito imprecisa, bem como os procedimentos, embora se espere de cada interventor social que ele preencha este vazio se autoprescrevendo o trabalho, sem se beneficiar de outras referências além daquelas que ele pode emprestar de disciplinas exteriores e referentes a outros níveis de profissionalização e de operacionalidade que não o dele... (...) (p. 505).

Quanto a estas prescrições, é importante que se considere o caráter social delas, uma vez que sempre que trabalhamos, estamos colocando em ação uma atividade coordenada de caráter social. Coordenada porque trabalhamos com e para o outro, e social porque tudo que se faz está inserido dentro de um código de conduta que antecede o indivíduo, seja ele formal ou não (Guérin et al, 2001).

A tarefa é imposta ao trabalhador de forma heterodeterminada, como aponta Guérin et al. (2001):

A tarefa não é o trabalho, mas o que é prescrito pela empresa ao trabalhador. Essa prescrição é imposta ao trabalhador: ela lhe é, portanto, exterior, determina e constrange sua atividade. Mas, ao mesmo tempo, ela é um quadro

indispensável para que ele possa operar: ao determinar sua atividade, ela o autoriza (p. 15).

Considerando que as normas da tarefa são em geral heterodeterminadas, Guérin et al (2001) afirmam que trabalhar é estar em constante ressignificação de normas, a fim de que se possa dar sentido à tarefa, no intuito de realizar a atividade. Neste sentido, podemos recorrer ao glossário de ergologia escrito por Durrive e Schwartz (2008), no qual eles entendem que:

É o processo de renormalização que está no cerne da atividade. Em parte, cada um chega a transgredir certas normas, a distorcê-las de forma a elas se apropriar. Em parte, cada um sofre-as como algo que se impõe do exterior, por exemplo, a linguagem é na atividade um esforço de singularização do sistema normativo que é a língua (p. 27).

Schwartz (2010a) afirma que a distância que separa o prescrito do real é ao mesmo tempo universal e individualizada. Universal porque ela existe em qualquer que seja a atividade de trabalho, e singular porque cada trabalhador a perceberá de uma forma íntima e subjetiva, respaldada em sua história profissional e de vida, que não pode ser apreendida em sua totalidade pelo outro.

Essa distância, para ele, não significa uma incongruência ou irracionalidade em relação à tarefa racionalmente elaborada, diferente disto, o autor afirma que as formas encontradas para suprimi-la não são somente de ordem consciente ou inconsciente, mas ambas, agindo juntas, numa ação que extrapola o uso somente da racionalidade, mas transversaliza-se no corpo, nisto que ele denomina corpo-si (Schwartz, 2010b).

Por último, Schwartz (2010a) ressalta a relevância de outro elemento ligado à realização da atividade, qual seja o “debate de normas” (p. 45). Para ele, este debate se

dá em face aos valores do trabalhador e da organização, estando o indivíduo constantemente em um debate de normas, sempre transgredindo e resignificando normas já existentes.

Duraffourg (2010) considera que, se o prescrito fosse a normalidade, o homem seria então escravo do sistema. Porém, ele entende que o ato de renormatizar é antes de tudo a construção de novas, porém não oficiais, normas, que estão em maior consonância com as expectativas e estratégias dos trabalhadores. O autor aponta que os trabalhadores se apropriam das regras, mascaram-nas ou as alteram, em um ato que demonstra que ali há vida, em prol da possibilidade de dominar o sistema. Diante disto, ele afirma que “(...) o funcionamento normal se torna aquele que eu posso constatar passando pelo trabalho, aquele que resulta da decisão das operadoras e operadores, aquele que manifesta a utilização de sua inteligência individual e coletiva” (p. 81).

2. A atividade dos psicólogos de CRAS - confronto com o real e suas variabilidades

Enquanto as normas são falhas porque consideram uma pequena parcela observável, a atividade nos mostra como o profissional age, imprimindo em seu trabalho toda sua subjetividade e identificação. A atividade é pautada pelo real. Real este que é imperfeito, imprevisível, inédito, diferentemente do ponto de vista do planejamento, da prescrição. Dejours (2012) entende o real como aquilo que não podemos controlar, que foge às previsões, aquilo que nos força ao fracasso, e é este fracasso, segundo ele, que nos impele a mobilizar nossa capacidade criativa para superá-lo.

Em conformidade com ele, Molinier (2013) afirma que o real é aquilo que coloca em xeque a aparente potencialidade de resolução dos métodos convencionais, desta forma a prescrição do trabalho nunca é seguida irredutivelmente à risca. Para a

autora, a prescrição se mostra falha, algo que nunca poderá ser executado fielmente. Isto se dá pelo fato de que uma situação de trabalho real está cravejada de incidentes, somos constantemente arremetidos pelo inesperado, pelo que não pode ser ou não foi planejado.

Durrive e Schwartz (2008) descrevem o real:

Por oposição ao que deveria ser ou poderia ser (por exemplo, o que é prescrito ou antecipado no trabalho), o real é o que resiste ao esforço que desenvolvemos para o transformar e / ou para o conhecer. Neste sentido, o real é um horizonte, nunca é inteiramente circunscrito, mas está sempre a sê-lo mais. A realidade seria então a parte do real de que conseguimos uma representação (p. 27).

A atividade é a realização dos objetivos descritos na tarefa, porém em confrontação ao real. É a realização daquilo que é esperado tomando, no entanto, os caminhos colocados pelo real, que, como visto, é imprevisível. Para Guérin et al (2001), primordialmente:

(...) a atividade se opõe à inércia. É o conjunto dos fenômenos (fisiológicos, psicológicos, psíquicos...) que caracterizam o ser vivo cumprindo atos. Estes resultam de um movimento do conjunto do homem (corpo, pensamento, desejos, representações, história) adaptado a esse objetivo (p, 16).

Cada situação de trabalho traz consigo uma gama de possíveis imprevistos. Um psicólogo do CRAS pode ter dificuldades para realizar o cadastro de uma família no sistema caso a internet não seja de qualidade, por exemplo.

Este distanciamento entre o que se prescreve o que efetivamente se faz, dá-se justamente em função das variabilidades colocadas pela situação real de trabalho.

Assim, a variabilidade se coloca como um elemento, para Guérin et al (2001), que está

influenciando a atividade. Segundo os autores, podem-se distinguir duas grandes categorias de variabilidades: uma normal, que é fruto da própria modalidade de trabalho, como, por exemplo, no caso dos psicólogos de CRAS, a inexistência de uma infraestrutura adequada à sua atuação, como uma sala específica para escuta e atendimento, ou a falta de transportes para deslocamento necessário para a realização das visitas de condicionalidades do Bolsa Família, dentre outras; e uma incidental, que se dá em face de problemas ou elementos desconhecidos que possam estar presentes naquele momento da realização da atividade, como, por exemplo, a falta de algum funcionário, ou algum caso de violência dentro do ambiente do CRAS.

Quanto a estas variabilidades, Dejours (2012) e Molinier (2013) entendem que é em situações como esta que o indivíduo manifesta toda sua engenhosidade, suas artimanhas laboriosas, sua inteligência astuciosa. Em acordo com isto, Zarifian (2003) coloca que a competência traduz-se justamente pelo agir autônomo e eficiente na tentativa de resolução de imprevistos colocados pelo ambiente de trabalho.

Nouroudine (2004) afirma que a defasagem encontrada entre as dimensões do prescrito e do real mostra a impossibilidade de fazer do trabalho uma mera execução de normas. Para ele, permite ainda compreender que o processo de trabalho subscreve-se numa constante dialética entre as normas antecedentes e a renormatização. Isto será discutido no tópico a seguir.

Cada trabalha dor realizará sua atividade tendo em mente a mesma tarefa. No entanto, cada atividade traz consigo o traço de pessoalidade, de não transferibilidade de valor, que é inerente ao operador. Desta forma, a atividade é, em última instância, a impressão da subjetividade do operador na tentativa de realização da tarefa (Guérin et al, 2001). Ainda para os autores “(...), o resultado da atividade é sempre uma ‘obra (ergon) pessoal’, sinal de personalidade, etc., daquele que a produziu” (p. 18).

Dejours (2012) e Molinier (2013) entendem que o trabalho é fonte de manifestação da subjetividade do operador, bem como aquela é ao mesmo tempo reimprensa de acordo com este. Ora, entenda-se para tanto que o homem ao mesmo tempo em que imprime sua pessoalidade na realização de uma atividade, esta realização reverbera também na estruturação de sua pessoalidade.

Outro aspecto reverberante na atividade é a regulação. Falzon (2007) descreve este elemento como: “um mecanismo de controle que compara os resultados de um processo com uma produção desejada e ajusta esse processo em relação à diferença constatada.” (p. 10). Segundo o autor, este processo de regulação é utilizado na ergonomia de duas formas que dizem respeito ao objeto sobre o qual incidem: a regulação de um sistema, onde o trabalhador exerce a função de um comparador e regulador de um sistema técnico e a regulação da própria atividade humana, que diz respeito ao momento onde o operador regula sua própria atividade com o intuito de evitar repercussões negativas desta nele próprio (Falzon, 2007). Esta última é a modalidade mais importante para as considerações acerca da atividade dos psicólogos de CRAS, aqui em foco.

Por realizarem um trabalho social, que de acordo com Villate, Teiger e Caroly-Flageul (2007), mantêm prescrições imprecisas e que na maioria dos casos acabam por incidir numa maior cobrança ao trabalhador que acaba se autoprescrevendo, os psicólogos podem sofrer por estarem constantemente se autorregulando sem, no entanto, terem padrões que possam norteá-los.

3. Atividade x risco no cotidiano dos psicólogos de CRAS

Os riscos podem estar presentes em muitas atividades de trabalho. Sempre que realizamos alguma atividade, estamos expostos pelo menos ao risco do fracasso, como expõem Molinier (2013) e Dejours (2012), que entendem que o ato de trabalhar

significa expor-se à possibilidade de não conseguir atingir os objetivos que se almeja, ou ainda que o fracasso de realizar algo sem que seja da forma prevista nas normas e prescrições. Molinier (2013) afirma que as regras só são perceptíveis quando transgredidas ou quando em função do conflito entre diferentes normas, gerando a necessidade da elaboração de uma nova regra. Os riscos são uma constante também no trabalho dos psicólogos de CRAS, sejam aqueles que têm menor reverberação em sua atividade ou aqueles que podem influenciar mais fortemente seu trabalho.

Para Porto (2000), a ideia de risco “tem a ver com a possibilidade de perda ou dano, ou como sinônimo de perigo.” (p. 08). Para ele, os riscos nos locais de trabalho não são apenas de ordem técnica, mas também um problema da instância ética e política, estando mais relacionados às questões de poder na sociedade e nas empresas do que ao âmbito restrito da ciência e da técnica. Alguns riscos presentes na atividade dos psicólogos de CRAS são intrínsecos àquela, como, por exemplo, no caso das visitas realizadas pelos psicólogos para averiguação das condicionalidades do Bolsa Família, uma das atribuições destes profissionais versada no Guia de orientação técnica – SUAS, nº 1. Proteção Social Básica de Assistência Social (Brasil, 2005a). Neste caso, em específico, há o risco, por exemplo, relacionado a acidentes de percurso, afinal os profissionais têm de se locomover de seus respectivos locais de trabalho até as residências das famílias. Este mesmo risco está presente também, por exemplo, quando os psicólogos realizam a busca ativa às famílias que se enquadram nos serviços oferecidos no CRAS.

Outro risco, também possivelmente presente na atividade dos psicólogos de CRAS, diz respeito à exposição a áreas violentas ou com baixo nível de segurança pública. Como se sabe, o CRAS deve visar atender às famílias ditas na zona de vulnerabilidade social, famílias estas que estão sob a iminência de violação de seus

direitos básicos e que não se encontram inseridas econômica e socialmente (Brasil, 2005a). Outro pressuposto básico do trabalho dos CRAS é que estes sejam desenvolvidos o mais próximo possível das famílias que atendem, causando uma integração entre serviço e usuários (Brasil, 2005a). Desta forma, para realizar as atividades do CRAS, os psicólogos devem estar o mais próximo possível das comunidades às quais atendem, comunidades estas que podem ou não ser pacíficas.

Villate, Teiger e Caroly-Flageul (2007) corroboram este argumento quando afirmam que a atividade do trabalhador social apresenta disfunções inesperadas e não corriqueiras, as quais eles definem como sendo diferentes daquelas esperadas, por exemplo, nas situações de trabalho em indústrias clássicas.

No que diz respeito a este ponto, sobre o risco de doenças degenerativas emanado do desgaste intrínseco ao trabalho, como aponta Silvieri (1996), que afirma que “(...) considerando que as doenças mais frequentes em nossa época geralmente têm como origem o ambiente social, é evidente, portanto, que o ambiente de trabalho deve ser compreendido como da máxima importância.” (p. 80)

Quanto à questão do risco, Nouroudine (2004) afirma que a infração às normas de segurança e a própria renormatização são aspectos necessários à construção do saber-fazer de prudência que será de grande importância no que tange à eficácia e saúde do trabalhador. Para ele, faz-se importante, portanto, que se reflita acerca de uma abordagem sobre os riscos que os considerem pelo prisma da deterioração de um estado de segurança e de saúde.

No caso dos psicólogos, como supracitado, que têm de lidar constantemente com os riscos que estão iminentes à realização de sua atividade, caso eles entendam sua situação como sendo arriscada ou potencialmente deletéria à sua saúde, eles podem não conseguir enfrentar as variabilidades colocadas pelo real e desempenharem plenamente

suas funções. Nouroudine (2004) afirma que uma visão exclusivamente negativa e objetivada não permitiria “(...) perceber que a mudança, a adaptação ativa e a criatividade traduzem no fundo riscos que os homens correm para tornar a vida possível e vivível” (p. 47).

4. Usos de si no trabalho dos psicólogos

O meio se mostra copiosamente imprevisível no que diz respeito à realização do trabalho. Ainda que saibamos que na realização de uma atividade ele pode nos ofertar surpresas que vão de encontro ao que requisita a tarefa, e por mais que nos preparemos para estes episódios inéditos, o meio nos desafia sempre a reinventar nossas práticas. Esta impossibilidade de executar fielmente os planos de antecipação à atividade deve-se ao lapso que se coloca entre aquilo que é pedido e o que realmente é feito. A respeito disto, Schwartz e Echternacht (2007) apontam duas proposições da ergologia:

A primeira proposição parte da constatação desta diferença e re-afirma que o trabalho não é jamais pura execução. Entre o que é prescrito, mesmo por nós mesmos e o que é produzido quando começamos a fazer, há sempre uma distância, e isto é fundamentalmente universal. A segunda proposição afirma que, se esta distância é universal, ela é tendencialmente antecipável mas jamais inteiramente antecipável. (p. 17)

Em acordo com isto, Schwartz (2010b) reafirma que há uma dupla infidelidade permeando as ações do homem no desempenho de suas atividades. Esta dupla infidelidade se dá, inicialmente, pela infidelidade do meio, que se mostra imprevisível e, portanto, não pode ser predito ou planejável. O segundo ponto de infidelidade dar-se-á, para ele, no que tange às normas, que em sua essência são estruturalmente voltadas a

uma expectativa de previsibilidade e controle do meio, algo que como visto anteriormente não se mantém em situações reais de trabalho.

Na tentativa de solução destas infidelidades, a fim de realizar a atividade e cumprir com as metas, o trabalhador deve constantemente gerir estes elementos. Objetivando-se superar as infidelidades do meio, ele faz uso de suas habilidades e conhecimentos. Ao trabalhar, estamos nos utilizando de recursos próprios ou alheios, sem jamais repetir de forma autômata um ato. Cada gesto é fruto do debate de normas e julgamento de valor, da reformulação, da adequação das normas à realidade:

O trabalho não é pura execução porque ele é uso de si. Há sempre uso de si pelo fato de que estar vivo é reinventar maneiras de viver, de sobreviver, de viver em comum. Viver não pode ser pura execução. Não podemos imaginar nenhuma atividade – de trabalho ou outra- que não seja também uso de si, ou seja, a mobilização desta substância enigmática que a Ergologia nomeia o “si mesmo”. Essa é uma afirmação ergológica fundamental. (Schwartz & Echternacht, 2007, p. 17).

Este uso de si é o uso dos recursos próprios, ou, como completa Schwartz e Echternacht (2007),

(...) quer dizer mobilizar em si mesmo a inteligência, a memória, o corpo. Este uso de si mesmo, deste corpo-si escapa a toda tentativa de antecipação e de quantificação. Trata-se de uma experiência de si mesmo e uma relação com a própria história (p. 17).

Em consonância a isto, Schwartz (2010b) afirma que ser completamente determinado pelas prescrições não é viver, e é nesta tentativa de evitar que o trabalho se torne algo “invivível” (Schwartz, 2010b, p. 190) que o indivíduo coloca-se como parte

de um meio, e não uma produção dele. Para o autor, o trabalhador coloca-se constantemente no lugar de protagonista de suas ações através de suas escolhas, e neste protagonismo da atividade ele acaba por impor a si próprio as normas que regem aquele ofício, a fim de preencher esse vazio que se faz presente na prescrição. Por último, ele entende que cada pessoa lida com isto da forma que melhor entende ou pode, tornando a atividade algo singularizado, pessoal.

Ainda no que tange ao uso de si, Schwartz (2010b) sugere que todo trabalho é no fim das contas um uso. Ele observa uma dualidade na dimensão deste uso, que se faz em duas faces: uso de si “por si” e uso de si “pelos outros”. E justamente por oscilar entre estes dois polos que todo trabalho sofre perturbações, ou, em outras palavras, comporta um drama. Daí a expressão “uso dramático de si”.

Schwartz e Echternacht (2007) completam colocando que “(...)dramático aqui, não quer dizer que seja necessariamente trágico. No sentido etimológico, o termo dramático nos remete a uma história, não prevista no início, mas à qual não se pode escapar, uma espécie de destino a ser vivido” (Schwartz & Echternacht, 2007, p. 19).

O uso de si pelos outros implica no fato de que todo universo de trabalho encontra-se permeado por normas (sociais, gestionárias, dentre tantas outras), o que remete à desigualdade e subordinação de poder. Estas regras são antecedentes ao trabalhador, que se apropria delas e as resignifica para tornar o trabalho minimamente vivível, evocando seu potencial visando a cumprir normatizações que lhe são alheias. Porém, a fim de realizar o trabalho, ele próprio assimila tais normatizações e também as reformula de acordo com a demanda do meio. Desta forma, ele está também fazendo uso de si por si, fazendo-se elemento central no drama, imprimindo sua marca ao seu modo (Schwartz, 2010b).

Assim, toda ação é o fruto de um debate de normas em um universo de valores. Debate de normas porque, como supracitado, ao trabalhar o indivíduo está em face a normas e prescrições que lhe são anteriores, porém ele escolhe se seguir ou não estas normas ao pé da letra ou ainda quando é mais conveniente segui-las ou reformulá-las de forma que sua marca fique mais visível. As normas estão em contínua desconstrução e reconstrução. Porém este movimento, esta dramática, está permeada pelos valores do trabalhador, afinal ele é fruto de uma história pregressa que se faz presente no momento de tomada de decisão.

Schwartz (2010b) entende que esta tomada de decisão enraíza-se no corpo, mas não o corpo como entendido pela filosofia clássica, que o coloca em oposição ao espírito, às ideias. O autor entende que este corpo é um todo, algo holístico, atravessado pela inteligência, pela história de vida, pelos valores. A isto ele denomina “corpo si”. Este corpo si é um elemento de transgressão, que expressa não somente a racionalidade, as habilidades do indivíduo, mas toda paixão, gostos e valores pessoais que ele traz consigo. Ele fala corpo porque entende que dá uma percepção mais ampla do que quer afirmar, pois, para ele, se usasse o termo subjetividade corria o risco de incorrer em uma gama de campos aos quais não pretende lançar luz. Para Schwartz (2010b), o corpo si dá conta de algo que vai além do corpo biológico, mesmo que o inclua, mas abrange todos os aspectos relativos ao indivíduo, como sua história de vida e sua relação com o social e cultura.

Estes debates de normas podem ser consigo mesmo, o que o autor chamou de “economia ou racionalidade” (Schwartz, 2010a, p. 45), onde entram em jogo outros valores que podem não ser *a priori* relacionados ao trabalho; e o debate de normas de ordem social, onde entram em cena valores que visam relacionar o macroscópico e o microscópico da relação social.

Isto se torna mais claro quando tomamos sua afirmação de que:

Uma atividade de trabalho é sempre o lugar, mais ou menos infinitesimalmente, de reapreciação, de julgamentos sobre os procedimentos, os quadros, os objetos do trabalho, e por aí não cessa de ligar um vaivém entre o micro do trabalho e o macro da vida social cristalizada, incorporada nessas normas. (Schwartz, 2011, p. 33).

Percebe-se, portanto que sempre que o trabalhador executa uma atividade, ele está continuamente renormalizando aquela atividade e resignificando as antigas normas em função de seus valores ou valores universais. Como apontam Schwartz e Echternacht (2007):

Tais valores nós não os inventamos, embora eles sejam permanentemente re-trabalhados em nós. Somos atrelados a um universo de valores e não podemos fazer diferentemente. Todos sabemos o custo de agirmos segundo normas que confrontam nossas avaliações. Podemos aqui evidenciar outra afirmação ergológica fundamental: a atividade humana é um re-trabalho permanente de um universo de valores, re-trabalho aqui entendido como re-definição e re-hierarquização (p. 21).

Villate, Teiger e Caroly-Flageul (2007) apontam que o trabalho social em geral exige muito dos trabalhadores pelo fato de estes estarem fortemente implicados à causa que aquele trabalho assume, como no caso dos psicólogos de CRAS, e que estes trabalhadores devem estar constantemente lidando com escolhas e com a gestão de seu trabalho para que não se sintam consumidos. Isto, em última instância, está permeado por uma série de valores e normativas que os ajudam a discernir até que ponto eles estão

se protegendo e até que ponto podem estar sendo eficazes ou, por exemplo, omissos em suas atividades.

Schwartz (2010a) afirma que para se compreender e intervir de forma mais efetiva sobre as situações de trabalho é necessário aproximar-se o máximo possível da situação de trabalho, mergulhar em toda sua profundidade de sentidos e significados. Ele salienta que ao se aproximar de uma atividade de trabalho, devemos nos munir inicialmente de um olhar aguçado e de uma compreensão ampla de tudo que se desenrola na organização de trabalho, além da recorrência ao conceito de renormatização. Em segundo lugar, ele ressalta a importância de se levar em conta, quando na análise de situações de trabalho, o que ele denomina de *dispositivo dinâmico de três polos*, o qual prevê a existência de um polo que dispõe os saberes existentes, onde encontramos uma gama de conhecimentos acadêmicos que serão úteis ao entendimento da situação de trabalho; um segundo polo formado pelos conhecimentos evocados pela realização da atividade, e por último, o terceiro polo, o que diz respeito ao valor ético necessário na articulação destes dois últimos polos.

Com este dispositivo, Schwartz (2010a) nos leva a refletir sobre quão importante é o saber convocado/validado pela atividade, ou seja, o saber produzido na prática, o saber demandado pelo operador, o saber que é construído em face às variabilidades. Mas também a importância do conhecimento acadêmico e do saber técnico. Ele nos convida a, diferentemente do que pode se perceber em uma visão taylorizada da organização, entrelaçá-los, a enxergar, partindo de um ponto de vista ético, a forma como estes saberes ora se afastam, ora se complementam. A isto ele chama de “(...) dispositivos socráticos em duplo sentido (...)” (p.273).

CAPÍTULO III

Metodologia

A atividade nem sempre se apresenta clarificada, por vezes, mostra-se, supostamente, velada pela imprecisão do que se possa esperar dela, afinal, como descrito por Guérin et al (2001), a atividade é a tentativa de realização da tarefa apesar dos empecilhos e imprevistos colocados pela variabilidade do real.

Guérin et al (2001) colocam que o ergonomista não busca unicamente compreender a atividade de trabalho, mas antes de tudo procurar com que esta compreensão possibilite uma transformação efetiva do trabalho. Para tal, segundo os autores, é necessário que se considere o trabalho de uma forma mais ampla e global, observando o máximo de variáveis possíveis, isto tendo como ponto de partida a apreciação minuciosa da forma pela qual os operadores realizam a atividade efetiva de trabalho.

Os mesmos autores asseguram que ao optar-se por este método clínico de compreensão do trabalho, é necessário que se faça uma leitura crítica e meticulosa do funcionamento geral da organização de trabalho, sem jamais julgar elementos inerentes a esta organização como inacessíveis, e procurar analisá-los, explorá-los entendê-los e justificá-los sempre que for possível.

Para Abrahão e Pinho (2002), as transformações tecnológicas no mundo do trabalho requerem que se trilhem novos caminhos na investigação das situações de trabalho, demandando agora uma análise que leve em conta o homem inserido em um contexto de trabalho, mostrando a relevância do ambiente na análise da atividade do operador.

Hubault (2004) afirma que o termo atividade faz menção a duas realidades, uma primeira que diz respeito ao que o operador faz, ou seja, à sua vivência, remetendo-se, portanto, a um fato histórico, enquanto a segunda se volta ao objeto do método usado pela ergonomia para entender o que faz realmente o operador, mas que nunca pode ser exaustivamente conhecido, remetendo-se, portanto, a um fato virtual, ou seja, abstrato.

Abrahão e Pinho (1999) afirmam que a ergonomia se vale de diferentes técnicas para realizar uma aproximação da atividade de trabalho, porém todas mantêm em comum, qual seja observar a atividade realizada, completando e corrigindo as informações a partir dos relatos dos operadores. A análise é composta por várias fases, sendo seu filão a dialética entre a análise da demanda e a análise da atividade. O ponto de partida é uma demanda inicial que reflete um problema, cuja solução permita a proposição de intervenções, mas também a possibilidade de aprofundamento de certas questões relacionadas à atividade.

Este capítulo versa acerca dos procedimentos metodológicos envolvidos na realização do nosso estudo, que se pauta em uma perspectiva qualitativa de pesquisa, com delineamento não-experimental de cunho descritivo e exploratório.

Trabalho e subjetividade estão intrinsecamente ligados, como assevera Dejours (2004), para quem o trabalho é a impressão da subjetividade do trabalhador no mundo real, impressão esta através da qual, mais tarde, o indivíduo se reconhece, implicando em um processo identitário.

Fez-se necessário buscar uma abordagem que tomasse o sujeito levando em consideração sua subjetividade, entendendo que este indivíduo encontra-se em ação dentro de um contexto social e histórico, que é ao mesmo tempo influenciador e influenciado por aquele (González Rey, 2002).

Entendendo a atividade real de trabalho como aquela que diz respeito ao que o operador realmente faz no enfrentamento dos constrangimentos e imprevistos que são típicos do trabalho (Guérin et al, 2001) e partindo do pressuposto defendido por Gondim e Lima (2006), que a natureza do objeto designa qual sentido metodológico se deve seguir, a metodologia qualitativa se apresenta como a que melhor possibilita entender o trabalho desses profissionais, que se mostra entremeado por aspectos que somente uma análise aprofundada permite averiguar.

1. Locus

A pesquisa foi realizada nos CRAS de cinco municípios localizados no semiárido paraibano, que juntos formam uma microrregião do Seridó Ocidental, conhecida por Vale do Sabugi, quais sejam: Junco do Seridó, Santa Luzia, São José do Sabugi, Várzea e São Mamede.

2. Participantes

Participaram quatro psicólogas dos CRAS das supracitadas cidades, levando em consideração, como critério de escolha, a disponibilidade e intenção dos sujeitos em participarem da pesquisa. Tomamos também como pressuposto o respeito à resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde. A participação dos sujeitos foi voluntária, mediante a assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) pelos entrevistados.

3. Instrumentos

Para coleta dos dados, utilizamo-nos de um delineamento não-experimental, lançando mão inicialmente de uma entrevista semiestruturada com as participantes, tendo-se escolhido este instrumento pela sua propriedade de aprofundamento dos

saberes e crenças do entrevistado, levando em consideração, ainda, que este tipo de entrevista permite maior fluidez e naturalidade do discurso do respondente (Laville & Dionne, 1999). Este método segue um roteiro (Apêndice B) pré-estabelecido pelo pesquisador, não sendo, porém, este roteiro um cárcere à expressividade do entrevistado, mas sim um elemento desencadeador da fala (Minayo, 2008). A respeito disto, é importante considerar também o que apontam Guérin et al (2010) ao afirmarem que a resposta a cada questão pode ser um disparador para uma nova pergunta e um novo aprofundamento em um assunto importante que por infortúnio ou desconhecimento da atividade não foi abordado no roteiro.

Num segundo momento, foi utilizado o método da observação, o qual permitiu apreender aspectos não contemplados na entrevista inicial. Para Minayo (2008), pode ser considerada como “uma forma complementar de compreensão da realidade empírica” (p. 274), uma vez que “(...) existe a necessidade do pesquisador relativizar o seu espaço social, aprendendo a se por no lugar do outro.” (p.274).

4. Coleta dos dados

As secretarias municipais responsáveis pelas atividades dos CRAS de cada cidade e as psicólogas dos mesmos foram contactadas e a elas foi apresentado o projeto da pesquisa. De pronto, todas as secretarias concordaram e emitiram uma carta de anuência, permitindo a realização da pesquisa junto às funcionárias. Esta carta acompanhou em anexo o projeto da presente pesquisa quando este foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (Protocolo: 0125/14).

Uma vez aprovada, a pesquisa foi iniciada, tendo como primeira etapa a entrevista com as psicólogas. Estas foram realizadas nos próprios CRAS, visando que a permanência no local de trabalho gerasse um clima que propiciasse uma aproximação

das participantes ao contexto da atividade. As entrevistas foram gravadas, com permissão das participantes, e transcritas para serem analisadas em um segundo momento.

Foram entrevistadas quatro psicólogas, visto que uma delas trabalhava em duas das cinco cidades, alternando-se entre uma e outra no decorrer da semana. Na entrevista com ela, no entanto, frisou-se a similaridades e diferenças que ela encontra em ambos cotidianos.

Após as entrevistas, foram combinados dois dias com as psicólogas para que fosse realizada a observação sistemática de sua atividade. Estes dois dias correspondiam a um dia de trabalho intenso e um dia dito normal, para que se pudesse averiguar quais aspectos diferiam de um para outro e como a intensidade da tarefa podia afetar o desenvolvimento de sua atividade. Foram realizadas apenas duas observações, visto que em duas das cidades não foi possível ocorrer por motivos de logística das atividades do CRAS, o que impossibilitava a participação de um observador nas atividades.

As observações tinham como foco a atividade da psicóloga, buscando perceber nuances que pudessem ter passado despercebidas ao discurso. Não nos utilizamos de um *check list* visto que seria mais rico apreender os acontecimentos sem se prender a uma lista de elementos. Durante as observações, eram feitas anotações, com consentimento das participantes, que, ao fim, serviam como elementos disparadores para questionamentos sobre a atividade.

5. Análise dos dados

Os dados foram avaliados de acordo com a perspectiva de análise de dados temática, proposta por Laville e Dionne (1999), que entendem que é necessário desmontar a estrutura e os elementos do conteúdo obtido a fim de se entender mais

claramente as características concernentes ao discurso e, a partir de então, buscar fazer inferências ao conteúdo.

Este procedimento não deve ser, porém, algo feito de forma automática e aleatória, ao invés disso, deve-se buscar fazer o recorte e o agrupamentos dos trechos de forma precisa, possibilitando que os elementos extraídos tragam maior riqueza e representatividade do conteúdo da fala dos entrevistados.

Para os autores, são necessárias pelo menos cinco etapas para a implementação deste método de análise, quais sejam:

1. Fase preparatória: transcrição e impressão das entrevistas, seguida de leituras exaustivas que permitirão ao pesquisador aclimatar-se melhor ao conteúdo das leituras, e posteriormente indicar de que forma devem ser feitos os recortes;
2. Recorte dos conteúdos: nesta etapa, a partir do critério de organização dos conteúdos estabelecido pelo pesquisador, ele faz recortes de trechos que serão posteriormente encaixados dentro das categorias por ele criadas;
3. Definição das categorias analíticas: as categorias são “(...) rubricas sob as quais virão a se organizar os elementos de conteúdo agrupados por parentesco de sentido (...)” (Laville & Dionne, 1999, p. 219). De acordo com os autores, o pesquisador pode primeiro definir as categorias, ou, inicialmente, fazer o recorte dos conteúdos, especialmente quando as categorias são construídas através de um processo indutivo, ou seja, ao longo de um processo de análise;
4. Categorização final das unidades de análise: que significa avaliar uma a uma as unidades à luz dos critérios da grade para escolher a categoria que melhor se adequa a cada uma.
5. Análise qualitativa de conteúdo: análise do conteúdo evocado pelos trechos separados dentro de categorias, e o que estes manifestam, concatenando

com as produções empíricas já existentes, requerendo do pesquisador minúcia e cuidado.

Desta forma foi feito, a partir da definição de um critério de organização pautado nos conhecimentos das abordagens clínicas do trabalho e outros conhecimentos suplementares acerca do mundo do trabalho, elencamos seis categorias que analisamos qualitativamente e sempre que possível relacionamos a conhecimentos já produzidos por outros autores. Os frutos destas análises podem ser conferidos no capítulo seguinte, destinado à apresentação dos resultados obtidos.

Já no que tange às observações, considerando que nossa entrada nos CRAS foi permitida em apenas duas das cidades visitadas, nossas observações foram limitadas. Porém, nos dois momentos onde pudemos realizá-las, foi possível confrontar o conteúdo das entrevistas com aquilo que podíamos ver na prática. As observações foram avaliadas levando em conta dois aspectos: os pontos citados pelas psicólogas nas entrevistas e como eles se davam na prática, e aquilo que evidenciamos, mas que não havia sido citado por elas nas entrevistas. Assim elas serviram como elemento regulador no momento de elaboração principalmente da categoria Tarefa e atividade.

CAPÍTULO IV

Resultados e discussões

Este capítulo tem por objetivo apresentar os dados obtidos na pesquisa que deu origem a esta dissertação. Esta, como toda pesquisa, tem como finalidade a obtenção e apresentação de dados relevantes ao mundo científico, mas também aos envolvidos nela, e a quem relacionar-se a área e à sociedade de uma forma geral. Porém, mais que tratar dos resultados este capítulo tem a de mostrar os frutos do trabalho de dois anos, mas, sobretudo, trazer à luz a atividade de pessoas que se propuseram a contribuir de forma solícita ao desenvolvimento da ciência.

Seguindo nossa proposta metodológica, apresentada no terceiro capítulo, definimos quatro categorias de análises a partir das falas das entrevistadas, quais sejam: Riscos e condições de trabalho; Tarefa e Atividade; Formação; e por último Reconhecimento. Neste capítulo, detalharemos cada uma destas categorias, a fim de entendermos de forma ampla a atividade das psicólogas de CRAS. Por motivos éticos, visando preservar a identidade das participantes, não citaremos seus nomes, atribuindo-lhes os pseudônimos de P1, P2, P3 e P4.

1. Riscos e condições de trabalho

Para que o trabalho exista são necessárias condições propícias à sua realização, sejam estas físicas, econômicas, ambientais e sociais (Guérin et al, 2001). Ao analisar o discurso das psicólogas, percebemos que se sobressaem aspectos relacionados às condições de trabalho e aos riscos presentes na realização de sua atividade. De acordo com Millanvoye (2007), as condições ambientais ou físicas podem ser referidas como *ambiências físicas*, e delimitam os aspectos relacionados ao ambiente onde o trabalho é desenvolvido, como temperatura, umidade do ar, ruídos, vibrações ou iluminação.

A análise da atividade de trabalho deve, segundo Guérin et al (2001), ser o foco principal do ergonomista, porém é importante que se tome em consideração a análise, também, da qualidade destas ambiências físicas, uma vez que elas podem estar diretamente ligadas à manutenção, ou não, da saúde do trabalhador, visto que determinadas particularidades das ambiências podem ser responsáveis por dificultar certos processos de comunicação ou mesmo levar ao desenvolvimento de efeitos negativos sobre a saúde do trabalhador e a qualidade de suas ações (Millanvoye, 2007).

No que diz respeito às condições físicas de trabalho, as falas das participantes orbitaram em torno de três aspectos: condições de infraestrutura, condições de alocação e condições materiais. Como será visto adiante, algumas destas condições acabam por gerar situações de risco às psicólogas.

1.1 Condições de infraestrutura

No que diz respeito à infraestrutura, foi observado que nenhum CRAS possui sede própria. Em uma das cidades, o CRAS ficava alocado em uma casa alugada e nas demais, em prédios que, em geral, dividia espaço com outros serviços como o CREAS. O MDS entende que a infraestrutura do CRAS deve garantir a oferta dos serviços do PAIF, abrigando as diversas atividades provenientes destes serviços, devendo contar pelo menos com recepção, sala de atendimento, sala de uso coletivo, sala administrativa, copa e banheiros (Brasil, 2009).

A infraestrutura foi motivo de queixa unânime dentre as psicólogas no tocante ao item sala de atendimento. Segundo elas, este item é essencial ao bom desenvolvimento de seu trabalho, uma vez que elas julgaram ser este atendimento individualizado um dos principais elementos de sua atividade. Elas afirmaram que as salas de atendimento individual não oferecem estrutura adequada ao seu funcionamento seja pelo baixo potencial acústico, ora permitindo o vazamento de som, ora a audiência

dos ruídos externos; seja pela má localização destas no espaço físico do CRAS de uma forma geral. A respeito dos ruídos e seus efeitos, Millanvoye (2007) afirma que estes podem ser prejudiciais ao bom desenvolvimento do trabalho, bem como ser fonte de nocividade à saúde do trabalhador. De acordo com autor, o ouvido humano é mais suscetível a danos ocasionados por sons numa frequência de 500 a 5.000 Hz.

Espaço, que a gente tem aqui esse prédio que é imenso. Ele é muito bem planejado, isso aqui é um auditório. Mas essa questão da sala do psicólogo, até para fazer uma escuta, dar um apoio, sem ser a sala dos técnicos, não tem. Então, eu sinto uma carência nisso. Então, eu me desdobro assim: vamos ali naquela sala. Eu fico sempre vendo a sala que tá vazia para fazer esse tipo de coisa. (P3)

Outro ponto para o qual as psicólogas chamaram a atenção durante as observações foi o fato de nem sempre as sedes dos CRAS serem suficientemente espaçosas ou bem planejadas para comportar todos os usuários e atividades que se desenvolvem ali. Elas mostraram quem em geral o funcionamento do grupo pode ser afetado caso haja alguma outra atividade em exercício no mesmo dia. Porém, em geral, todas afirmaram que as condições de infraestrutura eram, apesar dos problemas evidenciados, satisfatórias.

1.2 Alocação

Este ponto diz respeito à estadia das psicólogas na cidade, uma vez que duas das psicólogas têm de se deslocar das cidades onde residem para as cidades onde trabalham, e ali permanecem durante a semana. As duas afirmaram que o município

lhes oferece estadia, porém uma delas optou por alugar uma casa juntamente com uma amiga por acreditar que assim poderia ter uma privacidade maior, já que a casa de apoio acolhe vários profissionais que trabalham naquele município.. Uma delas viaja para sua cidade natal toda semana, e a outra o faz a cada quinze dias. Este ponto é de grande importância porque as duas afirmaram que o fato de terem que permanecer durante a semana na cidade lhes traz reflexos negativos que reverberam em sua atuação. Quanto a estes reflexos, elas citaram como sendo mais importantes pelo menos três:

- o cansaço físico: visto que ambas residem há mais de duzentos e cinquenta quilômetros de distância da cidade onde trabalham e, para locomover-se até lá, utilizam-se de ônibus, sendo uma viagem de pelo menos três horas e meia. Uma delas, além disso, precisa pegar um transporte alternativo para locomover-se do ponto final do ônibus até a cidade onde trabalha.

Eu saio de casa no domingo de duas horas da tarde, aí eu chego na rodoviária, pego o ônibus de 3h e chego na cidade vizinha daqui às 8h da noite. Antes eu dormia lá e vinha no outro dia na ambulância com os técnicos. Hoje eu chego lá e pago um frete e já durmo aqui. (P4)

- distanciamento familiar: uma das psicólogas é casada e afirma que o fato de trabalhar longe de casa lhe causa sofrimento pelo fato de deixá-la longe dos familiares e marido, algo também experienciado por outra psicóloga.

Então, é como eu costumo dizer, você tá com seu filho em um avião, e acontece um acidente, você coloca máscara primeiro em você ou no seu filho? O certo é primeiro em você, porque você que pode ajudá-lo, você que sabe com o protegê-lo. Então, a gente tem que colocar essa máscara. Minha máscara é a família,

por isso que eu vou e volto toda semana. Eu fico aqui longe de tudo e de toda minha família, e eu vou, mesmo cansada fisicamente, mas se não fossem eles eu não sei se teria a mesma postura. (P4)

- dificuldades de capacitação: as psicólogas afirmaram que pelo fato de as cidades onde trabalham serem distantes de centros universitários e ainda por cima elas terem gastos com transportes e moradia, fica impraticável a continuidade de seus estudos de pós-graduação. Ambas afirmaram que querem fazer uma pós-graduação, no entanto, atualmente o fato de estarem em constante traslado entre suas cidades natais e a cidade onde trabalham tem-lhes impedido.

Até para se aprofundar numa especialização, que é uma coisa que eu tô querendo muito, me agonizando em relação a isso, porque eu já queria estar fazendo especialização ou coisa do tipo, mas aqui fica difícil. (P3)

Assim, pelo fato de as cidades situadas do Vale do Sabugi serem de pequeno porte e distantes dos grandes centros urbanos, essas profissionais acabam por sofrer os problemas acima relatados, o que não é sem consequências para suas vidas e seu trabalho.

1.3 Condições materiais

Este tópico refere-se aos meios materiais envolvidos na realização do trabalho das psicólogas. Esses meios foram delimitados por elas como: matéria prima e utensílios utilizados na confecção de aparatos necessários ao seu trabalho; material de escritório; e, por último, os transportes utilizados nos deslocamentos para visitas domiciliares.

A matéria prima e os utensílios foram descritos como papel, cartolina, tesoura, cola, dentre outros, que, segundo elas, são materiais utilizados seja para dinâmicas de grupo, seja para outras atividades temáticas junto aos grupos. Segundo relataram, estes materiais são fornecidos de forma regular, sendo que nenhuma citou enfrentar problemas quanto à necessidade deles.

Já no que diz respeito ao material de escritório, entendido aqui como papel, impressora, internet, computadores, canetas, etc., elas afirmaram enfrentar problemas, principalmente no que diz respeito ao computador e à internet. Três delas afirmaram que os computadores dos CRAS são compartilhados por todos os técnicos, o que por vezes lhes impossibilita o uso dos aparelhos. No que diz respeito à internet, duas afirmaram que esta não é de boa qualidade, não apresentando a velocidade ideal à realização do serviço. Vale lembrar que a internet é indispensável para que elas realizem atividades como o preenchimento de certas fichas cadastrais, estatísticas acerca dos serviços, troca de e-mails etc.. Essa dificuldade acaba fazendo com que elas mobilizem aspectos práticos e engenhosos para suprir estes déficits e conseguirem, assim, atingirem suas metas.

Eu acho que a gente quando tem o compromisso como nós temos... pronto, com relação ao que eu disse de levar trabalho para casa, agora mesmo nós estamos no cadastro do serviço de convivência, não dá tempo de fazer aqui, às vezes os computadores daqui estão ocupados, então eu pego o meu e vou fazer em casa. Nós temos esse compromisso e trabalhamos realmente porque acreditamos que estamos fazendo alguma coisa. (P1)

Quanto a esta mobilização frente os empecilhos colocados pelo real para realização do trabalho, Zarifian (2003) reconhece como sendo um elemento que

constitui a competência. Ele entende que quando um trabalhador faz frente às variabilidades advindas do meio a fim de realizar seu trabalho, valendo-se de elementos tanto de sua formação, mas também de sua experiência prática e de vida, ele está sendo competente. No caso destas psicólogas, percebemos que elas, a fim de driblar as limitações materiais, utilizam-se de estratégias de compensação, buscando formas de realizar o trabalho, ainda que tenham, para isto, que tangenciar as prescrições.

Isto fica claro em outro ponto ressaltado por elas enquanto condição material inerente à sua atividade: o meio de transporte. De acordo com o Guia de Orientações técnicas (Brasil, 2005a), os técnicos de nível superior (neste caso, assistente social e/ou psicólogo) devem realizar visitas, objetivando-se verificar quais os possíveis motivos que levaram as famílias ao descumprimento das condicionalidades do Bolsa Família. Existe uma série de condicionalidades a serem cumpridas pelos beneficiários do Bolsa Família. De acordo com o portal virtual do MDS, elas são parte do compromisso assumido pelas famílias que se dá nas áreas da Educação, da Saúde e da Assistência Social, devendo estes compromissos serem cumpridos a fim de que elas continuem a receber o benefício do Bolsa Família (MDS, 2014)

Em caso de descumprimento, são feitas visitas para se verificar o que ocorreu. Assim sendo, as psicólogas afirmaram que um dos maiores problemas relacionados às condições de trabalho é a questão do transporte para a realização destas visitas. Elas afirmam que, em geral, não há transporte disponível, e que quando há, não há um condutor. Segundo elas, isto é um problema que traz sérias consequências, uma vez que seguir um planejamento é praticamente impossível, visto que este fica à mercê da ocasionalidade de transportes.

Tanto este ponto, como o anterior, são fontes de possíveis riscos à vida da entrevistadas, como desenvolveremos a seguir. Para tanto, o tópico a seguir trata acerca dos riscos presentes na atividade das psicólogas e como elas lidam com estes.

1.4 Riscos

Por *riscos* pode-se entender algo que traz consigo a iminência de perigo ou de nocividade. Leplat (conforme citado por Nourodine, 2004) afirma que a noção de riscos, assim como as de carga e de fadiga, integra um conjunto de noções que ainda não tiveram sua definição exata fechada, mas que recorrentemente são citadas, mesmo mediante sua insuficiência. Porto (2000) traz a concepção de risco atrelada à ideia de perda ou dano. Para o autor, é necessário que se tome uma concepção abrangente que leve em conta a saúde do trabalhador,

significando toda e qualquer possibilidade de que algum elemento ou circunstância existente num dado processo e ambiente de trabalho possa causar dano à saúde, seja através de acidentes, doenças ou do sofrimento dos trabalhadores, ou ainda através da poluição ambiental (p. 08).

Porto (2000) afirma que os conhecimentos envolvendo a noção de riscos, por muito tempo, foram exclusividade apenas daqueles que eram considerados detentores de uma *expertise* acadêmica distinta acerca desta área, sem levar em conta o conhecimento daqueles que vislumbram estes riscos face a face: os trabalhadores. O autor entende que é inquestionável a participação dos trabalhadores para as análises dos riscos nas situações de trabalho, afinal de contas, eles estão envolvidos diretamente com estes riscos.

Os riscos na realização do trabalho surgiram como parte comum do discurso das entrevistadas, ainda que nem sempre elas o percebessem enquanto potencialmente nocivos. Quanto a estes riscos, eles podem ser elencados da seguinte forma: risco de violência, sendo esta, fruto de ações de usuários ou comunidades; riscos ligados às locomoções, tanto intra quanto interurbanas.

Quando nos referimos à violência, queremos deixar claro que elas não afirmaram ter sido vítimas de qualquer tipo de violência, porém, quando questionadas acerca dos riscos de sua atividade, todas citaram que existe a possibilidade de que possa vir a ocorrer tal violência, seja por parte dos próprios usuários, seja ela derivada de um processo maior de perda de segurança experienciado pela comunidade à qual referencia o CRAS onde elas trabalham. Quanto ao último ponto, é importante ressaltar que as pessoas que são referenciadas pelo CRAS estão em uma situação de vulnerabilidade social e econômica, e que muitas vezes moram em comunidades com baixo potencial de segurança.

Alguns trechos de falas exemplificam bem como elas entendem a iminência da violência enquanto um risco à sua integridade:

Já no sentido assim, nós temos essa comunidade mais próxima aqui, que é uma comunidade de risco, de muita vulnerabilidade. Existem pontos de droga. Então assim, eu acho que só em a gente estar indo, estar tentando fazer alguma coisa para ajudar, já é um risco. (...) Pronto, lembrei de um caso real, que a gente foi na zona rural que tinha uma idosa que estava sendo negligenciada em relação à saúde dela. Isso foi até em parceria com o PSF na época. A gente foi e a gente precisava fazer alguma coisa, e a enfermeira olhava pra gente e dizia: ‘mas tenha cuidado, porque o genro dela é muito violento, e ele é metido em coisas erradas.’ Mas ao mesmo tempo a gente não podia deixar de ir ali, porque a

senhora estava numa situação muito difícil de vulnerabilidade, de risco pessoal. Nessa época ainda não existia o CREAS e nós fomos, e tivemos que fazer alguma coisa, que agir ali em benefício dessa senhora. (P1)

Uma situação com alcoolistas, na frente do prédio aqui, se expondo para crianças, e eu me senti no direito de intervir. Mas eu não sabia o que podia vir a acontecer comigo. Eles estavam ali dançando, se expondo, fazendo gestos obscenos, e tinha um monte de crianças esperando um ônibus. Então eu fui lá, mas eu não sabia de que forma eles podiam lidar com isso, se eu poderia receber um empurrão. Eu fui. Outra situação foi de uma usuária que tinha uma saúde mental em fase de surto psicótico. Então é ficar naquela e esperar o que pode acontecer ali (P3).

Esta constância no que diz respeito à iminência do risco pode ecoar de diferentes formas na saúde mental destas mulheres. O fato de estarem constantemente em face deste perigo pode fazer com que elas entrem em processo de descompensação psíquica, ou desenvolvam sintomas de estresse. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), é importante se considerar uma categoria de risco chamada de *riscos psicossociais*, que são condições de organização e gestão do trabalho que potencialmente podem trazer reverberações negativas tanto psíquicas quanto sociais (WHO, 2008).

Outro ponto que vale ser ressaltado é o fato de todas serem mulheres, algo que denota preocupação, uma vez que no Brasil a violência contra a mulher é ainda um problema não resolvido. Não é nosso objetivo, neste momento, problematizar as possíveis causas da violência contra a mulher, mas sim, entender que é um fenômeno evidente que gera riscos aos quais as participantes estão expostas. De acordo com o

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (2013), uma fundação pública federal que responde à Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, no Nordeste, verifica-se uma taxa de feminicídios de 6,90 para cada cem mil mulheres entre os anos de 2009 e 2011. Ou seja, verificamos que de certa forma o temor das entrevistadas no que diz respeito à violência é justificável se levarmos em conta além das suas condições de trabalho, o panorama de segurança nacional.

Outro risco que fica evidente nas entrevistas é o risco relacionado à locomoção das psicólogas, tanto na realização de seu trabalho, como citado anteriormente, no caso das visitas de averiguação de descumprimento das condicionalidades do Bolsa Família, quanto no caso das viagens realizadas pelas duas psicólogas que moram em outras cidades. No primeiro caso, relacionado às visitas, percebemos que o risco é iminente. Quando questionadas sobre os transportes para realização das visitas, três citaram que frequentemente têm dificuldades em encontrar transportes para realizar as visitas, porém, a fim de realizarem o trabalho, elas buscam formas astuciosas de resolver este problema. Nestes casos, duas delas afirmaram que utilizam-se de seus próprios transportes, neste caso, motocicletas.

Pronto, quando eu falei na questão de pegar minha moto e ir sozinha, muitas vezes, ou só com outra colega. Muitas vezes nós entramos em situações que tá trazendo algum risco. Porque quando a gente vai numa família que tá vivenciando um caso de violência, ou algum usuário de drogas, aquilo ali gera um risco. (P1)

A gente vai no nosso transporte. Mas como assim, eu nunca tinha nem pensado... Se for ver assim eu acho que nem surge como um, digamos, empecilho. É, virou regra. A não ser que seja assim, uma visita no sítio, na zona

rural. Mas assim, como a cidade é muito pequena, a gente vai na moto, vai no carro, vai a pé mesmo (P2).

O fato de elas estarem em uma atividade externa por si só já representa um fator de alto risco, uma vez que elas estão expostas a uma gama de imprevisibilidades, a isto acrescido o fato de estarem em geral de moto. De acordo com o sistema DATASUS (2014), só em 2012 foram registrado 12.480 óbitos por acidente de moto no Brasil, sendo destes 4.825 no Nordeste e 343 na Paraíba. Outro dado interessante do DATASUS (2014) diz respeito ao número de óbitos relacionados a acidentes de trabalho, o qual só no Nordeste foi de 592, no ano de 2012.

Percebemos nas falas que elas burlam as normas (neste caso, de sair apenas em veículo oficial) a fim de realizarem a atividade (quando saem em seus transportes), e que esta transgressão gera uma situação de risco a elas. A respeito disto, Noroudine (2004) entende que a infração está ligada a uma renormatização do trabalho, como entende Schwartz (2010). Que ao trabalhar o sujeito está constantemente reescrevendo as prescrições ao sabor de sua atividade. Nouroudine (2004) afirma que esta renormatização ligada aos riscos gera um espaço de produção de saber-fazer útil à criação de um ato de prudência relacionado ao trabalho.

Ainda a respeito da locomoção das psicólogas, percebemos, no caso das duas entrevistadas que moram em outra cidade e se locomovem para a cidade onde trabalham, que elas estão também expostas a outros riscos, uma vez que têm de realizar um traslado de mais de 230 quilômetros, em transporte público e sozinhas. E no caso de uma destas duas, isto fica agravado pelo fato de ela ter de parar numa cidade vizinha e de lá ir de transporte alternativo até a cidade onde trabalha.

Algo que nos chamou a atenção foi o fato de elas, por vezes, negarem os riscos que correm, como na fala abaixo.

Quando a gente tá falando de saúde mental, e não sabe o que é que pode acontecer. Mas eu não espero isso diariamente, não é uma coisa que me incomode, ou que eu ache que vá acontecer. Mas, de certa forma existe, como em qualquer âmbito da vida. (P3)

Entendemos que elas desenvolveram mecanismos de defesa, a fim de não entrarem em estado de descompensação, e assim não realizarem seu trabalho. A estes mecanismos Dejours (2012) chama de estratégias defensivas. Segundo o autor, estas são formas que o sujeito encontra para que continue trabalhando, mesmo percebendo que existem ali condições nocivas a ele, uma vez que ele tem um forte engajamento com esta atividade.

No próximo item, trataremos sobre a tarefa e a atividade das entrevistadas, procurando trazer a descrição daquilo que elas realizam e quais elementos estão relacionados a elas.

2. Tarefa e atividade

Neste momento, focar-nos-emos na atividade das psicólogas. Queremos, porém, deixar claro que não é nossa intenção relatar de forma mecânica as minúcias da atividade destas mulheres sem problematizar como estas se relacionam com as prescrições, ou ainda, quais as reverberações do trabalho em suas vidas. Este é, de certa forma, o coração de nosso trabalho, uma vez que procuramos aqui analisar a atividade das psicólogas de CRAS e tudo que a ela se relaciona.

Inicialmente, traremos os relatos das entrevistadas que contêm o detalhamento das principais atividades realizadas por elas. Apesar de estarmos nos referindo a cinco contextos parecidos, mas que resguardam certas singularidades, percebemos que elas

citaram como principais elementos de sua atividade os seguintes elementos: a escuta, as demandas judiciais, as visitas domiciliares, o trabalho com grupos e o trabalho de cunho técnico burocrático.

Quando elas mencionam a escuta, estão, na verdade, referindo-se a um atendimento individualizado, que em alguns momentos pode ser entendido como um fazer clínico. Todas foram enfáticas em dizer que aquele ambiente, do CRAS, portanto da assistência social, não era o de legitimação do trabalho clínico, porém, em face das demandas que apareciam, elas acabavam realizando um trabalho que se aproxima deste. Abaixo, algumas falas que demonstram como este trabalho é copiosamente demandado a elas.

Então, eles já ficam meio assim... existe também outro ponto que quando eu falo minha formação eles querem que aqui no CRAS eu faça terapia, esperam que eu vá atender individual, que eu vá fazer esse trabalho já que sou psicóloga clínica de base analítica. Só que não é o objetivo da gente aqui no CRAS. (P1)

No CRAS, como o foco não é clínico, eu tô agendando só 6 pessoas por dia, porque eu deixava uma hora para que eu possa ter mais tempo, porque muitas vezes a pessoa não tem cadastro, e esse cadastro é feito na hora através do prontuário SUAS, que leva no mínimo 30 minutos para ser preenchido. O formulário são 17 páginas para o CRAS e tem o restante para o CREAS, porque é SUAS, então é para os dois. Então, só isso já leva meia hora. A gente tem que ouvir, fazer a escuta, e ao mesmo tempo fazer o cadastro. Então, minha preocupação é quando alguém me procura e eu vejo que só tem um dia distante. Isso me dá muito dó porque eu penso: meu Deus, o sofrimento é para o agora, a urgência é sempre urgência. Quando alguém vem te procurar aquilo tá na

superfície, não é algo que possa esperar. Então, é muito ruim você saber que não pode fazer. (P4)

Só que além da escuta que é a competência, a atribuição do psicólogo no CRAS, eu faço também atendimentos psicoterápicos breve, usando a tríade da sistêmica familiar, de 3 a 5 atendimentos. Então, diante da necessidade eu vou vendo até que ponto eu posso fazer isso, essa psicoterapia breve. Em outros casos, aí sim há uma escuta, um apoio, um direcionamento, como nós falamos aqui, e pronto. (P3)

Elas mostraram insatisfação com relação ao atendimento, não porque julguem que este trabalho é menos importante, mas sim, porque o foco do CRAS não deve ser esse atendimento. Elas poderiam dedicar-se a outras atividades que atingiriam de forma mais eficaz os objetivos do PAIF, bem como abrangeriam um número maior de usuários, como no caso dos grupos, por exemplo.

Nós temos que trabalhar mais com o coletivo. Então, isso foge um pouquinho do individual do consultório. E também assim, a questão do acompanhamento familiar, de orientações, a escuta, que muitas vezes o usuário chega aqui e precisa dessa escuta especializada. Então, nós enquanto psicólogos... eu me vejo muito como... eu digo que eu sou uma técnica social, porque eu já me sinto inserida realmente nessa área da assistência social. Então nós devemos fazer visitas, ter esse contato direto com as famílias, com os usuários e acompanhar, orientando, fazendo uma escuta especializada. (P1)

Por exemplo, eu ao invés de estar em um grupo, eu estou ali atendendo. Então, é um espaço de tempo também que eu poderia estar exercendo uma função que a normatização nos traz. Mas também, como há também outros profissionais para dar ali o suporte, dá brecha para que a gente tenha também um tempinho de fazer o atendimento. (P2)

Muitas vezes, olham pra gente e pensam logo em atendimento. Eu acho que a gente pode contribuir muito mais, como, por exemplo, na parte de planejamento e ação pedagógica, só que às vezes não nos é dada essa oportunidade. (P4)

É importante frisar o ponto em especial na fala da psicóloga acima: quando ela fala que poderia estar exercendo uma função que a normatização traz, ela fala isto se referindo ao fato de que o atendimento psicológico clínico, ao menos nos moldes da clínica individual, não é uma prerrogativa do serviço oferecido pelo CRAS. De acordo com o NOBRH/SUAS, como visto no primeiro capítulo desta dissertação, o principal programa ofertado pelo CRAS é o PAIF, cuja finalidade é promoção social e fortalecimento de vínculos de usuários em uma zona de vulnerabilidade social, com fins à prevenção de violação de direitos (Brasil, 2006). O CREPOP (2007) reforça esta normativa quando afirma que

(...) em casos de identificação de demandas que requeiram ações e serviços não previstos nestes aparatos normativos, como, por exemplo, o acompanhamento clínico de natureza psicoterapêutica, o profissional de Psicologia deve acessar outros pontos da rede de serviços públicos existentes no seu território de abrangência ou no plano municipal, com vistas à efetivação dos direitos dos

usuários a serviços de qualidade e à devida organização das ações promovidas pelas políticas públicas de Seguridade Social. (p. 24)

Em outros casos, pelo fato de o município não contar com o serviço de saúde mental básico, tendo que encaminhar seus usuários em situação de sofrimento mental a outro município, a psicóloga, enxergando as condições econômicas adversas, bem como a urgência daquele sofrimento, acaba realizando um acompanhamento destes usuários.

Não que seja a escuta, mas aqui sim. Eu faço a escuta, faço o acompanhamento. De casos que procuram, que necessitam, aí sim. Não vou mentir que até a questão da necessidade da saúde mental, a gente até recebe aqui por não ter um NASF na cidade. Quer dizer, tem o NASF, mas está sem o psicólogo e um médico como um neurologista e até um psiquiatra. Então as demandas de saúde mental estão vindo pra cá para que eu encaminhe com a saúde, a secretaria de saúde, para um CAPS ou coisa do tipo. (...) Isso me preocupa porque a demanda tá surgindo de forma gritante no município. Tá fazendo muito encaminhamento pro CAPS e de lá tá voltando. Faço encaminhamento para eles fazerem acompanhamento com psicólogo e psiquiatra e eles estão mandando para mim. Lá eles só medicam e mandam de volta, como se eu que tivesse que fazer a psicoterapia. (...) Eles encaminham para cá. Fazem a medicação, e até a medicação é acompanhada agora por um clínico daqui. (P3)

O fato de realizar um atendimento clínico que não cabe à sua alçada, neste contexto em específico, traz algumas reverberações negativas, dentre elas, por exemplo, o fato de elas estarem deixando de aproveitar este tempo útil para realizarem as atividades genuinamente do CRAS, para darem conta de uma demanda que não é sua.

As falas denotam outro aspecto bastante citado pelas psicólogas: a questão de elas realizarem sempre atividades que vão além de suas atribuições. Uma destas atribuições trata sobre as demandas vindas do Poder Judicial, as quais, segundo as participantes, deveriam ser atendidas por uma equipe específica do Judiciário, e em casos extraordinários, supridas pelas equipes do município. Porém, o que percebemos em análise das suas falas é que a exceção acabou virando uma regra.

Porque a Justiça deveria ter sua própria equipe, e até então, desde que começamos nós fazemos estudo de adoção, de guarda, de tutela, de tudo isso e agora até quando vem alguma denúncia de violência contra idoso, todo tipo de violência, a Justiça tá encaminhando pra cá, para que nós possamos fazer uma averiguação. (P1)

Só para acrescentar sobre aquilo que a gente falou sobre o que não deve ser feito, mas é. Por exemplo, visitas domiciliares da justiça. A justiça não solicita, ela obriga você a fazer essas visitas e emitir relatórios. Não há nenhum retorno financeiro que nós recebamos, e assim, é que indigna, porque assim, vem nesse ofício, e no prazo de 15 dias se você não cumprir, você pode ser presa, então a gente dá risada. Todos esses grupos pra gente desenvolver, vêm essas visitas e a gente tem que parar o serviço para fazer essas visitas. Aí vai, não está. Vai outro dia, não está. Aí a justiça manda outro ofício: olha é 15 dias, senão você vai cumprir um mandado de prisão. Aí a gente ri porque a gente vai ser presa porque a gente tá fazendo trabalho da gente. Vem só trabalho e a promessa de que se você não cumprir aquilo, você pode ser presa. É revoltante! (P2)

As demandas judiciais não são uma tarefa autenticamente das psicólogas de CRAS. De acordo com as entrevistadas, deveria haver uma equipe especializada e exclusivamente ao dispor do poder judicial para a realização deste tipo de visita. Porém, de acordo com as entrevistadas durante as observações, estas equipes especializadas são encontradas com maior frequência em grandes centros metropolitanos. As participantes, como as falas acima mostram, porém, são levadas a realizarem tais serviços, sob pena de sanções jurídicas em caso de descumprimento das ordens judiciais. Isto traz consigo um aumento da carga de trabalho, que por si só já demanda implicação das entrevistadas, fazendo mais uma vez com que elas acabem dedicando tempo e esforços que poderiam ser úteis à realização e consecução dos objetivos do PAIF, em função de uma atividade que não é atribuição sua.

A realização de um trabalho que a priori não é tarefa delas, mas pelo fato de existir uma pressão jurídica, termina sendo executado, acaba gerando uma sensação de revolta e falta de reconhecimento nas psicólogas, uma vez que, como citado por elas, não são gratificadas por isto, além de sofrerem a ameaça de sanções judiciais. Esta questão do reconhecimento será mais bem desenvolvida no último subtópico deste capítulo, na categoria Reconhecimento. Ainda no que diz respeito às pressões, percebemos que as entrevistadas sentem-se pressionadas em razão dos precários vínculos trabalhistas. Apenas duas delas são concursadas, mas, ainda assim, sentem-se pressionadas pelas gestões. Isto talvez seja um dos motivos pelos quais elas vão além de suas atribuições.

É como você vem me perguntando, se estar aqui como prestadora de serviço ou não, de certa forma atrapalha. Eu não vou negar a você que sim. Eu não penso só no benefício do trabalho, a gente quer sempre... é natural, querer esta

estabilidade. Então meu próximo passo é tentar concurso, mas eu quero estar me especializando, quero estar tendo as competências para poder adentrar num concurso e que me deixe de forma confortável. (P3)

A respeito da precarização a que nos referimos, Falzon e Sauvagnac (2007) apontam a importância de se diferenciar a precariedade estatutária objetiva do sentimento de precariedade. Para os autores, a primeira diz respeito ao contrato de trabalho por tempo definido. Eles defendem que a instabilidade vivida no contexto de trabalho contribui para o crescente sentimento de insegurança vivenciado pelos trabalhadores. Percebemos através das falas das psicólogas este sentimento de insegurança, da necessidade de estabilidade.

Outro ponto que as psicólogas citaram como também sendo elemento central no desenvolvimento de sua atividade foi o relativo às visitas domiciliares, realizadas tanto em função da avaliação do cumprimento/descumprimento das condicionalidade do Bolsa Família, como citado na categoria anterior (condições de trabalho e riscos), bem como para realização de laudos técnicos solicitados pela justiça, como supracitado, ou ainda, em conformidade com as especificações do MDS de realização de busca ativa e reconhecimento da comunidade de atuação (Brasil, 2009). Quando questionadas acerca de qual o dia mais intenso para elas, as psicólogas responderam unanimemente que os dias que elas consideram como mais intensos, em relação à carga de trabalho, são aqueles em que tem um número elevado de visitas a serem realizados.

Pronto, quando chega a lista de condicionalidades, que as assistente sociais pedem que a gente ajude também. A gente sai para visita, quando tem alguém para atender. Termina a gente ficando com muita coisa. Porque não tem como a gente ouvir casos sem se envolver. Depois é que a gente vai trabalhando para

digerir tudo isso aí. Esse é um dia que eu acho bem cansativo, um dia que a gente tem muito contato com os usuários, realmente. (P1)

No que diz respeito à noção de carga de trabalho, Falzon e Sauvagnac (2007) dizem que este termo frequentemente é usado de forma ambígua, podendo referir-se à exigência de uma tarefa num determinado momento, ou às consequências desta. Segundo os autores, a Ergonomia define uma distinção clássica entre constrangimento e esforço: enquanto aquele se refere ao nível de exigência da tarefa, formulado em termos de objetivos a atingir e resultados esperados, o esforço diz respeito à atividade, fazendo referência ao grau de mobilização (física, cognitiva ou psíquica) da pessoa que realiza a atividade. Assim como os autores, utilizar-nos-emos aqui do conceito de carga de trabalho, referindo-nos à noção de esforço.

Outra questão evocada pelas participantes quando falavam acerca das visitas foi o fato de, a priori, estas serem papel exclusivo da assistente social. As normativas (Brasil, 2009) não deixam claro se há uma exclusividade para um ou outro profissional, uma vez que tanto o psicólogo quanto o assistente social são, perante as regulamentações, tratados como técnicos de ensino superior. No decorrer das entrevistas, em alguns momentos, elas declaram que sentem que há uma importância em acompanhar as visitas, que isto é parte fundamental do trabalho do psicólogo no CRAS, uma vez que, segundo elas, é imprescindível um olhar diferenciado, porém duas das quatro entrevistadas apontaram que sentem que as visitas é um papel mais exclusivo da assistente, e que elas ficariam com atividade mais voltada aos atendimentos individuais e, apesar de demonstrarem interesse em ir junto, participando das visitas somente quando não houvesse o atendimento.

Por exemplo, a questão das condicionalidades, hoje elas estão mais atadas à questão da saúde e da educação. Não é simplesmente ir lá e perguntar por que esse menino não vai à escola. O que acontece nessa escola? O que acontece nessa família? E é aí onde a gente entra, e muitas vezes não entra, porque a visita das condicionalidades é um tipo de visita específico da assistente. Mas eu faço o máximo para acompanhar. (P4)

Nós sempre vimos assim, que o primeiro contato, se nós formos pelas normas, realmente, seria primeiro o assistente social. A questão de buscar os direitos, as visitas. Seria mais o assistente social, e o psicólogo ficaria com essa escuta especializada, no acompanhamento discutindo, fazendo estudo de caso para que nós possamos também dar nossa contribuição. Eu vejo que cada um tem seu papel, tem seu espaço, mas como eu falei, não sei se foi porque minha experiência aqui... nossa equipe sempre foi muito unida e sempre estávamos de dupla. Sempre estava uma assistente social e uma psicóloga nas visitas, quando ia fazer algum parecer, toda atividade sempre estávamos de duas, a não ser quando era um atendimento individual, uma questão de escuta, aí não, o psicólogo ficava sozinho. (P1)

As outras duas psicólogas entendem que a visita é uma atribuição tanto do psicólogo quanto do assistente social, sem distinção de formação. Uma delas inclusive relata que estranha quando por algum motivo um profissional de psicologia se nega a realizar a visita.

Por isso que eu digo que eu sou um técnico social. Vou dar um exemplo: nós estávamos aqui e um colega foi contratado, e tinha uma demanda que sempre

aparece, que é a questão das condicionalidades do Bolsa Família, que é um das funções dos técnicos do CRAS acompanhar. E nós fazemos visitas. Acontece que esse colega falou: “eu não vou fazer visita, porque isso não é atribuição do psicólogo”. E eu não vejo dessa forma. Se isso é uma atribuição dos técnicos do CRAS não importa se eu sou a psicóloga ou assistente social. Eu acho que estando nessa visita eu posso dar minha contribuição, porque nessas condicionalidades o adolescente ou a criança não foi à escola por alguma dificuldade ou algum problema e nós estando ali, a gente pode identificar algum sintoma nessa família que esteja necessitando de acompanhamento, então eu não me recuso a fazer a visita, acompanhar um usuário ao INSS. Agora, claro que eu sei onde é o meu limite: um parecer, que é uma atribuição maior do assistente social, quando é realmente atribuição da assistente social, eu não vou me meter a fazer ou assinar, mas eu estou junto com ele debatendo, estudando o caso, dando minha contribuição para aquilo ali. (P1)

Este hiato que reside aí, na interpretação da norma, pode, dentre outros motivos, ser ocasionado pela falta de clareza das normativas. As psicólogas afirmaram que em certos momentos consideram as diretrizes vagas e insuficientes, podendo não deixar evidente a forma como atingir tal objetivo. Como citamos no Capítulo II, as orientações técnicas do MDS estão mais voltadas aos objetivos a serem atingidos do que as possíveis formas de atingi-los (Brasil, 2009). Abaixo, a fala de uma das psicólogas quando questionadas acerca das normatizações.

Porque assim, a gente faz, espera estar fazendo o certo, torce para estar fazendo o certo. E é claro que a gente vê esse feedback que está fazendo o mais adequado possível, mas se a gente tivesse um suporte teórico estaríamos

respaldados. (...) Não deixa muito claro não. Por exemplo, ele diz assim: “trabalhe com grupos”, “com serviços de convivência”, é assim que eles falam. É lógico que o Brasil é um país muito grande, é lógico que a gente tem que respeitar cada região, mas eu acho assim que eles podiam dar mais suporte teórico. A minha questão é sempre o teórico, a teoria, e eles não dão. Você pergunta assim: qual material você utiliza? Não existe material que venha aqui... não existe, eu uso o que eu pesquiso. (...) Em 10 anos nunca houve uma capacitação para todos os profissionais do CRAS. Às vezes, o que acontece é uma renormatização, aí um profissional do CRAS vai, ou então alguém da Secretaria de Desenvolvimento do Município vai para repassar para todos, mas para falar assim: “uma capacitação sobre CRAS”, não! Eu acho assim, que onde a gente sempre aprende alguma coisa é nas conferências. Quando a gente vai para uma conferência estadual, por exemplo. Aí a gente encontra lá vários profissionais, a grande maioria são de CRAS ou CREAS, então a gente consegue trocar muita experiência. (P2)

O fato de as normativas não serem claras, atrelado à baixa frequência de capacitações, como visto, gera a troca de relatos de experiências, a fim de uma comutação de saberes entre as psicólogas, seja em eventos promovidos pelo MDS ou SUAS, seja em bate papos informais. Segundo elas, a teoria serviu como um guia para o desenvolvimento de sua atividade, mas onde elas tiveram um aprendizado mais efetivo foi na prática.

Experiências das práticas. É uma troca de ideias. Então assim, a gente leva um grupo de idosos para se apresentarem na conferência, lá eles dançam xaxado. Aí os outros dizem: “não, lá na nossa cidade eles não quiseram dança, eles

quiseram jogos. Mas lá na minha eles não querem jogos, eles querem dança”. É essa troca de práticas. A troca teórica não há porque eu considero que há uma grande defasagem nesse ponto. (P2)

Minha colega psicóloga do início, quando começamos foi juntas, ela tinha mais a prática em escola, ela trabalhava nas creches em João Pessoa, então assim, ela já tinha a vivência institucional. Ela me ajudou muito na questão da prática de palestras, do coletivo, de como abordar... e também nós estudávamos muito juntas, aqui, como seria essa prática no CRAS, porque ela tinha essa outra prática, mas no CRAS também não tinha, então nós fomos buscar. Tudo que saía sobre o CRAS, tudo que o MDS disponibilizava, a gente sempre tava tentando buscar cada vez mais. Então essa prática de abordagem, de lidar com o coletivo, isso eu acho que fui ganhando na prática. (P1)

Além dos atendimentos, das demandas judiciais e das visitas, as psicólogas citaram como uma de suas principais atividades dentro do CRAS o trabalho com grupo. Como já citado anteriormente, no Capítulo II, o trabalho do CRAS, atendendo às expectativas do PAIF, deve preconizar o trabalho com grupos (Brasil, 2009). Elas relataram que o trabalho com grupo é uma constante em seu dia a dia nos CRAS, sendo, pelas suas falas, aquilo ao qual dedicam maior tempo de seu dia. Os grupos são formados em consonância com a demanda da comunidade e do contexto social, e trabalham com temáticas que fazem parte do cotidiano destas pessoas (Brasil, 2009). Percebemos que alguns grupos são comuns a todas as cidades, como o grupo de idosos, jovens e/ou crianças e gestantes. Nesses grupos, de acordo com as entrevistadas são trabalhadas temáticas diversas, como saúde, bem-estar, direitos básicos, dentre outros.

A gente foca muito o trabalho voltado para grupos. Grupos de pessoas que estão em vulnerabilidade social. Quando falo em vulnerabilidade social não falo só na questão financeira, porque a gente também é a porta de entrada para o Bolsa Família. A gente fala das questões familiares, principalmente de fortalecimento de vínculo... porque eu acho que assim, a atuação do psicólogo de CRAS, pelo menos a minha atuação é mais focada nisso: fortalecer vínculos familiares, seja da criança, do jovem, do idoso, da gestante, das mulheres e homens. Então, a gente busca isso, fortalecer esse vínculo para que esta pessoa valorize este vínculo e compreenda o significado dele, e como ele estando bem, vamos dizer assim, a família pode ter um crescimento. (...) Então aqui nós temos o grupo de idosos; de gestantes; temos as crianças, que vão estar iniciando agora, crianças de 6 a 12, 13 anos; temos os jovens de 14 a 17 anos; e no grupo que a gente dá uma força alimentar, que é o sopão, a gente tá tendo mulheres e homens. Então assim, a gente hoje consegue atender toda a faixa etária: do nascimento, a gestante, ao idoso, através de grupos. (P2)

Enfocar no planejamento e execução dos grupos. Porque essa minha correria dos atendimentos me deixa um pouco fora dos planejamentos. Planejar e executá-los. Estou fazendo uma atividade na brinquedoteca, estamos na semana do índio. Que tipos de estímulos a gente pode dar a crianças de 2 anos e meio a 4, e eu ver se realmente tá funcionando aquilo que eu planejei. Ter aquele olhar de observador também. Então eu acho que é isso. No grupo de idosos do mesmo jeito, trazer estímulos cognitivos de memória, dentre outros, e ver que ele sendo executado aqui pelos facilitadores tá tendo êxito. E também no serviço de convivência 2 que é dos adolescentes. Nele efetivamente eu não participo dos planejamentos porque tem uma equipe de planejar, e eles só se reúnem e dizem

o que planejaram e agente da equipe técnica vê se pode mudar alguma coisa ou acrescentar e eles executam. (P3)

Temos o grupo de idosos, um grupo intergeracional, que vai dos 18 aos 59 anos, que é uma demanda nova depois do reordenamento do serviços do MDS, e o serviço de convivência de 0 a 6, que na verdade vai de 3 a 6, porque a gente utiliza as crianças da creche municipal e fazemos um trabalho com elas no próprio CRAS, na brinquedoteca. (P4)

O trabalho com os grupos não é exclusividade de nenhum dos técnicos, sendo, em todas as cidades, um serviço que tem revezamento de profissionais à sua frente, de acordo com a agenda e disponibilidade destes.

Hoje, nós temos 3 profissionais no CRAS: dois assistentes sociais e um psicólogo, então os três são responsáveis por tudo. Então, a gente tá aqui essa semana já planejando para a semana que vem. Então, por exemplo, quarta agora eu fiquei com as gestantes, na próxima quarta a gente já convidou alguém para ficar com as gestantes. Às vezes dá um choque. Essa semana eu disse: “olha eu consegui uma assistente social para tá fazendo um trabalho com os jovens”, aí elas dizem”: “não, deixe para outra semana, que essa semana eu já consegui alguém”. (P2)

Por último, as psicólogas relataram que um dos pontos principais de sua atividade é a parte técnico-burocrática. Esta parte diz respeito ao preenchimento de bancos de dados, atualizações de cadastro e planejamentos. Elas afirmaram que têm de

dedicar uma parte de seu tempo para estas atividades, uma delas, inclusive, acha que isto não é necessariamente sua obrigação.

Aqui no município, uma outra coisa que eu vejo que passa do meu papel como psicóloga é a questão de eu fazer muito a parte burocrática. Questão da vigilância socioassistencial . As pessoas podem até dizer: mas por que ela faz? Desde que eu entrei, eu me interessei muito em ler, em buscar estar sempre informada sobre isso. Então aqui eu já fui a técnica responsável pelo PROJOVEM, eu sempre estou nas capacitações tanto do MDS quanto do governo do estado para estar me informando e sabendo como os sistemas funcionam. Então, eu faço também aqui no município esse papel. (P2)

Bom, eu planejo. Faço planejamento da brinquedoteca, do grupo de idosos e auxílio em casos de adolescentes com algum conflito ou alguma coisa, do serviço de convivência 2 que é já os adolescentes que vai depois dos 4 anos até os 17. E dou apoio ao grupo de idosos, como eu falei. E à população vulnerável sem a violação do direito. (P3)

Após abordarmos os elementos que as psicólogas denotaram como sendo os principais de sua atividade, relevaremos um dado curioso, porém muito rico do ponto de vista da análise de sua atividade e da subjetividade envolvida no trabalho. Um dos tópicos de nosso roteiro de entrevista, que pretendia averiguar de forma mais aprofundada os elementos relativos à atividade das psicólogas, trazia o seguinte questionamento: Se você fosse ensinar o seu trabalho a um novato, ou a alguém que vá substituí-la por um tempo, de forma que ninguém percebesse que você foi substituída, o que você ensinaria a ele?

Para a elaboração deste item da entrevista semiestruturada, baseamo-nos no método desenvolvido por Oddone (Muniz, Brito, Souza, Athayde & Lacomblez, 2013) denominado "instruções ao sócia". Entendemos que ao tratá-lo como um item integrado à entrevista, e não como um método à parte, poderíamos otimizar a rica oportunidade que nos foi concedida pelas profissionais de investigação de sua atividade. A instrução ao sócia consiste em um método onde o pesquisador sugere ao trabalhador que ensine a um sócia sua atividade, de forma que ao desempenhá-la, este último não seja descoberto como sendo outra pessoa e não o próprio trabalhador. Ivar Oddone, junto a Re e Briante expoentes do Movimento Operário Italiano de Luta pela Saúde, perceberam que a descrição sistemática da atividade dos operários é passível de ser privada dos aspectos mais singulares que poderiam ser apreendidos somente quando estes se colocassem enquanto protagonistas da realização desta atividade (Muniz *et al*, 2010).

Outra grande vantagem que o método traz de acordo com Muniz *et al* (2013) é o fato de se poder ter acesso à atividade dos trabalhadores sem necessariamente ter entrado no ambiente físico onde ela é realizada. Esta foi uma forma astuciosa encontrada pelos seus criadores de driblar as barreiras e os empregadores em geral colocavam à sua entrada nas fábricas. Isto foi para nós também uma vantagem, uma vez que em nem todos os CRAS nos foi permitida a entrada para a realização de uma observação do cotidiano de trabalho. Uma vez que não podíamos adentrar o ambiente e ver com nossos próprios olhos o que as psicólogas faziam, vimos por sua visão ao nos dizer o que um sócia deveria fazer para que a substituísse sem ser notado como tal.

Esperávamos que elas descrevessem minuciosamente sua atividade, porém, mais do que isso, a primeira resposta delas foi de que para que alguém as pudesse substituir deveria ter características subjetivas delas. Todas falaram que o que essa pessoa necessitaria para substituí-las seria algo em especial que elas acreditam que somente

elas podem fazer. Elas disseram que isto se deve ao fato de que o seu saber-fazer profissional está em grande parte implicado em sua personalidade e vice-versa.

Eu acho que eu diria que essa pessoa teria que ter muita humildade e sensibilidade, porque o que eu noto muito são pessoas que chegam para trabalhar na assistência e não têm essa sensibilidade, porque aqui se a gente só trabalhar de forma técnica, só o que está préestabelecido, só fazer até ali, não se desenvolve um bom trabalho. Então, eu ia tentar sensibilizar essa pessoa, para que, claro, não é a gente se envolver com o usuário. Estar atento a demanda, ao que ele tá necessitando, e a gente fazer o máximo. Por isso que eu acho que, muitas vezes, a gente vai além do que a profissão pede. Então, eu acho que isso seria um dos principais pontos que eu teria que passar para essas pessoas, que essa pessoa se sensibilizasse. Outra coisa, eu ia tentar mostrar o valor que a equipe tem, que não trabalhasse sozinha. (P1)

Como pode ser visto neste trecho da fala de uma delas, ela não se refere necessariamente a uma técnica ou um determinado conhecimento teórico, ela faz menção a uma característica idiossincrásica, uma característica que é sua. Percebemos que elas fazem uso de todas as ferramentas possíveis a fim de atingir os objetivos impostos pela tarefa, elas fazem uso de si. Como descrito por Schwartz (2010), sempre que realizamos uma atividade, mais que uma execução mecânica, estamos fazendo uso de si, uma evocação de elementos de um indivíduo singular, sejam estes elementos pessoais ou acadêmicos. De acordo ainda com o autor, trabalhar coloca em tensão o uso de si demandado pelos outros e o uso de si consentido e comprometido consigo mesmo (Schwartz & Durrive, 2008).

Entenda o que eu estou lhe dizendo, isto não compete enquanto profissional de psicologia, isso compete ao ser humano. É uma coisa que eu já me preparo no final do ano. Então ultrapassa a psicologia, mas é uma coisa muito pessoal. Mas em outros pontos também a gente ultrapassa a psicologia. Quantas vezes já não chegou gente aqui com fome, e você tem ali alimento, porque a casa sempre tem alimento. E naquele momento a pessoa não quer orientação, ela quer comer naquela hora. Eu acho que ter essa leitura, esse olhar além da teoria, principalmente. Isso vai além da teoria, é a parte humana mesmo. (...) Não, por isso que eu falei, ultrapassa a psicologia, porque ultrapassa a teoria, porque é algo mais sua mesmo. (P2)

Percebemos, de uma forma geral, na análise desta categoria, que a atividade das psicólogas é minimamente pautada pelas normatizações. Porém, estas normas nem sempre são claras ou direcionam da melhor forma o trabalho delas, ainda assim, percebemos que seu trabalho responde às expectativas e objetivos da tarefa, ainda que para tal elas tenham que burlar certas normas (Falzon, 2007).

Como visto até aqui, a formação é um elemento que traz constantes implicações na atividade das psicólogas, seja a formação acadêmica, seja a formação pessoal, ou ainda a continuação desta formação. No próximo subtópico, trataremos melhor desta temática e como ela está implicada na atividade das psicólogas.

3. Formação

Como visto no item anterior, existem aspectos que interferem diretamente na atividade das psicólogas entrevistadas. Um destes fatores é a formação. Como vimos até aqui, as participantes consideram que as normativas em certos aspectos são insuficientes para a realização de seu trabalho, seguindo o que defende Schwartz (2010), para quem

as normas antecedentes são sempre insuficientes para a realização da atividade, sendo as renormatizações incontornáveis. Outro fato que elas apontam como sendo um dos maiores influenciadores de sua atividade é a sua formação. As quatro entrevistadas são graduadas em psicologia, sendo os anos de conclusão delas 2004, 2005, 2010 e 2013. Duas delas concluíram seus cursos em instituições de ensino públicas e duas em universidades particulares. Este é um fato que deve ser relevado, quando consideramos que a organização do currículo pode ser vital para a formação e consequentemente atuação do profissional. Neste caso, no entanto, não percebemos, ao analisar as falas das psicólogas, discrepâncias significativas entre um ou outro currículo.

Todas afirmaram que suas formações acadêmicas se deram no sentido da clínica, exceto uma que afirmou também ter enfatizado a área escolar em sua formação. Com respeito à abordagem clínica, duas têm formação com ênfase em base analítica (Psicanálise), uma em Terapia Sistêmica Familiar, e outra em Terapia Cognitivo Comportamental. Para que fique claro acerca das ênfases, elas afirmaram que no último ano de suas formações elas optaram por uma área de estágio, e neste período focaram em uma área em específico, como clínica, psicologia do trabalho, etc. Uma delas disse que esta fase de sua formação durou dois anos. A respeito disto, Dias (2001) aponta que a maior parte dos cursos de psicologia no Brasil tinha forte influência da psicanálise em seu currículo. A formação em psicologia visa dar um aparato técnico-metodológico para que o profissional atue de forma plena no âmbito na manutenção da saúde mental de uma forma geral.

Carvalho e Sampaio (1997) há mais uma década e meia, já definiam que o currículo da maioria dos cursos de psicologia no Brasil tinham o intuito de uma formação generalista, abordando uma gama de temáticas ligadas ao psiquismo, possibilitando ao aluno uma microespecialização em alguma das áreas afetadas.

Percebemos, levando em consideração o exposto pelas psicólogas e pelo que os autores colocam, que o currículo dos cursos de psicologia tem mudado pouco no decorrer dos anos. Discutir profundamente acerca do currículo dos cursos de psicologia não é nossa meta neste trabalho, esta breve problematização se faz necessária, porém, pelo fato de todas as psicólogas terem apontado que suas formações são insuficientes para sua prática nos CRAS, como relatado nos trechos abaixo.

Sim, porque até então, digo até mesmo porque na época da minha formação não existia ainda o CRAS. Quando eu me formei tinha sido lançado o programa. Então nós nem vimos nada sobre essa abordagem enquanto formação. (P1)

A gente estudava psicologia social, mas assim, a teoria da psicologia social, a gente não via a parte prática. Eu não conhecia políticas públicas, nem sociais, nem saúde. Porque a formação acadêmica não preparava para isso. Foi também a partir daquela época que essas políticas começaram a surgir. Quando eu cá aqui, eu digo cair, né, de paraquedas, eu comecei a ler, me deram muito material dessas políticas que existia na época, mas assim eu lia, compreendia o que estava lendo, mas eu não conseguia visualizar. (P2)

Então o que é que essa formação tá oferecendo para essas pessoas que estão saindo e estão tendo essa oportunidade? Porque, para mim, o recurso foi muito pouco. Eu tive um estágio de 6 meses para enfocar na sistêmica familiar, que era dentro do CRAS, e tive muito pouco, porque quando eu cheguei aqui o universo CRAS era diferente do que eu fiz lá. No estágio, eu participei de grupos e eu participei de escutas, fiz triagens e só. O que realmente funciona no CRAS, no que diz respeito a apoio psicológico, eu não vi na formação. Desde cadastramento, até a matrícula dos serviços de convivência, tanto para idosos

quanto para... as observações que eu faço aqui desde a primeira entrevista que eu fiz para as matrículas, isso eu não vi lá. (P3)

Eu terminei em dezembro de 2010, e até então eu não ouvi falar em CRAS na universidade, mas meu primeiro emprego foi num CRAS. Eu cheguei de paraquedas , até porque meu estágio foi em clínica. Eu tava terminando uma especialização em saúde mental e de repente eu me vejo na assistência social. Antes de começar eu tentei ler o SUAS, mas minha secretária na época me disse que eu tinha que ler a PNAS e que em um mês eu pegaria o serviço direitinho. Foi dito e feito. (P4)

Nos trechos acima, podemos perceber outro ponto também evidenciado por Carvalho e Sampaio (1997), quando afirmam que os currículos, já naquela época, não contemplavam áreas emergentes da psicologia, e apontam, em concordância com o que já foi colocado no segundo capítulo desta dissertação, mas também evidenciado pelas falas das psicólogas, uma predileção dos estudantes em psicologia daquela época. Analisando as falas percebemos que mesmo com uma distância de quase dez anos entre a mais veterana e a que se formou mais recentemente, elas têm a mesma queixa acerca da insuficiência da formação para sua atuação prática. Segundo Dias (2001), é possível perceber que os cursos de psicologia, de uma forma geral, mostram-se como colchas de retalho, contemplando diversas áreas isoladas que são escolhidas mais em virtude da divisão de forças políticas dos docentes que formam o quadro, do que propriamente das demandas socioculturais. Ele afirma que, desta forma, os cursos têm preparado profissionais pouco capacitados para o campo de trabalho que encontrarão fora das paredes da academia. Isto, aparentemente, confirma-se, de acordo com as falas das psicólogas.

O fato de as psicólogas terem ênfases diferenciadas, atrelado ao fato das normativas se apresentarem de forma tímida, dá espaço para que sua atividade se mostre plural, como apontam Andrade e Romagnoli (2010). Porém, de acordo com os dados que obtivemos em nossa pesquisa, não sabemos ao certo se podemos fazer tal afirmação, uma vez que todas psicólogas tiveram uma formação que se aproxima do ponto de vista da área de ênfase (clínica), diferindo unicamente na especificidade da abordagem. No entanto, ficou claro que esta ênfase influenciava diretamente na sua atividade, uma vez que todas consideraram que ela lhes deu respaldo para realizarem os atendimentos, os quais já foram citados na categoria anterior, mas também em outras áreas que acabam confluindo com o trabalho da assistência social, como por exemplo, a saúde.

Eu acho que é até estranho quando eu digo minha formação e eu ter vindo para o CRAS, mas no momento foi a oportunidade que eu tive quando eu voltei para casa. Vejo também, que essa minha formação contribui muito porque naquela época, e até agora, uma demanda que nós temos são de crianças de famílias desestruturadas que têm aí filhos e não sabem lidar tanto na questão de valores e de limites, como também questões educacionais. Então, eu acho que isso me ajuda muito na minha prática hoje em dia. O que me ajudou muito com relação a esse trabalho seria a escuta. Nós sabemos que psicólogo clínico tem que ter essa escuta especializada e isso me ajudou muito para saber ouvir e dar esse feedback. Muitas vezes, é necessário. (P1)

Acho que tive muita dificuldade no início porque era uma coisa assim... Era um mundo totalmente novo, onde eu não tinha suporte teórico naquele mundo. O

suporte que eu tinha era muito mais voltado para a clínica, para o atendimento, CAPS, patologia. Muito mais para esse tipo que para o social. Como as pessoas ainda não têm muito conhecimento de qual serviço procurar quando precisam de ajuda, então tá assim... Chega um paciente aqui e ele tá com, digamos, problemas de doença mental, aí assim a gente já encaminha pro setor. Então assim, isso me dá suporte para eu saber como encaminhar: encaminha pro NASF, encaminha pro CAPS. (P2)

Minha formação é em TCC. Adoro psicanálise, mas sempre achei que faltava alguma coisinha. Eu não acho que o fato de eu tomar consciência de algo me faça andar. Então eu busquei algo que me desse mais respostas, então busquei a TCC. E no serviço público a gente usa de tudo um pouco, depende do usuário. Então quando ele tá ali na minha frente eu me pergunto: do que esta pessoa precisa, é de Rogers, é de um direcionamento? E, às vezes, a pessoa só quer desabafar. Essa questão da escuta que te falei: qualquer pessoa faz uma escuta, isto não é algo exclusivo nosso. Claro, nós temos treinamento, mas qualquer pessoa pode ouvir. (P4)

O interesse pela ênfase clínica na formação das psicólogas se faz tão presente que, quando questionadas acerca de como elas faziam para continuar se capacitando, três afirmaram que têm especialização, mas que pretendem ingressar em outras, e uma afirmou que ainda não tem, mas comunga com o desejo das demais de continuar se capacitando. Uma das psicólogas tinha especialização em saúde mental, a outra, além desta, tinha também em saúde da família e psicologia do trânsito, e a terceira era especialista em psicopedagogia, afirmando, porém, desejar especializar-se em neuropsicologia, assim como a quarta, que afirmava aspirar ser especialista em saúde

pública. Como percebemos, todas ainda permanecem numa linha clínica também em suas pós-graduações. Quando questionadas acerca da utilidade dos conhecimentos advindos destas especializações, elas afirmaram que apesar de o CRAS ser um instrumento da assistência social, pelo fato de ser atenção social básica e atuar em nível de prevenção, a área clínica lhes dava maior suporte para lidar com estas demandas.

O CRAS ele é porta de entrada. Então, quando chega um caso, eu sento com a assistente social, que me ajuda muito, e nós discutimos para onde encaminhar este caso, ou seja, para onde direcionar, a quem referenciar. A contrarreferência é o inverso, então quando chega um caso referenciado a nós, depois de atendido, nós damos uma devolutiva a quem nos encaminhou, isto é a contrarreferência. (P4)

Eu sonho em fazer alguma coisa em neuro... neuropsicologia, ou até mesmo saúde mental. Não é muito voltado diretamente ao social, mas eu vejo que iria me ajudar porque nós também estamos aí vendo muitas crianças com dificuldades advindas de problemas neurológicos, de questões de doenças mentais. (P1)

A questão das psicopatologias mesmo. Porque assim, como é uma área bem voltada para saúde, a gente estudou muito a questão das políticas de saúde, e as políticas de saúde são muito semelhantes à políticas sociais. O que mudam são as tecnologias, e é claro a orientação. Porque saúde é prevenir, promover e recuperar a saúde. No social não, são outras vertentes, mas que se tornam semelhantes, entendeu? O SUAS, ele vai ter a NOBSUAS. (P2)

Como podemos perceber, apesar de o currículo em psicologia estar aparentemente desfalcado, especialmente no que diz respeito às áreas emergentes, as psicólogas, mesmo considerando que suas formações foram insuficientes, valem-se de elementos das mesmas para que possam realizar sua atividade. O fato de todas terem uma formação enviesada pela abordagem clínica poderia ser um empecilho à sua atuação na assistência social, percebemos, porém, que isto lhes serviu, inclusive, de ferramenta para lidarem com demandas que não são as típicas do CRAS e, assim, atingirem os objetivos da tarefa.

4. Reconhecimento

Um dos aspectos que se sobressaiu na fala das entrevistadas foi a questão do reconhecimento. Esta foi uma temática recorrentemente citada por elas, seja mostrando quando eram reconhecidas, seja evidenciando que nem sempre consideram que seu trabalho receba o devido mérito.

O sujeito no trabalho está constantemente solicitado a agir, a mobilizar-se. Dejours (2012) aponta que esta mobilização exige três elementos: esforços da inteligência, uma vez que o sujeito tem que constantemente reinventar-se para poder fazer frente ao real e, assim, mediante o uso de sua engenhosidade, resistir ao domínio dos imprevistos; esforços de elaboração para a geração de opiniões a partir da troca de experiências pessoais referentes ao campo profissional implicadas na referência às normas do trabalho e valores de cada um, aproximando-se ao que Schwartz (2010b) denomina debate de normas; por último, ele aponta como elemento necessário a esta mobilização os esforços para participação nos debates de opinião, algo importante diante a escolha e deliberação em termos de organização de trabalho, que será de grande importância no âmbito da cooperação.

A mobilização subjetiva para o trabalho se mostra evidente na maior parte dos indivíduos que gozam de boa saúde, requerendo que o sujeito mobilize-se constantemente em torno da atividade. A dinâmica que rege esta mobilização se mostra de certa forma frágil, sendo dependente de alguns elementos, dentre os quais o reconhecimento (Dejours, 2012). O reconhecimento no trabalho é ao mesmo tempo fonte de prazer, mas a falta dele pode ser também fonte de sofrimento para o trabalhador. Ter seus esforços reconhecidos está ligado à satisfação.

Para Dejours (2012), a retribuição que o sujeito espera do seu trabalho prestado é de natureza simbólica, sendo esta retribuição entendida como o reconhecimento, o qual, segundo o autor, se manifesta em duas dimensões:

- Reconhecimento no sentido de constatação, que diz respeito à verificação da contribuição do sujeito à organização de trabalho. Este aspecto reverbera nas hierarquias pelo fato de evidenciar as possíveis falhas da organização do trabalho, visto que lança luz sobre os elementos dos quais os trabalhadores se utilizam para realizar o trabalho. Esta dimensão dá espaço para surgimento de um novo elemento, qual seja, a constatação de imperfeições relativas à organização do trabalho;
- Reconhecimento no sentido de gratidão, que exprime a contribuição dos trabalhadores à organização de trabalho.

Relativo a esta segunda dimensão, ela fica evidente na atividade das participantes quando elas dizem que não se sentem tão reconhecidas quanto gostariam, especialmente por parte da gestão. Elas declaram que por mais que seja feito, seu trabalho não é valorizado, como se elas não fizessem mais que sua obrigação, quando,

segundo elas, muitas vezes o que fazem vai muito além. Isto fica claro na fala de uma delas:

Já teve casos que eu dei alta, porque percebia que a pessoa não tinha mais aquele conteúdo que a gente conseguiu resolver, e assim, isso é meu pagamento. Porque a gente sabe que para vir de um gestor é muito difícil, por mais que ele veja (P3).

Outra psicóloga, quando questionada sobre o reconhecimento afirma que demorou a se sentir respeitada e que ainda hoje acha que não recebe o devido mérito por suas ações, ela fala:

Bem como eu comecei aqui como contratada, passei acho que quase X anos trabalhando como contratada, que era um vínculo temporário e agora já sou efetiva... Existe uma mudança, eu acho que as pessoas tendem a lhe respeitar um pouquinho mais e até por outro lado, também, jogam mais responsabilidade pra gente quando a gente é efetiva, por dizer assim: não, ela vai ficar realmente com a participação em algum conselho, pra ter responsabilidade por alguns serviços assim de dizer: não, ela é do município, ela é efetiva, então bota para ela. Mas, por outro lado, também existe o respeito de dizer: ela é efetiva, ela vai permanecer aqui (P1).

Algo que chama atenção, também, é a reflexão que o vínculo trabalhista tem sobre o reconhecimento das entrevistadas. Como visto acima, o fato de elas serem ou não concursadas, portanto efetivas, reverbera na forma como são tratadas e na forma como elas próprias atuam. De acordo com as entrevistadas, quando são efetivas elas se

sentem mais a vontade, seguras e autônomas para trabalhar, visto que não sofrem tanto as possíveis consequências relacionadas às mudanças políticas. Abaixo citaremos a fala de uma das participantes que é concursada e outras duas que são contratadas, respectivamente:

Você sabe que quando a gente tá trabalhando na nossa própria cidade, geralmente existe isso. Então, quando eu me efetivei, quando eu realmente passei no concurso, eu notei que houve mais segurança. Eu consegui ter essa autonomia (P1).

Também. Dá assim um pesinho. Vamos ser realistas que assim, traz esse peso não ser concursada. Mas existe aquela questão que todo psicólogo por ser um sonhador ele leva... e até de forma pessoal essa questão da ética e da moral. Então, para mim, eu tô levando como se eu tivesse efetivamente sem tempo de nem me preocupar com o amanhã (P3).

Eu até comentava com a assistente social esses dias: em X anos, a gente montou o CRAS. Hoje, todos os grupos funcionam, de zero ao idoso. Aí de repente, a gente conseguiu a reforma do CRAS. Hoje, a gente tem um suporte físico bom para trabalhar com esses grupos, aí vem a um concurso público e a possibilidade de você ter construído isso para outro profissional assumir (P2).

Na última fala acima a participante refere-se à assistente social que a acompanha nas suas atividades. Percebemos como algo unânime no discurso das psicólogas o

reconhecimento por parte dos pares. Todas relataram que sentem seu trabalho valorizado pelos outros técnicos de nível superior, neste caso assistentes sociais.

Em termos de CRAS, como eu te falei, eu e a assistente social, a gente se respeita muito. E vez por outra eu percebo que as pessoas só apontam os erros. No caso dela, sempre que eu posso eu elogio, e ela faz a mesma coisa. (...) Não sei se ela é assim com todo mundo, mas desde que eu cheguei que eu tento valorizá-la e ela faz a mesma coisa comigo (P4).

Olha... assim, as meninas dos outros níveis superior, assistente sociais, a gente percebe um reconhecimento mútuo, tanto eu reconheço muito o trabalho do assistente social, principalmente no CRAS, como eu sinto esse reconhecimento vindo da parte delas. O de nível médio já não tem tanto esse reconhecimento, porque ele fisicamente trabalha mais do que você e ganha menos, entendeu? Por exemplo, uma secretária, ela trabalha muito mais fisicamente do que você e ganha menos que você. Ganha um salário mínimo. Então, antes, quando nosso salário era em torno de quatro salários mínimos, isso era muito gritante. Hoje, como o salário tá quase se equalizando, 'né,' a gente tá quase recebendo um salário mínimo, 'né', como secretária, como auxiliar de serviços, como equipe de apoio, então isso diminuiu muito (P2).

Este reconhecimento por parte dos pares é algo essencial no que diz respeito à cooperação no trabalho, quanto maior o reconhecimento, mais a dinâmica relacional entre os trabalhadores se torna propícia à cooperação (Dejours, 2012), que é essencial quando se trata de trabalho em equipe. A cooperação depende do reconhecimento, que por sua vez relaciona-se à dimensão do julgamento dos coletivos de trabalho ou pares,

que é o caso das psicólogas. O julgamento do trabalho se manifesta em duas formas principais implicadas no reconhecimento: julgamento de utilidade e julgamento de beleza. O julgamento de utilidade é, em geral, feito de forma vertical, seja por subordinados, seja por superiores hierárquicos. Já o julgamento de beleza se dá de forma horizontal pelos pares ou membros da comunidade de trabalho, este é a forma de julgamento mais evidente no trabalho das participantes. Algo que há em comum entre estas formas de julgamento é que elas se dão sempre em relação ao trabalho realizado e não a quem o realiza (Dejours, 2012).

O reconhecimento está implicado na satisfação e na realização pessoal bem como na relação prazer / sofrimento. De acordo com o autor, “a retribuição simbólica concedida pelo reconhecimento procede da produção de sentido que ela confere ao vivenciado pelo trabalho” (Dejours, 2012, p. 107).

A respeito deste sentido no trabalho, quando ele oferece uma retribuição positiva ao sujeito, em relação ao que este último esperava, implica na transformação do sofrimento em prazer. Todos estes elementos estão juntos ligados à construção identitária no trabalho que, em última instância, reflete no contexto da problemática da saúde mental. Dejours (2012) afirma que “referir-se à identidade é tocar no núcleo, na armadura estrutural da saúde mental” (p. 108), visto que para ele toda descompensação psicopatológica tem em seu cerne uma crise relacionada à identidade.

No caso das psicólogas entrevistadas, sua maior fonte de prazer e reconhecimento, no que diz respeito ao trabalho, é a avaliação positiva de seu trabalho feita pelos usuários do CRAS. Alguns dos relatos:

Eu acho que quando eu escuto isso do usuário, o reconhecimento do usuário.

Quando uma pessoa que eu já atendi há muito tempo, ela me vê na rua, ela me

para e vem falar comigo, e vem me dizer como é que tá (...). Quando eu vejo jovens que passaram por mim no PROJOVEM. Ela passou por mim, ela foi orientada por mim, e hoje ela já é assistente social, ela trabalha comigo. Às vezes, a gente tá planejando alguma coisa ela fala: “Quando vocês fizeram aquilo”. Houve uma repercussão real na vida da pessoa, porque foi há muito tempo atrás e ela lembra, ela traz (P2).

Porque quando a gente vê um resultado positivo de um usuário, isso traz uma satisfação muito grande. Por mais que eu diga assim: ah não é reconhecido. Mas quando a gente vê que conseguiu fazer alguma coisa por uma família, por uma criança, isso é uma satisfação imensa. Eu digo muito que o trabalho em município está ficando muito difícil porque infelizmente não existe a valorização salarial, não existe muitas vezes a valorização do profissional enquanto reconhecimento. Por outro lado, quando a gente vê a satisfação da comunidade, dos usuários que realmente precisam, quando a gente ajuda em algum ponto aquela família a lutar pelos direitos, a gente esquece até que não é valorizado (P1).

Para elas, o reconhecimento vindo dos usuários e da satisfação de ver um trabalho bem feito era mais importante que o próprio reconhecimento salarial, uma vez que elas afirmaram que não se sentiam reconhecidas economicamente. Frise-se a fala abaixo:

Esse problema da desvalorização financeira existe não só na nossa categoria. Você não é médico, você não é juiz, você pode ter certeza que você está como

nós. Trabalhando muito e com um retorno financeiro muito pouco. No meu caso, tenho que ter mais outros três vínculos. E assim, desde 2004 que é o mesmo salário. Veio ter esse aumento já esse ano em fevereiro. O CRAS agora em abril fez X anos de funcionamento, em outros municípios também, e sempre a mesma situação. Quando nós começamos, a gente ganhava uma média de 4 salários mínimos. O salário mínimo era... girava em torno de 270 R\$ por mês, e a gente ganhava mil e um pouquinho. Hoje o salário mínimo ultrapassa os 700 reais e a gente continua ganhando mil e um pouquinho, não ultrapassa nem os dois salários mínimos (P2).

É necessário considerar que o trabalho traz consigo uma instância social, individual, temporal, espacial, mas também econômica (Guérin et al, 2001). O reconhecimento financeiro é citado por elas como algo importante que, como pode ser visto acima, repercute inclusive na avaliação que elas fazem de si mesmas. Quanto a esta avaliação (de si mesmas), este é um ponto importante a ser discutido. Dejours (2012) afirma existir uma relação entre o julgamento do trabalho e a construção da personalidade Segundo ele, quando o julgamento é feito sobre o trabalho, e não sobre quem o realiza, este julgamento reverbera na personalidade como ganhos no que diz respeito à identidade, assim “a retribuição simbólica conferida pelo reconhecimento pode fazer sentido em relação às expectativas subjetivas quanto à realização de si mesmo” (Dejours, 2012, pp. 106 - 107). Entendemos, desta forma, que esta avaliação que elas fazem de si é um espelho da avaliação que recebem pelo seu trabalho, percebemos que ao terem seu trabalho reconhecido ou elogiado elas sentem como se fosse a si próprias.

Outro aspecto que elas relevam em suas falas é que a área de atuação, neste caso assistência social, também não é reconhecida, como exemplifica a fala abaixo:

É. E assim, quando eu comecei aqui no município, nós não tínhamos ainda o NASF, não existia CAPS, não existia psicólogo na educação. Então, quando começou o CRAS, só existiu psicólogo e assistente social nesta instituição, então até aí tudo bem. Quando na saúde começou a realmente ser exigido que tenha o NASF, que tenha o CAPS, então a saúde volta a ser... como posso dizer? A ter novamente o status de que a saúde resolve. Tá entendendo? Então, agora estava nesse momento que é excelente que na educação seja obrigatório o psicólogo e o assistente social nas escolas. Isso é um avanço para nossa classe muito bom.

(P1)

Seguindo o relato destas mulheres, percebemos que sua satisfação está diretamente ligada à realização de seu trabalho e à melhoria na vida daqueles que se usufruem dele. Verificamos que no geral elas sentem-se pouco reconhecidas, o que, como já supracitado, pode ser fonte de insatisfação e sofrimento no trabalho (Dejours, 2012).

Apesar de deixarem claros o incômodo e a insatisfação com a falta de reconhecimento, as participantes não pareciam desmotivadas em sua atividade, pelo contrário, todas declararam sentir grande prazer em fazerem o que fazem. Aparentemente, em termos de intensidade, a satisfação e o bem-estar advindos da gratidão e do reconhecimento dos usuários, aliado ao julgamento positivo sobre seu trabalho dispensado pelos pares, faz-se maior que a insatisfação fruto do não reconhecimento por parte da gestão ou ainda à insatisfação salarial.

Quanto a esta questão, elas aparentemente desenvolveram o apego e a supervalorização do reconhecimento positivo em detrimento das insatisfações advindas de outros âmbitos. Elas entendem que os usuários são os maiores beneficiados de seu trabalho, é o julgamento deles e de seus parceiros de trabalho que realmente conta para sua satisfação. Observando por uma perspectiva clínica, ou seja, voltada a uma análise minuciosa, esta manobra de apegar-se ao que tem reflexo positivo, dá indícios de ser uma *estratégia defensiva* adotada pelas participantes da pesquisa para conseguirem manter-se trabalhando. Dejours (1992) define estas estratégias defensivas como subterfúgios encontrados pelo trabalhador para fazer frente às condições da organização do trabalho que por ventura sejam deletérias à sua saúde. Estas estratégias, segundo o autor, têm como intuito amenizar o sofrimento nas situações de trabalho, muitas vezes tratando de forma eufêmica a percepção que se têm da realidade perpetradora do sofrimento.

No caso específico das entrevistadas, percebemos que sua estratégia delimita um aspecto citado por Dejours (2012) como sendo característica das estratégias adotadas dentre os trabalhadores de linha de produção. Segundo ele, estes trabalhadores muitas vezes utilizam-se do ato de evitar pensar sobre o quanto aquela situação lhes é penosa para, assim, evitar o sofrimento, que pode, neste caso, ser despertado pela reminiscência afetiva ligada à memória e ao pensamento sobre a situação. Apesar de serem trabalhadoras que exercem uma atividade claramente não taylorizada, elas parecem evitar apegar-se ao fato de que seu trabalho não é, em parte, reconhecido e, ao contrário, apegam-se ao reconhecimento que lhes é dispensado.

Nas entrevistas com as psicólogas, e mesmo nas conversas que as antecederam e sucederam, bem como nos momentos de observação de sua atividade elas enfatizaram constantemente o quanto era importante a satisfação das famílias atendidas pelo CRAS,

a modificação do panorama social da comunidade, o fato de saberem que estavam de alguma forma contribuindo e deixando um legado, através de seu trabalho, para a posteridade. Este apego à retribuição positiva do reconhecimento, como visto anteriormente, gera um bem-estar que é necessário à manutenção da saúde mental destas profissionais. Na fala de uma delas, vemo-nas fazer claramente alusão à satisfação de cumprir seus objetivos e o quanto isto é recompensador, chegando ela a afirmar que é isto que a faz ganhar seu salário: *“Mas tem a minha satisfação de dizer: ‘poxa, fiz por merecer meu salário, terminei mais uma semana’. E tem o usuário, porque é ele que importa, é por ele que eu estou aqui”* (Participante 4).

Este apego aos aspectos positivos como forma de estratégia de defesa fica claro na fala de outra entrevistada, que afirma que mesmo quando faz algum trabalho que talvez não fosse atribuição sua, ela se sente recompensada pelo fato de saber que contribui para um ideal maior:

Você vê, você chegou aqui agora, eu estava ali com a guilhotina cortando convite para os eventos que serão essa semana, que é de combate ao abuso sexual de crianças e adolescentes. Então, a gente se dispõe a tudo isso, porque não é que não seja minha atribuição cortar papel, mas a gente é uma família, a gente se doa por questões de moral, de vontade, de estar ali disposto a ajudar seja no que for (P3).

Percebemos, portanto, na análise desta categoria que as entrevistadas têm fontes de insatisfação que poderiam afetar negativamente sua atividade e sua saúde. Porém, elas parecem embotar os possíveis afetos negativos oriundos destes aspectos, em vez de

de colocar os pontos negativos em comparação aos positivos, em função da elevação da satisfação proveniente do reconhecimento das pessoas beneficiadas pelo seu trabalho, bem como pelo julgamento de beleza proferido pelos pares, o que julgamos, aqui, como uma estratégia defensiva em relação ao sofrimento causado pela situação de trabalho.

Considerações finais

Nesta pesquisa propusemo-nos a conhecer a atividade das psicólogas nos CRAS nas cidades do Vale do Sabgi, averiguando de que forma elas construíram, ou não, um espaço de exercício profissional, além de conhecer os possíveis obstáculos para o desenvolvimento do trabalho das psicólogas nos CRAS. A pesquisa nos permitiu

conhecer, dentre outros aspectos, as condições de trabalho das psicólogas, onde tivemos a oportunidade de verificar, a partir das falas das entrevistadas, que em todos os CRAS as ambiências físicas deixavam a desejar, além de não atender as prerrogativas básicas impostas pelo MDS.

Dentre os pontos citados, relevamos aqui o espaço e a própria concepção do espaço, uma vez que alguns dos CRAS funcionavam em casas alugadas, as quais não ofereciam as adequadas condições de funcionamento do PAIF. Como citamos na categoria riscos e condições de trabalho, os CRAS devem atender a algumas prerrogativas no que diz respeito à estrutura física. De acordo com estas normativas (Brasil, 2009), o CRAS deveria ter estrutura própria, que atendesse a demanda do PAIF e permitisse a livre realização das atividades.

Outro elemento importante, para o qual algumas participantes chamaram a atenção, foi a alocação daquelas que moravam em outra cidade diferente da que trabalhavam. De acordo com as participantes, aquelas profissionais que precisavam se deslocar de suas cidades natais até o Vale do Sabugi para trabalhar não encontravam nas cidades sedes dos CRAS as devidas condições de acomodação. Uma delas chegou a alugar uma casa junto a outra amiga. De acordo com algumas participantes, esta má acomodação, atrelado a uma viagem de cerca de quatro horas, é uma fonte de fadiga, além de potencial fonte de riscos. O fato de passarem a semana em outra cidade, gozando de condições mínimas de acomodação, impede-lhes, também, de darem continuidade às suas formações acadêmicas.

Os riscos inerentes à realização de sua atividade, aliás, foi outro aspecto que percebemos em sua fala. Os riscos estão sempre presentes na realização de seu trabalho, visto que elas estão constantemente trabalhando na prevenção de violação de direitos, portanto, em proximidade de situações onde estas possam acontecer. Percebemos que,

em algumas situações, elas negam que existam riscos para se protegerem das consequências que o medo possa lhes trazer.

No que diz respeito à descrição de sua atividade, elas elencaram alguns pontos principais. Elas citaram a escuta ou atendimento individual, que aqui deve ser entendido como o atendimento no âmbito clínico, ou seja, psicoterápico, o qual, de acordo com as normativas (Brasil, 2009), deveria ser evitado na assistência social, haja vista que este não é o foco do serviço ofertado pelo CRAS (PAIF). Elas, em conformidade com esta normativa, afirmaram que fazem a escuta, porém, concordam que não deveria ser algo frequente. Para elas, muitas vezes, a escuta acaba lhes impossibilitando de atuar em outras atividades necessárias ao bom funcionamento do serviço, uma vez que a escuta é uma das principais demandas que chegam de forma espontânea até o CRAS, consumindo muito tempo delas. Segundo as psicólogas, isto pode ser pelo fato de o CRAS ser a porta de entrada aos serviços da assistência social, porém a inexistência de outros serviços que ofertem o atendimento psicológico no município pode ser uma explicação alternativa.

Acerca deste fato, questionamos se além das explicações apresentadas pelas psicólogas, não poderiam estar aí implicadas questões como, por exemplo, o viés da formação, que tende a ser, em geral, clínico. Como vimos, de acordo com Yamamoto (2007), Carvalho e Sampaio (1997) e Dias (2001), os cursos de psicologia, ainda sob influência do modelo médico individualista, ainda ofertam uma formação marcada pelo ato clínico, pela busca do atendimento a determinados padrões que fogem à atuação no âmbito social.

Como pudemos perceber, todas as entrevistadas tinham uma formação clínica, o que nos leva a questionarmos se, ainda que no início de suas carreiras, quando elas próprias afirmaram não sentirem-se plenamente preparadas para atuarem no CRAS, por

uma questão de conforto, acabaram realizando um trabalho mais voltado à atuação clínica sem, naquele momento, questionarem a validade das normatizações. Os supracitados autores, além de Romagnoli (2012), apontam uma tendência dos psicólogos a atuarem de forma clínica mesmo em setores diferentes daquele do consultório.

Outra atividade desempenhada por elas são as visitas domiciliares. De acordo com as psicólogas, as visitas têm a função de verificação do cumprimento ou descumprimento das condicionalidades do Bolsa Família. Elas, porém, afirmam que acabam fazendo também visitas a pedido do Poder Judicial, o que traz, segundo relataram, prejuízos à sua atividade principal, uma vez que elas precisam parar seus trabalhos convencionais para dedicarem-se a estas visitas, que, em geral, são de caráter emergencial.

Um terceiro elemento citado pelas participantes como mais frequente em seu trabalho é a mediação de grupos. Percebemos que em todas as cidades haviam grupos de funcionamento contínuo, sendo alguns deles comuns a todas as cidades, como o grupo de idosos, crianças e gestantes. Por último, elas citam o trabalho técnico burocrático, sendo definido como o preenchimento *on line* de relatórios e estatísticas, além do planejamento de atividades para grupos.

De acordo com as normativas (Brasil, 2009), estão dentre as atribuições dos técnicos de nível superior o preenchimento de certos formulários e levantamentos estatísticos, a fim de que se possa ter uma dimensão, em termos de quantitativos, da abrangência da prestação de serviços por parte dos CRAS, bem como a efetividade destes serviços. Entendemos, porém, a importância de se questionar se seria realmente necessário que os técnicos de nível superior desempenhassem esta atividade, uma vez que, como percebemos pela fala das psicólogas, elas têm uma demanda de tarefas já

considerável,, para ter de darem conta destas atividades técnicas. Como vimos no primeiro capítulo, quando discorremos acerca da estrutura dos CRAS, nas unidades de porte I, são necessários ao menos dois técnicos de nível médio, além de um coordenador e os de nível superior. Assim sendo, entendemos que, levando em função um quadro de funcionários relativamente satisfatório, seria interessante que os técnicos sociais (psicólogo e assistente social) pudessem eximir-se desta atividade em favorecimento a outras atividades que requerem necessariamente sua presença ali, como por exemplo, as visitas.

Percebemos também que as psicólogas entendem que as visitas são, aparentemente, exclusividade das assistentes sociais, sendo que sua presença não é obrigatória. Como frisamos na categoria Tarefa e atividade, nas normativas não há nenhum ponto que especifique a exclusividade da assistente social na realização das visitas. Isto suscita uma discussão sobre o papel do psicólogo no CRAS, mais especificamente o que difere em sua atuação da atuação do assistente social. Como mencionamos no início das considerações, por motivos de delineamento de nossa pesquisa ou por fugir de nossos objetivos iniciais, não nos detivemos de forma mais enfática a este ponto, porém cabe ressaltar que este é algo que merece um olhar especial, uma vez que percebemos aí a relação das dinâmicas de poder que se estabelecem no trabalho.

O fato de não haver uma normativa que constate a prioridade das assistentes sociais na realização das visitas, leva-nos a questionar se o fato de a assistência social não ser tomada como uma área genuinamente de atuação do psicólogo pelas formações, como aponta Dias (2001) e Yamamoto (2007), seria um elemento que leva as psicólogas a sentirem-se fora de seu contexto pleno de atuação, portanto, demandando a

anuência das profissionais de serviço social, para realização de certas atividades, que, a priori, seriam verdadeiramente atribuições suas.

Percebemos neste contexto uma luta de poderes políticos e acadêmicos, que ainda que autenticados pela formação, precisam ser legitimados pela prática. No que diz respeito às relações de poder no trabalho, Dejours (2012) entende que a autoridade fundada no reconhecimento da competência se faz importante para que haja harmonia no coletivo de trabalho, diferenciando esta autoridade citada, que se dá de baixo para cima, pelo reconhecimento da perícia e habilidade na realização da atividade, daquela outorgada, que se dá de cima para baixo, instituída de cima.

Percebemos, ainda, que quando as psicólogas afirmam que as visitas são prioridades das assistentes sociais, percebemos que isto pode ser, como supracitado, o reconhecimento pela competência, portanto, uma autoridade concebida às assistentes sociais pelas psicólogas, por enxergarem nestas profissionais maior competência em realizar tais atividades. Isto requer maiores discussões e trabalhos que foquem especificamente acerca disto, para que possamos ter evidências mais conclusivas. Estabelecemos, no entanto, uma possível vertente de pensamento nesta possível futura análise.

Dejours (2012) entende que pactos informais de trabalho, quando mutuamente consentidos, acabam tornando-se acordos de trabalho, ou seja, a partir dali tomam corpo e assemelham-se a novas normativas, o que o autor irá denominar de *regras de ofício*. A consolidação e reconhecimento destas normas não se dá de forma linear e passiva, mas em face de um embate entre instâncias de poder que se estabelecem dentro do trabalho. Estas regras são formadas em função dos costumes ou deliberações que se dão no trabalho. Para o autor, faz-se necessário um *espaço de deliberação* ou de discussão, onde os trabalhadores discutem e defendem suas concepções acerca destas regras,

garantindo, ou não, sua perpetuidade. Entendemos que são necessários novos estudos que se debrucem sobre tal questão para que possamos, enfim, ter maiores esclarecimentos acerca dela.

Constatamos, ao analisar as falas das psicólogas, que a formação influencia diretamente na sua atividade. De acordo com elas, as suas formações foram insuficientes no que diz respeito a prover ferramentas para sua atuação no CRAS. Elas citaram que quando ingressaram nos CRAS sentiam-se despreparadas para tal, mas que a própria atividade teve o papel de formadora.

Schwartz (2010b) reconhece que ao desenvolver a atividade o sujeito faz uso de si, convocando saberes reconhecidamente científicos ou acadêmicos, chamados por ele de *saberes constituídos*, e saberes advindos da experiência de trabalho, e por que não da experiência de vida, denominados *saberes investidos*. Podemos perceber nas falas das entrevistadas que este segundo campo de saber é de grande importância para a realização de sua atividade. Elas citaram que suas formações foram principalmente insuficientes no que diz respeito a lhes inserir minimamente ao mundo da assistência social, mas também que lhes orientassem tecnicamente como atuar neste contexto.

Como já foi citado aqui, a formação em psicologia em nosso país deixa certas lacunas a serem preenchidas, e isto pode se dar de várias formas. Porém, vale ressaltar, mais uma vez, a grande importância que elas deram a atividade, e, como mostramos, isto não se dá meramente ao acaso, uma vez que a Ergologia propõe que a atividade é útil ao processo de formação, entendendo a importância dos saberes formais aliados aos saberes investidos, tendo em consideração uma mediação ética entre estes dois polos, uma vez que o trabalho é permeado pelo constante ato de renormatizar as ações e debater as normas e valores implicados nestas ações (Schwartz, 2010b).

Podemos aqui, nas considerações finais de nosso trabalho, dar-nos à liberdade de propor possíveis caminhos para o desenvolvimento de uma formação que vislumbresse de forma mais efetiva a atuação dos psicólogos no CRAS, ou de forma mais ampla, na assistência social. Um possível sentido a ser seguido seria a formação em concomitância à prática. Como vimos nas falas das participantes, elas cursam em média quatro anos, e no último ano escolhem uma ênfase para sua formação. Uma delas disse que este tempo de aprofundamento de sua formação foi de dois anos. Partindo disto, pensamos que talvez o estágio fosse uma forma de inteirar os estudantes, ainda em fase de formação, à prática no CRAS. Este estágio, no entanto, além de fonte de aprendizagem, de apresentação à prática, deveria ser um espaço de problematização acerca desta, o lugar para os formandos terem a possibilidade de, em face das imprevisibilidades do real, entenderem como a atividade se desenrola e questionarem-se acerca dos métodos e técnicas, mas também das normas e valores ali implicadas.

Espelhamos-nos para tal na proposição no processo de ergoformação (Schwartz, 2010a), mais especificamente na experiência de Trinquet (2010), quando propõe um espaço, onde, de acordo com o autor, ele adapta um elemento da ergologia, os *encontros sobre trabalho*, e coloca os saberes de ambos os lados, constituídos e investidos, trocando informações e saberes, num processo denominado pela ergologia (Schwartz, 2010a) de *processo socrático de mão dupla*.

Por fim, verificamos que as psicólogas não se sentem reconhecidas por entidades hierarquicamente superiores, sendo que se consideram reconhecidas genuinamente pelos usuários do CRAS, chegando a firmar que é esse reconhecimento que preenche de sentido o seu trabalho. É importante salientar que este reconhecimento está implicado diretamente na manutenção do bem-estar no trabalho.

Faz-se importante, neste momento, destacarmos alguns pontos que demonstraram merecer serem mais bem explorados, além dos já supracitados, dentre eles a carga que o trabalho destas mulheres traz consigo. Pensamos aqui, como descrito na categoria Tarefa e atividade, no termo carga em consonância com o que defendem Falzon e Sauvagnac (2007), no sentido de esforço, de mobilização do sujeito em vários âmbitos: físico, cognitivo ou psíquico. Porém, algo que vale salientar é que duas das psicólogas trabalham e moram durante maior parte da semana longe da família, amigos e círculos sociais dos quais fazem parte em suas cidades natais. Entendemos que neste caso temos uma carga afetiva envolvida. Falzon e Sauvagnac (2007) afirmam que a carga mental diz respeito ao esforço que pode não ser perceptível, uma vez que não é manifesto de forma física, mas que demanda do sujeito grande mobilização.

Em nosso trabalho, pudemos ter a oportunidade de detalhar e dar visibilidade à atividade destas psicólogas, que, por muitas vezes, devido até mesmo ao próprio fato de trabalharem em cidades do interior, têm sua atividade desconhecida. Em nossa pesquisa, deslocamo-nos da cidade de João Pessoa até o interior do estado, visitando as cidades onde estavam as participantes. Neste ínterim percebemos que mais do que conhecer o trabalho das psicólogas, conhecemos também um pouco mais do estado, com suas belezas naturais e sociais, mas também com seus problemas e suas lutas. Conhecemos culturas e economias que se mostram diferentes daquelas que se apresentam na capital, com suas particularidades e semelhanças entre si.

Mais do que nos trazer uma visão ampliada do estado, a ida ao Vale do Sabugi, a fim de conhecer melhor o trabalho das psicólogas de CRAS, foi também um ato de buscar entender como é o trabalho dos profissionais de psicologia fora dos grandes centros. Dentre outras questões, citamos aqui algumas mais importantes, como por exemplo, o questionamento sobre como a formação tem preparado, ou não, psicólogos

para atuarem fora das áreas urbanas de maior visibilidade, ou ainda, pensar sobre o fato de que por muito tempo na Paraíba existiam apenas dois cursos de psicologia, sendo um situado na capital, João Pessoa, e outro numa cidade de grande importância política e econômica do estado, que possui desenvolvimento urbano significativo, Campina Grande.

Estariam os profissionais de psicologia preparados para adentrarem o estado e se depararem com realidades alternativas àquela encontrada nestes centros? Seria possível uma formação acadêmica dar conta desta capacidade de ajustar-se a outros contextos sociais? Estas são algumas questões que não podemos responder com propriedade aqui, porém apontamos que duas das psicólogas que atuam nestas cidades são naturais de lá. Pensamos que isto, ao mesmo tempo em que lhes possa ter facilitado a prática, é também um elemento causador de imprevistos.

Dentre as indicações para a realização do trabalho dos psicólogos no CRAS, uma dispõe sobre a importância de se conhecer a fundo a comunidade que recebe os serviços, entendendo sua dinâmica social, e se valendo disto para potencializar os serviços (Brasil, 2009). Assim, entendemos que por serem naturais da cidade onde trabalham e morando lá, isto as ajuda a conhecer de forma distinta a realidade na qual trabalham, porém isto pode ser motivo para que trabalho e vida pessoal se misturem cada vez mais.

Ainda que elas não tenham citado isto explicitamente, ficou claro nas observações que elas conheciam cada um dos usuários do CRAS não somente pela sua presença ali, mas de antemão, de uma convivência social de outros contextos. Pensamos que isto pode se um elemento deletério quando elas passam a serem reconhecidas e cobradas não somente como as cidadãs que eram até então, mas passem a serem

encaradas o tempo todo enquanto psicólogas e em função do trabalho que desempenham. Isto, sem dúvidas, seria algo que poderia lhes trazer certos problemas.

Nossa pesquisa, além de fornecer elementos para maior compreensão acerca da atividade das psicólogas, pode, em outro momento, servir de guia para futuros profissionais que venham a situar-se no CRAS, mas também, seguindo um dos preceitos da Ergonomia da Atividade: compreender para transformar (Guérin et al, 2001), pode ser fonte de problematizações acerca desta atividade e possíveis transformações no contexto organizacional.

Quanto a este último ponto, pensamos que esse trabalho poderá, quiçá, ser continuado na forma de encontros devolutivos com a exposição dos dados encontrados em nossa pesquisa e problematização dos mesmos. A priori, nosso retorno imediato se dará em face à entrega de cópias desta dissertação às psicólogas e, posteriormente, visando um retorno à comunidade, com a publicação de artigos científicos frutos deste trabalho. Até aqui, não temos pretensões de promovermos transformações de forma direta no trabalho dos CRAS, mas entendemos que nossa pesquisa tem reverberação social e científica, e que nosso trabalho pode, e possivelmente será, um elemento causador de problematizações acerca do trabalho das psicólogas entrevistadas, uma vez que o próprio fato de falar de sua atividade, aliado à exposição dos resultados obtidos através de suas entrevistas, pode fazê-las pensar ou repensar elementos de sua atividade que passam despercebidos até para elas mesmas.

Referências

- Abrahão, J. I., & Pinho, D. L. M. (1999). Teoria e prática ergonômica: seus limites e possibilidades, *Escola, Saúde e Trabalho: estudos psicológicos*, Brasília: Editora Universidade de Brasília. Recuperado em 12 de março de 2012, de <http://www.unb.br/ip/laberg/TPESEP.PDF>
- Abrahão, J. I., & Pinho, D. L. M. (2002). As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da ergonomia. *Estudos de Psicologia*, 7 (Número Especial), 45-52. Recuperado em 23 de junho de 2013, de <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7nspe/a06v7esp.pdf>.
- Abramovay, M.; Castro, M. G.; Pinheiro, L. C.; Lima, F. S.; & Martinelli, C. C. Juventude, Violência e Vulnerabilidade Social na América Latina: Desafios para Políticas Públicas. Unesco.
- Andrade, L. F. & Romagnoli, R. C. (2010). O Psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos [Versão Eletrônica]. *Psicologia Ciência E Profissão*, 30 (3), 604-619.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social E Combate à Fome (2004). *Política Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social – SUAS* [Versão Eletrônica]. Brasília: Autor.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2006). *Norma operacional básica de recursos humanos do SUAS – NOB-RH/ SUAS. Sistema Único de Assistência Social – SUAS* [Versão Eletrônica]. Brasília: Autor.
- Brasil (2005a). *Guia de orientação técnica – SUAS, nº 1. Proteção Social Básica de Assistência Social*. Recuperado em 25 de agosto de 2012, do MDS (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome) de <http://www.mds.gov.br/>

- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2005b). *Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS* [Versão Eletrônica]. Brasília:Autor.
- Brasil, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2009). *Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS*. [Versão Eletrônica]Brasília: Autor.
- Carvalho, M. T. M. Sampaio, J. R.A (1997) A formação do psicólogo e as áreas emergentes. *Psicologia ciência e profissão*. 17, 14-19.
- Castro, A. E. F. & Yamamoto, O. H. (1998). A Psicologia como profissão feminina: apontamentos para estudo [Versão Eletrônica]. *Estudos de Psicologia*, 3(1), 147-158.
- Conselho Federal de Serviço Social & Conselho Federal de Psicologia. (2007). *Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social*. [Versão Eletrônica]. Brasília: Autor.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. (2007). Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS. [Versão Eletrônica]. Conselho Federal De Psicologia. Brasília: Autor.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. (2010). *Atuação dos Psicólogos no CRAS/SUAS: Relatório Descritivo Preliminar de Pesquisa* [Versão Eletrônica]. Conselho Federal De Psicologia. Brasília:Autor.
- Constituição da República Federativa do Brasil. (1988). Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Cruz, J. M. O. (2009). Práticas psicológicas em centro de referência da assistência social (CRAS) [Versão Eletrônica]. *Psicologia em foco*. 2(1), 11-27.

- Daniellou, F.; Laville, A. & Teiger, C. (1989). Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, (17), 7-13.
- Datasus (2012) Óbitos por causas externas. Recuperado em 28 de novembro de 2014 de <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?sim/cnv/ext10uf.def>.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do Trabalho*: ensaio de psicopatologia do trabalho. (5ª ed. ampl.). (A. I. Paraguay e L. L. Ferreira, trads.). São Paulo: Cortez-Oboré.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho vivo*: Trabalho e emancipação. Brasília: Paralelo 15.
- Dias, C. A. (2001). Considerações sobre elaboração de currículos para formação de psicólogos: a partir de uma perspectiva didática. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 21(3), 36-49.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*. 14(3): 27-34, Set./Dez.
- Duraffourg, J. (2010). O trabalho e o ponto de vista da atividade. In : Schwartz, Y. & Durrive, L. (Orgs.). *Trabalho e Ergologia*: conversas sobre a atividade humana. Niterói: EdUFF.
- Durrive, L. & Schwartz, Y. (2008). Glossário da Ergologia. *Laboreal*, 4 (1), 23-28. Recuperado em 11 de janeiro de 2014 de <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234396587;63882>
- Falzon, P. (2007). Natureza, objetivos e conhecimentos da ergonomia: elementos de uma análise cognitiva da prática. In Falzon, P. (ed.). *Ergonomia* (pp. 3-19). São Paulo: Editora Blucher.
- Falzon, P. & Sauvagnac, C. (2007) Carga de trabalho estresse. In: Falzon, P. (ed.). *Ergonomia* (pp. 3-19). São Paulo: Editora Blucher.

- Feijó, M. C. & Asis, S. G. (2004) O contexto de exclusão social e de vulnerabilidades de jovens infratores e de suas famílias. *Estudos de Psicologia*. 9(1), 1571-1567.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo*. (São Paulo: Edgard Blucher.
- Gondim, L. M. P. E & Lima, J. C. (2006). *A pesquisa como artesanato intelectual: Considerações sobre método e bom senso*. João Pessoa, Manufatura.
- González Rey, F.L. (2002). *Pesquisa Qualitativa em psicologia: caminhos e desafios*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Hubault, F. (2004). Do que a ergonomia pode fazer a análise? In Daniellou, F. (Coord.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos* (pp. 105-140). São Paulo: Edgard Blucher.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (2013) *Violência contra a mulher: feminicídios no Brasil*. Recuperado em 28 de novembro de 2014 de http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/130925_sum_estudo_femicidio_leilagarcia.pdf.
- Lauriano, C. V.; Silva, M. C. O. & Pessini, M. A. (2011) Os desafios e as perspectivas da inserção do psicólogo no centro de referência de assistência social (CRAS) [Versão Eletrônica]. *Akrópolis Umuarama*, 19 (4) 229-239.
- Laville, C. e Dionne, J. (1999). *A construção do saber: Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Editora UFMG/ ArtMed.
- Lei Orgânica da Assistência Social n. 8.742*. (1993). Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm
- MDS, (2014) *O que são condicionalidades?* Portal do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. Recuperado em 28 de novembro de 2014 de

<http://www.mds.gov.br/programabolsafamilia/condicionalidades/o-que-sao-condicionalidades>.

Millanvoye, M. (2007) As ambiências físicas no posto de trabalho. In: Falzon, P. (ed.). *Ergonomia* (pp. 73 - 84). São Paulo: Editora Blucher.

Minayo, M. C. S. (2008) *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec.

Molinier, P. (2013). *Trabalho e psique*. Uma introdução à psicodinâmica do trabalho. (Soudant F., trad.). Brasília: Paralelo 15.

Mota, S. T. & Goto, T. A. (2009) Plantão Psicológico no CRAS em Poços de Caldas. *Fractal: Revista de Psicologia*, (21) 3, 521-530.

Muniz, O. P.; Brito, J.; Souza, K. R.; Athayde, M.; Lacomblez, M. (2013) Ivar Oddone e sua contribuição para o campo da Saúde do Trabalhador no Brasil. *Rev. bras. Saúde ocup.*, São Paulo, 38 (128): 280-291, 2013.

Nouroddine, A. (2004). Risco e atividade humana: acerca da possível positividade aí presente. In Figueiredo, M.; Athayde, M.; Brito, J. & Alvarez, D. (Orgs.). *Labirintos do Trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo* (pp. 37-62). Rio de Janeiro: DP&A.

Porto, M F S. (2000) Análise de riscos nos locais de trabalho: conhecer para transformar. *Central Única dos Trabalhadores*. Kingraf: São Paulo.

Romagnoli, R. C. (2012). O SUAS e a formação em psicologia: territórios em análise [Versão Eletrônica]. *ECOS - Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 2(1), 120-132.

- Schwartz, Y. (2010a). O trabalho e o ponto de vista da atividade. In : Schwartz, Y. & Durrive, L. (Orgs.). *Trabalho e Ergologia: o trabalho do ponto de vista da atividade* (pp. 47 - 82). Niterói: EdUFF.
- Schwartz, Y (2010b). Trabalho e uso de si. In : Schwartz, Y. & Durrive, L. (Orgs.). *Trabalho e Ergologia: trabalho e uso de si* (pp. 191 - 224). Niterói: EdUFF.
- Schwartz, Y (2011). Conceituando o trabalho, o visível e o invisível. *Trab. Educ. Saúde*. 9(1). 19-45, Rio de Janeiro.
- Schwartz, Y., & Echternacht, E. H. (2007). O trabalho e a abordagem ergológica: “Usos dramáticos de si” no contexto de uma central de tele-atendimento ao cliente. *Informática na Educação: teoria & prática*, Porto Alegre, 10(2), 9-24.
- Sivieri, Luiz Humberto (1996). Saúde no Trabalho e Mapeamento dos Riscos. In *Saúde, Meio Ambiente e Condições de Trabalho: conteúdos básicos para uma ação sindical* (pp. 75-111). São Paulo: Fundacentro/CUT.
- Villate, R.; Teiger, C. & Caroly-Flageul, S. (2007) O trabalho de mediação e intervenção social. In Falzon, P (ed.). *Ergonomia*. (pp. 3-19). São Paulo: Editora Blucher.
- World Health Organization - WHO (2008) Guidance on European Framework For Psychosocial Risks Management: A Resource for Employers and Workers Representatives. Reino Unido: Autor.
- Ximenes, M. V., Colare, L. R. & Barros, J. P. P. (2009). Psicologia comunitária e política de assistência social: diálogos sobre atuações em comunidades [Versão Eletrônica]. *Psicologia Ciência e Profissão*. 29(4), 686-699.

- Yamamoto, O. H. (2007). Políticas sociais, “terceiro setor” e “compromisso social”: perspectivas e limites do trabalho do psicólogo [Versão Eletrônica]. *Psicologia & Sociedade*, 19(1), 30-37.
- Zarifian, P. (2003). *O modelo de competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas*. São Paulo: Senac São Paulo.

APÊNDICES

Apêndice A - Roteiro de entrevista

IDENTIFICAÇÃO DO PSICÓLOGO

- Sexo
- Idade
- Estado civil (constituição familiar)
- Renda pessoal

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

1. Há quanto tempo você trabalha no CRAS?
2. Quantas horas você trabalha por semana no CRAS?
3. Qual seu vínculo trabalhista no CRAS (como isso repercute em sua atividade)?
4. Você tem outra atividade laborativa além do CRAS?
5. Qual sua formação?
6. Você considera que a sua formação oferece ferramentas suficientes para o seu trabalho no CRAS?
7. Você fez e/ou faz alguma pós graduação (Qual área)?
8. Quais ferramentas ela oferece para o seu trabalho no CRAS?
9. O que o psicólogo deve fazer no CRAS?
10. E na prática, o que realmente você faz?
11. Que dificuldades você enfrenta no seu trabalho e como faz para superá-las?
12. Quais aspectos de sua formação estão implicados na resolução destas variabilidades?
13. Seu trabalho oferece riscos? Quais e como eles influenciam na sua atividade?
14. Descreva para mim um dia típico de trabalho.
15. E um dia intenso?

- 16.** Se você fosse ensinar seu trabalho para um novato (a) que terá que substituí-lo (a) por um mês, o que você diria a ele (a)?
- 17.** Você acha que vai além de seus deveres enquanto psicólogo (a)? Se sim, em que aspecto?

Apêndice B - Termo De Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a) Senhor(a),

Esta pesquisa trata da análise da atividade dos psicólogos de Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, do Vale do Sabugi, Paraíba, e está sendo desenvolvida por Luann Glauber Rocha Medeiros, aluno do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza. O objetivo geral do estudo é analisar a atividade dos Psicólogos dos CRAS das cidades que formam o Vale do Sabugi, objetivo este que se estratifica em outros objetivos específicos quais sejam conhecer as diretrizes do MDS para o trabalho dos psicólogos nos CRAS e como estas se concatenam com a atividade; compreender de que maneira os psicólogos têm, ou não, conseguido construir um espaço de exercício profissional nos CRAS; conhecer os obstáculos para o desenvolvimento do trabalho dos psicólogos nos CRAS. Este estudo tem ainda por finalidade fornecer aos profissionais uma perspectiva diferenciada acerca de sua atividade.

Solicitamos a sua colaboração para esta entrevista, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos e revistas científicas. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome assim como o nome da empresa serão mantidos em absoluto sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos previsíveis para a sua saúde. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades

solicitadas pelo Pesquisador(a), podendo desistir da participação a qualquer momento da realização da pesquisa.

O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados.

Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura da Participante da Pesquisa

Contato com a Pesquisadora Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o Pesquisador Luann Glauber Rocha Medeiros.

Telefones: (83) 86808260

Contato com o Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde:

Em caso de esclarecimentos acerca dos procedimentos legais da realização desta pesquisa segue o contato do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde, ao qual foi submetido para aprovação o projeto desta pesquisa:

eticaccsufpb@hotmail.com

Atenciosamente,

Luann Glauber Rocha Medeiros
Pesquisador Responsável

ANEXOS

Anexo I - Certidão de Aprovação do Comitê de Ética



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

CERTIDÃO

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou por unanimidade na 6ª Reunião realizada no dia 30/06/2014, o Projeto de pesquisa intitulado: **“ANÁLISE DA ATIVIDADE DOS PSICÓLOGOS (AS) DE CRAS DO VALE DO SABUGI”** do Pesquisador Luan Glauber Rocha Medeiros. Protocolo 0125/14. CAAE: 30259414.1.0000.5188.

Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à apresentação do resumo do estudo proposto à apreciação do Comitê.


Drª Eliane Marques D. Sousa
Coordenadora CEP/CCSIUFPA
Mat. SIAPE: 0332618