

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA  
MESTRADO EM PSICOLOGIA

NILTON SANTOS DA SILVA

**E por que não cair de paraquedas? Reflexões sobre ação conjunta na Proteção Social  
Básica da Assistência Social entre assistentes sociais e psicólogas dos Centros de  
Referência da Assistência Social – CRAS**

Maceió

2016

NILTON SANTOS DA SILVA

**E por que não cair de paraquedas? Reflexões sobre ação conjunta na Proteção Social  
Básica da Assistência Social entre assistentes sociais e psicólogas dos Centros de  
Referência da Assistência Social – CRAS**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia, sob orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro.

Maceió

2016

## **Folha de Aprovação**

AUTOR: NILTON SANTOS DA SILVA

**E por que não cair de paraquedas? Reflexões sobre ação conjunta na Proteção Social  
Básica da Assistência Social entre assistentes sociais e psicólogas dos Centros de  
Referência da Assistência Social – CRAS**

Dissertação submetida ao corpo docente do  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia da  
Universidade Federal de Alagoas em 29/ 09/ 2016.

---

Prof<sup>a</sup> Dra. Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro, UFAL (Orientadora)

**Banca Examinadora:**

---

Prof<sup>a</sup> Dra. Jacqueline Isaac Machado Brigagão (Examinadora Externa)

---

Prof<sup>a</sup> Dr. Jefferson de Souza Bernardes, UFAL (Examinador Interno)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS - UFAL  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA - IP  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - PPGP

TERMO DE APROVAÇÃO

NILTON SANTOS DA SILVA

Título do Trabalho: "E por que não cair de paraquedas? Reflexões sobre ação conjunta na Proteção Social Básica da Assistência Social entre assistentes sociais e psicólogas dos Centros de Referência da Assistência Social — CRAS".

Dissertação aprovada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, pela seguinte banca examinadora:

Orientadora:

Prof.ª Dr.ª Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro (UFAL)

Examinadores:

Prof.ª Dra. Jacqueline Isaac Machado Brigagão (USP)

Prof. Dr. Jefferson de Souza Bernardes (UFAL)

Maceió-AL, 29 de setembro de 2016.

Dedicado a três mulheres, que surgiram nesta mesma sequência:

Minha mãe, Rosa

Minha irmã, Nubia

Minha esposa, Ivoneide

## AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, professora Dra. Maria Auxiliadora (nossa querida Xili), que, em meio aos 42 encontros de orientação presencial, além das orientações virtuais, me ajudou a produzir outros sentidos sobre o mestrado e sobre a vida;

Ao professor Dr. Jefferson Bernardes e à professora Dra. Jaqueline Brigagão, pela gentil colaboração com este trabalho desde a Banca de Qualificação até hoje;

À Secretaria Municipal de Assistência Social de Maceió, que permitiu a participação/colaboração de assistentes sociais e psicólogas de seu quadro de pessoal nesta pesquisa;

Aos queridos e queridas colegas vip's do mestrado Stephane, Welison, Darlan e em especial Eyre (em memória), amigos que ganhei nesta jornada;

À colega, amiga e coordenadora geral dos CRAS de Maceió, Denaide Oliveira, incentivadora-mor deste meu percurso. Sem ela seria inviável a conclusão desta etapa de vida;

Às amigas e colegas de trabalho: Adriana Barros, Adriana Lins, Tuane Ferreira e Sheyla Alves (profissionais que qualificam a Assistência Social no município de Maceió) pela torcida e incentivo de sempre;

Às Assistentes Mariele dos Santos, Arabella Mendonça e Adriane Isabel pela compreensão e apoio nos muitos momentos em que precisei me afastar do trabalho para mergulhar nele através da pesquisa do mestrado;

Às profissionais dos CRAS Santos Dumont, Cidade Sorriso e Fernão Velho, pelo incentivo em diferentes momentos desta caminhada;

Às/aos profissionais que participaram da oficina desta pesquisa pela gentil colaboração com a conversa sobre ação conjunta;

Às amigas Marta Antonia e Solange Ribeiro (Sol), também pelo incentivo de sempre;

À querida Luciana Michele, pela colaboração, incentivo e, sobretudo, pela sistematização de informações sobre os CRAS de Maceió;

À amiga de longas datas Aninha Rogério, pela tradução necessária do texto e pela amizade desde outrora;

Ao meu querido irmão Samir, especialista em assuntos de tecnologia computacional, que, dentre muitas outras coisas, recuperou meus arquivos de texto danificados.

## RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo compreender as vicissitudes da atuação de psicólogas e assistentes sociais na Proteção Social Básica da Assistência Social, a partir da concepção de ação conjunta. Para tal, apoia-se no referencial teórico-metodológico das práticas discursivas e produção de sentidos, fundamentado na perspectiva do construcionismo social. O procedimento para a construção das informações da pesquisa foi realizado por meio de uma oficina com cinco assistentes sociais e cinco psicólogas atuantes em Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de Maceió, tendo como tema norteador a ‘ação conjunta’. As análises consideram os enunciados produzidos durante a oficina, os repertórios linguísticos que circulam na literatura científica sobre Psicologia no CRAS acessada em base de dados e a experiência do pesquisador nesse contexto. Os resultados apontam para problematizações que são trazidas pela literatura, como os desafios da inserção/atuação do psicólogo na Proteção Social Básica, o predomínio do modelo clínico de atuação, a necessidade de criação de novos conhecimentos e modos de atuação e as lacunas e insuficiências na formação do psicólogo. O diálogo com os profissionais reflete a relevância de características pessoais como necessárias e de aspectos pessoais e relacionais como potencializadores do desenvolvimento da ação conjunta, bem como da condição de imprezibilidade que se configura essa ação conjunta na Proteção Social Básica.

Palavras-chave: Psicologia, Assistência Social, Ação conjunta, Proteção Social Básica, CRAS.

## **ABSTRACT**

This work aims to understand the vicissitudes of psychologists and social workers acting on Basic Social Protection Social Welfare, from the joint action design. To this end, we support the theoretical and methodological framework of discursive practices and production of meanings, based on the perspective of social constructionism. The procedure for the construction of the survey information was carried out by a workshop with five social workers and psychologists in five active Social Assistance Reference Centers (CRAS) in Maceió, with the theme guiding the ' joint action. ' The analyzes consider the statements produced during the workshop, the linguistic repertoires circulating in the scientific literature on psychology in CRAS accessed in the database and the experience of the researcher in this context. The results point to problematizations that are brought by the literature, such as the challenges of insertion / psychologist in Basic Social Protection, the predominance of the clinical model of operation, the need to create new knowledge and ways of acting and the gaps and shortcomings in training of psychologists. Dialogue with professional points out the relevance of personal characteristics as necessary and relational aspects such as potentiating the development of joint action and the unpredictability condition that sets this joint action on the Basic Social Protection.

**Keywords:** Psychology, Social assistance, Conjunct action, Basic Social Protection, CRAS.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Relação dos CRAS de Maceió (junho/ 2016) .....	28
Tabela 2: Publicações sobre <i>Psicologia / Assistência Social / CRAS</i> no portal da CAPES (maio/2016) .....	32
Tabela 3: Publicações sobre <i>Psicologia / Assistência Social / CRAS</i> no portal da BVS (maio/2016) .....	33
Tabela 4: Publicações referentes à <i>Psicologia e Assistência Social</i> com foco sobre a Psicologia no CRAS, no período 2005-2015 .....	34
Tabela 5: Quantitativo de publicações sobre Psicologia /CRAS no período 2005-2015 .....	34
Tabela 6: Temas acessados em publicações científicas sobre a Psicologia no CRAS entre 2008 e 2015 .....	35

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CASA	Centro de Atendimento Socioassistencial
CAPS	Centro de Atendimento Psicossocial
CF 88	Constituição Federal de 1988
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CONPAS	Comissão Nacional de Psicologia na Assistência Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
CREPOP	Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas
CRESS-AL	Conselho Regional de Serviço Social de Alagoas
CRP 15	Conselho Regional de Psicologia 15ª região
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MDSA	Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
NUTAS/UFAL	Núcleo Temático de Assistência Social / Universidade Federal de Alagoas
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
SEMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TAC	Termo de Ajuste de Conduta
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UBS	Unidade Básica de Saúde
UFAL	Universidade Federal de Alagoas

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO (PARA COMEÇO DE CONVERSA) .....</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>1. CONVERSAS SOBRE A ASSISTÊNCIA SOCIAL ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA .....</b>	<b>20</b>
<b>1.1. A Política de Assistência Social no Brasil .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2. A Política de Assistência Social em Maceió: recortes históricos .....</b>	<b>26</b>
<b>1.3. Mapeamento da configuração dos CRAS em Maceió .....</b>	<b>28</b>
<b>2. PSICOLOGIA E/NO CRAS: DIÁLOGO COM A LITERATURA .....</b>	<b>31</b>
<b>2.1. A Busca por publicações referentes à Psicologia na Assistência Social .....</b>	<b>31</b>
2.1.1. A pesquisa no portal da CAPES .....	32
2.1.2. A pesquisa no portal da BVS .....	33
<b>2.2. Que discussões apresentam a Psicologia na Assistência Social? .....</b>	<b>35</b>
2.2.1. Inserção/atuação do psicólogo na Proteção Social Básica do SUAS e desafios de um novo campo para o psicólogo .....	36
2.2.2. Predomínio do modelo clínico de atuação .....	38
2.2.3. Necessidade de criação de novos conhecimentos e de novos modos/modelos de atuação .....	39
2.2.4. Lacunas e insuficiências na formação do psicólogo .....	41
2.2.5. Referenciais teóricos e/ou metodológicos para atuação do psicólogo no CRAS .....	43
2.2.6. Cotidiano profissional e concepções e práticas de cuidados de psicólogos na Saúde e na Assistência Social .....	44
2.2.7. Saberes e práticas construídas por assistentes sociais e psicólogos na PNAS e os desafios do trabalho interdisciplinar .....	46
<b>3. POSICIONAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1. De onde fala o pesquisador: a concepção construcionista .....</b>	<b>49</b>

<b>3.2. Práticas discursivas: a construção de sentidos a partir do encontro .....</b>	<b>55</b>
<b>3.3. Dentre tantos, um caminho trilhado: o percurso metodológico e a realização de oficina sobre ação conjunta .....</b>	<b>57</b>
<b>4. CONVERSANDO SOBRE AÇÃO CONJUNTA .....</b>	<b>62</b>
<b>4.1. Ação conjunta: que conversa é essa? .....</b>	<b>62</b>
<b>4.2. Oficina com assistentes sociais e psicólogos/as dos CRAS: uma experiência de ação conjunta .....</b>	<b>64</b>
4.2.1. O início da oficina .....	64
4.2.2. Primeira parte da oficina: associação livre sobre ‘ação conjunta’ .....	65
4.2.3. Segunda parte da oficina: relato de experiências de ação conjunta .....	76
4.2.4. Terceira parte da oficina: classificação das experiências relatadas .....	86
4.2.5. Quarta parte da oficina: avaliação .....	89
<b>5. E A CONVERSA (NÃO) TERMINA .....</b>	<b>92</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>101</b>

## APRESENTAÇÃO

### (PARA COMEÇO DE CONVERSA)

Antes de falar sobre os diversos aspectos e questões da pesquisa, quero me remeter a uma conversa anterior à sua realização. E eis, para mim, uma boa conversa!

Toda pesquisa inicia-se para o pesquisador, invariavelmente, antes da realização das etapas práticas da própria pesquisa. O universo relacional e vivencial do pesquisador o posiciona frente a questões que lhe suscitam paulatinamente o interesse em pesquisar, em buscar entender um pouco mais sobre determinado fenômeno. E assim aconteceu comigo. No ano de 2008, ingressei na política de Assistência Social no município de Maceió, ocupando o cargo de psicólogo. Fui então nomeado, devido à aprovação em concurso público, como um dos psicólogos remanescentes da reserva técnica do concurso da Secretaria Municipal de Saúde (realizado cerca de quatro anos antes). Naquela ocasião compus a equipe de um dos seis CRAS existentes no município.

Surgiu desde o início uma polêmica, tanto nas unidades de CRAS, quanto em outros serviços: os psicólogos e as psicólogas nomeados que haviam realizado concurso público para a área da Saúde, não queriam trabalhar na política de Assistência Social, apenas na Saúde. Essa era, naquela época, uma queixa expressa de forma bastante recorrente por profissionais que compunham a gestão e as coordenações de alguns serviços da Secretaria de Assistência Social e, inclusive, de alguns concursados recém-nomeados. Especificamente, queriam atuar na perspectiva da clínica psicológica, o que não era possível dentro dos serviços socioassistenciais. Este descontentamento persistiu nos anos seguintes (2009, 2010, 2011), levando alguns psicólogos a solicitarem seu remanejamento para a área da Saúde, o que não foi o meu caso, pois preferi permanecer na Assistência Social.

Durante o ano de 2008, todas as equipes dos seis CRAS do município de Maceió realizaram várias reuniões/encontros para planejarem atividades comuns, bem como para o desenvolvimento de uma pesquisa quantitativa, com o objetivo de obterem um diagnóstico da exclusão social nos territórios dos CRAS. Essa era uma demanda emergente dos profissionais que atuavam nos CRAS, como ponto de partida para atuação em médio prazo. Durante os encontros, dos quais participei, notava-se a presença de poucos psicólogos das unidades.

Foi esse movimento, de solicitação de remanejamento de alguns psicólogos, de sua pouca participação nas atividades conjuntas dos CRAS, da insatisfação de alguns com essa área de atuação, que me suscitou refletir sobre a prática psicológica na Assistência Social em Maceió, mais especificamente na Proteção Social Básica.

Em meio a toda essa efervescência de mudanças ocorridas neste momento histórico da política socioassistencial em Maceió, relatadas anteriormente, havia outra questão, não menos importante, que se apresentava nos CRAS: a inserção de estagiários concluintes do curso de psicologia da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), nas seis unidades de assistência social, desde o ano de 2008, que viam os CRAS como um campo de estágio oportuno. Havia um grupo de psicólogos e psicólogas, distribuído nos CRAS, e, também, um grupo de estagiários, orientados pela professora-orientadora de estágio da UFAL, Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro, a qual visitava os locais de estágio em algumas ocasiões e propunha alguns encontros com os psicólogos dos serviços para conversar sobre o referencial teórico norteador das atividades práticas do estágio. Saltava-me aos olhos a seguinte questão: não se percebia, por parte dos psicólogos dos CRAS, uma mobilização para discussão acerca do referencial teórico-metodológico com o qual trabalhava a docente e os estagiários, apesar das visitas e reuniões propostas e realizadas.

A partir do acompanhamento dos estagiários, senti a necessidade de aproximação (minha e de outros profissionais dos serviços) com as discussões teóricas realizadas no curso de Psicologia da Universidade Federal de Alagoas sobre a área social de atuação, mais especificamente as discussões promovidas pela professora Auxiliadora, que era a responsável direta pela inserção dos estagiários nos cenários de prática na ocasião. Bem como senti a necessidade da Universidade aproximar-se ainda mais da atuação profissional e, assim, juntos, instituição formadora e campo de atuação, colaborarem na formação profissional de futuros psicólogos para atuarem no campo da assistência social.

Diante deste meu interesse e necessidade, participei de tentativas sucessivas de maior aproximação relacional entre a Universidade e os CRAS, entre produção de conhecimento e construção de práticas, e, de forma mais pessoal, entre a professora-orientadora de estágios e eu. Em consequência disto, alguns eventos aconteceram nos anos imediatamente posteriores que colaboraram fortemente para o meu crescente interesse em enveredar pelo campo da pesquisa.

Em 2011, a UFAL, através do Núcleo Temático de Assistência Social – NUTAS, promoveu um Curso de Aperfeiçoamento no Trabalho Social. Tal curso configurava-se na modalidade de Projeto de Extensão, cujo público alvo eram os profissionais de nível superior, que trabalhavam na Política de Assistência Social no Estado de Alagoas. A proposta de conclusão de curso foi a construção de indicadores para serem utilizados nos serviços, a fim de que os profissionais pudessem avaliar os impactos de sua atuação.

Aí um problema se apresentava: o curso era proposto e ministrado por professoras com formação em Serviço Social que expressaram suas limitações em avaliar o trabalho final a ser desenvolvido por psicólogos que participavam do curso. Este problema impulsionou a mim e a outros psicólogos participantes do curso a buscarmos o apoio e a colaboração da professora Auxiliadora, que nos surgia como referência para essa questão, na construção de tais indicadores. Gentilmente atendidos pela professora, eu e mais um grupo de cerca de cinco psicólogos conseguimos construir alguns indicadores e realizar o trabalho de conclusão do curso, que uma vez apresentado, foi muito bem avaliado pela coordenação.

Neste mesmo ano, 2011, a professora Auxiliadora ministraria uma disciplina eletiva no curso de Psicologia, denominada Práticas Discursivas. E assim nos convidou, a mim e aos outros psicólogos que participaram do grupo de trabalho da construção de indicadores no curso do NUTAS, a participar das aulas da disciplina enquanto modalidade de Curso de Extensão da Universidade Federal de Alagoas. A este convite não hesitei em aceitar de imediato. Foi desta forma que passei a me aproximar, aos poucos, do referencial teórico-metodológico trabalhado pela professora-orientadora, a saber, o construcionismo social e as Práticas Discursivas e Produção de Sentidos. Após esses contatos com tais referenciais, foi possível reconhecer, que esses paradigmas epistemológicos e teórico-metodológicos muito se aproximavam da minha concepção de mundo.

No ano seguinte à realização do curso de extensão, 2012, tomei conhecimento de que o Programa de Pós-graduação em Psicologia da UFAL, recém-criado, ofertava em uma de suas linhas de pesquisa do Mestrado em Psicologia, um grupo de pesquisa aberto à participação de convidados. Tratava-se do Grupo de Pesquisa em Psicologia Discursiva, cuja proposta era a discussão teórico-metodológica das práticas discursivas e produção de sentidos e do construcionismo social.

Ainda imbuído das discussões de que pude participar no ano anterior sobre tal concepção teórico-metodológica, solicitei aos professores coordenadores do grupo de pesquisa, através de um colega que cursava o mestrado na época, autorização para participar deste grupo. Para minha grata surpresa e alegria fui aceito no grupo, coordenado até hoje pelos professores Jefferson Bernardes e Maria Auxiliadora, hoje minha orientadora do mestrado. Assim, pouco tempo depois decidi aliar a aproximação adquirida com o referencial teórico-metodológico ao interesse em pesquisar a atuação profissional na política de Assistência Social.

Após um ano de participação no grupo de pesquisa, não foi difícil decidir pelo próximo passo a ser dado: participar da seleção do mestrado, em 2013, e propor a discussão

da prática do psicólogo na Assistência Social. Difícil foi lidar com o insucesso da reprovação nesse processo seletivo. Reprovação esta que não foi suficiente para me fazer abandonar o desejo de pesquisar, num nível de mestrado, a atuação profissional na política de Assistência Social. Assim, em 2014, numa segunda tentativa de ingresso no mestrado em Psicologia da UFAL, logrei êxito. E este foi/é o começo desta conversa!

## INTRODUÇÃO

Com um passado marcado por características como o assistencialismo, a caridade, o favor e a ajuda, a Assistência Social vai se configurando como política pública, a partir de marcos legais e históricos, a exemplo da Constituição Federal de 1988 e da Lei Orgânica da Assistência Social, de 1993. Ganha contornos mais robustos enquanto política pública de dever do Estado e de direito dos cidadãos, sobretudo os que dela necessitarem, a partir da IV Conferência Nacional de Assistência Social, em 2003, que delibera pela implantação, em 2004, da Política Nacional de Assistência Social.

Com o objetivo de promover a proteção social das pessoas, a Política de Assistência Social organiza-se através de um sistema descentralizado e de comando único, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em dois modelos de Proteção Social: a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE), sendo esta subdividida em Média Complexidade e Alta Complexidade. Nos dois modelos de proteção encontram-se diversos serviços e equipes profissionais responsáveis por executar a política socioassistencial com vistas à proteção social e à garantia de direitos sociais.

A presença da Psicologia nos serviços desta política pública, analisada sob a ótica de dispositivos legais, se dá em 2005, com a publicação da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS), documento que coloca o profissional de Psicologia como integrante **preferencial** das equipes de referência dos serviços da Assistência Social. E só em 2011 o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), através da Resolução nº 17 (Resolução CNAS nº 17/2011), configura como **obrigatória** a presença deste profissional em tais equipes de referência.

Antes, porém, da configuração obrigatória do psicólogo no SUAS (Resolução nº17/2011 do CNAS) já se tinha a participação deste profissional nos mais diversos serviços do Sistema, a exemplo dos Centros de Referência da Assistência Social. Os trabalhos de Fontenele (2008), Botarelli (2008), Cruz (2009), Yamamoto; Oliveira (2010), Costa; Cardoso (2010), Barreto (2011), Dantas; Solon; Amorim (2011) já apontavam a presença da Psicologia na Proteção Social Básica e os desafios da atuação da Psicologia neste lugar.

Diante deste cenário, que envolve a Assistência Social como uma política relativamente nova (se comparada a outras políticas públicas como, por exemplo, Saúde e Educação) e a presença e prática da Psicologia como ciência e profissão nesta política, se dá minha inserção enquanto trabalhador do SUAS no município de Maceió. Mais precisamente em 2008 ingressei no quadro de pessoal da Secretaria Municipal de Assistência Social

(SEMAS), convocado juntamente com outros psicólogos e psicólogas que constavam na reserva técnica de um concurso público realizado para a Secretaria de Saúde em anos anteriores.

O nosso ingresso nesta nova política, enquanto profissionais de Psicologia, gerou certo descontentamento em alguns. Esperançosos de serem convocados para trabalhar na política para a qual prestaram concurso (Saúde) muitos diziam que ‘caíram de paraquedas no SUAS’. E essa conversa, em especial, essa fala recorrente, de cair de paraquedas nos espaços de trabalho do SUAS, tornou-se um dos fatores motivadores desta pesquisa.

Assim, a pesquisa é realizada com a colaboração de psicólogas e assistentes sociais que trabalham na política pública de Assistência Social em Maceió-AL, tendo como objetivo principal, compreender as vicissitudes da atuação de sua atuação na Proteção Social Básica.

Para alcançar esse objetivo, esta dissertação é apresentada em cinco capítulos. O primeiro traz uma breve explanação sobre a configuração da Política Nacional de Assistência Social no Brasil, enfocando seus modelos de proteção social. Apresenta alguns recortes históricos, situando a assistência social em Maceió.

O segundo, proporciona um diálogo com a literatura, fazendo uma análise das produções acadêmicas sobre a Psicologia no CRAS no período de 2005 a 2015, acessadas nos bancos de dados eletrônicos da CAPES e da Biblioteca Virtual em Saúde – BVS.

O terceiro, discute os pressupostos dos referenciais teórico-metodológicos do construcionismo social e das Práticas Discursivas e Produção de Sentidos, que embasam os caminhos percorridos para o desenrolar da pesquisa e as reflexões dos diálogos produzidos.

O quarto, apresenta o conceito de ação conjunta, norteador do diálogo com psicólogas e assistentes sociais que trabalham em CRAS em Maceió-Alagoas, durante uma oficina, visibilizando suas etapas, que também se configuram como uma ação conjunta. A discussão é realizada, articulando os enunciados produzidos com os repertórios presentes na literatura.

O quinto, finaliza com reflexões que retomam o início das conversas sobre o objetivo proposto e sinaliza para caminhos futuros.

## **1. CONVERSAS SOBRE A ASSISTÊNCIA SOCIAL ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA.**

A Assistência Social no Brasil passou por transformações importantes até ser consolidada como política pública que se deram, sobretudo, na concepção da assistência enquanto direito, migrando de uma concepção inicial de favor, de bondade, de benemerência para uma concepção de dever do Estado e direito de todos, ao menos de todos aqueles que dela precisarem. Iniciaremos com esse resgate histórico para trazer, posteriormente, alguns fatos ocorridos no município de Maceió, local de realização desta pesquisa e em seguida, apresentar a configuração dos Centros de Referência de Assistência Social de Maceió, em alguns dos quais trabalham este pesquisador e as profissionais colaboradoras desta pesquisa.

### **1.1. A Política de Assistência Social no Brasil.**

Falar em **assistência** certamente pode remeter, pelo próprio uso cotidiano do termo, a questões como ajuda, caridade, colaboração, apoio. Esses sentidos usuais do termo não são por acaso. Como afirma Sposati (2010, p. 40) “A assistência ao outro é prática antiga na humanidade [...] Ao longo do tempo grupos filantrópicos e religiosos foram conformando práticas de ajuda e apoio”. Desta forma, ao se falar em assistência, pensava-se normalmente na ajuda que se oferecia a alguém que dela necessitava para vencer dificuldades como doenças, incapacidades e pobreza, como trata a autora citada. Daí, diante de possíveis dificuldades vivenciadas por pessoas e grupos, era necessário que estes recebessem ajuda para que pudessem superá-las.

Uma grande questão aqui é que tais ações traziam (e trazem) consigo uma compreensão de que há os que sempre necessitam de ajuda, visto que não têm condições de reverter sua condição desfavorável perante a sociedade. Assim, a configuração deste sentido de assistência esteve presente ao longo da humanidade, sobretudo na civilização judaico-cristã, na qual “a ajuda toma a expressão de caridade e benemerência ao próximo, como força moral de conduta” (SPOSATI, 2010, p. 40).

Essa configuração possibilita compreender a constituição das ações de assistência social no Brasil e, posteriormente, a formulação da assistência social enquanto política pública, que, por certo, não vai abrir mão de seus antecedentes históricos de caridade, de ajuda, de filantropia.

A caridade era, portanto, um princípio religioso a ser seguido, sobretudo para se conseguir a salvação e o paraíso eterno. Aos poucos, ao longo da história e a partir de algumas lutas sociais, a assistência social vai adquirindo um caráter estatal. Como exemplo, temos as conquistas no âmbito trabalhista do governo Getúlio Vargas, introduzidas pela Constituição de 1934. Neste mesmo período tem-se a criação do Conselho Nacional de Serviço Social – CNSS, em 1938, que foi “a primeira regulamentação da assistência social do país” (CRUZ; GUARESCHI, 2012, p.22). Tal Conselho, composto por representantes do governo e por estudiosos da área social, tinha como função desenvolver estudos e propor programas sobre problemas sociais do país.

Em 1942, ainda na era Vargas, em pleno Estado Novo, (compreendido entre 1930 e 1945), considerado um dos maiores momentos históricos de “transformações institucionais e de produção de legislação social” (PASSONE; PEREZ, 2013, p. 616), é criada, por Darcy Vargas, a Fundação Legião Brasileira de Assistência – LBA, que passa a compor o então Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social – SINPAS (SPOSATI, 2010, P. 87).

A LBA tinha como função principal prestar assistência a soldados recrutados para a guerra, bem como às suas famílias, tendo como premissa básica, a **ação social** enquanto um ato de “boa vontade”. Passa a figurar aqui, como personagem principal, a primeira dama da república, pois a ela era dado o poder e o compromisso social de presidir tal organização, o que originou a expressão “primeiro-damismo”. A LBA voltava-se também para a assistência aos mais necessitados, distribuindo leite e prestando auxílio às vítimas de calamidades, que recebiam doações (alimentos, agasalhos etc.) como ajuda e ato de boa vontade prestados pela instituição. Figurava, então, como uma instituição assistencialista e apoiadora do governo, com ações pontuais, localizadas, de ajuda e favor aos mais necessitados (CRUZ; GUARESCHI, 2012).

A partir dos anos de 1960, em pleno regime militar, eclode no Brasil o aumento da pobreza e uma grande preocupação para o Estado-Maior, que visa implementar seu programa de governo em busca do “milagre brasileiro”, que era o lema do governo da época. Na década seguinte, com o advento da Nova República, discute-se fervorosamente o desemprego, a má distribuição de renda e a garantia dos direitos humanos e sociais (CRUZ; GUARESCHI, 2012).

Tal discussão toma mais corpo nos anos de 1980, com o envolvimento, neste debate, de lideranças comunitárias, líderes religiosos, educadores, movimentos e instituições de defesa da criança e do adolescente. Nesse contexto é criado o Fórum Nacional de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente, que teria um papel importante na inclusão de questões

ligadas à defesa da criança e do adolescente na futura Constituição Federal de 1988 (CRUZ; GUARESCHI, 2012).

Imbuído pelo sentimento de liberdade e de luta por direitos, no início dos anos 80, o país viu-se numa grande mobilização nacional pelo estabelecimento de um estado democrático. Surge aí um importante movimento popular pelo estabelecimento de eleições diretas para presidente da república, o movimento pelas “Diretas Já”. Tratava-se, segundo Yamamoto e Oliveira (2010), do início de uma transição do ciclo autocrático-burguês para democracia, fortemente marcada pela mobilização popular.

Com raízes numa emenda parlamentar denominada “emenda Dante de Oliveira”, do então deputado federal de mesmo nome, o movimento das **Diretas Já** tomou grandes proporções entre a população, ganhou repercussão nacional e foi um marco na luta pela redemocratização do país. Trazia, pois, como bandeira de luta, o direito a eleições diretas, ou seja, defendia que o Brasil fosse governado por presidente eleito pelo povo, a partir do voto direto, e assim foi antecessor ao período conhecido como Nova República, que se inicia em 1985 (YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010).

O movimento das Diretas Já teve a adesão de personalidades tidas como públicas, como cantores, artistas, locutores, apresentadores de TV, etc., que utilizavam de suas notórias lideranças e imagens públicas para compor palanques de comícios e manifestações sobre o tema. Foram dezenas de manifestações, Brasil afora, que congregavam um número cada vez maior de pessoas, milhares delas, num movimento que se tornou nacional pelas reformas políticas e sociais do país<sup>1</sup>.

As décadas de 1980 e 1990 foram cenários de grandes lutas e de algumas conquistas e reformas sociais, mas com avanços ainda limitados, se comparados às lutas empreendidas. Dentre os avanços, pode-se destacar, no campo da saúde, o movimento pela reforma sanitária e a VIII Conferência Nacional de Saúde, em 1986, que delibera como proposta principal a criação de um sistema descentralizado e único para a saúde, o que é materializado em 1987 com a criação do Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde – SUDS. Em seguida, depois de muitos problemas relativos à criação do novo sistema, é implementado o Sistema Único de Saúde – SUS, em setembro de 1990, o qual, passando por aperfeiçoamentos, ajustes e adequações, encontra-se em vigor atualmente (YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010, p. 13 e 14).

---

<sup>1</sup> Informações em vídeos-documentários, disponíveis nos endereços: <<https://www.youtube.com/watch?v=sOVXCvrM3sc>> e <<https://www.youtube.com/watch?v=jMe7KqIJG5k>>

Embora a Assistência Social tenha sido incluída na constituição de 1988, como uma política pública de direito de todos e de dever do Estado, apenas em 1993 foi regulamentada com a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (PASSONE; PEREZ, 2013, p. 618). E apenas dez anos mais tarde, com a realização da IV Conferência Nacional de Assistência Social, em 2003, é deliberada a implantação do Sistema Único de Assistência Social, entendendo, que, assim como a saúde, a assistência social necessitaria de um sistema organizado e descentralizado que materializasse os anseios e as necessidades sociais da população em ações de uma assistência social enquanto política pública. E em 2004, é criada a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, em vigor até os dias de hoje (BRASIL 2004, p. 11).

A assistência social, enquanto política pública, finca suas bases, em parte, na concepção de um Estado de bem-estar social, o chamado *Welfare State*, que teve início em países da Europa após a crise econômica de 1929, em que “...todo o indivíduo tem direito à educação, assistência médica gratuita, auxílio no desemprego, garantia de uma renda mínima e recursos adicionais para a criação dos filhos” (CRUZ; GUARESCHI, 2012, p.15). Assume seu caráter de mediadora das relações entre Estado e sociedade, trazendo para o cenário social discussões sobre capital, emprego, desemprego, trabalho e renda, entre outros. Nesse sentido, pretende-se ser de direito de todos e de dever do Estado, pois assim está posto no documento magno que a cria, a Constituição Federal de 1988. E assim, enquanto direito de todos, assume caráter de universalidade.

Outrora delineada por ações pontuais de cunho assistencialista e/ou descontinuado, traz a partir daí (2004) uma concepção nova da assistência social, agora enquanto política pública, passando, desde então, a compor o chamado tripé da Seguridade Social Brasileira, juntamente com as políticas de Saúde e de Previdência Social. Tem caráter não contributivo, ou seja, não é necessário que o cidadão pague qualquer tipo de taxa ou contribuição para fazer uso de seus benefícios, projetos e programas. É voltada fundamentalmente para a garantia de direitos sociais e de algumas seguranças no âmbito da Proteção Social. Dentre elas, a segurança de acolhida; de rendimento e autonomia e do convívio familiar e comunitário (BRASIL 2004).

Para trabalhar nessa perspectiva de seguranças na proteção social, a PNAS vai definir dois modelos de proteção social: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial. É na Proteção Social Básica, que este estudo se centraliza, na qual a segurança do convívio familiar e comunitário é trabalhada através de unidades de atendimentos que são consideradas como

portas de entrada da Política de Assistência Social, os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS (BRASIL 2004, p. 33-36).

A proposta de atuação nos CRAS articula-se em torno da ideia de prevenção de riscos sociais às famílias. A intervenção dos profissionais visa o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários no sentido de prevenir a ocorrência de riscos sociais (BRASIL, 2009, p. 10). O trabalho desenvolvido pela equipe do CRAS deve se pautar prioritariamente através do Trabalho Social com Famílias, compreendido no âmbito da política de assistência social como sendo um:

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade [...] (BRASIL, 2012, p. 12).

Trata-se, pois, de uma modalidade de serviço continuado em que se busca o acompanhamento de famílias através de um rol de ações como visitas domiciliares, atendimentos destas famílias no CRAS, inserção em outros serviços realizados na unidade, encaminhamento para outros serviços dentro da Política de Assistência Social, bem como para outras políticas, construção de oficinas com famílias e construção de planos de acompanhamento familiar em conjunto com as próprias famílias (BRASIL, 2012, p. 12).

Os CRAS devem ser instalados nas comunidades, de forma a facilitar o acesso das pessoas que deles necessitam e devem priorizar “territórios com maior concentração de famílias com renda per capita mensal de até ½ salário mínimo” (BRASIL, 2009, p. 34), pois que a condição de vulnerabilidade pode ser agravada pela baixa renda ou, e sobretudo, pela ausência dela.

Assim, a instalação do CRAS deve ter como foco, ainda, comunidades consideradas de maior vulnerabilidade social, ou seja, que tenham índices de violência acentuados, muitas famílias participantes/dependentes de programas sociais governamentais e/ou com perfis para tais e com escasso ou nulo acesso a direitos sociais.

Uma vez instalado o CRAS, de acordo com as orientações técnicas para o seu funcionamento (BRASIL, 2009, p. 26-33) sua equipe deve conhecer seu território de abrangência e articular ações com instituições, públicas ou não, que fazem parte deste mesmo território, além de se fazer necessário conhecer os modos de viver e de funcionar das pessoas/famílias/comunidades daquele território.

A Proteção Social Especial, por outro lado, atua quando a prevenção não logrou êxito e o dano se instalou na família e/ou em algum de seus membros, assim:

é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (BRASIL, 2004, p. 37).

Nesse sentido, visa o trabalho com famílias que sofreram ações como abandono, uso/abuso de drogas por algum de seus membros, violência familiar, discriminação por questões diversas etc. É realizado também, um trabalho de acompanhamento familiar por uma equipe de profissionais, porém considerado de nível mais complexo. Daí necessitar de uma atenção especial ou especializada, que é desenvolvida pelos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

As equipes dos CREAS devem desenvolver, também, trabalhos articulados com outras instituições do território, no intuito de minimizar danos causados às famílias que enfrentam situações de violações de direito. Destaca-se aqui a necessidade do trabalho articulado com o chamado Sistema de Garantia de Direitos, por exemplo, o Poder Judiciário e o Ministério Público, sobretudo no acompanhamento de adolescentes em conflitos com a lei, bem como de suas famílias (BRASIL, 2004).

Há ainda outros serviços disponíveis no âmbito da Proteção Social Especial da Política de Assistência Social, como por exemplo, abrigos, albergues (ou instituições de curta permanência), casas de passagem, casas de adoção, projetos e programas diversos.

Os três entes federativos (União, Estados e Municípios, incluindo o Distrito Federal) são corresponsáveis pelo funcionamento dos mais diversos serviços socioassistenciais, como os citados acima. E para a sua efetivação, necessita de profissionais que desenvolvam seus trabalhos em tais serviços, voltados para comunidades, grupos etários e étnicos, em suma, para famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social decorrentes da falta de renda e da falta de acesso a serviços públicos básicos. Desta forma, a própria PNAS, através de sua Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB RH – define os assistentes sociais e psicólogos como os profissionais de nível superior de composição obrigatória de seus serviços, além de outros profissionais da área social, a depender da demanda (BRASIL, 2006, p. 23).

Vê-se então que a Psicologia e o Serviço Social estão institucionalmente inseridos na Política de Assistência Social, configurando-se como áreas de saber que têm muito a contribuir como o desenvolvimento desta Política, e que, portanto, precisam dialogar constantemente, desde o planejamento de instalação de equipamentos sociais até a execução dos serviços e o dia-a-dia de atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias.

## **1.2. A Política de Assistência Social em Maceió: recortes históricos.**

A assistência social, a exemplo de outras políticas públicas, precisa ser executada no âmbito municipal, cabendo ao Estado o monitoramento e a avaliação de suas ações, a partir de princípios gerais e organizativos delineados no âmbito federal, de forma que os três entes federativos (município, estado e união) devem assumir suas corresponsabilidades na construção desta política social. Considerando, pois, a história recente da política de assistência social no Brasil, uma vez que sua implantação como política pública se deu em 2004 e apenas em 2005 foram criadas as unidades portas de entrada da assistência social (CRAS e CREAS), é possível pensar nas dificuldades encontradas para a consolidação de tal política e para a criação de serviços e de equipes de trabalho Brasil afora.

A criação de um novo serviço traz, em si, a necessidade de formulações e reformulações de posicionamentos teóricos, concepções de organização do trabalho e das equipes de trabalho, criação de fluxos, normas, protocolos e afins. O que dizer então da criação de uma nova política social? Um enorme desafio, como um mínimo a se pensar.

Em Alagoas, e mais especificamente em Maceió, isso não foi diferente. O município estava, a partir de 2005, com o desafio e a obrigatoriedade de implantar serviços, programas e projetos à luz da nova Política de Assistência Social e, ainda, de compor equipes de trabalho para funcionamento dos serviços. E aqui eis uma questão central enquanto recorte histórico da implementação da política de Assistência Social em Maceió: a desabilitação do município.

Em virtude de constatadas inconformidades na execução da Política de Assistência Social no âmbito municipal, Maceió passava por uma espécie de crise na gestão municipal de tal política, de forma que, em setembro de 2007, o governo federal bloqueou o envio de recursos financeiros para Maceió. Foi a chamada “desabilitação” do município, referente ao recebimento de recursos destinados aos serviços municipais da Assistência Social.

Diante de tal situação, cabia agora ao município arcar sozinho com o custeio de todos os serviços, sem a contrapartida financeira do governo federal, até que ele se adequasse às exigências legais da Política. Uma delas, necessária à reabilitação do município, era a realização de concurso público para a convocação de profissionais efetivos, a fim de que compusessem o quadro de pessoal da Secretaria Municipal de Assistência Social de Maceió (SEMAS).

Essa necessidade se justificava uma vez que a nova PNAS (2004) trouxe logo depois de sua implantação uma normativa, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2006), que orientava/orienta, entre

outras questões operacionais, a composição das equipes de trabalho com profissionais efetivos, convocados a partir de aprovação em concurso público, buscando assim garantir a continuidade dos serviços independentemente da mudança de gestão municipal.

Um fato específico e relevante nesse contexto, é que havia sido realizado concurso público para as áreas de Saúde, em 2004, e de Educação, em 2006, e em ambos havia uma quantidade de psicólogos e assistentes sociais na chamada reserva técnica, ou seja, profissionais que foram aprovados, porém não foram classificados no quantitativo de vagas para as respectivas secretarias (de Saúde e de Educação). Havia uma expectativa desses profissionais, de que seriam convocados em 2007 e 2008, para trabalharem nas áreas dos concursos públicos prestados.

Entretanto, o município convocou psicólogos e assistentes sociais da reserva técnica dos concursos da Saúde e da Educação, para atuarem na Assistência Social de Maceió e assim, atendia à exigência legal da PNAS, bem como a um Termo de Ajuste de Conduta (TAC) firmado entre o Município de Maceió e o Ministério Público Estadual daquela época.

Esta medida tornou-se a mais viável para o município, por ser mais rápida, visto que não necessitaria de todos os trâmites para a realização de um novo concurso público, para atender à exigência da NOB-RH SUAS e indispensável para que o município pudesse voltar a receber recursos federais.

Deste modo, no início de 2008, vários psicólogos foram convocados para trabalhar em diversos serviços da Secretaria de Assistência Social de Maceió, quer para substituir profissionais de contrato temporário, quer para completar as equipes juntamente com profissionais contratados, ou ainda para atuar em serviços que ainda não tinham a figura do profissional de Psicologia.

Assim, os CRAS, naquela época com seis unidades distribuídas em cinco bairros de Maceió, foram contemplados com sete psicólogos, que chegaram para compor as equipes e trabalhar juntamente com os profissionais do Serviço Social.

Naquele momento, todas as unidades de CRAS eram coordenadas por assistentes sociais, que já compunham o quadro de pessoal da SEMAS ou que foram convocadas/nomeadas da reserva técnica do concurso da Educação. Formaram-se, dessa forma, novas equipes, que se depararam com demandas de serviços junto às comunidades atendidas e, também, com uma demanda particular do município - a necessidade de sua reabilitação para voltar a receber recursos financeiros do governo federal.

Essa reconquista ocorreu em dezembro de 2009, motivo de festa para a gestão municipal, com direito a show de banda de forró e almoço coletivo para todos os funcionários

da SEMAS, em comemoração a tal feito. Cabia agora aos serviços, coordenações, diretorias, enfim, reunirem suas equipes, e, em meio à rotina de trabalho, realizarem seus planejamentos para os próximos meses e anos.

### 1.3. Mapeamento da configuração dos CRAS em Maceió.

O CRAS é uma unidade pública estatal considerada como porta de entrada da Política de Assistência Social. Seus serviços são executados no âmbito municipal, sendo este ente federativo o responsável por sua instalação, manutenção e contratação dos profissionais que nele trabalharão. Seguindo então um comando nacional único, através do SUAS, é monitorado pelo Estado (unidade da federação), que também tem a função de proporcionar capacitação permanente aos seus profissionais. Tem o planejamento e execução de seus serviços desenvolvidos a partir de demandas e especificidades do seu território de localização.

O município de Maceió tem uma população estimada em 1.013.773 habitantes, segundo informações constantes no site do IBGE (<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=270430&search=alagoas|maceio>)<sup>3</sup>, distribuídos em seus 50 bairros (<http://www.sidra.ibge.gov.br/bda/territorio/tabunitsub.asp?codunit=6205&nsub=102&z=t&o=4&i=P>)

4

Deste total, 14 bairros abrigam 15 unidades de CRAS, sendo que 5 destes CRAS foram instalados entre 2014 e 2015, demonstrando um aumento significativo em sua quantidade nesses últimos dois anos. A tabela abaixo ilustra esta configuração:

**Tabela 1 - Relação dos CRAS de Maceió (junho/ 2016)**

	NOME DO CRAS	BAIRRO EM QUE SE LOCALIZA	MÊS/ANO DE CRIAÇÃO
01	Área Lagunar	Prado	Maio/15
02	Bebedouro	Bebedouro	Fevereiro/10
03	Bela Vista	São Jorge	Maio/14
04	Bom Parto	Bom Parto	Janeiro/14
05	Cacilda Sampaio	Vergel do Lago	Janeiro/04
06	Cidade Sorriso	Benedito Bentes	Fevereiro/10

<sup>2</sup> Consultado em junho/2016

<sup>3</sup> Consultado em junho/2016

<sup>4</sup> Idem

07	Clima Bom	Clima Bom	Janeiro/14
08	Denisson Menezes	Cidade Universitária	Outubro/05
09	Dom Adelmo Machado	Prado	Outubro/04
10	Fernão Velho	Fernão Velho	Outubro/12
11	Pitanguinha	Pitanguinha	Abril/05
12	Santos Dumont	Santos Dumont	Março/10
13	Selma Bandeira	Benedito Bentes	Mai/15
14	Sônia Sampaio	Jacintinho	Janeiro/05
15	Terezinha Normande	Jacintinho	Janeiro/05

Fonte: Coordenação Geral dos CRAS de Maceió

Todos as unidades de CRAS de Maceió executam o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, que é, segundo orientação da própria PNAS, o principal serviço a ser desenvolvido pelo CRAS.

O PAIF é um serviço de caráter continuado, desenvolvido pela equipe de nível superior do CRAS (assistentes sociais e psicólogos/psicólogas) que consiste no acompanhamento, através desta equipe, de famílias que moram no território de abrangência do CRAS e que vivem situações de vulnerabilidades “que extrapolam a dimensão econômica, exigindo intervenções que trabalhem aspectos objetivos e subjetivos relacionados à função protetiva da família e ao direito à convivência familiar” (BRASIL, 2012, p. 8).

Por ser um serviço de acompanhamento de famílias, o PAIF exige de quem o operacionaliza, ou seja, dos profissionais de Psicologia e de Serviço Social, o conhecimento do território de abrangência do CRAS, da comunidade atendida e o estabelecimento de vínculos com as famílias desta comunidade. Mais além, aponta para que este profissionais tenham conhecimento e articulação com a rede de serviços do território (escolas, unidades de saúde, serviços socioassistenciais locais, entre outros) que permitam encaminhamentos de usuários e o desenvolvimento de ações conjuntas dos serviços.

Conceitualmente o PAIF é definido, pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, como

trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida (CNAS, 2009).

A proposta de trabalhar a função protetiva da família, conforme especificado no trecho acima, está amparada em um eixo estruturante do CRAS denominado ‘matricialidade

sociofamiliar’, que baliza as atividades da equipe do PAIF. Tal matricialidade refere-se à “centralidade na família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social” (BRASIL, 2009, p. 12). A efetividade destas ações, citadas pelo documento de orientações do CRAS, passa também pela efetividade do trabalho conjunto de assistentes sociais e psicólogos, tema que discutirei no capítulo 4.

## **2. PSICOLOGIA E/NO CRAS: DIÁLOGO COM A LITERATURA.**

O diálogo com a literatura tem o intuito de acessar os estudos publicados acerca da Psicologia na Política de Assistência Social e poder balizar reflexões sobre as práticas psicológicas no contexto da Proteção Social Básica.

### **2.1. A busca por publicações referentes à Psicologia na Assistência Social.**

Utilizei duas bases de dados como fontes de pesquisa: o portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES (<http://www.periodicos.capes.gov.br/>) e o portal da Biblioteca Virtual em Saúde – BVS (<http://www.bvsalud.org>).

A escolha de pesquisa em base de dados se justifica porque estas “... permitem o acesso a materiais produzidos em espaços e tempos distintos daquele em que se encontra o pesquisador” (RIBEIRO; MARTINS; LIMA, 2015, p. 63) e a seleção das duas bases de dados definidas para tal pesquisa se deu por se tratarem de notória referência de pesquisa científica no meio acadêmico brasileiro.

A pesquisa que realizei nas referidas bases de dados constou de dois momentos distintos. O primeiro momento se deu em fevereiro/março de 2015, por ocasião do Seminário de avaliação do meu projeto de pesquisa. Naquela ocasião delimito o período de 2004 a 2014 como espaço temporal para realização deste levantamento de publicações, considerando o ano 2004 como ponto de partida, visto que neste ano é publicada a Política Nacional de Assistência Social. O segundo momento, a fim de atualização, ocorreu em maio de 2016. Como dispunha de um levantamento prévio, realizado no ano anterior, busquei atualizar tais informações e, para tanto, delimito o período de 2005 a 2015 como espaço temporal para o levantamento de publicações. Considerei o mesmo intervalo de tempo (10 anos), delimitando agora como ponto de partida o ano de 2005, visto que na pesquisa realizada anteriormente não apareceu nenhuma publicação no ano de 2004. O ano de 2005 é também um marco legal, pois neste ano se dá a criação do Sistema Único de Assistência Social, completando-se um ano do lançamento da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (BRASIL, 2009).

Nos dois momentos da pesquisa utilizei estratégias de busca. Para efeitos de discussão deste trabalho, utilizarei as informações que obtive no segundo momento da pesquisa, por se tratarem de informações mais atuais. A primeira estratégia de busca constou da utilização dos

descritores “psicologia” e “assistência social”. Na segunda, utilizei os descritores “psicologia” e “CRAS”.

Para fins de pesquisa em meio eletrônico (como no portal da BVS) convém, antes de fazê-la, pesquisar no portal DeCS (<http://decs.bvs.br/>) se o termo que se deseja utilizar é um descritor reconhecido para a pesquisa, conforme ressaltam Ribeiro; Martins; Lima (2015). Nesse sentido, conferi nesse portal, se os termos ‘psicologia’, ‘assistência social’ e ‘CRAS’ se configuravam como descritores. O termo ‘psicologia’ e o termo ‘assistência social’ apareceram como descritores, ao contrário do termo ‘CRAS’. Ainda assim, utilizei os três termos na busca e consegui resultado, para a obtenção de publicações.

### 2.1.1. A pesquisa no portal da CAPES.

Ao utilizar os descritores **“Psicologia AND Assistência Social”**, este portal mostrou 206 publicações relacionadas. Após ler todos os títulos e alguns resumos consegui identificar que apenas **54** (cinquenta e quatro) publicações tratavam de assuntos referentes à Política de Assistência Social. Em seguida, lendo todos os 54 resumos pude identificar que apenas **23** (vinte e três) destas publicações tratavam da Psicologia no CRAS, sendo 21 artigos, 1 dissertação e 1 tese.

Num segundo momento utilizei os descritores **“Psicologia AND CRAS”**. Obtive o resultado de 36 (trinta e seis) publicações. Identifiquei, a partir dos títulos que **22** (vinte e duas) delas se referiam à discussão de Psicologia na Assistência Social, independente do serviço. Ao ler os resumos, identifiquei e selecionei 17 (dezessete) publicações sobre Psicologia e/ou no CRAS, sendo 15 artigos e 2 dissertações.

Este momento da pesquisa pode ser retratado na seguinte tabela:

**Tabela 2 - Publicações sobre Psicologia / Assistência Social / CRAS no portal da CAPES (maio/2016)**

FONTE	DESCRITORES UTILIZADOS	PUBLICAÇÕES			
		ARTIGOS	DISSERTAÇÕES	TESES	TOTAL
CAPES	“Psicologia AND Assistência Social”	21	1	1	23
	“Psicologia AND CRAS”	15	02	00	17
TOTAL		21	02	01	<b>24</b>

### 2.1.2. A pesquisa no portal da BVS.

Na BVS, pesquisei os descritores **“Psicologia AND Assistência Social”**, num primeiro momento. Este portal, por apresentar uma configuração diferente do portal da CAPES, me fez adotar uma metodologia de pesquisa com mais detalhes. Visto que este portal apresenta diversas opções para filtragem de pesquisa, selecionei as publicações a partir das seguintes categorias-filtro: ‘texto completo’, ‘base de dados nacionais’ e ‘assuntos principais’. Na categoria ‘assuntos principais’ selecionei, dentre as inúmeras sub categorias possíveis, algumas que considerei que me ajudariam a encontrar publicações relacionadas ao meu objetivo de pesquisa. Foram elas: ‘psicologia’, ‘psicologia social’, ‘assistência social’, ‘psicólogos’, ‘políticas públicas’, ‘apoio social’, ‘política social’, ‘redes comunitárias’, ‘prática profissional’, ‘percepção social’, ‘atuação (psicologia)’, ‘vulnerabilidade social’, ‘pobreza’, ‘prática (psicologia)’, ‘serviços de assistência social’.

Realizados estes filtros, identifiquei um total de 93 publicações. Deste total, apenas 30 publicações tratavam sobre Psicologia na Assistência Social e, dentre estas, 13 traziam a discussão da Psicologia e/no CRAS.

Em seguida pesquisei neste portal os descritores **“Psicologia AND CRAS”**, seguindo assim as mesmas etapas que trilhei no portal da CAPES. Resultou de imediato 31 publicações, sem que precisasse fazer alguns filtros como fiz no primeiro momento de pesquisa neste portal. A partir dos títulos, identifiquei que, das 31 publicações, apenas 19 tratavam de Assistência Social e Psicologia. E destas, 14 tratavam de Psicologia e CRAS. Dentre essas 14 publicações, 2 delas eram relatos de experiência de estágio e, portanto, não as considerei para fins de consulta para esta pesquisa.

Por fim, o universo de publicações resultantes dessa busca no portal da BVS ficou configurada conforme a tabela abaixo:

**Tabela 3 - Publicações sobre Psicologia / Assistência Social / CRAS no portal da BVS (maio/2016)**

FONTE	DESCRITORES UTILIZADOS	PUBLICAÇÕES			
		ARTIGOS	DISSERTAÇÕES	TESES	TOTAL
BVS	“Psicologia AND Assistência Social”	13	00	00	13
	“Psicologia AND CRAS”	10	02	00	12
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>02</b>	<b>00</b>	<b>18</b>

Observando-se tanto na tabela 3 quanto na tabela 2 percebe-se que na linha referente ao total de publicações, as colunas de ‘artigos’ e ‘dissertações’, principalmente, e também a coluna ‘total’ não têm como resultado a soma dos resultados parciais. E isto se dá em virtude de que muitas publicações aparecem de forma repetida nos dois momentos de pesquisa (utilizações de dois conjuntos de descritores).

As informações das duas tabelas anteriores foram agrupadas na tabela 4:

**Tabela 4 - Publicações referentes à Psicologia e Assistência Social com foco sobre a Psicologia no CRAS, no período 2005-2015**

FONTE	PUBLICAÇÕES			
	ARTIGOS	DISSERTAÇÕES	TESES	TOTAL
CAPES	21	02	01	24
BVS	16	02	00	18
<b>TOTAL</b>	26	04	01	31

Concomitante à pesquisa nos bancos de dados (CAPES e BVS), tive acesso de outras publicações sobre o tema. Acessei 3 teses de doutorado, sendo 2 delas identificadas na consulta das referências de alguns artigos e uma encaminhada a mim, por uma colega psicóloga que também trabalha no SUAS e estuda sobre a atuação do psicólogo na PNAS. Adquiri também 3 livros que discutem a atuação da Psicologia na Assistência Social, que tive conhecimento por ocasião do ingresso no mestrado.

Assim, levantadas as produções, totalizou 37 publicações sobre o tema, conforme indicado na tabela a seguir.

**Tabela 5 - Quantitativo de publicações sobre Psicologia / CRAS no período 2005-2015**

TIPO DE PUBLICAÇÃO	QUANTIDADE
Artigos	26
Dissertações	04
Teses	04
Livros	03
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

No universo destas publicações fiz um recorte de algumas temáticas trazidas por elas, que colaboram com o diálogo que apresento a seguir.

## 2.2. Que discussões apresentam a Psicologia na Assistência Social?

A partir da leitura dos resumos das publicações e de alguns textos completos foi possível identificar alguns temas que se assemelhavam e agrupá-los em sub-temas, no intuito de poder visualizar as discussões que circularam no período de 2008 até 2015.

Uma avaliação inicial do panorama de publicações construído, possibilita identificar, com os descritores utilizados, que as publicações que discutem a Psicologia no SUAS, surgem apenas, a partir de 2008. Lembrando que a Política de Assistência Social inicia em 2004 e o ingresso formal do psicólogo acontece em 2005, com a criação do SUAS e, em 2006, há a homologação da NOB-RH/SUAS.

Os temas identificados nas publicações apresentam algumas discussões que circulam em vários momentos e por diversos autores, bem como apresentam mais de um tema na mesma publicação. É inegável a importância de todos eles, entretanto diante da provável impossibilidade de discutir todos, destaquei aqueles que mais se aproximam do objetivo desta pesquisa e ordenei em função da frequência e recorrência de sua circulação. Dessa forma, foram organizados os seguintes sub-temas: a) inserção/atuação do psicólogo na Proteção Social Básica do SUAS e os desafios de um novo campo para o psicólogo; b) predomínio do modelo clínico de atuação; c) necessidade de criação de novos conhecimentos e de novos modos/modelos de atuação; d) lacunas e insuficiências na formação do psicólogo; e) apresentação de referenciais teóricos e/ou metodológicos para atuação da Psicologia no CRAS; f) cotidiano profissional e práticas de cuidado na Saúde e na Assistência Social, e g) saberes e práticas construídas por psicólogos/as e assistentes sociais na PNAS e os desafios do trabalho interdisciplinar.

A tabela 6, abaixo, contém as principais temáticas das publicações selecionadas e os autores que as discutem organizadas em ordem cronológica, em cada tema.

**Tabela 6 - Temas acessados em publicações científicas sobre a Psicologia no CRAS entre 2008 e 2015**

	TEMAS	AUTORES
1	<b>INSERÇÃO/ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DO SUAS E DESAFIOS DE UM NOVO CAMPO PARA O PSICÓLOGO</b>	Fontenele (2008) / Botarelli (2008) / Cruz (2009) / Yamamoto; Oliveira (2010) / Costa; Cardoso (2010) / Barreto (2011) / Dantas; Solon; Amorim (2011) / Senra; Guzzo (2012) / Seixas; Yamamoto (2012) / Mota; Scarparo (2013) / Oliveira et al. (2014) / Araújo (2014).
2	<b>PREDOMÍNIO DO MODELO CLÍNICO DE ATUAÇÃO/INTERVENÇÃO DO</b>	Fontenele (2008) / Mota; Goto (2009) / Cruz (2009) / Macedo; Dimenstein (2009) / Yamamoto; Oliveira (2010) / Andrade; Romagnoli (2010) / Dantas; Solon;

	<b>PSICÓLOGO NOS CRAS</b>	Amorim (2011) / Seixas; Yamamoto (2012) / Sobral; Lima (2013) / Oliveira et al (2014)
<b>3</b>	<b>NECESSIDADE DE CRIAÇÃO DE NOVOS CONHECIMENTOS, NOVOS MODOS E MODELOS DE ATUAÇÃO.</b>	Macedo ; Dimenstein (2009) / Yamamoto ; Oliveira (2010) / Andrade ; Romagnoli (2010) / Costa ; Cardoso (2010) / Dantas; Solon; Amorim (2011) / Silva; Corgozinho (2011) / Senra; Guzo (2012) / Seixas; Yamamoto (2012) / Reis; Cabreira (2013)
<b>4</b>	<b>FORMAÇÃO DO PSICÓLOGO (LACUNAS, INSUFICIÊNCIA)</b>	Fontenele (2008) / Cruz (2009), Andrade ; Romagnoli (2010) / Dantas; Solon; Amorim (2011) / Mota; Scarparo (2013) / Reis; Cabreira (2013) / Araújo (2014)
<b>5</b>	<b>REFERENCIAIS TEÓRICOS E/OU METODOLÓGICOS PARA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CRAS</b>	Fontenele (2008) / Botarelli (2008) / Ximenes; Paula ; Barros (2009) / Silva; Corgozinho (2011) / Cruz; Guareschi (2012) / Sobral; Lima (2013) / Pereira (2013) / Santos (2014)
<b>6</b>	<b>COTIDIANO PROFISSIONAL E CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DE CUIDADOS DE PSICÓLOGOS NA SAÚDE E NA ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	Macedo; Dimenstein (2009), Macedo; Dimenstein (2012)
<b>7</b>	<b>SABERES E PRÁTICAS CONSTRUÍDAS POR ASSISTENTES SOCIAIS E PSICÓLOGOS NA PNAS E OS DESAFIOS DO TRABALHO INTERDISCIPLINAR</b>	Nery (2009) / Cruz (2009) / Andrade; Romagnoli (2010) / Rodrigues (2011) / Mota; Scarparo (2013)

A seguir discutirei os sub-temas elencados no quadro acima, fundamentado nas publicações pesquisadas.

2.2.1. Inserção/atuação do psicólogo na PSB do SUAS e desafios de um novo campo para o psicólogo.

O primeiro conjunto de publicações apresentada no quadro 5 refere-se às discussões realizadas a partir de 2008 e que se mantiveram ao longo dos anos seguintes, sobre a inserção do psicólogo na política de assistência social, abordando as dificuldades, os desafios, a necessidade do manejo com questões sociais, problemas de difícil encaminhamento, enfim, dificuldades de toda ordem num lócus de trabalho recente se considerarmos o tempo de existência da PNAS, construída em 2004.

Uma das primeiras publicações identificadas sobre a atuação do psicólogo na política de assistência social foi uma dissertação de mestrado (FONTENELE, 2008), que buscou compreender a inserção da psicologia neste espaço, à luz de documentos oficiais da própria política de assistência. Nessa pesquisa a autora utilizou um questionário digital com psicólogos que trabalhavam em municípios do Ceará e teve como principal conclusão que a

inserção da Psicologia na Política de Assistência resulta do reconhecimento de que Psicologia possui potenciais para alcançar os objetivos dessa política, porém sem a efetiva participação dos psicólogos em sua formulação, cria uma dificuldade para eles se apropriarem dela.

No mesmo ano, Botarelli (2008), em sua tese de doutorado, realizou entrevistas e observações com profissionais da área, analisou a inserção do psicólogo nas políticas de proteção social, e, pelo caminho da Psicologia Social Crítica apresentou referências para sua atuação na PNAS.

No ano seguinte, é realizada uma pesquisa descritiva exploratória, e, utilizando-se de gráficos, tabelas e percentuais, Cruz (2009) aponta os desafios do psicólogo nessa política social, como por exemplo, a necessidade de qualificação dos profissionais, a fim de direcioná-los para práticas coletivas de intervenção.

A inserção da Psicologia nas políticas sociais num período de 25 anos (1985-2010) é apresentada por Yamamoto (2010), que faz um traçado histórico, ressaltando especificamente as políticas de saúde e de assistência social. Retrata a constituição social e política deste período, o movimento pelas Diretas Já e a luta pela redemocratização do país, com destaque para a Constituição Federal de 1988, a criação da Lei Orgânica da Assistência Social, a criação da PNAS e do SUAS, até a atuação do psicólogo nesse contexto.

Reflexões acerca da atuação do psicólogo no SUAS são delineadas por Costa e Cardoso (2010), entre elas, como um desafio, a necessidade de se criar referências específicas para os psicólogos dessa área.

Questionamentos sobre a dinâmica do psicólogo nos serviços da assistência social e alguns elementos norteadores do exercício profissional são apresentados por Barreto (2011). Enquanto, Dantas; Solon; Amorim (2011) utilizaram entrevista semiestruturada, com 20 psicólogos de 17 CRAS, para analisarem a atuação do psicólogo no SUAS.

Numa perspectiva da Psicologia Crítica, uma análise da inserção da Psicologia na Assistência Social, a partir da implementação do SUAS e da discussão de compromisso social da Psicologia, é feita por Senra; Guzzo (2012) . As autoras afirmam que historicamente a Psicologia como ciência e profissão manteve um distanciamento das questões sociais, em favor das questões de natureza individual e apontam para a necessidade de práticas comprometidas com a transformação social.

No intuito de investigar a inserção e atuação profissional do psicólogo no campo das políticas sociais no Rio Grande do Norte, Seixas; Yamamoto (2012) aplicaram questionários com 294 psicólogos. Identificaram, dentre outras questões, que os psicólogos do SUAS são os

que apresentam maior precarização no trabalho, e desenvolvem práticas conservadoras, sem nenhum grau de novidade, caracteristicamente apolíticas e acríticas.

Entrevistando 15 psicólogos de 14 CRAS, a partir de um roteiro semiestruturado Oliveira et al. (2014) fazem, a exemplo de Seixas; Yamamoto (2012), uma análise da atuação do psicólogo nos CRAS do interior do Rio Grande do Norte, e discutem possibilidades e limites de atuação profissional na PNAS.

Numa abordagem qualitativa, por meio de observação participante e de conversas orientadas por um roteiro semiestruturado, através de um pressuposto teórico-metodológico da Psicologia Social Crítica, Araújo (2014), em sua dissertação de mestrado, analisa a atuação de 6 psicólogos em um CRAS da Grande São Paulo. Discute a possibilidade de empreendimento de uma práxis efetiva e aponta que o trabalho da Psicologia no CRAS se volta mais para a individualidade do que para a coletividade, o que vai na contramão do que preconiza a política socioassistencial.

#### 2.2.2. Predomínio do modelo clínico de atuação.

A presença do modelo clínico de atuação no espaço do CRAS é algo marcante. O atendimento individual é carregado de um caráter clínico, pois grande parte dos profissionais utiliza de atendimentos psicoterápicos cotidianamente no CRAS, fazendo parte do funcionamento próprio do serviço. Em muitos casos os próprios profissionais afirmam que realizam psicoterapia em grupo, familiar, com casal e individual (FONTENELE, 2008; CRUZ, 2009).

Mesmo identificando, no trabalho de psicólogos no CRAS, tentativas de ruptura com práticas estabelecidas, Macedo; Dimenstein (2009) percebem a presença do modelo clínico, sob a forma de intervenção especializada do psicólogo, a partir de um tipo de saber técnico e instrumental.

Essa discussão é referendada por outros autores como, Fontenele (2008) e Yamamoto; Oliveira (2010), que também abordam o atendimento clínico como atividade cotidiana no CRAS e afirmam que “mais uma vez, a clínica aparece como sinônimo de Psicologia” (YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010, p.20).

Ao pesquisar as relações subjetivas entre psicólogos do CRAS, demais profissionais e comunidade no interior de Minas Gerais e, mesmo afirmando que a vertente tradicional não se sustenta no cotidiano do CRAS, Andrade; Romagnoli (2010, p.610) admitem que

“percebemos que nossa profissão é compreendida, em alguns momentos, como saber realizado em um espaço fechado, no *setting* tradicional do campo *psi*”.

A atuação do psicólogo no SUAS é analisada por Dantas; Solon; Amorim (2011) e afirmam que existe “...alguma modificação nos modelos tradicionais de trabalho que são assumidos pelos psicólogos em seus diversos espaços de atuação” (DANTAS; SOLON; AMORIM, 2011, p. 145). Contudo, também indicam a presença no CRAS do modelo clínico, considerando que “o atendimento psicológico é o único diferenciador da função do psicólogo e, ao mesmo tempo, lhe confere um ‘lugar’ na equipe” (DANTAS; SOLON; AMORIM, 2011, p. 146) e que assim tal atividade aparece como privativa do psicólogo, diferenciando-o de outros profissionais.

No estudo realizado com psicólogos do Rio Grande do Norte (SEIXAS; YAMAMOTO, 2012), verificou-se que grande parte dos psicólogos se valem da prática da psicoterapia, mesmo estando em atuação nas políticas sociais, sendo o modelo médico-clínico recorrente nestes espaços de atuação.

Em estudos realizados com 27 psicólogos que atuam em CRAS em Sergipe, bem como com 20 usuários do serviço, Sobral; Lima (2013) investigaram as representações sociais que os usuários têm dos psicólogos. E em tal estudo evidenciou-se que a representação social do psicólogo ainda está vinculada à sua atuação na clínica, e afirma que “...a intervenção do psicólogo tem se centrado na reprodução de um modelo clínico convencional...” (SOBRAL; LIMA, 2013, p. 644).

Em um estudo sobre a atuação de psicólogos em CRAS do interior do Rio Grande do Norte, Oliveira et al (2014) elencam várias atividades realizadas pelos psicólogos, e dentre elas a atividade clínica caracterizada pelo “atendimento breve e focal, justificado o seu uso pela dificuldade de encaminhamento” (OLIVEIRA et al., 2014, p. 109).

O discurso sobre o atendimento clínico psicoterápico desenvolvido nos CRAS tem sido recorrente nas publicações desde 2008, perdurando até hoje, mesmo com todas as orientações em contrário da PNAS, chamando a atenção a justificativa pelo seu uso, pela necessidade de se diferenciar dos outros profissionais.

2.2.3. Necessidade de criação de novos conhecimentos e de novos modos/modelos de atuação.

Essa categoria refere-se às publicações que trazem a discussão sobre a necessidade dos psicólogos desenvolverem novos modos/modelos de atuação nos seus espaços de trabalho,

bem como da Psicologia criar e desenvolver novos conhecimentos com fulcro nesta área de atuação.

Macedo; Dimenstein (2009), ao discutirem as concepções e práticas de cuidado de psicólogos que atuam nas Unidades Básicas de Saúde – UBS (SUS) e nos CRAS (SUAS) e Yamamoto; Oliveira (2010), ao fazerem um traçado histórico da inserção do psicólogo nas políticas sociais, apontam como grande desafio a necessidade de criação de novos conhecimentos, novos referenciais teóricos e técnicos, partindo dos já consolidados, mas ultrapassando-os, para a atuação nas políticas sociais.

A intervenção psicológica para além do modelo tradicional também é defendida por Andrade; Romagnoli (2010), em sua pesquisa com psicólogos do interior de Minas Gerais. Costa; Cardoso (2010), ao apontarem desafios como a elaboração de referenciais teórico-metodológicos capazes de responder às demandas da assistência social corroboram com Dantas; Solon; Amorim (2011).

Nesse sentido, Silva; Corgozinho (2011), em uma pesquisa de caráter bibliográfico sobre o psicólogo no CRAS, justifica-a pela recente inserção do psicólogo neste espaço, e pelos poucos referenciais teórico-metodológicos específicos para atuação nesta área. Seixas; Yamamoto (2012) chamam a atenção para a necessidade de o psicólogo refletir sobre a possibilidade de elaboração de outros modelos e práticas.

Ainda sobre esse tema, Senra; Guzo (2012) apontam a necessidade de elaboração de modelos de intervenção psicológica comprometidos com a transformação social:

A prática psicológica na Assistência Social encontra, assim, o desafio de ampliar o debate entre os diversos atores da política dessa área e de investir na sistematização das práticas que se comprometam com a transformação da realidade, e não com sua manutenção (SENRA; GUZO, 2012. p. 295).

A reflexão sobre a necessidade de novos modelos de atuação do psicólogo atravessa a discussão do predomínio do modelo clínico na atuação de profissionais de Psicologia, fazendo a crítica de que este modelo não atende à necessidade dos serviços, sobretudo nas políticas sociais.

Transpor o modelo tradicional de atendimento individual para o desenvolvimento de práticas mais coletivas e que contribuam com a qualidade de vida das pessoas e com uma transformação social, como afirma Senra; Guzo (op. cit), é um desafio posto. Ele se faz presente também nos serviços da Proteção Social Básica da Assistência Social e remete a um outro desafio recorrente, o da formação profissional.

#### 2.2.4. Lacunas e insuficiências na formação do psicólogo.

Não há como falar de prática profissional sem pensar em algo que lhe antecede e que é, inclusive, condição autorizativa para essa atuação, a formação. Esta é outra questão relevante e que vem sendo discutida de forma recorrente nas publicações aqui levantadas. Alguns autores, a partir de suas pesquisas, concluem que a formação acadêmica do psicólogo não é suficientemente capaz de prepará-lo para a atuação em políticas sociais, especificamente na Política de Assistência Social. .

A formação acadêmica é tida pelos psicólogos pesquisados como “...carente de referenciais diferentes dos tradicionais e que deem conta do trabalho em comunidades...” (FONTENELE, 2008, p.6). E ainda sobre a formação profissional, a autora afirma:

Há sem dúvida a necessidade de ofertas de curso de formação, iniciando pela graduação, que ponha à disposição da sociedade brasileira profissionais de Psicologia preparados para intervir, de forma efetiva, nas políticas de assistência, saúde, educação, dentre outras (FONTENELE, 2008, p.157-158).

Esta discussão, da formação profissional, longe de ser nova, não é também esgotada com Fontenele, em relação aos futuros profissionais da política de assistência. Cruz (2009) aponta como um dos desafios à Psicologia no CRAS, a qualificação dos profissionais do serviço e constata que a formação oferecida pela academia não fornece subsídio para a atuação da psicologia no CRAS. E alerta: “É importante que a academia fique atenta para as novas exigências que as políticas públicas têm colocado para a Psicologia, de forma a preparar os futuros psicólogos para atividades que transcendam o *setting* terapêutico...” (CRUZ, 2009, p. 22). Um abismo entre a formação/saber acadêmico e a realidade cotidiana no trabalho do psicólogo no CRAS é a expressão configurada sobre esse tema por Andrade; Romagnoli (2010).

Uma pesquisa do tipo exploratória, em que foram entrevistadas 5 psicólogas, foi realizada por Mota; Scarparo (2013) na cidade de Porto Alegre. A partir das narrativas das psicólogas pesquisadas, as autoras fazem um debate sobre a inserção da psicologia e a construção de práticas na assistência social, à luz do Construcionismo. As autoras destacam nesta pesquisa que a inserção do/a psicólogo/a no SUAS é marcada por um descompasso desta inserção com a formação e que, portanto, os/as profissionais são chamados a reinventarem suas práticas no campo da Assistência Social, considerando a demandas encontradas nessa política pública. As autoras chamam a atenção ainda para a necessidade de se realizar uma **travessia**, ou seja, “...transcender o que foi posto em sua formação e pensar

alternativas, estratégias, para atuar na Assistência Social” (MOTA; SCARPARO, 2013. p. 233).

Numa pesquisa qualitativa que buscou identificar quais práticas destinadas a moradores da zona rural são desenvolvidas pelos CRAS, concluiu-se entre outras questões, através de análise de conteúdo de entrevistas com psicólogos, que a graduação deixa a desejar em relação à Psicologia Social e às políticas públicas, sobretudo o SUAS, em virtude da pouca discussão sobre essas áreas de atuação (REIS; CABREIRA, 2013, p. 63).

A discussão em tela chega, portanto, aos dias mais atuais. Em uma dissertação de mestrado é apontada a necessidade do profissional ultrapassar o âmbito individual de intervenção e atuar numa perspectiva da Psicologia Social, superando o sentimento de insegurança decorrente de uma formação voltada à clínica (ARAÚJO, 2014, p. 103-104)

Para alguns autores, a formação profissional não deve se pautar, apenas, nos aspectos teóricos e metodológicos da profissão. Há que se considerar também os aspectos éticos e políticos desta atuação, pois [o trabalho do psicólogo] “exige um tipo de abordagem que não é apenas coletiva, é política. Essa postura não pode ser orientada por meio de manuais; faz parte de uma formação que, de fato, passa distante dos bancos acadêmicos ou das capacitações” (DANTAS; SOLON; AMORIM, 2011, p. 147)

Os repertórios presentes nos artigos vinculam a atuação profissional como devendo ser precedida de uma formação que é relacionada de forma resumida à graduação, àqueles anos de formação acadêmica. Mesmo se considerarmos que os cursos universitários precisam acompanhar a evolução das políticas públicas no intuito de melhor preparar profissionais para nelas atuarem, e aqueles que já se formaram antes da existência dessas políticas? Não teriam mais chance de uma outra forma de atuarem? Defendemos que a formação transcende a graduação, ela é contínua, continuada, permanente, constante, não dependente apenas dos ensinamentos do tempo da graduação.

Assim, mesmo considerando que há lacunas na formação do psicólogo, é necessário transpor tal obstáculo e, num sentido propositivo, pensar noutros modos de atuação, não necessariamente novos, mas que ajudem a dar conta de um universo plural que o trabalho na assistência social apresenta. É nesse sentido que Araújo (2014) ajuda a pensar, quando propõe uma atuação para além da clínica, numa perspectiva da Psicologia Social Crítica. Esta perspectiva é um dos referenciais propostos por alguns autores para atuação do psicólogo no campo da Proteção Social Básica da Assistência Social, que será abordado no próximo item.

### 2.2.5. Referenciais teóricos e/ou metodológicos para atuação do psicólogo no CRAS.

Atrelada às discussões anteriores, sobretudo à predominância do modelo clínico e da formação do psicólogo, agrega-se a discussão de referenciais teóricos e metodológicos que podem subsidiar a atuação do psicólogo no CRAS. Fontenelle (2008) vai trazer o histórico e alguns conceitos e metodologias da Psicologia Comunitária e em particular, da Psicologia Comunitária cearense, sobretudo das décadas de 1980 e 1990, como grandes fontes para atuação dos psicólogos nos CRAS hoje, sobretudo no que se refere à relação do psicólogo com a comunidade em que trabalha (FONTENELE, 2008, p. 98).

O diálogo teórico-metodológico entre a prática da Psicologia Comunitária e a Proteção Social Básica da Assistência Social é também proposto por Ximenes; Paula; Barros (2009), que afirmam a relevância de eixos norteadores da práxis da Psicologia Comunitária (análise, vivência e co-construção de atividades comunitárias mediante metodologias participativas) e apontam as contribuições da Psicologia Comunitária para leitura e efetivação de trabalhos coletivos no território do CRAS. Silva; Corgozinho (2011) apontam a Psicologia Comunitária, com base materialista histórico-dialética, como uma das possibilidades para orientar a atuação do psicólogo no CRAS. Aqui, “praticamente toda produção teórico-metodológica, principalmente a Social-Comunitária, pode, se adaptada às características específicas deste campo, subsidiar o trabalho do psicólogo atuante no SUAS/CRAS” (Ibid.,p. 19).

A perspectiva da Psicologia Sócio-histórica, trabalhada por Botarelli (2008), é outro referencial teórico utilizado para compreensão da atuação do psicólogo na Assistência Social. Numa pesquisa realizada com psicólogos que atuam em CRAS na cidade de São Bernardo do Campo (SP) esse autor enfatiza a afetividade como processo sócio-histórico a ser considerado na intervenção do psicólogo. E justifica a utilização de tal referencial teórico a partir da “... ênfase que ela dá à politização da ciência e à função política da subjetividade e da afetividade” (BOTARELLI, 2008, p.16).

No intuito de fornecer subsídios teóricos e metodológicos para potencializar a intervenção psicológica na Política de Assistência Social, Cruz; Guareschi (2012) reúnem coletânea de textos sobre a Psicologia e a Assistência Social, ainda que sob diversos enfoques, buscando promover o diálogo entre os psicólogos do serviço e a academia.

Sobre essa questão, Motta; Scarparo (2013) defendem a criação de espaços de discussão sobre referenciais teóricos e metodológicos para a atuação na Assistência Social,

acrescentando, ainda, a necessidade de se identificarem as especificidades das demandas e dos usuários atendidos por esta Política.

Mais recentemente, Santos (2014) publica um livro em que traz reflexões de sua dissertação de mestrado acerca da convivência da Psicologia com a desigualdade social. Em seu trabalho, também ancora suas reflexões na Psicologia sócio-histórica, e recorre à noção de compromisso social da Psicologia. Discute a desigualdade social no Brasil, a partir do reconhecimento de sua expressão na atuação das psicólogas e psicólogos no CRAS.

Ao passo que circula nas publicações, no período 2008-2016, o discurso do predomínio do modelo clínico na Assistência Social e da necessidade de criação de novos modelos de atuação que superem os tradicionais, há, paralelamente, uma discussão da existência de referenciais teórico-metodológicos que subsidiem a prática psicológica nesta política social, como discutido na produção acadêmica categorizada nesta temática.

No tocante, ainda, à prática psicológica no SUAS, mais precisamente no CRAS, há também quem defenda ou denomine a prática do psicólogo como uma “prática de cuidado” nestes espaços de atuação, como será abordado a seguir.

#### 2.2.6. Cotidiano profissional e concepções e práticas de cuidados de psicólogos na saúde e na assistência social.

Essa temática aqui apresentada é discutida, nas publicações pesquisadas, em dois momentos diferentes por Macedo; Dimenstein (2009) e Macedo; Dimenstein (2012). Em ambas as ocasiões, os autores buscam fazer um paralelo entre as concepções e as práticas de cuidado de psicólogos que atuam nas políticas de Saúde e de Assistência Social.

No primeiro trabalho, em 2009, os autores acompanharam a rotina de trabalho de psicólogos de CRAS e de UBS, através de observação participante e de entrevistas realizadas com tais profissionais.

Nesse contexto, identificaram, a partir das narrativas dos psicólogos, dois entendimentos sobre ‘cuidado’: um em que “a ação de cuidado era tratada como uma atividade ou procedimento que tem a função de monitorar as necessidades de saúde e/ou sociais dos usuários...” (MACEDO; DIMENSTEIN, 2009, p. 294); e o outro para um grupo menor de psicólogos, dizia respeito à produção de práticas que promovam mudanças nos modos de atuação e nas relações de trabalho (AYRES, 2004, *apud* MACEDO; DIMENSTEIN, 2009).

Aqui, os autores chamam a atenção para essas duas concepções de cuidado que permeiam o cotidiano das práticas dos psicólogos. Uma que vai tratar do cuidado como uma intervenção especializada, mais voltada para o modelo médico-clínico, conforme discutido anteriormente, e outra que se apoia no “...exercício da postura acolhedora e da responsabilização para com o outro, produzidas a partir de um exercício ético-político do próprio encontro equipe-serviço-comunidade” (MACEDO; DIMENSTEIN, 2009, p. 299).

Na segunda pesquisa desses autores envolvendo UBS e CRAS, abordadas anteriormente, foram também utilizadas entrevistas e observação participante com 13 psicólogos de unidades de saúde e de assistência social. Nesta pesquisa foram identificados pontos de tensão no cotidiano dos psicólogos pesquisados, tais como desconforto e mal-estar dos psicólogos mediante situações de difícil manejo. Foram relatados sentimentos como medo, insegurança, impotência, frustração, compaixão, entre outros, em virtude da vivência cotidiana do trabalho com famílias pobres e das dificuldades ou impossibilidades de realizarem ações eficazes. Assim, o cotidiano destes profissionais era traduzido como um mundo de incertezas, impostas seja pelas barreiras das próprias políticas sociais, seja pela dificuldade do psicólogo de encontrar seu papel nesse contexto (MACEDO; DIMENSTEIN, 2012).

Outra questão aqui apontada, que faz parte do cotidiano dos profissionais nestas duas políticas públicas, diz respeito à dificuldade de organização política, pois que os profissionais “...não conseguem articulação entre os trabalhadores para reivindicarem direitos e melhorias, nem mesmo em relação às suas condições de trabalho” (MACEDO; DIMENSTEIN, 2012, p. 189).

Apesar dos autores que abordam esta temática apontarem duas concepções de cuidado presentes no cotidiano dos psicólogos pesquisados, bem como alguns pontos de tensão/sofrimento evidenciados nesse cotidiano, há que se considerar que muitas outras questões habitam o dia-a-dia profissional e que podem refletir sobre sua prática. Questões como, por exemplo, vínculo empregatício precarizado, remuneração, espaço físico para atuação, vínculo com a comunidade, relacionamento com outros profissionais, enfim. Sobre essa última questão será tratado de forma mais particular no item seguinte.

2.2.7. Saberes e práticas construídas por assistentes sociais e psicólogos na PNAS e os desafios do trabalho interdisciplinar.

A temática aqui em discussão diz respeito aos desafios enfrentados pelos psicólogos nos CRAS, tanto em relação ao desenvolvimento de uma atuação interdisciplinar, quanto na construção de outras práticas e saberes decorrentes desta atuação conjunta.

Acerca da prática interdisciplinar, há uma concepção que a considera como “uma relação pactual entre saberes conexos que produzem uma intenção comum, possuindo um eixo hierarquicamente superior que redefine tais saberes” (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010). E nos CRAS pode-se pensar que esta intenção comum seja o desenvolvimento de trabalhos com famílias e indivíduos usuários da Política de Assistência Social.

O trabalho da psicóloga no CRAS é desenvolvido, principalmente, junto com a assistente social e, em algumas ocasiões, com a pedagoga e/ou outros profissionais de nível médio. Essa “parceria” com o/a profissional assistente social se dá, basicamente, em virtude da inserção destas duas categorias profissionais, Psicólogo e o Serviço Social, nas equipes de referências dos CRAS, segundo o que determina a NOB-RH/SUAS (2006).

As atividades a serem desenvolvidas nos CRAS, desde as realizadas com grupos dentro do espaço físico destes, até os acompanhamentos de famílias no âmbito do PAIF, devem ser frutos de uma articulação conjunta destes dois profissionais. Contudo, não foi isso que foi verificado por Cruz (2009) em sua pesquisa com psicólogos de Sergipe. Neste trabalho ele identificou que “apesar dos psicólogos dizerem que trabalham bem em equipe, observa-se que poucas atividades são desenvolvidas de forma conjunta pela a equipe técnica.” (CRUZ, 2009, p. 20). Percebe-se então que há naquele contexto pesquisado, pouca demonstração de trabalho interdisciplinarmente articulado.

Tratando sobre o trabalho conjunto entre psicólogos e assistentes sociais no CRAS, Nery (2009), em sua tese de doutorado, fala da necessidade de configurar o que é próprio de cada profissão e o que faz parte do trabalho articulado, remetendo assim ao que mais se assemelha a um trabalho multi do que interdisciplinar. Naquele momento, em 2009, tal pesquisa apontava que “... a análise do trabalho de psicólogos e assistentes sociais revelou um campo de relações e de diálogo de saberes em embrionário estágio de construção...” (NERY, 2009, p. 251). E mais adiante, a mesma autora fala da oportunidade histórica que têm a Psicologia e o Serviço Social de realizarem uma construção coletiva e de novos aportes teórico-metodológicos, a partir do SUAS.

Naquela ocasião, o SUAS tinha apenas quatro anos de criação. Hoje, 2016, ele já tem mais que o dobro daquela idade. Apenas se passaram sete anos, relativamente pouco tempo, mas mesmo assim mudanças ocorreram neste período no âmbito da Assistência Social, sobretudo no que diz respeito a normativas de alguns de seus serviços.

A questão do trabalho interdisciplinar entre psicólogos e assistentes sociais nos CRAS, também foi discutida numa dissertação de mestrado, que buscou analisar os sentidos da interdisciplinaridade no cotidiano do trabalho desses dois profissionais (RODRIGUES, 2011). Para a autora “a prática do psicólogo deve ser por meio da dinâmica social interdisciplinar, do diálogo compartilhado socializado, tendo em vista que o mesmo visa a favorecer a emancipação e promover a vida do sujeito” (Ibid, p. 47). Nesta pesquisa verificou-se tanto a existência de ações conjuntas nas equipes, quanto de ações fragmentadas e falta de comunicação entre os profissionais. E, portanto, a autora aponta para a interdisciplinaridade entre a Psicologia e o Serviço Social como um processo ainda em construção.

A prática interdisciplinar pode ser considerada um desafio nas equipes dos CRAS. E isto é discutido mais recentemente por Mota; Scarparo (2013), que através de análise de narrativas, identificou dificuldades à prática interdisciplinar como, por exemplo, posições diferentes dos profissionais em relação a um determinado assunto e a dificuldade de definição de atribuições e de papéis de cada profissional.

As autoras referem a interdisciplinaridade como estratégia para construção coletiva e defendem a criação de espaços coletivos para a discussão de referenciais teóricos e metodológicos que possam subsidiar o trabalho dos profissionais. Referenciando Gergen (1994), apontam a importância da desconstrução e reconstrução de novas realidades e práticas que sejam comprometidas com a travessia e com a transformação técnica e política, pautando-se numa perspectiva construcionista social.

Diante do levantamento bibliográfico aqui realizado, sobre a prática psicológica na Política de Assistência Social, em especial nos CRAS, algumas questões apareceram de forma recorrente, desde as primeiras até as mais recentes publicações encontradas. Tem-se, como discussão, desde a inserção do psicólogo numa política social recente, com todos os possíveis desafios que esta inserção e o cotidiano da atuação oferecem, passando pela questão do tradicional modelo clínico de intervenção e de lacunas na formação do psicólogo.

A necessidade de criação de novos modos de atuação para a intervenção do espaço do CRAS, e os referenciais teórico-metodológicos que podem subsidiar uma atuação mais efetiva nesta política também foram temas que surgiram.

Uma discussão, porém, não menos ou mais importante dos que as já apontadas, mas que me chama a atenção, é a construção conjunta de saberes e o trabalho interdisciplinar entre psicólogos e assistentes sociais no âmbito do CRAS.

A questão do trabalho interdisciplinar no CRAS vem sendo tratada desde 2009. De forma mais central e específica, Rodrigues (2011) apresenta, em sua dissertação de mestrado, considerações acerca do tema. Cruz (2009), Rodrigues (2011) e Mota; Scarparo (2013) concluem que as ações desenvolvidas por psicólogos e assistentes sociais são fragmentadas, pouco articuladas, com pouca comunicação entre os profissionais, e que ainda se apresentam em construção.

E tal realidade, trazida por estes autores é confrontada com a necessidade de uma atuação conjunta numa política social que, a todo momento, reitera a importância do desenvolvimento de trabalhos articulados, planejados e executados conjuntamente, a julgar pelo que norteiam os manuais e cadernos de orientações (BRASIL, 2004; 2006; 2009; 2012).

Diante deste cenário é que se apresenta esta pesquisa, que tem a intenção de problematizar e superar a lógica (inter) disciplinar e a dicotomia da delimitação de papéis profissionais de cada categoria (Psicologia e Serviço Social), por meio da discussão sobre ação conjunta desses profissionais. Proponho tal discussão, enquanto pesquisador e profissional do SUAS, a partir de pressupostos do construcionismo social e do referencial teórico-metodológico das Práticas Discursivas e Produção de Sentidos.

### 3. POSICIONAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS.

O percurso desta pesquisa é marcado por um lugar que assumo, enquanto pesquisador, que se fundamenta em pressupostos do construcionismo social, que norteia a problematização de conceitos e concepções naturalizadas e essencializadas, ao ressaltar que o conhecimento é algo que construímos juntos, em nossas práticas cotidianas.

#### 3.1. De onde fala o pesquisador: a concepção construcionista.

O construcionismo apresenta-se como uma crítica à Modernidade, século XVII, e como um movimento que traz em suas concepções influências da Filosofia da Linguagem, sobretudo sua oposição à Filosofia da Consciência, marco importante da era moderna, centrada na razão e nas ideias.

A Modernidade, mais do que um momento histórico que se segue após o Renascimento, trata-se de uma época em que a razão humana emerge no campo da Filosofia como meio de se chegar às verdades, através de recursos metodológicos, e que tem René Descartes como filósofo de referência (ANDERY, 1996, p. 202)

Descartes, tido como o pai da filosofia moderna, defendia que a verdade deveria ser questionada. Descartes parte, então, da dúvida, da incerteza, do questionamento sobre a verdade, do pensar de forma clara e distinta sobre as coisas. E assim, em seu Discurso do Método afirma que é o fato de eu pensar que eu provo a minha existência:

...enquanto eu queria assim pensar que tudo era falso, cumpria necessariamente que eu, que pensava, fosse alguma coisa. E notando que esta verdade: *eu penso, logo existo*, era tão firme e tão certa que todas as mais extravagantes suposições dos céticos não seriam capazes de a abalar, julguei que podia aceitá-la, sem escrúpulo, como o primeiro princípio da Filosofia que procurava (Descartes, 1641, p. 54)

Aqui, o sujeito, que se pode chamar de sujeito cartesiano, é um sujeito das ideias, cuja existência se dá a partir do exercício do pensamento. Não um pensamento puro e simples, mas o ato de pensar/duvidar das coisas de forma metódica, a partir da concepção de que não deve ter por certo o que não seja claro e distinto (ANDERY, op. cit.).

Para Descartes “para conhecer o mundo exterior, é preciso inspecionar minuciosamente as idéias que habitam os espaços interiores da subjetividade” (IBÁÑEZ,

2004, p.23). O pensamento, a partir das ideias claras são condições para uma existência. Em seu Discurso do Método, Descartes (1641) afirma que “...nada há que esteja inteiramente em nosso poder, exceto os nossos pensamentos” (p. 51).

E se a existência é comprovada pelo fato de pensar, então existe um mundo interno, de um *eu* que apreende e interpreta um mundo externo, a partir do pensamento. Porém, não um pensamento puro e simples, que surge naturalmente, mas um pensamento que exige método. E esse método fundamenta-se na razão. Assim, para se conhecer a verdade do objeto é preciso trilhar o caminho da razão, através de leis gerais matemáticas, pois pela razão se chega “...às ideias claras e distintas, evitando os erros...” (ANDERY, 1996, p. 204). Para Descartes, os sentidos atrapalham a razão, ou, doutro modo, o corpo atrapalha a mente. É o chamado dualismo corpo x mente, discussão presente na teoria cartesiana.

Essa concepção de mundo, a concepção cartesiana, moderna, centrada na consciência, é criticada nos dois séculos posteriores por várias correntes de pensamento, que propõem um deslocamento do foco dos estudos das ideias para a linguagem. Estas correntes formam outro movimento filosófico, um movimento de ruptura no campo da Filosofia e das Ciências Humanas e Sociais, denominado **giro linguístico** (IBÁÑEZ, 2004).

Como o próprio nome sugere, o giro linguístico correspondeu a um momento histórico de *virada*, cuja atenção no campo destas ciências se voltou para o papel desempenhado pela linguagem “na formação dos fenômenos que ela costuma estudar” (IBÁÑEZ, 2004, p. 19). Trata-se de uma mudança de ênfase no estudo de um sujeito pensante, produtor e detentor de ideias (defendido por Descartes) para um sujeito falante, que constrói o mundo a partir da linguagem; um sujeito não das idéias, mas da linguagem.

Apesar de ser um marco no campo da Filosofia, o giro linguístico não se configurou como um fato específico, mas “um fenômeno que vai se formando progressivamente e que adota várias modalidades ao longo do seu desenvolvimento” (IBÁÑEZ, 2004, p. 25). A proposta, no giro linguístico, é de que se deve olhar não para dentro da mente, enquanto um lugar onde se criam os pensamentos, mas para os discursos, que são linguagem em ação. Aqui, a linguagem é questão central e é através dela que lidamos com o mundo, cotidianamente. O foco que até então era nas ideias ou nas ‘coisas’ do mundo (ou dentro ou fora da mente), aqui, nesta virada linguística, passa a ser na linguagem em sua relação com o mundo.

O giro linguístico contrapõe-se à Filosofia da Consciência, de Descartes, e propõe uma outra filosofia, a Filosofia da Linguagem, que privilegia o estudo da linguagem em ação, da linguagem em uso, da linguagem cotidiana. Essa virada linguística, “...introduziu um debate

na filosofia da ciência, questionando o uso da linguagem formal e a desconsideração da linguagem cotidiana, pela ciência, para a descrição dos processos sociais” (RIBEIRO, 2011, p. 31). Aqui, a linguagem utilizada no dia-a-dia das pessoas, em sua interação, ganha um status equivalente à linguagem científica.

No giro linguístico, a linguagem não é a representação do mundo na mente, mas faz parte da construção do próprio mundo, “não é um simples veículo para expressar nossas ideias, nem uma simples roupagem para vestir nosso pensamento quando o manifestamos publicamente. Ela é a própria condição de nosso pensamento” (IBÁÑEZ, 2004, p. 33). Essa proposição, segundo Ibáñez (2004), é também uma postura crítica ao reducionismo da linguagem como um meio de representação do mundo. Nessa perspectiva, a linguagem não é mera reprodutora ou espelho de um mundo interno exteriorizado, mas, antes, é construtora de realidades. Esse argumento se apresenta com uma ênfase importante, pois contribui para o desenvolvimento do movimento construcionista, concepção em que me apoio para a realização e discussão desta pesquisa.

O construcionismo surge, então, na segunda metade do século XX, como um movimento que lança suas críticas à Modernidade e à Psicologia Social Moderna, tendo como precursor e um dos expoentes Kenneth Gergen. Para este autor, o conhecimento sobre o mundo não pode ser acumulado, como nas ciências naturais, e não existe uma realidade externa ao sujeito, da qual se apreendam conhecimentos para um mundo interno (GERGEN, 1985).

O construcionismo não se constitui como uma epistemologia, porque ele questiona os próprios fundamentos desta. Antes, porém, “ele constitui um referencial que procura entender o mundo como socialmente construído, o que repercute também na sua forma de produzir conhecimento” (RIBEIRO, 2011, p. 33) e, ademais, é um referencial que não se vincula apenas à Psicologia, mas também a outras áreas do conhecimento.

Por criticar a Modernidade, o construcionismo se apresenta como uma postura pós-moderna de compreensão do mundo. Aqui o pressuposto básico é de que o conhecimento é construído socialmente, na interação humana e através da linguagem. Esta não é um artifício utilizado pelo homem para representar o mundo, e sim a condição ontológica humana, o que decorre dizer que não há existência humana sem a linguagem

Para o construcionismo social o discurso sobre o mundo não se trata de um reflexo ou mapa do mundo, mas um artefato de intercâmbio social (GERGEN, 1985). Assim, considera que não seja possível um mundo que seja representado na mente mas, antes, um mundo que é construído socialmente através da interação entre as pessoas, um mundo que é uma

**construção social.** Dessa forma, como se constrói o mundo, constrói-se o conhecimento. Para o construcionismo, o conhecimento é “...algo que construímos juntos por meio de nossas práticas sociais e não algo que apreendo do mundo” (SPINK, 2010, p. 09)

Gergen (1985, p. 301), tratando sobre a pesquisa de cunho construcionista, afirma que “a pesquisa construcionista social ocupa-se principalmente de explicar os processos pelos quais as pessoas descrevem, explicam, ou, de alguma forma, dão conta do mundo em que vivem”. Indo mais além, defende ainda que os próprios termos que usamos para entendermos e explicarmos o mundo são artefatos sociais, são construções sociais históricas, o que indica que o processo de compreensão do mundo se dá como um resultante da interação humana.

Na perspectiva construcionista “o conhecimento não é algo que as pessoas possuem em algum lugar dentro da cabeça, mas sim algo que as pessoas fazem juntas” (GERGEN, 1985, p. 310). O conhecimento, para além de ser socialmente construído, é construído conjuntamente, na relação e interação humanas. Essa concepção é fundamental para compreender o referencial, no qual a minha pesquisa é norteadada, pois parto deste princípio, desta forma de entender o mundo e a própria produção/construção do conhecimento científico. O conhecimento aqui não é um conhecimento dado a priori e que as pessoas vão compartilhar de forma solidária umas com as outras. É resultado processual de diálogos, encontros, concordâncias e discordâncias entre as pessoas. É, pois, um produto social.

Essa concepção de pesquisa e de mundo propõe uma importante reflexão na medida em que desloca a explicação de fenômenos psicológicos do interior da cabeça do sujeito ou da análise pormenorizada de seu comportamento observável para o universo dos processos de relação social, dos processos inter-relacionais. E isso traz a necessidade de se compreender desde os artefatos lingüísticos utilizados pelas pessoas em relação a possíveis relações de poder que envolvem pessoas e grupos.

Na pesquisa psicológica com base no construcionismo social é importante a reflexão histórica, processual, localizada culturalmente, e não a busca por leis gerais, propriedades universais, verdades absolutas. Aqui não se busca prever comportamentos, visto que se admite que eles não obedecem a regularidades; ou localizar algo na mente humana que justifique ou explique atitudes, pois o construcionismo compreende que não há verdade objetiva e sim conhecimentos construídos historicamente, socialmente, fragmentalmente.

O construcionismo social adota uma postura anti-realista, ou seja, defende que não existem objetos independentes do sujeito e nem sujeitos independentes dos objetos criados. Não há realidade objetiva a ser descoberta. As pessoas constroem realidades construindo o conhecimento. E o faz construindo relações sociais. E constroem relações sociais através da

linguagem. Sobre isso, SPINK (2010) afirma: “sendo o conhecimento uma construção social, é o conhecimento socialmente produzido que constrói ambos, o sujeito e o objeto”.

Para o construcionismo, tanto a verdade quanto a realidade são resultantes de uma prática social situada, não universalizada. Ou seja, ambos são algo que as pessoas constroem juntas, sejam elas cientistas ou não. De tal forma seria mais coerente falar em múltiplas verdades e realidades, e não numa verdade única e numa realidade universal. Ambas são situadas, restritas ao universo das relações sociais. Assim, bem como a ciência, o senso comum também é produtor de conhecimento, pois é também construtor de versões de realidade (Iñiguez, 2002).

É nessa linha de pensamento que adoto, nesta pesquisa, uma postura reflexiva sobre o processo de realização da própria pesquisa e sobre as implicações dialógicas identificadas nos discursos produzidos pelas pessoas que colaboraram com ela. Minha intenção não é a de desvelar as propriedades universais de possíveis objetos de estudo, pois numa perspectiva construcionista o pesquisador não é um desvelador de realidades dos participantes da pesquisa. Antes, porém, enquanto pesquisador num processo dialógico, meu empreendimento é uma tentativa de compreender alguns fenômenos que se dão na interação humana num contexto específico, situado, no caso, o trabalho conjunto de assistentes sociais e psicólogas no cotidiano de serviço de uma política pública, bem como na interação entre eles e elas com o pesquisador durante o processo da pesquisa.

No cerne da discussão da perspectiva construcionista há outra questão, não menos importante do que a discussão sobre os regimes de verdade e de construção do conhecimento, e que considero fundamental na minha pesquisa. Falo sobre o posicionamento ético-político que a postura construcionista levanta, sobre isso Ribeiro (2011) enfatiza que “O construcionismo propõe, nesse sentido, o questionamento de para quem e para que determinado saber é produzido, quando focaliza a produção de conhecimento científico – e é nessa problematização que se insere a questão ética e política” (RIBEIRO, 2011, p. 36).

A reflexão sobre aplicabilidade do conhecimento que se produz é uma discussão ética que merece atenção, no sentido de nos fazer pensar qual a contribuição que essa produção de conhecimento traz para a vida das pessoas. Um conhecimento que se volte apenas para si, sem contribuir para a melhorias sociais da vida das pessoas deve ser no mínimo questionado quanto ao porquê de sua existência.

Diante desta reflexão, de contribuição ética da produção do conhecimento, é possível se pensar num conhecimento que tenha sim seus constructos teóricos – pois se não os tivesse não se poderia conceber como conhecimento construído em bases científicas – mas que tenha

também entrelaçamentos com a ação. Numa concepção construcionista é possível esse “acordo”. E sobre isso, Ribeiro (2011) afirma que assim como as ações humanas carecem de descrição e explicação, estas, por sua vez, provocam ações.

Ações estas que são construídas pela e com a linguagem, tida aqui como linguagem em ação – ou linguagem em uso. Esta linguagem, em seu uso cotidiano, é construtora de mundo, de versões de mundo, de visões de mundo, de verdades situadas, de conhecimentos. Neste sentido, cabe, pois, ressaltar o que afirma Ribeiro (2011, p. 36): “A Psicologia Social construcionista [...] é aquela que está comprometida com a produção de conhecimento considerada como ação”.

A ação numa perspectiva construcionista pode ser compreendida como uma ‘ação conjunta’, que reafirma o pressuposto de que se constrói o mundo a partir das relações sociais, na interação humana, através do diálogo, permeados todos pela linguagem (RIBEIRO, 2011).

Apoiando-se na concepção proposta por Shotter (1993), Ribeiro (2011) afirma que a ação conjunta é uma atividade que se desenvolve numa zona de incerteza e de **impredizibilidade**. Nesse sentido, essa zona de incerteza é um campo de construção não a priori, mas que se constrói conjuntamente, cotidianamente. A impredizibilidade da ação, de acordo com Ribeiro (2011), é o fato de não se poder antecipá-la, tampouco seus efeitos, de modo que estes efeitos muitas vezes surgem algum tempo depois da ação ter sido realizada.

Este caráter da ação traz reflexões sobre incertezas do pesquisador, neste caso, diante das muitas possibilidades de desdobramentos da pesquisa. O pesquisador não tem o poder de prever o que irá acontecer no curso da pesquisa, não é um controlador de variáveis. Os resultados da pesquisa surgem ao longo do tempo, num processo formativo contínuo e não a priori. Poderá sim, o pesquisador, vivenciá-la e, depois, ‘dizer’ do ocorrido.

Ibáñez (2001) também traz reflexões sobre discurso e ação humana, denominando esta última de **ação social**. Para ele toda ação é intrinsecamente social e todo discurso é uma ação social. E toda ação social é desenvolvida ao se falar em ação social, por exemplo. Ou seja, sempre que se fala algo, se faz algo.

Ibáñez (2001) defende que toda ação é social pelo simples fato de estarmos todos inseridos num tecido social, cercados de objetos socialmente construídos, sendo o nosso próprio corpo um desses objetos. Assim, o ato de escrever, por exemplo, é um ato tão social quanto o ato de pensar. A ação social:

... engloba um conjunto de ações finamente diferenciadas, que vão desde a ação instrumental até a ação comunicativa, passando pela ação coordenada, pela ação conjunta, pela ação convergente, etc. Todas as ações, desde a mais privada e individual até a mais coletiva e numerosa, são ações sociais (IBÁÑEZ, 2001, p.198).

É a partir deste referencial construcionista e com o foco numa ação conjunta enquanto ação social que se desenvolve minha pesquisa, buscando reflexões sobre o trabalho de psicólogas e assistentes sociais na política de Assistência Social no município de Maceió, considerando suas relações sociais, a partir do lugar que elas ocupam e do fazer que desenvolvem conjuntamente. ‘Fazer’ este construído na interação social, permeado pela linguagem.

### 3.2. Práticas discursivas: a construção de sentidos.

Para a realização da pesquisa em questão, a proposta teórico-metodológica norteadora foi a das Práticas Discursivas e Produção de Sentidos. Apoiada numa postura construcionista, a concepção de Produção de Sentidos considera que a atividade de dar sentido ao mundo se dá através das relações sociais cotidianas. Aquilo que fazemos produz sentidos, através da linguagem, e sentidos distintos em distintas ocasiões (trabalho, estudo, pesquisa etc). Cabe, aqui, salientar o que Spink (2010) denomina de sentido:

...uma construção social, um empreendimento coletivo, mais precisamente interativo, por meio do qual as pessoas - na dinâmica das relações sociais, historicamente datadas e culturalmente localizadas - constroem os termos a partir dos quais compreendem e lidam com as situações e fenômenos à sua volta (SPINK, 2010, p. 34).

Não se produz sentido individualmente e sim coletivamente, na interação social. E são esse(s) sentido(s) produzido(s) que permite(m) lidar com as diversas situações do mundo. A todo tempo estamos produzindo sentidos, naturalmente, cotidianamente, não como atividade planejada, mas como resultado das interações sociais cotidianas permeadas pela linguagem (SPINK, 2010).

A concepção de Práticas Discursivas está apoiada na proposição construcionista da linguagem como prática social, de uso cotidiano (linguagem em uso). De forma mais conceitual, as práticas discursivas podem ser definidas como “as maneiras a partir das quais as pessoas produzem sentidos e se posicionam em relações sociais cotidianas” (SPINK, 2013, p. 26).

Importante considerar, no universo das práticas discursivas, a noção de **repertórios linguísticos**, que a partir deste ponto, para efeito desta pesquisa, será chamada apenas por **repertórios**. Elementos constitutivos da linguagem, os repertórios “são unidades de construção das práticas discursivas – o conjunto de termos, descrições, lugares-comuns e figuras de linguagem – que demarcam o rol de possibilidades de construções discursivas...”

(Ibid., p. 28). Os repertórios são utilizados, neste trabalho, como dispositivos a partir dos quais serão feitas análises das falas que trazem em si um sentido ou um conjunto de sentidos.

Bakhtin (1997) traz outro aspecto importante a ser considerado para esta pesquisa, que é a discussão sobre a dinamicidade da linguagem. Faz uma crítica ao modelo tradicional de estudo da comunicação humana do tipo emissor-mensagem-receptor. Para ele essa tríade é funcional, porém pouco dinâmica. Sem desconsiderar a importância destes estudos, avança nessa discussão e defende que na comunicação humana verbal não se pode considerar apenas um emissor ativo e um receptor passivo da mensagem/comunicação. Há que se considerar que um ouvinte/receptor:

...adota simultaneamente, para com este discurso, uma atitude responsiva ativa: ele concorda ou discorda (total ou parcialmente), completa, adapta, apronta-se para executar, etc, e esta atitude ouvinte está em elaboração constante durante todo o processo de audição e de compreensão desde o início do discurso, às vezes já nas primeiras palavras emitidas pelo locutor (Bakhtin, 1997, p. 290)

Bakhtin traz à discussão o movimento do discurso, a interação que se dá entre emissor/receptor, ouvinte/falante. Ambos são ouvintes e locutores, são sujeitos em interação e se posicionam dinamicamente a partir dos enunciados enquanto fala viva. E mesmo que, na situação do discurso, um sujeito atue mais como locutor, Bakhtin afirma que ele é também um respondente, pois “...não é o primeiro locutor, que rompe pela primeira vez o eterno silêncio de um mundo mudo...” (BAKHTIN, 1997, p. 291).

Esta alternância dos sujeitos, entre locutor e ouvinte, se dá, para Bakhtin (1997), no diálogo, ou, dito de outra forma, no exercício de práticas discursivas. Isso porque os elementos (emissor, receptor, mensagem) não existem estanques, são todos elementos-sujeitos ativos e em relação. Em interação. Em dinamicidade. Daí se poder falar numa interanimação dialógica. O diálogo, aqui, tem papel central e, como afirma Ribeiro (2011), apoiando-se na perspectiva bakhtiniana, é um fenômeno da interação verbal.

Partindo então do entendimento da interanimação dialógica como um processo de diálogo dinâmico, relacional, é possível pensar que uma reunião, ou outro encontro qualquer de pessoas, produz interanimação dialógica. E a partir do pressuposto de que se produz sentidos em relações sociais cotidianas, é possível pensar que um encontro de profissionais que trabalham numa mesma política pública, para discutir o próprio trabalho (ou qualquer outro assunto) produz sentidos. E esses sentidos são configurados e reconfigurados, sobretudo quando estes profissionais se propõem a conversar sobre seu fazer, a exemplo do que ocorreu nesta pesquisa, quando da realização de uma oficina sobre ação conjunta, que será tratada no capítulo 4.

### 3.3. Dentre tantos, um caminho trilhado: o percurso metodológico e a realização de oficina de ação conjunta.

Compreender as vicissitudes da atuação de psicólogas e assistentes sociais na Proteção Social Básica da Política de Assistência Social de Maceió, através da promoção de um diálogo com estas pessoas, é o objetivo desta pesquisa. Para dar conta deste objetivo, utilizei como ferramenta metodológica, a oficina com grupo (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014). Considerei que tal método seria viável para esse objetivo, a partir do seu potencial mobilizador das pessoas colaboradoras, durante a sua realização, pois as participantes são convidadas a conversar sobre o tema de maneira mais informal possível.

Numa proposta construcionista de pesquisa, os objetivos desta, bem como os passos a serem seguidos vão sendo reconfigurados no processo de realização da própria pesquisa. O pesquisador, que não é um elemento neutro neste processo, mas antes um agente de dentro, *thinking-from-within* (SHOTTER, 2006), da pesquisa, completamente implicado nela, admite sua reflexividade.

Trago este termo, ‘reflexividade’, à luz do que fala Spink (2013): “A reflexividade refere-se à espiral da interpretação e aos efeitos da presença do pesquisador nos resultados da pesquisa” (SPINK, 2013, p. 66). Sobre esses efeitos, de que trata a autora, pude reconhecer, nesta minha experiência enquanto pesquisador, que eles se dão não apenas nos resultados propriamente ditos da pesquisa, mas também, como frisei, durante todo o seu processo.

Assim, admitindo tal reflexividade, refiz o caminho que inicialmente pensei para realizar a pesquisa. Meu intuito inicial era discutir o trabalho interdisciplinar desenvolvido por psicólogas e assistentes sociais nos CRAS e, diante disto, propor uma roda de conversa trazendo como questão disparadora o trabalho interdisciplinar.

Contudo, com o desenrolar das conversas com minha orientadora sobre minhas experiências no trabalho e considerando o referencial teórico-metodológico adotado no decorrer da pesquisa, compreendemos que a discussão que se apresentava era algo mais além do que a discussão do trabalho interdisciplinar. Discutir o trabalho interdisciplinar nos levaria, certamente, a focalizar nas áreas de conhecimento e não na ação. Romper com esta perspectiva – disciplinar – e pensar num trabalho que se desenvolvesse enquanto ação conjunta nos espaços laborais da Proteção Social Básica da Política de Assistência Social era, agora, o que produzia em nós algum sentido.

A partir desta **virada**, da proposta inicial de pesquisar o trabalho interdisciplinar para o novo empreendimento de conversar sobre o trabalho conjunto, busquei um outro percurso

metodológico. Trouxe então a proposta de realizar uma **oficina**, enquanto estratégia metodológica, com as profissionais colaboradoras da pesquisa. Posso dizer então que a virada no foco de discussão da pesquisa proporcionou também uma virada metodológica.

A proposta de realizar a oficina sobre ação conjunta baseou-se no método desenvolvido por Spink; Menegon; Medrado (2014), que abordam o uso de oficina como recurso metodológico de pesquisa, que se desenvolve enquanto espaço de produção e de negociação de sentidos. De acordo com essa proposta, na medida em que as falas circulam entre as participantes, propicia-se que elas expressem verbalmente suas ideias e compartilhem suas experiências.

As oficinas, além de estratégias metodológicas que propiciam um ambiente conversacional bastante rico, têm um potencial importante no que diz respeito a:

promover um exercício ético e político, pois ao mesmo tempo em que geramos material para análises, criamos um espaço de trocas simbólicas que potencializam a discussão em grupo em relação à temática proposta, gerando conflitos construtivos com vistas ao engajamento político de transformação (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014, p. 33).

Assim, desde que fui apresentado à metodologia da oficina, através do contato com o texto desses autores, apaixonei-me pela proposta. A concepção das oficinas como trocas “dialógicas que permitem a visibilidade, construção e deslocamento de versões sobre a realidade” (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014, p. 33), surge como um recurso metodológico possível dentro da minha proposta de pesquisa, para promover um diálogo com profissionais atuantes no dia-a-dia dos CRAS.

A oficina traz recursos oriundos da dinâmica de grupo, do grupo focal e das rodas de conversa, enquanto proposta teórico-metodológica, que, juntos, dão um contorno dinâmico, dialógico e interativo à oficina (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014).

Enquanto performance de dinâmica de grupo, a oficina traz com riqueza um caráter lúdico e criativo diante de atividades que são propostas ao grupo. Essas atividades são desenvolvidas pelos participantes num processo de interação e de constante conversação, trazendo leveza ao trabalho desenvolvido pelo grupo. Isso pode ser percebido na oficina de ação conjunta, realizada por ocasião desta pesquisa com psicólogas e assistentes sociais que trabalham em CRAS. O caráter lúdico e criativo acima mencionado foram fatores que contribuíram com o processo de interanimação dialógica do grupo naquela ocasião.

Quanto à contribuição da perspectiva do grupo focal na oficina, esta se dá com relação à maior centralidade no pesquisador. Este assume a responsabilidade de trazer um foco, uma discussão. E de participar desta discussão de forma ativa, de modo a reconduzi-la como eixo

central, quando for o caso. Enquanto pesquisador e coordenador das atividades de discussão, durante a oficina, me foi exigido, em dado momento, que intervisse nas discussões de forma a reconduzir ao tema proposto, bem como de administrar o tempo para possibilitar que todas as participantes tivessem oportunidade de falar.

Já as rodas de conversa se assemelham à oficina, no que diz respeito ao seu caráter político e transformador (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014), trazendo discussões importantes, que cabem e merecem ser tratadas numa roda de iguais.

Assim, foi a partir da proposta de oficina de risco apresentada pelos autores citados que propus e realizei a oficina de ação conjunta. Foram convidadas cinco assistentes sociais e cinco psicólogas atuantes em CRAS no município de Maceió, considerando que o objetivo da pesquisa trata-se do estudo sobre ações conjuntas entre essas duas categorias profissionais.

A escolha de um quantitativo paritário de profissionais, para além de uma possível preocupação com quantitativo/qualitativo, teve a intenção de permitir a formação de um grupo que se configurasse a partir da ressonância de múltiplas vozes, o que implicaria em diversidade de falas, posicionamentos, argumentações e sobretudo experiências relatadas.

Para tanto, precisei fazer um percurso de contatos e negociações que pudessem viabilizar a participação das colaboradoras. Primeiramente, procurei a Coordenação Geral dos CRAS de Maceió e conversei com a coordenadora, à qual explicitiei a proposta da pesquisa. Desta forma, pude negociar a liberação das futuras colaboradoras do seu horário de trabalho no dia em que seria realizada a oficina. E, ainda, negocieei com a coordenadora no sentido de que a participação das colaboradoras no dia da oficina fosse considerada como horas trabalhadas, evitando assim que estas precisassem compensar aquele horário no trabalho. Esta negociação foi fundamental para não provocar transtornos de compensação de horários das colaboradoras, visto que parte delas possui outro vínculo de trabalho e isso dificultaria a compensação do horário dedicado à oficina.

O próximo passo foi definir quem seriam as colaboradoras da pesquisa. E para isso, utilizei dois critérios: primeiro, a aproximação profissional que eu possuía com elas, por ter trabalhado junto ou por ter contatos esporádicos por ocasião de atividades dos próprios CRAS, um universo do qual eu faço parte há alguns anos. Esta aproximação anterior me permitiu pensar na possibilidade delas, as participantes, de dialogar sobre o tema e de colaborar com uma pesquisa sobre tal assunto. O segundo critério foi o tempo de experiência de trabalho em CRAS, delimitando que as participantes tivessem pelo menos dois anos, para que assim pudessem contribuir com relatos de suas experiências naquele contexto.

Definidos estes critérios, elenquei dez profissionais e parti para o contato com elas. Fiz contato telefônico com todas, ocasião em que expliquei sobre a pesquisa e fiz o convite para participarem. Todas elas aceitaram. Daí, solicitei a cada uma a permissão para criar um grupo no aplicativo de telefone celular *WhatsApp* para facilitar minha comunicação com elas. Com exceção de uma, todas as outras tinham este aplicativo e autorizaram a inclusão no grupo, o qual denominei “Pesquisa Mestrado Nilton”.

O uso do *WhatsApp* enquanto ferramenta de comunicação foi muito importante, pois facilitou consideravelmente minha comunicação com as participantes da pesquisa. Através dele pude negociar dias e horários de minha visita pessoal para tratar da pesquisa, bem como dia e horário para realizarmos a oficina. Ainda assim, não pude prescindir do contato via ligação telefônica, tanto com a colaboradora que não possuía o aplicativo *WhatsApp*, quanto com todas as outras.

O passo seguinte a ser dado foi o meu contato pessoal com elas, através de visita no local de trabalho, combinado previamente via telefone. Assim o fiz, e pude explicar de forma detalhada para cada uma sobre os objetivos da pesquisa, o termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e minhas responsabilidades e implicações éticas. Este momento foi de suma importância, pois foi uma ocasião em que pude esclarecer muitas dúvidas das colaboradoras e pude sentir de perto, frente a frente, o interesse delas na participação da pesquisa.

Todo este percurso de contatos e negociações para realizar a oficina me deixou uma certeza: a de que todos os procedimentos burocráticos são necessários para uma pesquisa, mas o contato pessoal com as colaboradoras é fundamental e insubstituível.

A explicitação sobre a pesquisa, sobre a proposta metodológica, sobre o local de realização da oficina, bem como outras informações acerca da pesquisa e do mestrado, realizada frente-a-frente posiciona o pesquisador numa condição ética respeitosa frente ao colaborador da pesquisa. E isso pude experienciar. À medida que eu esclarecia cada dúvida e que falava a cada colaboradora sobre meus passos na realização da pesquisa, ia me dando conta do quão a pessoa se sentia respeitada diante deste posicionamento. Percebi, então, que o envolvimento de cada colaboradora na pesquisa deu-se muitos antes da realização da oficina, a partir, sobretudo, do meu contato pessoal com elas.

Outro aspecto importante que ressalto é que minha visita para o contato pessoal com as colaboradoras otimizou bastante o tempo no momento inicial da oficina, momento em que comumente se precisa esclarecer dúvidas sobre a pesquisa. Assim, as pessoas já foram para a oficina sabendo, de alguma forma, o que iria acontecer enquanto proposta de pesquisa, e,

assim, mais abertas à participação. E essa abertura as colocaria frente à possibilidade do imprevisível, como afirma Ibañez (2001) ao tratar de aspectos que configuram a incerteza da ação, pois que seriam envoltas num universo dialógico conversacional que, este sim, não poderíamos prever como seria.

Paralelo a esse percurso de contatos pessoais, precisei, por obrigação ética e legal de pesquisador, solicitar formalmente à Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Maceió autorização para realizar a pesquisa com assistentes sociais e psicólogas lotadas em tal Secretaria, em virtude do vínculo institucional de trabalho de tais profissionais com o município. Esta autorização foi concedida pela Secretaria através de um termo de anuência.

Assim, seguidos todos esses passos, num percurso que exigiu tempo, contatos telefônicos, conversas presenciais e encaminhamentos de documentos, consegui realizar a oficina de ação conjunta com psicólogas e assistentes sociais atuantes nos CRAS de Maceió. A oficina foi realizada no espaço físico (mini-auditório) da sede do Conselho Regional de Psicologia da 15ª Região (CRP-15), localizado em Maceió, que me foi gentilmente cedido para este fim, de acordo com contatos anteriores com o presidente.

## 4. CONVERSANDO SOBRE AÇÃO CONJUNTA.

### 4.1. Ação conjunta: que conversa é essa?

A conversa sobre ação conjunta, nesta pesquisa, surge a partir de reflexões trazidas por minha orientadora do mestrado por ocasião de nossos encontros de orientação, ancorada em dois aspectos: primeiro, as discussões que fizemos no sentido da necessidade de superar o discurso sobre disciplinaridade e papel privativo de cada profissional; segundo, por ocasião de reflexões suscitadas em sua pesquisa de doutorado sobre o sumiço de peixes da pesca de curral em Ipioca - Maceió - AL (RIBEIRO, 2011), em que problematiza a ação numa perspectiva construcionista.

Desde então, se desdobrou um diálogo sobre ação conjunta com base na concepção de Shotter (2011), que trata da ação conjunta enquanto inter-relação humana, uma atividade especial, que Bakhtin denomina de dialógica, que se dá a partir da vivência com o outro. Esse diálogo produziu novos sentidos em relação às minhas experiências profissionais com colegas (assistentes sociais e psicólogas) que atuam no âmbito do CRAS, e assim decidimos conversar mais sobre isso.

Parte-se do princípio shotteriano de que a partir dessas experiências conjuntas, uma outra forma de vida acontece entre as pessoas (SHOTTER, 2011). E esta forma de vida pode ser entendida no seio da atuação profissional. Tal forma se dá a partir da relação entre as pessoas e não da ‘disciplina’ enquanto dispositivo formal e/ou acadêmico. Não se trata de uma questão de disciplinaridade e todos os seus possíveis desdobramentos conceituais (multi, inter, transdisciplinaridade). Não é essa a proposta de discussão, apesar de sua notória importância. Trata-se de uma questão de interpessoalidade. De trazer à reflexão os desdobramentos relacionais que se dão entre as pessoas, nesse caso, pessoas que se relacionam por ocasião do trabalho comum desenvolvido numa mesma política pública, e de como estes desdobramentos provocam o desenvolvimento de outros saberes.

Sobre ação conjunta, Shotter (2011, p. 2) afirma que “como seres vivos, nós agimos em conjunto, como um nós-coletivo. [...] Ao invés de inter-agir, nós intra-agimos, nós agimos de dentro de uma situação dialógica”. E afirma que esta ação é espontânea, para a qual não há preparação. Assim, à luz de Shotter, é possível conceber que não há ação conjunta a priori, ela se dá na relação, na própria vivência cotidiana e independe de formação acadêmica. Nesta reflexão de ação conjunta, compreendem-se as pessoas em relação, e que, portanto, não trabalham sozinhas, não agem sozinhas, agem conjuntamente. Esta ação conjunta se dá numa

dinâmica em que a ação de uma pessoa é parcialmente influenciada pela ação de outra, e vice-versa. E tais ações conjuntas, somadas, constroem configurações maiores no universo das relações profissionais, sobretudo no âmbito das políticas públicas.

A conversa sobre ação conjunta está intimamente relacionada à conversa sobre produção de sentidos, pois é possível dizer que, se as pessoas produzem sentido a partir de suas relações sociais cotidianas (SPINK, 2010) e a ação conjunta se configura como uma atividade de interação social que se dá no dia-a-dia de profissionais, esse é um contexto potencialmente rico de produção de sentidos.

Então, no âmbito da Política de Assistência Social, assistentes sociais e psicólogas que trabalham juntas cotidianamente produzem sentidos também a partir da ação conjunta. E assim como a produção de sentidos não se configura como atividade planejada, a priori, também não o é a ação conjunta. Ambas, então, são vivências de relação. Mais que isso, de interação. Mais ainda, de intra-ação, de ação de dentro (SHOTTER, 2011). Ação que interdepende de outra ação e que transcende campos de conhecimentos.

Trazendo Bakhtin para esta conversa, é possível dizer que a ação conjunta ocorre no momento de uma relação. No caso específico de profissionais da Assistência Social, se dá num contexto de interanimação dialógica, em que ocorrem processos dinâmicos de diálogos, de interação, de dinamicidade de relação.

Ressaltar o caráter dialógico e relacional da ação conjunta não significa relegar o conhecimento, ou a produção deste, a um plano inferior. Ao contrário, esta conversa também se faz importante. Contudo, a partir da concepção de Shotter (2011), propõe-se refletir que o conhecimento no lócus de trabalho profissional não se constrói apenas a partir da disciplina, da especificidade da formação acadêmica, mas como resultado de uma ação social (IBAÑEZ, 2001). É o resultado de ações conjuntas, em que o saber de uma se soma ao saber de outra profissional, construindo novos/outros saberes, a partir de situações cotidianas que exigem intervenção conjunta. O saber que se produz é resultado de um processo interativo e dinâmico, que envolve sentimentos relacionais, sobretudo de uma construção intersubjetiva e cotidiana que ocorre no “entre” desta relação.

## **4.2. Oficina com assistentes sociais e psicólogos/as dos CRAS: uma experiência de ação conjunta.**

Foram dez profissionais atuantes em CRAS de Maceió que participaram da pesquisa, cinco assistentes sociais e cinco psicólogas/os; nove eram do sexo feminino e um do sexo masculino. No intuito de não identificar a pessoa do sexo masculino, dada esta grande possibilidade, sobretudo quando da análise das falas, decidi nomear todas as pessoas com nomes fictícios do sexo feminino, apenas identificando quem é da Psicologia (Psi) e quem é do Serviço Social (A.S.). Assim minhas colaboradoras foram (nomes fictícios): Augusta (A.S.), Bruna (A.S.), Débora (A.S.), Iara (A.S.), Karla (Psi), Luciana (Psi), Manoela (Psi), Norma (A.S.), Tamara (Psi), Rita (Psi).

Antes do início da oficina, percebi que o clima geral era bastante amistoso entre as colaboradoras que aos poucos chegavam para participar daquele momento. Pude perceber isso nos cumprimentos sorridentes entre as pessoas, nos abraços, nos pequenos bate-papos entre elas, na maneira com que se intrometiam nos assuntos informais umas das outras e no cafezinho que fiz questão de oferecer antes do início das atividades. Conversas sobre possíveis dietas, sobre seus locais de trabalho, sobre a necessidade de se encontrarem, eram facilmente ouvidas neste momento pré-oficina. A oficina propriamente dita ainda não havia começado, mas o encontro já se desenrolava. E considero que este princípio foi de suma importância para o envolvimento das colaboradoras durante a oficina.

### 4.2.1. O início da oficina.

Iniciei a oficina agradecendo às minhas colaboradoras por terem aceitado ao convite, momento em que minha fala foi interceptada pela maioria delas, expondo também seus agradecimentos pelo convite recebido, de modo que algumas, inclusive, colocaram que se sentiram importantes por terem sido convidadas para aquele momento, por terem sido escolhidas em meio a outras tantas colegas que poderiam estar ali. Diante disso, expus os objetivos da pesquisa, os critérios de inclusão das pessoas convidadas e o conteúdo do Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, esclarecendo algumas possíveis dúvidas. Ressaltei que a pesquisa estava sendo orientada pela prof<sup>a</sup> Maria Auxiliadora, da graduação e da pós-graduação em Psicologia da UFAL, ao que algumas colaboradoras fizeram breves comentários, pois já a conheciam a partir de suas visitas aos CRAS em anos anteriores. Em seguida, negocieei questões de ordem prática, como o tempo previsto que teríamos de duração

da oficina, o uso do celular, a liberdade para o lanche e para o uso do toalete durante a oficina, o intervalo, entre outros, visto que o acerto destes detalhes seria importante para o desenvolvimento da oficina, que teve a duração de cerca de três horas.

O momento seguinte a este constou da apresentação pessoal das participantes. Iniciei esta etapa apresentando minha colega pesquisadora do mestrado, Stephane Pereira, que estava ali como pesquisadora-colaboradora daquele momento, numa função de observadora da oficina, ao que percebi que todas a acolheram de forma bastante receptiva, a julgar por suas expressões faciais. Como todas já me conheciam, pude resumir minha apresentação pessoal ao contexto dos objetivos da pesquisa e da etapa em que me encontrava na realização desta. Solicitei, então, que todas se apresentassem, as cinco assistentes sociais e as cinco psicólogas, indicando sua área de formação e em que local trabalhavam e, caso quisessem, outras informações que considerassem importantes para permitir sua apresentação diante do grupo.

Este momento inicial se desenrolou como uma continuação do momento pré-oficina, a que me referi anteriormente, pois o clima de conversa informal foi preponderante. Muitas participantes fizeram amplos relatos durante a apresentação pessoal, conversando, trocando informações e experiências sobre o seu dia-a-dia de trabalho. Algumas delas, inclusive, já antecipavam relatos de experiências que estavam previstos para um momento posterior da oficina. Esperei que elas falassem por algum tempo. Em algum momento precisei intervir, convidando-as para continuar o momento de apresentação pessoal e esperar o momento dos relatos de experiências, que viria mais adiante, e em que seria muito importante a retomada de seus relatos.

#### 4.2.2. Primeira parte da oficina: associação livre sobre ‘ação conjunta’.

A descrição de trechos da oficina, que passo a realizar a partir deste ponto, utiliza trechos da transcrição integral (TI) do áudio da oficina, que está no Anexo (I). O número colocado entre parênteses é referente à numeração das linhas, a fim de indicar a localização do diálogo-fonte. Este recurso fundamenta-se no trabalho de Nascimento; Tavanti; Pereira (2014, p. 258) que, tratando de forma mais abrangente sobre o uso de mapas dialógicos no contexto de pesquisa, traz a possibilidade de uso da numeração de linhas em textos de transcrição integral como mais um recurso metodológico para descrição e análise de resultados de pesquisa com grupos.

Apresentei a proposta da primeira atividade: distribuí pequenos blocos com tarjetas para cada uma e pedi que expressassem ou escrevessem no papel palavras ou termos que lhe vinham à memória, relacionados ao termo **ação conjunta**.

Após minha exposição verbal sobre este momento da oficina e passados alguns minutos para que as participantes registrassem seus termos relacionados à ação conjunta, Tamara (Psi) faz um sinal corporal de que quer falar, ao que entendo seu gesto e a convido a iniciar a fala. Tamara (Psi) mostra então sua primeira palavra: ‘acolhimento’ (27). Fala da sua experiência em que sua ajuda/apoio é solicitada por uma colega assistente social em situações de atendimento ao usuário. Em seguida, apresenta o termo ‘troca de saberes’ (33), afirmando que aprendeu bastante com colegas do e no serviço. Depois traz o termo ‘ações coletivas’ (39) e relata atividades do serviço em que profissionais e usuários atuaram juntos. Seguindo este mesmo sentido, Tamara (Psi) cita as ‘visitas em domicílio’ (48) como atividade que necessita ser realizada na maioria das vezes pelos dois profissionais, psicólogo e assistente social.

Norma (A.S.), já demonstrava com pequenos gestos seu interesse em ser a próxima a expor. Apresenta o termo ‘trabalho em equipe’ (64). Apoia-se na experiência cotidiana para argumentar a importância do assistente social e do psicólogo no trabalho comunitário. Ela fala sobre ‘unidade na parceria respeitando atribuições’ (65) chamando a atenção para a importância do trabalho em equipe, e para o ‘respeito um pelo outro’.

Nesta primeira rodada de conversa, que circula entre Tamara (Psi) e Norma (A.S.), sobre o termo ‘ação conjunta’, surgem os termos ‘parceria’, ‘trabalho em equipe’ e ‘respeito’, associados entre si, enfatizando o aspecto relacional entre as profissionais.

Em seguida, Luciana (Psi) usa o mesmo termo ‘parceria’ (78), utilizado por Norma (A.S.), afirmando que é algo importante entre o Serviço Social e a Psicologia. Traz também o termo ‘troca de experiências’ (81) argumentando a existência de um aprendizado recíproco entre as duas categorias profissionais. Ao expor o termo ‘conhecimentos e aprendizado’ (83), ressalta a importância da união no trabalho conjunto, na ação.

A parceria, ressaltada por Norma (A.S.) possibilita troca de experiências que por sua vez leva a conhecimento e aprendizado. Novamente a ênfase é relacional (parceria) para que ocorra todo esse processo.

Manoela (Psi) se “prepara” para iniciar e apresenta o termo ‘somar’ (90). Fala da importância da soma de experiências tanto da vida profissional quanto das vivências cotidianas ao longo da vida. Expõe também o termo ‘troca’ (92), explicitando a oportunidade de troca de experiências que o trabalho no CRAS lhe proporcionou.

Manoela (Psi), em sua fala, nos suscita uma reflexão. Ela traz os termos ‘somar’ e ‘troca’ como algo positivo que se dá no âmbito do trabalho, além de outros âmbitos da vida, como oportunidade de compartilhamento de saberes. É possível pensar essa questão como um contraponto à discussão da formação.

A formação acadêmica tida como insuficiente na preparação de profissionais para atuação na Política de Assistência Social é um discurso recorrente ao longo dos anos (FONTENELE, 2008, CRUZ, 2009, ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010, MOTA; SCARPARO, 2013, SEIXAS; YAMAMOTO, 2012, ARAÚJO, 2014). A formação/graduação precisa, sim, discutir atuação profissional nas políticas públicas, inclusive na PNAS, mas não pode trazer o fetiche da total preparação para a vida profissional. Manoela (Psi), quando fala em trazer experiência de vida, traz também os sentidos de afeto, emoção, relação interpessoal, o que certamente não compete à formação acadêmica.

Em seguida, trazendo o foco para o usuário, Manoela (Psi) fala sobre a ‘interdisciplinaridade’ (97) enquanto junção de saberes necessária para atuar junto a um ser humano total, completo, que é o usuário do serviço. E, nesta linha de construção dialógica, fala sobre o termo ‘união’ (99), argumentando que esta é algo necessário para se desenvolver um bom trabalho. A partir desta condição necessária, a união, Manoela (Psi) fala sobre o ‘trabalho em equipe’ (102) e relata situações vivenciadas no local de trabalho para argumentar que quem não sabe trabalhar em equipe não consegue continuar na mesma. Utiliza o “saber trabalhar em equipe” como requisito, como condição de permanência do profissional no trabalho, como pré-condição para o trabalho no CRAS e que este “saber” depende de ‘união’, ou seja, novamente o foco é nas relações interpessoais e não disciplinares.

Augusta (A.S.) é a próxima que se apresenta e inicia com os termos ‘respeito’ (114) e ‘trabalho em equipe’ (114), ressaltando a necessidade do respeito ao colega em virtude da diferente formação profissional. Fala que precisa do outro profissional, do profissional de outra formação, no caso o psicólogo, reconhecendo os próprios limites. Focaliza em primeiro lugar a forma de interação entre os profissionais e a necessidade um do outro para um trabalho em equipe.

Continuando, Augusta (A.S.) traz o termo ‘construção e troca’ (132) e fala do constante processo de aprendizado vivenciado a partir do trabalho desenvolvido juntamente com colegas, e traz a necessidade de construção conjunta de intervenções nos atendimentos, inclusive com a participação de mais assistentes sociais e mais psicólogas, a partir da complexidade dos casos. Ela faz esta afirmação a partir do conhecimento da configuração das equipes dos CRAS de Maceió, que contemplam, via de regra, quatro assistentes sociais e dois

psicólogos, o que permite que se consigam apenas dois pares de profissionais de formação diferente para atuar nas diversas intervenções. Enfatiza a importância do compartilhamento das ações de psicólogas e assistentes sociais pela experiência vivida e a necessidade de mais ações conjuntas em situações complexas. Faz uma associação entre construção conjunta – troca de saberes – ação no desempenho das atividades profissionais no CRAS.

Augusta (A.S.) reafirma a importância de reconhecer a necessidade da atuação conjunta do outro profissional: “Então, isso eu acho que é importante, a questão da troca, questão de você realmente saber o momento de trabalhar em equipe mesmo, porque ali às vezes você não sabe tudo” (139).

E retoma o termo ‘trabalho em equipe’, trazido por Manoela (Psi), ressaltando sua importância no trabalho do CRAS: “Eu acho que o importante do CRAS é isso, a gente saber trabalhar em equipe, né? E de construção mesmo, de conhecimento, de troca...” (149)

Movida pelo encadeamento dos diálogos construídos até aquele instante da oficina, Norma (A.S.) retoma a palavra e reafirma o posicionamento da Augusta (A.S.) sobre a limitação de cada um e a necessidade do outro:

E quando se fala assim em equipe, se você não tiver uma abertura pra equipe, realmente você vai criar uma certa dificuldade pra toda aquela equipe, né? Você também sentir... Porque tem pessoas que parecem não se engajam muito com a equipe... ainda tá mais de trabalhar mais só. Mas uma cabeça só não consegue dar conta. A gente precisa realmente dessa soma, né, dessa parceria. Eu acho que isso aí é o que é bacana! (182)

Norma (A.S.) reconhece que há profissionais mais voltados ao trabalho individual, mas ressalta a necessidade deste profissional abrir-se para o trabalho em equipe, para o trabalho conjunto, sob o risco de criar dificuldades para a própria equipe.

Bruna (A.S) utiliza a palavra e faz alguns relatos de parte de sua vivência profissional na Política de Assistência Social e relembra algumas dificuldades de alguns serviços, quando do início da operacionalização da Política Socioassistencial, pela ausência do profissional de Psicologia:

Porque antigamente, eu sou mais (antiga)... e aí... quando a gente... não existia psicólogo nos serviços da Política de Assistência né, antes. Principalmente no interior. A partir do Sentinela<sup>5</sup> foi que se iniciou. Porque o Sentinela veio antes, em alguns municípios vieram antes dos CRAS. É... Então ele, ele, ele... não conseguia identificar, não conseguia identificar o psicólogo nos serviços. Então, quando o usuário chegava lá, ele primeiro ia desabafar todas as suas angústias, e a gente, nós como assistentes sociais, nós ouvíamos, mas a gente não conseguia dar uma resposta. Talvez, não sei se a palavra seja resposta, não conseguia dar... é... aquele retorno que aquela pessoa naquele momento... (188).

<sup>5</sup> Sentinela era um programa da Política de Assistência Social que buscava desenvolver trabalhos com famílias com história de abuso e exploração infantil. Foi o precursor do atual Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.

Em sua fala, Bruna (A.S.) remete a um modelo de atuação perpetuado pela Psicologia ao longo do tempo, o modelo clínico, de atendimento voltado para o indivíduo. Cruz (2009), em sua pesquisa com psicólogos de Sergipe, chama a atenção para esse tipo de intervenção inadequada para atuação no CRAS, mas ainda presente neste espaço:

A pesquisa pôde revelar que a ampla maioria dos psicólogos [...] Admitem fazer psicoterapia com grupo, com familiar, com casal e, principalmente, individual. O que demarca o caráter, predominantemente clínico, de grande parte dos psicólogos que trabalha na área da assistência (CRUZ, 2009, p. 22)

Costa; Cardoso (2010) apontam como um grande desafio a criação de uma forma de atuação da Psicologia, diferente da prática privada e liberal, que ainda se dava nas políticas sociais aos moldes do modelo médico-clínico, segundo Seixas; Yamamoto (2012).

Mais recentemente, em 2014, Oliveira et.al., pesquisando a atuação de psicólogos no interior do Rio Grande do Norte, constatou que a atividade clínica é uma das existentes no CRAS, mesmo não se configurando como atividade de atribuição do Serviço (OLIVEIRA et.al., 2014, p. 109). Então, se entre os próprios psicólogos tinha-se/tem-se a necessidade de se dar respostas através da atividade clínica, não é de se admirar que Bruna (A.S.), à época do Sentinela, sentisse essa necessidade e, a partir daí, apontasse para a importância do profissional de Psicologia, ainda que a partir do enfoque clínico.

Em seguida, Bruna (A.S) traz para a discussão a questão do papel, do fazer profissional do assistente social e do psicólogo:

O assistente social às vezes, às vezes era considerado como aquela pessoa que era meio seca, porque a gente ouvia, entendia, conversava, mas assim, não era o papel da gente... Até por causa da nossa formação mesmo, de tá aconselhando ou fazendo qualquer outra coisa que se assemelhasse com a resposta que a Psicologia podia dar. (...) Então... aí... hoje eu já vejo assim, que o psicólogo e o assistente social, hoje a gente já sabe identificar, tanto a equipe... nós tivemos, assim, dificuldades no começo né! Porque dizia não sou eu que tenho que fazer isso, não sou eu que tenho que fazer aquilo, isso não é meu, isso não é seu... A gente teve no começo essa... esse embatezinho, né! (198)

A experiência relatada por Bruna (A.S.) traz à tona uma discussão que circula tanto nos espaços de trabalho quanto em produções acadêmicas, sobre o papel do psicólogo. Dentre outros autores, Macedo; Dimenstein (2012) fazem essa discussão, ressaltando em sua pesquisa que o cotidiano de profissionais nesta política pública traduz-se num mundo de incertezas devido, entre outras questões, a dificuldade que eles têm de encontrar e definir seu papel. Bruna (A.S.) relata que também sentia essa incerteza, recordando as dificuldades em um passado recente de sua trajetória profissional e compara com a experiência atual. No entanto, sinaliza que houve uma mudança na relação entre psicólogos e assistentes sociais, que inicialmente se estranhavam e que agora já se reconhecem.

Diante deste relato, Karla (Psi) mostra-se curiosa e interessada naquele contexto histórico trazido por Bruna (A.S.) e lança a esta a seguinte questão:

Como foi pra você, não falo só você, mas a equipe que tava com você na época do Sentinela, como você fala, chegar um psicólogo no grupo? Se sempre foi Assistente Social, Secretaria de Assistência Social, aí a chegada de psicólogo!(210).

A interpelação de Karla (Psi) traz em seu cerne uma discussão que ainda se escuta no âmbito dos CRAS, bem como de outros serviços da Assistência Social, defendida por alguns profissionais de Serviço Social, qual seja, a de que a Política de Assistência Social é uma política pública em que o Assistente Social é o profissional por excelência. Um discurso em que se tenta supervalorizar tal profissional em detrimento de outros neste campo.

Bruna, responde ao questionamento de Karla:

A gente estranhou bastante, estranhou bastante mesmo. E a gente ainda ficou nesse o que é que é meu, o que é que é seu? Porque nem o psicólogo sabia no momento o que era o papel dele. Ele... no começo a gente fez clínica... Nós erramos muito, erramos muito pra poder chegar onde a gente chegou hoje (213).

Aqui, Bruna (A.S) traz a discussão para um âmbito coletivo. Para ela, não se tratava de um problema do Serviço Social ou da Psicologia, mas de uma política pública que ainda buscava fincar suas estruturas e capilaridade pelos mais variados municípios. E ao mesmo tempo, Bruna (A.S.) reconhece que ocorreram avanços das equipes no desenvolvimento da política socioassistencial (“pra poder chegar onde a gente chegou hoje”). Traz, assim, um ponto de vista importante, pois reconhece que, mesmo existindo dificuldades dos serviços, a relação profissional entre assistentes sociais e psicólogos se fortaleceu ao longo do tempo.

Retomando a atividade sobre a associação de ideias relacionadas à ação conjunta, Bruna (A.S.) continua sua exposição a partir da palavra ‘planejamento’ (227). Afirma que “numa ação conjunta precisa planejamento” (227). Não discorre a respeito do termo, contudo em seu enunciado anterior, quando compartilhou sua experiência profissional, trouxe elementos que colaboram com a ideia de necessidade de planejamento.

Traz, ainda, o termo ‘parceria’ (227), como algo que está atrelado à confiança: “Se você não tiver aquela parceria com a sua colega, seu companheiro lá, você não vai ter confiança pra trabalhar com ele”. (227). Trabalhar em parceria, para Bruna (A.S.), é confiar no outro.

Fala ainda que uma ação conjunta exige ‘compartilhar informações’ (228). Aqui, Bruna (A.S.) faz uma problematização sobre o compartilhamento de informações de usuários entre o assistente social e o psicóloga, e se posiciona a favor do compartilhamento. Tal questão levantada por Bruna (A.S.) tem como pano de fundo uma discussão bastante atual e efervescente no âmbito dos Conselhos Federais de Psicologia e de Serviço Social. Trata-se da

criação, por parte do então Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (que coordena ações da Assistência Social na esfera federal), de um instrumento de registro de informações sobre o atendimento de usuário, que o profissional deve utilizar em alguns serviços da Assistência Social. Este instrumento, que é de uso compartilhado entre assistente social e psicólogo, é denominado de Prontuário SUAS e sua implantação tem suscitado discussões nacionais e regionalizadas, sobretudo no que diz respeito ao sigilo e ao compartilhamento de informações. Como toda e qualquer discussão polarizada, há os que defendem e há os que se posicionam contrários ao compartilhamento de tais informações. Estes últimos, em sua maioria, fundamentam-se na alegação da necessidade do sigilo profissional.

Em seguida, Bruna (A.S.) deixa claro que é a favor do compartilhamento de informações, mas que esse compartilhamento “vai exigir confiança” (234) para com o outro profissional, o que “passa pela questão ética” (237), no sentido de não compartilhar o que o usuário não aceite que seja compartilhado.

Bruna (A.S.) traz uma importante reflexão ética, na medida em que a faz voltada não apenas para a ação profissional, mas para a vontade do usuário. Ela desloca o foco da discussão ética da ação pura e simples do profissional, que corre o risco de desvio ético por seu procedimento, para a vontade do usuário. Este modo de pensar posiciona o usuário como protagonista das ações da Política, posto que o faz opinar sobre um instrumento que conterà informações a seu respeito.

Tal posicionamento de Bruna (A.S.) faz suscitar, aqui, uma reflexão sobre uma ética dialógica, que é discutida por Spink (2000) tratando sobre a ética em pesquisa, mas cuja discussão pode ser transferida para o campo da ética no tratamento com o usuário do CRAS. Para esta autora o distanciamento do pesquisador, pelo seu saber competente, para com o colaborador da pesquisa, pode transformar o outro em mero objeto e estabelecer uma relação hierárquica de poder, levando o pesquisador a exigir obediência. E tal risco também corre o/a profissional do CRAS.

Spink faz um contraponto à ética prescritiva (que é fria, baseada em códigos de conduta e competência técnica) a partir da reflexão sobre competência ética, baseada numa ética dialógica. Para ela “a ética dialógica [...] leva os preceitos éticos de plena informação, livre consentimento e análises de riscos e benefícios às últimas consequências” (SPINK, 2000, p. 20). Tais preceitos podem ser pensados também na relação que se estabelece entre profissionais e usuários do serviço, ao que Bruna (A.S.) chama a atenção.

Bruna (A.S.) defende, ainda, que a ação conjunta exige que se ‘respeite as visões de mundo’ (239), fala sobre um ‘somatório de conhecimentos’ (240) e em ‘respeitando os saberes’ (241), referindo-se aos conhecimentos do Serviço Social e da Psicologia.

Mesmo elencando uma série de exigências para o desenvolvimento da ação conjunta, Bruna (A.S.) ainda entende que esta ação precisa ser avaliada. Mesmo com todo o planejamento, em que sejam consideradas a ética, as diferentes visões de mundo e o somatório de conhecimentos, as ações precisam de ‘avaliação’ (241). Por fim, menciona ainda a necessidade de ‘segurança’ (246), no sentido de integridade física, como uma questão presente e importante a ser considerada no desenvolvimento dos trabalhos, sobretudo em visitas domiciliares, posto que algumas localidades apresentam um grau de violência que pode pôr em risco a integridade física dos/das profissionais. E isto é retratado através de um relato de uma experiência de visita domiciliar.

Iara (A.S.) é a próxima colaboradora da pesquisa a expor seus termos sobre ação conjunta. E resume-os em ‘interagir’ e ‘compartilhar’ (261). Fala da interação como algo necessário ao trabalho cotidiano, e como sinônimo de bom entrosamento e de saber trabalhar em equipe. Defende que se devem compartilhar experiências e conhecimentos, e que o assistente social não consegue dar conta sozinho dos atendimentos, esbarrando nos limites da profissão (263). Argumenta que quando começou a trabalhar no CRAS não entendia o papel do psicólogo na equipe e que hoje sabe de sua importância (267). Reafirma, aqui, o compartilhamento do conhecimento pelo reconhecimento da necessidade do saber do psicólogo e afirma que antes não sabia e hoje sabe a importância do psicólogo na equipe (270). Reitera os outros posicionamentos sobre a relação interpessoal e o limite de cada profissional.

Rita (Psi) é a próxima a se colocar e, discorrendo sobre o termo ‘ação conjunta’ (281), fala que a Assistência Social enquanto política pública tem evoluído com o tempo, bem como a relação entre os profissionais, possibilitando assim maior abertura para o desenvolvimento de ação conjunta entre os profissionais (273). Traz uma linha do tempo que aponta mudanças. Faz entrelaçamento entre a mudança na política e mudança nos profissionais. E defende que isso tem produzido efeito de mudanças entre os/as profissionais. Afirma ainda que não se pode pensar hoje, no SUAS, em ação que não seja conjunta. Coloca a relação dos dois profissionais, psicólogo e assistente social, como uma relação interdependente. Diz que é preciso ‘compartilhar’ (284) desde os saberes até as angústias e as discordâncias entre as profissionais.

Rita (Psi) traz a reflexão de que a existência de discordâncias na equipe não deve significar falta de compartilhamento, que uma equipe profissional não se constrói apenas com concordâncias e consensos, mas também com dissensos e conflitos. E isso também dá vitalidade à ação conjunta. Em seguida, traz a questão da interdisciplinaridade com o sentido de complementariedade: “Aí eu pensei a ‘interdisciplinaridade’, né! Porque na verdade um complementa o outro não é!” (288).

Discorrendo sobre ‘acolhida’ (293), Rita (Psi) posiciona-se a favor de uma acolhida de forma unificada, apesar das visões profissionais diferentes, no sentido de permitir que o usuário do serviço seja e se sinta escutado.

Sobre a ‘escuta qualificada’ (299), Rita (Psi) novamente direciona a atenção para o usuário, afirmando que é preciso escutá-lo em sua essência: “não basta só a gente escutar, ouvir, mas a gente precisa tá escutando o que o indivíduo tá falando né, na sua essência, nas suas angústias” (299). Rita (Psi), assim como Bruna (A.S.) acima, traz reflexões sobre uma ética ‘da’ e ‘na’ relação, que não se dá na forma de manual de procedimentos, mas uma ética que é dialógica entre profissional e usuário.

Fala também dos ‘entrelaçamentos’ (301) das profissões e das visões de mundo, ressaltando aí o crescimento contínuo e conjunto que esses entrelaçamentos proporcionam. Ressalta ainda a possível convergência das diferentes ‘visões de homem’ (302) por parte dos profissionais, para a atuação conjunta. As diferentes visões de homem não seriam impeditivas para a ação conjunta e sim propulsionadoras dela, o que permitiria, para Rita (Psi), construir inúmeras ‘possibilidades de atuação’ (310).

Rita (Psi) fala ainda sobre necessidade do profissional de trabalhar suas ‘congruências e incongruências’ (311) no sentido de um autoconhecimento necessário no intuito de dar conta de suas próprias questões pessoais e profissionais, evitando que um possível “não saber lidar consigo mesmo” atrapalhe a atuação profissional.

Rita (Psi) finaliza sua fala e Norma (A.S.) imediatamente se posiciona a respeito do termo ‘escuta qualificada’ (319) utilizado por Rita (Psi), argumentando que essa escuta precisa ser feita não só com o usuário, mas com colega de trabalho:

isso serve também para os profissionais... Pra ter essa escuta. Pra esse momento a gente parar e conseguir realmente observar o que realmente o que ele tá passando, né! Não apenas ouvir, porque aquilo dali a gente vai precisar refletir, né! Eu, com senso crítico sobre aquela escuta que a gente tá fazendo sobre o parceiro também, o companheiro, a companheira dessa ação conjunta (322).

A próxima participante a falar é Karla (Psi). E começa sua fala elencando uma série de palavras/termos numa ordem sequencial, como uma norma para o acontecimento da ação

conjunta. Assim, ela elenca os termos: ‘união’, ‘força’, ‘disponibilidade’, ‘comum a todos’, ‘relação de troca’ e ‘aprendizado’ (328). Sobre ‘aprendizado’, argumenta que se a ação é conjunta, há aprendizado (332).

Em seguida fala que é necessário se ter ‘empatia’ (333) para poder saber lidar com o outro. Neste momento, percebo que Karla (Psi) não deixa claro o que considera empatia, então buscando compreender o sentido de empatia para Karla (Psi), lhe questiono: “Empatia... seria o que pra você?” (335). A partir daí se desenrola um longo diálogo entre algumas participantes acerca do termo ‘empatia’.

Karla (Psi) é a primeira a falar, visto que foi a ela que direcionei minha pergunta: “Essa relação do... (...) de ir com o outro, de ir com a cara do outro, saber lidar com o outro. Porque se eu não tiver um bom relacionamento com você, eu acho mais difícil o trabalho fluir...” (336).

Aqui, Karla (Psi) refere empatia com um sentido de relacionamento pessoal com o outro, relação de afinidade. Considera isso importante para o desenvolvimento do trabalho. E está conectada com a fala anterior da Norma (A.S.), que direciona a necessidade de escutar o colega. Focalizam reiteradamente as relações interpessoais.

Em seguida, Bruna (A.S) fala:

A empatia na vida profissional acho que tá muito aberto a você tá... tá muito ligada a você estar aberta a querer ter uma relação boa de trabalho, né. Porque a gente tem que aprender... Eu acho assim também, porque a gente tem que aprender a conviver, a trabalhar... (342).

Bruna (A.S.), em seu argumento, defende a empatia no sentido de bom relacionamento com o outro.

Manoela (Psi) toma a palavra:

E essa questão da empatia também é aquele aspecto de você se colocar no lugar do outro. Como é que ele tá se sentindo? Se fosse comigo, como é que eu iria tá me sentindo? Como é que eu gostaria que agissem comigo? É muito isso, de parar, de refletir, como seria se... como a gente gostaria de ser tratado naquela situação (352).

Manoela (Psi) traz aqui a empatia para além do bom relacionamento trazido por Bruna (Psi) e Karla (Psi), no sentido de que empatia é colocar-se no lugar do outro, como uma auto-avaliação no trato deste outro.

Bruna (A.S.), que já havia trazido o argumento da empatia enquanto relacionamento, antes da fala de Manoela (Psi), retoma a palavra e prossegue falando sobre amadurecimento nas relações e neste sentido qualificando os profissionais (mais maduros ou menos maduros) a partir do grau de escolaridade:

...O pessoal de nível superior ainda tem um pouco mais de amadurecimento, e ainda temos muitos ransos. Mas o pessoal de nível médio e fundamental, eu sinto assim

que eles estão muito despreparados pra vida profissional. Então, assim, parece que é a continuidade da casa... (357).

Bruna (A.S.) hierarquiza a capacidade de se relacionar entre os profissionais pelo grau de escolaridade entre eles. Para ela, quanto maior o grau de escolaridade da pessoa, mais preparada ela está para a vida profissional.

Ainda nesse contexto, Norma (A.S) se posiciona contrária ao argumento de Bruna, ao considerar a diversidade como algo positivo e não como uma barreira:

Eu acho que essa questão da empatia ela também vai passando por essa... Essas questões todas que estão colocadas aqui, e também a questão da diversidade, né! Essa diversidade que a gente tem que eu acho que é um espetáculo. Enquanto as pessoas veem como barreira, né... (366).

Em seguida, Débora (A.S.) expressa os termos que listou, relacionados à ação conjunta, sem discorrer sobre eles:

As palavras que me vieram à cabeça... Assim, nem foi pensando no âmbito da assistência, mas no âmbito da palavra mesmo, da semântica... foi a questão de ação conjunta, da ideia de ligação, de parcerias, de forças atuando em conjunto com algum objetivo, integração também... (376).

E dialoga com a fala de Manoela (Psi), sobre a interdisciplinaridade: “... Aí no âmbito profissional me veio a palavra ‘interdisciplinaridade’, como a Manoela falou né, essa junção de saberes, essa união pra enriquecer...” (379).

Traz também a palavra ‘totalidade’ num sentido mais macro, para além da atuação setorial, entre os pares, num sentido de integração das políticas públicas, para atender as várias demandas do ser humano:

E a questão da totalidade, aí já pensando na Política ou a integração de políticas, né, de atuar não Assistência separadamente, né, mas em conjunto com as outras políticas, e até mesmo de identificar esse nosso usuário, esse cidadão, esse ser humano enquanto ser humano e não compartimentalizado (380).

Os repertórios trazidos pelas colaboradoras, sob a forma de associação livre, neste momento da oficina, podem ser classificados em três categorias: repertórios que apresentam sentidos relacionados a características individuais do profissional; repertórios que apontam sentidos relacionais entre os profissionais e repertórios que enfatizam os aspectos técnicos.

Os repertórios relacionados às características individuais do profissional aparecem em termos como ‘acolhimento’, ‘planejamento’, ‘ética’, ‘compartilhamento de informações’, ‘escuta qualificada’. Aqui são ressaltadas características individuais das profissionais como um pré-requisito importante para o desenvolvimento de ação conjunta. Aparecem no sentido de condição pessoal (individual) para a ação conjunta. Como afirma Shotter (2011), a ação de uma pessoa é parcialmente influenciada pela ação de outras pessoas, o que permite pensar que

os aspectos relacionais dependem dos aspectos pessoais para o desenvolvimento de ações conjuntas.

Os repertórios que apresentam um sentido relacional, pela própria proposta da oficina, aparecem com mais frequência: troca de saberes, trabalho em equipe, respeito, parceria, aprendizado a partir da atuação com o outro, troca, união, construção, confiança, interação, entrelaçamento das profissões, empatia, integração, entre outros. Tais aspectos são considerados como necessários para proporcionar o desenvolvimento pleno da ação conjunta, ou de ações conjuntas, pulverizada em outros aspectos, sem sinalizarem uma hierarquização entre eles.

De forma geral, as participantes trazem em suas falas que os aspectos relacionais são necessários para que as equipes funcionem. É condição de funcionamento das equipes. O trabalho conjunto de psicólogas e assistentes sociais observado na pesquisa de Cruz (2009, p. 20), caracterizado como “... poucas atividades são desenvolvidas de forma conjunta pela equipe técnica” e na pesquisa de Senra; Guzo (2012, p. 295) apontado como ponto de conflito gerando dúvidas sobre a atuação destas profissionais, aqui, é trazido como ponto central, de convergência para atuação de ambos. A ação conjunta é avaliada como aglutinadora da intervenção profissional, a partir dos aspectos relacionais da equipe profissional.

Os aspectos técnicos surgiram com menos frequência nos repertórios das colaboradoras durante a oficina, não se configurando como centrais para o desenvolvimento de ação conjunta, mas como importantes neste processo. Os repertórios ‘ações coletivas’ e ‘visitas em domicílio’ são exemplos disso. Tais repertórios se referem a questões de ordem técnica que, inclusive, são trazidas como orientação técnicas para o desenvolvimento do trabalho nos CRAS pelo documento **Orientações técnicas sobre o PAIF vol 2. Trabalho social com famílias do serviço de proteção e atendimento integral à família** (BRASIL, 2012). A predominância dos aspectos relacionais no desenvolvimento da ação conjunta não significa abandonar o aspecto técnico. De outro modo, a ação conjunta propicia um ambiente mais favorável ao desenvolvimento técnico do trabalho.

#### 4.2.3. Segunda parte da oficina: relato de experiências de ação conjunta.

Terminado o primeiro momento da oficina, proponho então a segunda atividade: peço que as participantes tragam experiências sobre ação conjunta, respondendo a uma questão disparadora: “Quais experiências no CRAS você vivenciou como ação conjunta?” Proponho que expressem no papel e depois compartilhem com o grupo. Entrego às participantes

algumas tarjetas adesivas, que serão colocadas em um painel após a exposição de todas, e esclareço algumas dúvidas individualmente. As pessoas levam alguns minutos para escrever suas experiências. O grupo se mostra mais descontraído e traz algumas conversas paralelas sobre o cotidiano delas. Concomitantemente à atividade, algumas pessoas aproveitam para lanche e tomar um café.

Convido as participantes a expor suas experiências ao grupo. Luciana (Psi) é a primeira a se colocar. Relata a experiência de uma visita a uma família, que realizou junto com uma assistente social:

Assim, de uma experiência foi que fui fazer uma visita, né, que precisou do assistente social atuar junto comigo, que sozinha... A gente vê mais a questão subjetiva, a gente vê logo, esse olhar nosso, né, do psicólogo. Então precisou também dessa parte do Serviço Social, a questão social, moradia, essas coisas... (453).

E Luciana (Psi), referindo-se a visita à família, continua:

...teve lá uma família que não... super vulnerável. Não tinha renda, não tinha onde morar, não tinha o que comer, não tinha... Aí eu fiquei sabe, Nilton, como é que eu vou atuar agora como psicóloga? O que é que eu vou dizer a ele? Vou pelo menos **acolher**, fazer essa acolhida né. **Escutar** o que essa família traz, a demanda. E fazer os encaminhamentos. Mas foi difícil, porque a família não tinha suporte nenhum, não tinha nada. Aí junto com a assistente social, vamos ver o que é que a gente pode fazer por essa família, porque realmente era do zero mesmo, não tinha base nenhuma, não tinha nada. (457).

Luciana (Psi) destaca o limite de sua intervenção, a escuta e a acolhida na sua ação de atendimento à família, pois mesmo considerando especialidades de campo de saber da Psicologia (a subjetividade) e do Serviço Social (a objetividade), identifica a necessidade de decidirem juntas o que fazer, como agir em relação à família atendida. Exemplifica ações concretas que, junto com a assistente social, realizou, e a articulação que fizeram junto a outras políticas setoriais para viabilizar direitos da família em questão.

Bruna (A.S) é a próxima a falar. Relata a construção do projeto de pesquisa do mapeamento dos territórios dos CRAS como uma experiência muito importante (507). Refere-se a uma pesquisa para diagnóstico da exclusão social nos territórios dos CRAS, que foi proposta por um conjunto de coordenadoras e demais profissionais de CRAS e realizada por todos os profissionais dos CRAS de Maceió, inclusive os estagiários, entre os anos de 2009 e 2010. Teve como objetivo um diagnóstico social dos territórios de abrangência dos CRAS, para que as equipes pudessem pensar, planejar, propor e desenvolver ações de acordo com as necessidades sociais identificadas nesses territórios. A metodologia utilizada foi a aplicação de questionários com perguntas que abrangiam desde a posse de documentos pessoais, passando por dados de moradia, escolaridade, lazer e participação comunitária, até o

nível de satisfação das pessoas na comunidade e alguns comportamentos familiares, entre outros.

Sobre esta experiência, Bruna (A.S.) fala:

E aí, quando a gente começou a construir o projeto, a gente disse: e quem vai responder sobre isso? E as questões que iam aparecendo, e quem vai responder sobre isso? E aí a gente se deparou com o que... não tinha psicólogo na equipe da construção do projeto, né! E aí a gente disse: não, vamos chamar os psicólogos pra fazer junto o projeto com a gente e aí, a partir daí a gente começou a construir dentro do nosso instrumento e dentro do projeto de pesquisa o que seria o início do trabalho em conjunto com os CRAS. Acho que ali, eu acho que foi um divisor de águas, o projeto de pesquisa, porque a gente começou a fazer uma leitura em conjunto. O que é que a gente precisa saber da Psicologia, dentro do nosso território? O que é que a gente precisa saber do Serviço Social?... (516).

Bruna (A.S.) focaliza na construção do projeto de pesquisa o reconhecimento do limite de seus conhecimentos, posto que no início desse projeto participavam apenas assistentes sociais. Eis aí um fato histórico trazido no relato de Bruna (A.S.), do qual também fiz parte como psicólogo de um CRAS e fui chamado para participar. Foi o início de um trabalho conjunto, como refere Bruna (A.S.). É importante ressaltar que as equipes dos CRAS já eram constituídas de psicólogos e assistentes sociais antes da construção do projeto. Mas Bruna (A.S.) refere que só a partir daí é que pôde perceber um trabalho conjunto.

Na sequência de sua fala, Bruna (A.S.) relata a grandiosidade que foi o trabalho realizado por assistentes sociais e psicólogos à época, com a colaboração de estudantes das duas áreas, no sentido de que foi um trabalho de grande porte, com aplicação de milhares de questionários nas comunidades. Assim, a ação conjunta se deu desde a composição do projeto de pesquisa e criação do instrumento de pesquisa (questionário) até a aplicação dos questionários nas comunidades atendidas pelos CRAS.

Em seguida, Bruna (A.S.) traz uma outra experiência como exemplo de ação conjunta, que é o grupo de estudos dos CRAS:

E uma outra coisa que surgiu a partir, também do projeto da pesquisa, do mapeamento dos territórios, que é uma outra experiência, foi o grupo de estudo. O grupo de estudo é importantíssimo!(...) Como a gente avançou na leitura de mundo da gente, né! Pra gente ter pelo menos um nivelamento entre os psicólogos e assistentes sociais... (530).

Resultante também da necessidade das equipes dos CRAS de compreenderem dados oriundos da pesquisa realizada nos territórios, bem como de se apropriarem de conceitos e diretrizes da Política de Assistência Social, o grupo de estudos dos CRAS foi criado em 2012. Funcionando desde então, o grupo de estudos, do qual também participei por algum tempo, é composto por profissionais dos CRAS (hoje com 15 unidades) e se reúne sistematicamente, sempre no horário de trabalho. Cada reunião funciona em unidade de CRAS diferente, de

forma a permitir que os profissionais experienciem tanto a dificuldade de se locomoverem para outro CRAS quanto à comodidade de terem o encontro realizado em seu local de trabalho. A participação no grupo de estudos não é obrigatória e funciona com a condução de uma equipe técnica de assistentes sociais da coordenação geral dos CRAS, que aglutina e organiza temas para estudo a partir das demandas dos serviços.

Bruna (A.S.) remete-se ao grupo de estudos como algo positivo e necessário para que as equipes dos CRAS tenham um entendimento do melhor funcionamento dos serviços do Sistema Único de Assistência Social, ao que ela nomeia de ‘nivelamento’.

Ainda sobre o grupo de estudos, Bruna (A.S.) o considera como uma experiência inovadora: “Então o grupo de estudo pra mim também ele é uma experiência inovadora porque eu só conheço grupo de estudo de CRAS em Maceió, em outro lugar eu não conheço. Conheço várias colegas do interior, não conheço [grupo de estudo]” (539).

Bruna (A.S.) remete-se ao grupo de estudo como uma possibilidade de crescimento conjunto, de aprendizagem e de fortalecimento das equipes, a partir da iniciativa dos próprios profissionais dos CRAS: “E mais importante do que tudo isso é que essa iniciativa não partiu da gestão. Partiu das equipes. Das equipes técnicas. Dos técnicos, que têm interesse em aprender...”(553).

O grupo de estudo foi um assunto que empolgou as participantes da oficina, num movimento de concordância sobre os seus efeitos positivos. Sobre isso Rita (Psi) fala:

Esse grupo de estudo eu acho extremamente importante, eu acho na verdade um marco dentro da Política de Assistência não só daqui de Alagoas, mas quiçá do país, porque a partir daí a gente modificou uma série de conceitos e ressignificou muita coisa da nossa prática mesmo dentro da Política de Assistência, né! (562).

Rita (Psi) enaltece o grupo de estudo, colocando-o como uma iniciativa de referência, inclusive, para outros estados. Discorre um pouco mais sobre o grupo de estudo, a partir das mudanças que ele proporcionou às equipes, como por exemplo, conceitos, modos de atuar e instrumentos técnicos utilizados pelos profissionais. Neste momento Rita (Psi) e Bruna (A.S.) concordam que o grupo de estudos proporcionou avanços na medida em que propiciou reflexão crítica nos profissionais sobre seus próprios modos de atuação e sobre o sentido de determinadas práticas profissionais.

A experiência do grupo de estudos do CRAS, trazida aqui por algumas colaboradoras, nos remete novamente à questão da formação acadêmica. Problematizada já por alguns autores/autoras, a formação aparece em vários discursos como deficitária e insuficiente para preparar psicólogos e psicólogas para atuação do SUAS.

Desde 2008 Fontenele (2008) já apontava para a necessidade de se ter cursos de formação/graduação que preparassem psicólogos para intervir nas políticas públicas, entre elas a Assistência Social. Cruz (2009) referia como um dos desafios para os psicólogos no SUAS a qualificação e capacitação profissional. Seixas; Yamamoto (2012, p. 486) problematiza a formação para além da graduação, a partir de uma formação continuada, mas enfatiza que a formação continuada dos profissionais de Psicologia “...é feita na área clínica, sobretudo em especializações profissionalizantes, reforçando assim modelos de intervenção profissional”. Motta; Scarparo (2013) chamam a atenção para a necessidade de a Psicologia reinventar suas práticas a partir também da formação profissional, considerando que existe um descompasso entre a formação e a atuação profissional.

A oficina com as profissionais dos CRAS traz a experiência do grupo de estudos como uma possibilidade, de potencial elevado, de se investir na formação profissional de forma continuada, permanente e ativa. O grupo de estudos foi e é uma iniciativa dos próprios profissionais dos CRAS, que já acontece há algum tempo, e que colabora na qualificação do trabalho técnico e conjunto dos profissionais. Ele se desenvolveu a partir da abertura de tais profissionais para o encontro com o outro, para uma construção coletiva.

A discussão sobre os ganhos com o grupo de estudo promove, naquele momento da oficina, a reflexão sobre o papel do CRAS. Bruna (A.S.) enfatiza que a partir do grupo de estudos ficou mais claro qual seria o papel do CRAS: “Porque a gente fazia tudo, lavava, passava, cozinhava, fazia Cadastro Único, fazia Bolsa Família, fazia visita, fazia atividade da Saúde, fazia tudo que tinha, menos o Acompanhamento Familiar, que é o papel principal do CRAS.” (584).

O Acompanhamento Familiar, a que Bruna (A.S.) se refere, é um serviço delineado na Política de Assistência Social, como principal trabalho a ser desenvolvido pela equipe técnica de nível superior do CRAS, conforme dispõe o volume 2 do documento de Orientações técnicas sobre o PAIF (Brasil, 2012).

Manoela (Psi) também referencia o grupo de estudos como experiência importante de ação conjunta, no sentido de que ele proporcionou um relacionamento mais estreito com as outras equipes de outros CRAS: “...quando eu comecei a participar do grupo de estudos eu visualizei as pessoas que trabalham em outros CRAS e as experiências delas” (590).

O grupo de estudos funcionou, a partir das falas das participantes da oficina, como elemento que agrupou profissionais não só de formação acadêmica diferente (Psicologia e Serviço Social) mas, sobretudo, de unidades de CRAS diferentes, de equipes diversas. Muitas pessoas que não se conheciam passaram a ter esta possibilidade, a partir do espaço de

conversa, de estudo e de construção coletiva que se proporcionou. Foi neste espaço que pude, também, conhecer e trocar informações e experiências com colegas de outras unidades, estreitando os laços profissionais/relacionais. O grupo de estudos contribuiu também para a mudança no funcionamento e nos fluxos de atendimentos nos CRAS. E essa é uma questão compartilhada entre Rita (Psi), Débora (A.S.), Luciana (A.S.) e Manoela (Psi) na oficina, ao relatarem pequenas experiências de mudanças às quais relacionam ao grupo de estudos.

Trazendo ainda observações sobre as contribuições do grupo de estudos e do projeto da pesquisa diagnóstico dos CRAS, Rita (Psi) ressalta a importância do caráter autônomo da criação de ambos, a partir de iniciativas próprias, da necessidade das próprias equipes, sem que fossem motivadas por alguma exigência normativa ou caderno de orientações ministeriais:

Sem contar que a motivação, quando surge espontaneamente, assim, como esses movimentos, tanto do grupo de estudos quanto do... da pesquisa, a motivação é muito maior né! Não que agente não acate questões que vem do MDS [Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome]<sup>6</sup> ou da própria gestão, mas quando é um movimento que surge dos próprios técnicos, que é construído e que vem de uma motivação espontânea acho que é muito maior. (617).

Débora (A.S.), em seu relato de experiências sobre ação conjunta, também concorda que o grupo de estudos é um exemplo importante: “Listei também a experiência do grupo de estudo, né! Vocês já falaram muito bem, mas assim eu também eu vejo como um marco, como uma coisa revolucionária né...” (678).

Débora (A.S.), retomando o que Rita (Psi) trouxe anteriormente, ressalta que o grupo de estudos propiciou, entre outros avanços, uma uniformidade nos instrumentos utilizados pelos CRAS, e que essa padronização deu maior significado e importância ao trabalho desenvolvido pelos profissionais: “E eu cito essa questão da troca de experiências, essa questão dos instrumentos também, dessa padronização, dessa uniformização né... Antes cada CRAS tinha o seu instrumento...” (680)

Débora (A.S.) lista ainda, de forma breve, outras experiências que considerou como de ação conjunta: ações comunitárias desenvolvidas no CRAS, das quais participou: “...por exemplo, trazer carteira de trabalho, CadÚnico, atendimento do Bolsa Família por exemplo, alguns atendimentos da Saúde, fazer com que esses serviços sejam de mais fácil acesso pra população, e elas não precisem se deslocar” (672), e o planejamento de atividades por parte da equipe do CRAS: “E a questão do planejamento, que aí é um momento também que se

---

<sup>6</sup> MDS era a sigla do órgão do poder executivo federal que coordenava, à época, as ações da Política de Assistência Social em todo o país. Hoje, com mudanças ocorridas no âmbito do governo federal, o órgão passou a se chamar MDSA (Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário).

precisa da ação conjunta, toda a equipe reunida pra elaborar, pra executar, pra avaliar, né; ninguém planeja sozinho, ninguém faz as coisas sozinho...” (684).

Manoela (Psi) também referencia a pesquisa desenvolvida pelos CRAS como uma experiência de ação conjunta e um marco na história dos CRAS de Maceió, que proporcionou a união dos profissionais das várias unidades: “eu tenho esse olhar de que a pesquisa foi um marco, foi a união de forças realmente, dos profissionais” (692).

E que essa união, ressalta, se deu em virtude de a pesquisa ter um propósito definido: “e era aquela confusão, tinha estagiário e tudo, mas, assim, todo mundo ali unido, todo mundo estressado mas com um propósito, que era a construção desse diagnóstico” (694).

Manoela (Psi) continua sua fala, trazendo também como Débora, o planejamento e execução das ações do CRAS como exemplos de ação conjunta. De forma mais geral, Manoela (Psi) relata que o planejamento conjunto das atividades é uma experiência coletiva de colaboração, de junção de ideias, de concordâncias e discordâncias, de participação e de reflexão coletiva:

Senta todo mundo, onde todo mundo dá a sua colaboração, todo mundo dá a sua ideia. É... Há discordâncias, há acréscimos, enriquecimento daquelas ideias, e aí todo mundo participa, ninguém fica com raiva de ninguém quando uma ideia não é aceita ou aquela ideia é modificada, pelo contrário, a gente vai refletir sobre aquilo (700).

Ressalta as ações coletivas, que são resultantes do planejamento conjunto, que além do caráter participativo traz um sentimento de união pela ação: “...todo mundo ali junto né, a gente esquece mesmo as diferenças e agente bota a mão na massa e a gente trabalha” (707).

Ao final de seu relato, Manoela (Psi) fala ainda da ‘avaliação’ como elemento importante nas ações conjuntas desenvolvidas no CRAS. Traz o exemplo da realização de eventos no CRAS para sustentar o argumento da importância de se avaliar as ações desenvolvidas:

Aí depois às vezes a gente quer ir embora, aí não pera aí vamos sentar pra, vamos avaliar né. Aí nas carreiras mesmo a gente avalia os pontos positivos, os pontos negativos né, pra melhorar as próximas, os próximos eventos (710).

Norma (A.S.) traz um relato de acompanhamento de um cidadão com problemas psiquiátricos, que era usuário do CAPS (Centro de Atendimento Psicossocial) e que também buscava apoio no atendimento do CRAS para tentativa de aquisição de alguns direitos, tanto relativos à Saúde quanto à Assistência Social. A partir desse relato, Norma defende a ‘parceria’ como algo importante para desenvolvimento de ação conjunta no CRAS e relata que buscava essa parceria não só internamente, mas também externamente, com outra política pública (CAPS):

Então a gente vai acompanhando isso daí junto com... sempre na parceria... A gente eu acho não tinha essa prática nunca de trabalhar sozinho. Sempre partilhava as coisas, não tinha como não partilhar essas questões principalmente psiquiátricas que precisava, e... muita coisa do CAPS nós ficamos sabendo, é... Essa parceria entre CAPS e CRAS ainda... nós é que buscamos (742).

Em seguida, Norma (A.S.) e Tamara (Psi) fazem um longo relato de um caso de uma outra paciente psiquiátrica que fora acompanhada por elas no CRAS, e que apresentava demandas para além de questões psiquiátricas, como por exemplo violência doméstica. Norma (A.S.) e Tamara (Psi) fazem, ainda, relatos de visitas domiciliares que fizeram juntas, que apresentavam riscos à sua integridade física.

Tamara (Psi) prossegue na conversa e solicita a ajuda de Norma (A.S.) para expor sua experiência de ação conjunta. Relata um caso de acompanhamento de uma usuária que tinha discursos contraditórios, pois sofria de esquizofrenia paranóide e que já havia procurado diversas instituições como o próprio CRAS, a Polícia, o Ministério Público e até um programa policial de TV para fazer denúncias sobre violência doméstica no seio de sua família. Tamara (Psi) relata que precisou da ajuda de Norma (A.S.), visto que trabalhavam na mesma unidade, para realizar um melhor acompanhamento da usuária e para dar respostas mais qualificadas às solicitações do Ministério Público sobre o caso:

Porque, assim, a gente foi pro Ministério (Público), Não é? A gente via assim... Eu via essa parte, que a gente não deve, assim, ver só a questão da patologia, mas existia uma patologia de fato... Era quando a Norma... (867) ...  
E foi uma busca também do Ministério (Público) pra que a gente fosse atrás... Embora primeiro quem procurou foi ela, ela sempre procurava todo canto, todo canto já a conhecia. Ela tinha ido na Polícia várias vezes... (874).

Tamara (Psi) ressalta que a complexidade do caso, sobretudo por se tratar de uma questão psiquiátrica de difícil manejo, tornava também difícil seu acompanhamento por parte do profissional do CRAS e, neste sentido, precisou de uma ação conjunta com Norma (A.S.) desde as primeiras visitas domiciliares, até idas ao Ministério Público e confecção de relatórios sobre o caso, o que é ressaltado por Norma (A.S.): “É uma coisa que é muito importante na parceria também é esse registro, né. Que se registre tudo, deixe registrado ali pra que nada recaia sobre a gente também” (958).

Bruna (A.S.) intervém, e ressalta importância da parceria com o psicólogo: “Eu tô me imaginando na situação sem ter um psicólogo do meu lado né. Porque até a gente descobrir que realmente isso é uma questão psiquiátrica, nós iríamos passar muito sofrimento né...” (960)

Tamara (Psi) faz ainda outro relato de atendimento a outro usuário do CAPS e do CRAS, que também sofria de problemas psiquiátricos. Tamara (Psi) e Norma (A.S.) detêm-se

numa narrativa sobre particularidades do caso em si, chamam a atenção para a sua complexidade e relatam os contatos interinstitucionais que precisaram fazer para acompanhar o caso.

Diante da narrativa de Tamara (Psi) e Norma (A.S.), Bruna (A.S.) traz a reflexão da necessidade de articulação da rede intersetorial:

...além da experiência da ação conjunta da ação, leve em consideração também a questão da rede. Que ação conjunta ela não trabalha só com a gente, ela exige que tenha uma rede de segurança, de direitos, que assegure direitos como o Ministério Público, o CAPS, o Posto de Saúde, o CASA (Centro de Atendimento Socioassistencial). Que ela precisa assegurar alguns direitos pra o usuário pra que a gente possa ter uma ação conjunta de qualidade (1058).

Bruna (A.S.) ressalta que ação conjunta não deve se limitar à equipe do CRAS, deve permitir uma articulação em rede com outras políticas para que se consiga garantir direitos aos cidadãos.

Iara (A.S.) é a próxima a expor suas experiências de ação conjunta. É mais uma colaboradora da pesquisa que fala do ‘planejamento’ de atividades com ação conjunta: “Bom, eu coloquei aqui como experiência de ação conjunta o planejamento das atividades, que a equipe do CRAS desenvolve, em tudo o que faz, né, que é feito em conjunto.” (1069).

Cita também o ‘grupo de estudos’, e a ‘elaboração do relatório’ da pesquisa dos CRAS: “...lembrei da elaboração do relatório final da pesquisa, que também foi uma atividade em conjunto né!... Foi uma ação conjunta.” (1071).

Iara (A.S.) acrescenta ainda como experiência de ação conjunta o atendimento a uma usuária que realizou juntamente com uma colega psicóloga, porque, relata, precisou de sua ajuda em tal atendimento:

...um caso que eu atendi, de guarda... a usuária chegou lá no CRAS, ela queria uma orientação sobre guarda compartilhada, né, e aí no atendimento, na escuta, eu fui vendo que tudo que ela precisava já tinha sido encaminhado. E aí eu percebi que ela... não era apenas aquilo, entendeu? Ela tava assim, muito fragilizada, descontrolada emocionalmente, e aí eu precisei da ajuda da colega (psicóloga) pra poder conversar com ela. (1075).

Iara (A.S.) reconhece, aqui, a necessidade do trabalho em conjunto a partir da necessidade de se ter outro profissional que colabore com uma escuta mais completa do usuário que demanda o atendimento no CRAS.

Em seguida é Karla (Psi) que traz seu relato de experiência como ação conjunta. Fala sobre um atendimento que realizou a uma usuária que chegou ao CRAS com uma criança de colo em situação de desnutrição e que por isso precisava ser hospitalizada. A natureza do caso tratava-se da necessidade de um atendimento no campo da Saúde. Contudo, Karla (Psi) refere que se sentiu sensibilizada pela situação e buscou não só encaminhar para um atendimento

imediatamente em unidade de saúde, mas acompanhou a usuária com a criança até um serviço público de Saúde, mobilizando outros profissionais de outros serviços públicos.

Questionada se esse atendimento seria configurado como ação conjunta no CRAS responde: “Não. No CRAS foi só o acolhimento. A partir do momento que a gente buscou na rede aí já não ficou mais no CRAS.” (1140). Karla (Psi) reconhece que foi uma ação que extrapolou os limites do CRAS e que precisou da articulação com a rede intersetorial. E essa articulação ela classifica como ação conjunta. Assim, Karla (Psi) concebe ação conjunta, também, como ações desenvolvidas com outras políticas públicas.

Augusta (A.S.) é a próxima colaboradora a falar sobre sua experiência de ação conjunta. Antes, porém, Augusta (A.S) reconhece a importância do grupo de estudos do CRAS, parabenizando as colegas que dele participam: “Inicialmente eu gostaria até de parabenizar o pessoal do grupo de estudos, infelizmente eu não posso participar (...) realmente é um crescimento profissional, amadurecimento.” (1184).

Em seguida, Augusta (A.S.) faz um relato de uma visita domiciliar que realizou junto com Tamara (Psi), e que se desdobrou num atendimento que se estendeu por um dia inteiro, em virtude da complexidade da situação. Tratava-se de uma mulher adoentada, cujo filho estava sofrendo ameaças: “A senhora que tava deitada, que tava doente e que tinha um filho que tava sendo ameaçado pelo traficante... No mesmo dia o traficante tinha batido na cabeça dele com um revólver pra ele não ficar na porta.” (1203).

Augusta (A.S.) relata que durante várias horas ela e Tamara (Psi) precisaram conversar com aquela senhora e conquistar sua confiança para poderem viabilizar a retirada da criança daquele local que lhe oferecia risco, bem como o encaminhamento da mulher para um serviço de Saúde. Augusta (A.S.) refere que isso só foi possível devido a um trabalho conjunto que realizou com Tamara (Psi):

E aí a gente conseguiu, assim, foi um dia todo de, realmente, se articulando, até que o caso fosse resolvido. Isso, assim, marcou. E a importância da equipe estar unida, do psicólogo, do assistente social. Foi uma ação interessante, assim, que ficou. Que marcou pra gente. (1226).

Aqui, Augusta (A.S.) enfatiza a ‘união’ como elemento importante da equipe na ação realizada.

De forma geral as colaboradoras que participaram da oficina trouxeram relatos de experiências de ações/atividades que realizaram conjuntamente, desde as mais fáceis até as de maior complexidade, como, por exemplo, lidar com usuário com transtorno psíquico e violação de direitos no âmbito da Proteção Social Básica. Mesmo considerando que tais relatos foram a partir de uma solicitação de uma oficina que tinha o objetivo de fazer este

diálogo, as profissionais trouxeram experiências vivenciadas, inclusive com a possibilidade de não terem sido exitosas.

Em seus relatos de situações específicas do trabalho conjunto, as colaboradoras trouxeram repertórios como ‘planejamento conjunto das atividades’, ‘avaliação das ações realizadas’, ‘união’, ‘parceria’, ‘grupo de estudos’ e ‘elaboração de relatórios’, enfim atividades em que as profissionais precisam agir não individualmente, mas como um **nós-coletivo**, como afirma Shotter (2011). Situações em que necessitam agir a partir de dentro das situações, dialogar para melhor entender e encaminhá-las, como no caso relatado por Tamara (Psi) e Norma (A.S.), em que precisaram fazer articulações com a Saúde e com o Sistema de Justiça.

A ação conjunta é sustentada, nos relatos das colaboradoras, por aspectos relacionais e não disciplinares, pela capacidade de se relacionarem e aprenderem umas com as outras a partir das experiências vividas no dia-a-dia do CRAS, e das estratégias de enfrentamento destas experiências, estratégias definidas, ao menos em sua maioria, de forma conjunta. E isto é presentificado tanto na primeira parte da oficina, em que foram suscitados os repertórios em associação livre, referentes à ação conjunta, quanto nesta segunda parte.

#### 4.2.4. Terceira parte da oficina: classificação das experiências relatadas.

A terceira atividade é proposta após o relato de Augusta (A.S.), ao encerrar o segundo momento da oficina, quando solicito que façam uma classificação das experiências relatadas. Com a ajuda de Bruna (A.S.), colo uma cartolina na parede, formando um painel, contendo três eixos (A, B e C) onde serão classificadas as experiências. Solicito que as colaboradoras cole as tarjetas em que descreveram suas experiências, nos eixos correspondentes do painel, cujo modelo encontra-se a seguir:

A	B	C
Os profissionais dialogaram, planejaram e desenvolveram ações em conjunto sobre a questão a ser resolvida.	Os profissionais dialogaram, planejaram e cada um desenvolveu sua ação separadamente.	Os profissionais foram convocados a resolverem uma situação-problema comum a todos. Todos trabalharam sobre o mesmo problema, mas sem compartilharem. Sem planejamento, sem diálogo.

Antes da classificação das experiências, Norma (A.S.) expressa seu estranhamento com a coluna C da tabela: “Estranho, não é, esse?” (1293). Alguém do grupo fala: “Mas existe”. Ao que Norma responde: “Existe. Mas é estranho!” (1295). Bruna (A.S.) então

retruca: “Existe né! Tem acompanhamento familiar que agente faz só.” (1296). E continua: “Agora nessas experiências a gente não colocou nenhuma experiência negativa, né, em relação a isso.” (1302).

Bruna (A.S.) traz para discussão experiências que classifica como negativas que acontecem e que não foram expressadas durante o segundo momento da oficina, e em seguida exemplifica relatando uma ação de desocupação de uma comunidade da cidade, em que estavam envolvidos a Secretaria Municipal de Assistência Social, a Polícia Militar, o Ministério Público e a Defesa Civil Municipal: “A ação do abrigo, agora. Nós fomos convocados; não planejamos; não compartilhamos com ninguém que foi; quem foi também não compartilhou com quem ia...” (1312).

Bruna (A.S.) busca fazer um contraponto, afirmando que existem ações realizadas sem planejamento e sem diálogo, como aquelas intituladas no eixo “C” e que não foram mencionadas, pelas participantes da oficina, ao que Rita (Psi) concorda: “Mas essa aí não foi citada, né!” (1315). E Bruna (A.S.) insiste: “Sim, é isso que eu to dizendo, né. É um exemplo, né minha gente. Porque só foram citadas as positivas.” (1316).

Neste momento, as colaboradoras dirigem-se ao painel e colam as tarjetas com as experiências relatadas, atendendo à minha solicitação. Assim, o quadro final ficou, quantitativamente, assim distribuído:

A	B	C
Os profissionais dialogaram, planejaram e desenvolveram ações em conjunto sobre a questão a ser resolvida.	Os profissionais dialogaram, planejaram e cada um desenvolveu sua ação separadamente.	Os profissionais foram convocados a resolverem uma situação-problema comum a todos. Todos trabalharam sobre o mesmo problema, mas sem compartilharem. Sem planejamento, sem diálogo.
17	1	(nenhuma)

Ao final da classificação, questiono ao grupo se alguém pretende mudar sua classificação, ao que elas respondem que não.

Percebe-se que na coluna C do quadro não aparece nenhum relato, conforme já indicado por Bruna (A.S.) anteriormente. Contudo, a própria Bruna (A.S.) faz um relato de uma experiência (descrita acima) que classifica verbalmente como sendo da coluna C, ao que todas as outras colaboradoras concordam com essa classificação. Assim, o quadro final, contemplando a experiência trazida por Bruna, seria como segue:

A	B	C
Os profissionais dialogaram, planejaram e desenvolveram ações em conjunto sobre a questão a ser resolvida.	Os profissionais dialogaram, planejaram e cada um desenvolveu sua ação separadamente.	Os profissionais foram convocados a resolverem uma situação-problema comum a todos. Todos trabalharam sobre o mesmo problema, mas sem compartilharem. Sem planejamento, sem diálogo.
17	1	1

Eis aqui, neste ponto da oficina, mais um momento de reflexão sobre a sua dinâmica. Desde o seu início as colaboradoras foram ‘mobilizadas’ a falar sobre ação conjunta, trazendo termos que associassem a ela, bem como experiências nesse sentido. A esta altura, a oficina apresenta uma limitação de importante registro. Sua mobilização aconteceu de forma a propiciar que as participantes potencializassem e valorassem as ações conjuntas como formas positivas de atuação, não mencionando experiências negativas, ou não tão positivas, como se elas não ocorressem.

Contudo, a existência de inúmeras ações conjuntas nos locais de trabalho não significa que não existam ações individuais, isoladas, sem planejamento, verticalizadas, sem articulação entre profissionais. Seria ingênuo pensar desta forma. E Bruna (A.S.) chama a atenção para isso. Em seu relato traz uma experiência em que vários profissionais trabalharam juntos a partir de uma demanda do órgão gestor (a Secretaria Municipal de Assistência Social), mas que não se sentiram realizando uma ação positiva, pois não planejaram juntos.

A ação de desocupação da comunidade em questão (sobre cujo mérito não cabe aqui discutir) executada por órgãos estaduais e municipais, entre eles a Secretaria Municipal de Assistência Social, sofreu a intervenção de diferentes profissionais que, inclusive, não trabalhavam juntos anteriormente. Isto nos leva a refletir sobre a importância de que a ação conjunta seja pactuada com a equipe, que tenha objetivos comuns. Sobre isso, Shotter (2011) chama atenção:

Aqueles que estão dentro de uma ‘situação’ sentem-se requisitados a se amoldar às ‘coisas’ dentro dela, não em função de seu formato material, mas porque nós todos convocamos uns ao outros, eticamente, para reconhecer e respeitar o que existe ‘entre’ nós (Shotter, 2011, p. 2).

No caso do exemplo exposto, da desocupação da comunidade, os profissionais não estavam envolvidos naquela situação. Eles foram convocados para solucionar um problema, de acordo com o relato de Bruna (A.S.) corroborado por outras participantes da oficina. A condição de ser convocado de forma vertical para este tipo de intervenção não propicia um reconhecimento ético de uma ação conjunta a partir de um nós coletivo.

#### 4.2.5. Quarta parte da oficina: avaliação.

Após a atividade de classificação das experiências, convido o grupo para a atividade final da oficina. Colo na parede uma cartolina, fazendo um outro painel, com as seguintes questões para uma reflexão sobre ação conjunta:

- 1. Que tipo de trabalho conjunto vale a pena desenvolver?**
- 2. Que dificuldades surgem para realizar o trabalho em conjunto?**
- 3. Que situações favorecem o desenvolvimento do trabalho conjunto?**
- 4. Como poderíamos, então, definir ação conjunta?**

A proposta deste painel é de suscitar reflexões e diálogos finais sobre o tema, sem a necessidade de que as colaboradoras produzam algum material escrito.

Norma (A.S.), discorrendo sobre questão 1, ressalta que precisa existir parceria para viabilizar o trabalho conjunto: “Seria a parceria da gente, tem que existir isso pra que o trabalho conjunto aconteça...” (1349). Manoela (Psi) afirma que a parceria, referida por Norma (A.S.), se encaixa na questão 3, sendo portanto uma situação que favorece o trabalho conjunto.

Rita (Psi) afirma que no dia-a-dia praticamente todos os trabalhos valem a pena desenvolver em conjunto, respeitando algumas especificidades, mas prevalecendo a ação interdisciplinar:

... E aquelas situações que são, enfim, únicas, que dependem de um atendimento psicológico, um encaminhamento que o assistente social pode dar, mas eu acho que o trabalho em si... Se a gente tá falando o tempo todo em ação conjunta, em interdisciplinaridade, então não pode pensar em dicotomizar as ações... (1360).

Tamara (Psi) usa o termo ‘dividir’ para expressar o sentido de ‘compartilhamento’ quando do atendimento ao usuário:

...quando o atendimento, vamos supor, vem assim, direciona mais para o psicólogo... eu me sinto muito à vontade com a minha equipe porque eu sou o que sou, assim, eu não tenho que demonstrar se sei ou se não sei. Tenho a maior simplicidade pra chegar pra qualquer uma delas *tenho dívida* e tudo... Então... a gente a necessidade de dividir, a melhor coisa é a gente dividir, tá entendendo? (1364).

Em seguida, Tamara (Psi) fala também na ‘confiança’ como elemento existente no seu trabalho, favorecendo o desenvolvimento do trabalho.

Manoela (Psi) chama a atenção do item 1 e ressalta a importância da ‘disponibilidade’ em cooperar com trabalho:

...a pessoa tem que estar disponível, então, se eu to com meu colega e ele não tá disponível a cooperar comigo, então eu vou fazer só, não vale a pena estar em conjunto se ele não tá ali pra... se ele não tá disponível pra trabalhar junto. (1381).

Manoela (Psi) faz um gesto corporal direcionando-se a mim, como se solicitasse uma avaliação de certo ou errado de sua fala, e diz “Não sei, eu joguei aqui né!”. Neste momento eu enfatizo que não há resposta certa, e que o mais importante é refletir sobre tais questões.

Rita (Psi) retoma a discussão sobre o prontuário SUAS e o trato de informações nele contidas entre profissionais da equipe para defender o ‘compartilhamento’: “eu acho que tem que se compartilhar sim, na medida que é uma ação conjunta, tem que ser compartilhado...” (1394). Ao que Tamara (Psi) concorda: “Porque é a vivência ali, o dia-a-dia junto, o dia-a-dia ali no trabalho [...] Acho muito difícil a pessoa não compartilhar, né, algumas coisas.”

Débora (A.S.) chama a atenção de que o trabalho não é realizado sozinho e que envolve outras pessoas, que não só assistentes sociais e psicólogas: “E a gente não faz nada sozinho, né! A gente que tá ali no atendimento, mas aquele usuário que chega pra gente passou pela recepção, não é? Já foi atendido, não é? Já foi ouvido...” (1401).

Como a oficina já se encaminhava para o seu término, considerando também que já se esgotara o tempo de duração que havíamos combinado, pergunto se alguém gostaria de, a partir do que foi conversado, definir ação conjunta. Manoela (Psi) e Rita (Psi) me perguntam, sorrindo, se eu quero uma definição, ao que respondo: “Não, não. É só para esgotar a reflexão” (1437). Rita (Psi) fala: “Eu acho que... Não teria um conceito, mas ação conjunta seria uma ação onde precisa haver mais de um profissional, é óbvio, né...” (1438). E continua:

Mas é preciso que haja mais de um profissional, e que de preferência reúna profissões diferentes, atuações diferentes e que reúna algumas condições pra que isso aconteça né, como a gente já colocou ali, escreveu inúmeras: disponibilidade, a possibilidade de compartilhar conhecimentos... (1443).

Em seguida, Rita (Psi) faz a reflexão se voltar para o usuário do serviço:

Porque, afinal de contas, a gente tá falando muito na nossa atuação, mas tem que pensar que existe um objeto que é o mais importante dentro da conjuntura, que é o usuário né, as pessoas que a gente vai atender. A gente nunca pode deixar de pensar que... o personagem principal... (1451).

Norma (A.S.), Débora (A.S.) e Luciana (Psi), corroboram, expressando algumas frases curtas e pequenos gestos faciais e corporais que sinalizam concordância. Aqui fica compreendido que a atenção ao usuário do serviço é objetivo comum da ação conjunta.

Passadas mais algumas poucas falas, eu convido o grupo a fazer avaliação da oficina. De forma geral, todas agradecem por terem sido convidadas para a oficina, referindo que foi um momento rico, proveitoso, no qual se sentiram prestigiadas. De todas as falas neste momento de avaliação da oficina, destaco aqui cinco delas, para reflexão:

Norma (A.S.):

... eu achei muito bacana, achei leve, achei profundo também. No começo foi leve, mas teve profundidade dentro do possível, né... (1492).

Iara (A.S.):

...foi uma manhã bem agradável. E foi bem assim, como você [referindo-se ao pesquisador] me falou, uma conversa informal... Todo mundo ficou muito à vontade, eu percebi isso. Foi realmente uma conversa né... e relatando experiências, enfim... (1534).

Tamara (Psi):

Eu também me senti muito à vontade, gostei muito. Isso faz com que a gente reflita e aprenda, mas também vim assim na expectativa, *meu Deus que responsabilidade* (Sorri. Todas sorriem)... contribuir com o mestrado do Niltinho e me sentindo também lisonjeada por ter sido uma das escolhidas, né! Mas me senti muito à vontade, foi muito bom. Gostei. (1498).

Karla (Psi):

Deixa eu aproveitar a condição aqui pra agradecer também [...]. Eu acho que essa discussão... quando você encerrar essa parte do mestrado eu acho que seria interessante a gente... [...] ... a gente poder dar um empurrão nisso... não só... porque já existe o grupo de estudos, mas aí quem sabe um grupo de pesquisa, algo além porque a gente percebe, diante de uma manhã como essa, quanta coisa a gente tem, guardado entre duplas, e às vezes entre CRAS e que isso, de repente a partir da pesquisa do Nilton, poderia se tornar até um livro né. Já pensou cada CRAS relatasse algumas histórias... alguns atendimentos, acompanhamentos? Acho que daria vários e vários encontros (sorri) (1507).

Por ocasião deste momento avaliativo, compreendo a potência da oficina enquanto estratégia metodológica e dispositivo ético-político (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014), a partir destas falas de quatro colaboradoras:

Norma (A.S.) e Iara (A.S.) trazem em seus relatos características que lhes chamaram a atenção na oficina, como leveza, profundidade, conversa informal. Tais características são herança de três procedimentos metodológicos de forte potencial, como afirmam Spink; Menegon; Medrado (2014): a roda de conversa, o grupo focal e a dinâmica de grupo. Enquanto roda de conversa, a oficina apresentou-se como uma conversa informal nas palavras de Iara (A.S.); enquanto grupo focal teve profundidade, para Norma (A.S.) e enquanto dinâmica de grupo foi carregado de leveza.

Tamara (Psi) traz em suas fala a gratidão de poderem contribuir com minha pesquisa, o que me traz a certeza da importância do caráter relacional, da relação de respeito que construí com estas profissionais, e que permitiu a possibilidade de construir outros diálogos, numa interanimação dialógica.

Karla (Psi) ressalta o potencial ético-político da oficina na medida em que, a partir dela, a oficina, e da minha pesquisa, propõe a realização de outros encontros, de outros trabalhos. Avalia a proposta da oficina e da pesquisa como um agente propulsor de outras possibilidades de encontros e de construção coletiva das profissionais. Avaliação esta que muito me contempla.

## 5. E A CONVERSA (NÃO) TERMINA.

Conforme dito no começo desta conversa, minha inserção enquanto trabalhador da Política de Assistência Social se deu por ocasião da convocação de profissionais de Psicologia que estavam na reserva técnica do concurso da Saúde. Fui lotado em um dos seis CRAS existentes em Maceió. Naquela ocasião alguns profissionais ficaram descontentes por terem sido convocados para a Assistência e não para a Saúde e não raro se ouvia falar, nos espaços de trabalho em que foram lotados os novos profissionais: “eu caí de paraquedas nessa política”.

Naquele período (2008/2009), o Conselho Regional de Psicologia (CRP-15), através do Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) realizava algumas reuniões com profissionais do SUAS de alguns municípios, no intuito de discutir a atuação da Psicologia nos recentes serviços. Nestas reuniões também se ouvia falar que se ‘caiu de paraquedas no SUAS’.

Os CRAS de Maceió, à época, eram campo de estágio do curso Psicologia da UFAL, coordenado pela professora-orientadora Maria Auxiliadora, que visitava os locais de trabalho para conversar com os/as profissionais sobre o referencial teórico por ela adotado. Assim, a ela também chegou esse discurso de que os/as psicólogos/as caíram ali de paraquedas e por isso havia uma certa dificuldade de acompanhar os estagiários dos CRAS.

Alguns anos depois, em 2014, fui admitido no mestrado em Psicologia da UFAL, para onde levei a proposta de discutir a Psicologia na Assistência Social. Como desdobramento desta proposta, fui convidado a participar da recém criada Comissão Nacional de Psicologia na Assistência Social (CONPAS)<sup>7</sup>, do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que propunha, dentre outras questões, fortalecer a Psicologia no SUAS através de algumas estratégias que seriam desenvolvidas nos âmbitos regionais e nacional. Uma das preocupações da CONPAS era o tal discurso de que o psicólogo não sabe o que fazer no SUAS, pois que ali ‘caiu de paraquedas’.

Em novembro daquele mesmo ano, já como participante convidado da CONPAS, participei do IV Congresso Brasileiro de Psicologia, Ciência e Profissão, realizado em São Paulo. Na ocasião, os membros da CONPAS se dividiram para participar de todas as apresentações relativas à Psicologia na Assistência Social e assim mapear as discussões e produções sobre a área. Ao final do evento, em reunião da CONPAS, uma avaliação foi

---

<sup>7</sup> Mais informações sobre a CONPAS disponível em <http://conpas.cfp.org.br/>

consensual: psicólogos e psicólogas de forma geral, de vários lugares do país, afirmam que ‘caíram de paraquedas’ na Assistência Social.

Lanço mão desse breve percurso histórico para trazer à cena, e em destaque, uma discussão que vimos fazendo, minha orientadora e eu, acerca deste termo – ‘cair de paraquedas’ – e seus sentidos. Nossa discussão tem trazido outro conjunto de sentidos, diferente dos que circulam ao longo de alguns anos nos espaços do SUAS. Estes discursos até então remetem o ‘cair de paraquedas’ a um despreparo, a uma condição insatisfatória de atuação profissional, que está ligada a outro discurso recorrente, qual seja o da necessidade de definição do papel privativo do psicólogo no SUAS, sobre o qual mencionamos na análise da oficina realizada com assistentes sociais e psicólogas.

O instrumento paraquedas tem uma funcionalidade popularmente conhecida. Mas recorrendo ao dicionário Aulete, este o define como: “artefato dobrável e provido de cordas, em forma de guarda-chuva que, quando aberto, mantém pessoa ou carga no espaço em queda lenta e segura” (GEIGER, 2011, p. 1027). Esta figura de paraquedas é que nos tem impulsionado, em nossos diálogos por ocasião desta pesquisa, a produzir outros sentidos. Até podemos ter ‘caído de paraquedas no SUAS’, mas consideramos que continuamente estamos ‘saltando de paraquedas neste Sistema’, em ‘queda lenta’ e ‘segura’. Saltar com este artefato exige preparação, segurança, confiança.

É neste mesmo sentido que recorreremos à Shotter que, tratando da ação conjunta, lança mão de algo que cai do alto: “... o resultado total de uma ação conjunta não está acima de qualquer das pessoas envolvidas nela, seus resultados podem ser vistos como tendo ‘caído do céu’ – *come out\_of\_the blue* (SHOTTER, 2011, p. 2). Cair do céu, como um paraquedas, tem aqui um sentido do inusitado, do inesperado, mas não do despreparo. O trabalho conjunto, como apontado pelas colaboradoras, tem possibilitado lidar com essas situações inesperadas, inusitadas, advindas das demandas de uma população que vive em situação vulnerável. Situações que são imprevisíveis, que não há como se preparar antecipadamente, essas são as vicissitudes do trabalho de assistentes sociais e psicólogos, que atuam na Proteção Social Básica da Assistência Social.

Cair de paraquedas, é se deparar com essas situações e em nossa forma de compreensão, não é ruim. Não é despreparo. Exige estar junto com as pessoas envolvidas, fazer parcerias, construir vínculos, pensar juntos e agir juntos, no nosso caso, no SUAS. Então, cair de paraquedas, no SUAS, é sim válido. É potente. É legítimo!

Na condição de pesquisador e por ocupar um lugar enquanto profissional da Assistência Social, inicialmente intencionei discutir, a partir desta pesquisa, a atuação

interdisciplinar no CRAS. Contudo a pesquisa sofreu uma ‘virada’ em seu curso, e passou a ter como objetivo compreender as vicissitudes da atuação de psicólogas e assistentes sociais na Proteção Social Básica da Assistência Social.

Para dar conta desse objetivo, com base no construcionismo social e nas práticas discursivas e produção de sentidos, é que foi proposta e realizada uma oficina com psicólogas e assistentes sociais atuantes na Proteção Social Básica da Assistência Social, mais precisamente em CRAS do município de Maceió, no sentido de propiciar não apenas conversas sobre ação conjunta, mas também a própria ação conjunta através das conversas, a partir da concepção construcionista de que falar também é fazer, é também agir, é também ação.

A realização da oficina de ação conjunta com assistentes sociais e psicólogas proporcionou poucas certezas e muitas reflexões.

#### **Das reflexões...**

A experiência da oficina de ação conjunta com profissionais dos CRAS de Maceió mostrou a importância do encontro e de uma das mais antigas formas de interação humana, a conversa, como dispositivos que se fazem necessários tanto para o desenvolvimento do trabalho quanto para avaliação deste. Essa compreensão foi possível não apenas a partir do que as pessoas falaram, mas também a partir de outras ações que realizaram: a empolgação nos momentos pré-oficina, a conversa calorosa durante o cafezinho, o extrapolar da hora combinada para realização da oficina e a sinalização delas próprias, ao final da oficina, para que pudessem ocorrer outros encontros entre as profissionais.

Outra questão para reflexão trata-se dos aspectos relacionais. Os aspectos cognitivos/individuais são importantes para o trabalho conjunto, todavia os aspectos relacionais são fundamentais para o desenvolvimento da ação conjunta. ‘Parceria’, ‘troca’, ‘união’, ‘trabalho em equipe’, ‘respeito’ são questões trazidas pelas colaboradoras que exemplificam isso. Esses repertórios apareceram em momentos diversos da oficina, reiterando este posicionamento.

Sobre o discurso que culpabiliza a formação acadêmica, atribuindo a ela falhas e lacunas, é importante que não se despreze o(s) conhecimento(s) acumulado(s) ao longo do processo de formação, mas é indispensável considerar que ocorre aprendizado a partir tanto das trocas de conhecimento quanto da construção de novos conhecimentos na inter-relação profissional cotidiana. Apresenta-se aqui um contraponto a este discurso fatalista da (não) formação adequada. A formação perpassa a graduação, mas não se limita a ela. As

colaboradoras ressaltaram as mudanças que ocorreram em suas práticas, a partir da vivência no cotidiano do trabalho e do grupo de estudos, que possibilitam trocas, diálogo e ações. Os/As profissionais são corresponsáveis por sua formação e o locus de trabalho é também um locus de formação continuada, que tem na ação conjunta um terreno fértil para tal.

Sobre a natureza da ação conjunta, esta acontece a partir de um ‘nós-coletivo’ e não da ação individual e independente de uma pessoa. As participantes da oficina trouxeram esta reflexão de forma bem robusta quando citaram como exemplo de ação conjunta a pesquisa para diagnóstico da exclusão social nos territórios dos CRAS e o grupo de estudos dos CRAS (ações que surgiram a partir delas próprias, a partir de dentro) e como exemplo contrário à ação conjunta a ação para desapropriação de uma comunidade, em que o órgão gestor convocou profissionais de forma hierarquizada/verticalizada para executarem o trabalho.

A perspectiva de ação conjunta desconstrói o discurso do papel. A delimitação de um papel prescritivo, seja da psicóloga, seja da assistente social, não faz sentido aqui. Procurar incessantemente por algo que só uma categoria profissional possa fazer é atentar contra a potência do desenvolvimento do trabalho conjunto. A compreensão do fazer, de cada profissional precisa, sim, ser ampliado e não delimitado, pois as demandas que chegam aos serviços socioassistenciais, sobretudo na Proteção Social Básica, são demandas que exigem atuação ético-política de forma ampla e conjunta, não especializada. Definir que a Psicologia trata das questões subjetivas e o Serviço Social das questões objetivas é uma simplificação que não colabora com o potencial que têm essas profissionais de desenvolverem bons trabalhos conjuntamente, cotidianamente.

### **Das certezas...**

Uma certeza que a oficina proporcionou foi a importância de prezar por uma ética da relação, da dialogia, por uma ética dialógica. Enquanto pesquisador me preocupei (pre-ocupe) com o cuidado na forma de contatar as pessoas colaboradoras da pesquisa, desde o seu início, de conversar com elas por telefone e pessoalmente, antes da realização da oficina e poder explicitar qual a proposta da pesquisa. Esta ocupação prévia, e também durante a realização da oficina, penso, foi crucial para o seu desenvolvimento.

Todos os procedimentos ético-burocráticos para a realização da pesquisa precisam ser realizados, a exemplo do TCLE, contudo eles não são suficientes para estabelecer uma relação de confiança entre pesquisador e colaboradoras da pesquisa. Aqui fica a certeza de que o pesquisador é um ser tão humano quanto suas colaboradoras. E que a pesquisa é uma construção tão social quanto o trabalho desenvolvido pelas colaboradoras no seu dia-a-dia de profissional da Assistência Social. E essa é uma postura construcionista social.

Nesta mesma linha de raciocínio, de uma ética dialógica e de um posicionamento político, pensando no questionamento de para quem e para quê, não se pode esquecer de que todo o trabalho, todas as ações conjuntas desenvolvidas na política de Assistência Social, bem como nas outras políticas, têm um objetivo em comum: o usuário da política pública. O cidadão-usuário do serviço é razão da existência deste, sem o qual não haveria equipes nem ações. E as colaboradoras têm essa dimensão, pois trouxeram esse diálogo em vários momentos da oficina.

Outra certeza é o caráter de incerteza da ação. A ação conjunta é imprevisível e imprezível. Não há como se prever e não é possível dizer o que e como irá acontecer. O seu caráter de ser conjunta lhe configura uma condição de imprezibilidade, pois quando se age a partir de dentro da situação dialógica não se pode prever a ação. Ela acontece na relação ‘entre’ as pessoas, numa interanimação dialógica.

E é essa condição, de incerteza e de imprezibilidade, que traz uma outra certeza: a de que esta conversa não começa e nem termina aqui.

## REFERÊNCIAS

- ANDERY, M.A. et al. **Para compreender a ciência: uma perspectiva histórica**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo: São Paulo: EDUC, 1996.
- ANDRADE, L.F.; ROMAGNOLI, R.C. O psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Belo Horizonte, 2010, 30 (3), p. 604-619.
- BAKHTIN, M. Estética da criação verbal. Tradução feita a partir do francês Maria Ermantina Galvão G. Pereira. Martins Fontes. São Paulo, 1997.
- BARRETO, A.F. Sobre a dor e a delícia da atuação psicológica no SUAS. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Petrolina, 2011, 31 (2), p. 406-419.
- BASTOS, C.P.S.; ROCHA, M.L. Territórios em comum nas políticas públicas: psicologia e assistência social. **Psicologia e Sociedade**, Rio de Janeiro, 2011, 23 (3), p. 634-636.
- BOTARELLI, A. **O psicólogo nas políticas de proteção social: uma análise dos sentidos e da práxis**, 2008. 133 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – PUC São Paulo, 2008.
- BRASIL. Constituição Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: fevereiro de 2015.
- BRASIL. Lei n. 8742, de 07 de dezembro de 1993. Lei Orgânica da Assistência Social. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Centro de Documentação e Informação Edições Câmara**. Brasília, 2013.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome / Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília. nov., 2004.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome / Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS**. Brasília. dez., 2006.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome / Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília, 2009.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome / Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações técnicas sobre o PAIF vol 1**. O serviço de proteção e atendimento integral à família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, 2012.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome / Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações técnicas sobre o PAIF vol 2**. Trabalho social com famílias do serviço de proteção e atendimento integral à família – PAIF. Brasília, 2012.
- CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS (CREPOP). **Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Brasília, Conselho Federal de Psicologia, 2008.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Brasília, Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), 2007.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CNAS). **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhece as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011. Diário Oficial da União, Brasília, junho, 2. Trim de 2011.

COSTA, A.F.S.; CARDOSO, C.L. Inserção do psicólogo em Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. Gerais: **Revista Interinstitucional de Psicologia**, Belo Horizonte, 2010, 3 (2), p. 223-229.

CRUZ, J.M.O. Práticas psicológicas em Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). **Psicologia em foco**, Aracaju, Faculdade Pio Décimo, 2009, v. 7, n.1, p. 11-26, jan./jun.

CRUZ, L.R.; GUARESCHI, N. (Org.). **Políticas públicas e assistência social. Diálogos com as práticas psicológicas**. 3.ed. Petrópolis. Vozes, 2012.

DESCARTES, R. **Discurso do método**. 1ª edição. Fevereiro de 1973. Abril S.A. Cultural e Industrial, São Paulo. Tradução publicada sob licença de: Difusão Europeia do Livro.

FONTENELE, A.F.G.T. **Psicologia e Sistema Único de Assistência Social – SUAS: estudo sobre a inserção dos psicólogos nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS’s**. 2008. 185 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008.

GEIGER, P. **Novíssimo Aulete**: Dicionário contemporâneo da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Lexiko Editora Digital Ltda, 2011.

GERGEN, K. **Movimento do construcionismo social na psicologia moderna**. Tradução do inglês: Ercy José Soares Filho. R. Inter. Interdisc. INTERthesis, Florianópolis, 2009, v.6, n.1, p. 299-325, jan./jul. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/interthesis/article/viewArticle/10976>

GUZZO, R.S.L.; LACERDA JR. F.L. Fortalecimento em tempo de sofrimento: reflexões sobre o trabalho do psicólogo e a realidade brasileira. **Revista Interamericana de Psicologia**, Campinas, 2007 v. 41, n. 2, p. 231-240.

HISTÓRIA que ajudamos a construir – parte 2: as “Diretas Já” e a queda da ditadura. Produção de Mauro Wunderlich e Ana Cláudia Wunderlich. Vídeo (14min 58s). Com narrativa. Histórico. Musicado. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=sOVXCvM3sc>. Acesso em: 10 de novembro de 2014.

IBÁÑEZ, T. **Municiones para disidentes**. Editorial Gedisa S.A. Barcelona, 2001.

\_\_\_\_\_. O giro linguístico. In: **Manual de análise do discurso em ciências sociais**. Petrópolis: Vozes, 2004.

ÍNIGUEZ, L. Construcionismo social e psicologia social. In: **Temas em análise institucional e em construcionismo social**. São Carlos: RiMa, Curitiba: Fundação Araucária, 2002.

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

\_\_\_\_\_. O trabalho dos psicólogos nas políticas sociais no Brasil. **Avances em Psicología Latinoamericana**, Bogotá (Colômbia), 2012, v. 30 (1), p. 182-192.

MOTA, S.T.; GOTO, T.A. Plantão psicológico no CRAS em Poços de Caldas. **Fractal: Revista de Psicologia**, Poços de Caldas, 2009, v. 21, n. 3, p. 521-530, set/dez.

MOTTA, R.F.; SCARPARO, H.B.K. A psicologia na assistência social: transitar, travessia. **Psicologia e Sociedade**, Porto Alegre, 2013, 25 (1), p. 230-239.

NASCIMENTO, V.L.V.; TAVANTI, R.M.; PEREIRA, C.C.Q. O uso de mapas dialógicos como recurso analítico em pesquisas científicas. In: SPINK, M.J.P.; BRIGAGÃO, J.I.M.; NASCIMENTO, V.L.V.; CORDEIRO, M.P. **A produção de informação na pesquisa social: compartilhando ferramentas**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein, 2014. p. 248-270

NERY, V. B. O trabalho de assistentes sociais e psicólogos na Política de Assistência Social: saberes e direitos em questão. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

OVEIRA, I.F. et al. A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. **Psicologia e Sociedade**, Natal, 2011, 23 (n. spe.), p. 140-149.

OLIVEIRA, I.F. et al. Atuação dos psicólogos nos CRAS do interior do RN, **Psicologia e Sociedade**, Natal, 2014, 26 (n. spe.), p. 103-112.

PASSONE, K.F.E.; PEREZ, J.R.R. Psicologia e análise de implementação de políticas públicas: um diálogo interdisciplinar. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Campinas, 2013, 33(3), p. 612-629.

REIS, R.G.; CABREIRA, L. As políticas públicas e o campo: e o psicólogo com isso? **Psicologia: Ciência e Profissão**, Cascavel, 2013, 33(num. esp.), p. 54-65.

RIBEIRO, M.A.T. **Sentidos da pesca e a pesca dos sentidos: um estudo psicossocial para compreensão do sumiço dos peixes da pesca de curral em Ipioca - Maceio – AL**. Maceió. Edufal, 2011.

RIBEIRO, M.A.T; MARTINS, M.H.M; LIMA, J.M. A pesquisa em base de dados: como fazer? In: LANG, C.E., et al. **Metodologias: pesquisas em saúde, clínica e práticas psicológicas**. 1ª edição. Maceió: Edufal, 2015. 61-83

RODRIGUES, M.L. **Os psicólogos e os assistentes sociais nas políticas públicas: sentidos da interdisciplinaridade nos Centros de Referência de Assistência Social – CRASs, na cidade de São José dos Campos/SP**. 2011. 98 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011.

SANTOS, L.N. **A psicologia na assistência social: convivendo com a desigualdade**. São Paulo. Cortez, 2014

SEIXAS, P.S.; YAMAMOTO, O.H. A inserção e a atuação profissional do psicólogo no campo das políticas sociais no Rio Grande do Norte, **Psicol. Argum.**, Natal, 2012, 30(70), p. 477-489, jul./set.

SENRA, C.M.G.; GUZZO, R.S.L. Assistência social e psicologia: sobre tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público, **Psicologia e Sociedade**, Campinas, 2012, 24 (2), p. 293-299.

SHOTTER, J. Understanding Process From Within: An Argument for ‘Witness’-Thinking. **Organization Studies**, London: SAGE Publications, 2006. 27(4): 585–000.

\_\_\_\_\_. Language, Joint Action, and the Ethical Domain: The importance of the relations between our living bodies and their surroundings. Plenary paper to be given at **III Congreso de Psicología y Responsabilidad Social**, March 5th-9th, Campus San Alberto Magno, 2011.

SILVA, J.V.; CORGOZINHO, J.P. Atuação do psicólogo, SUAS/CRAS e psicologia social comunitária: possíveis articulações. **Psicologia e Sociedade**, Palmas, 2011, 23 (n. spe.), p. 12-21.

SOBRAL, M.F.C.; LIMA, M.E.O. Representando as práticas e praticando as representações nos CRAS de Sergipe. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Sergipe, 33 (3), p. 630-645, 2013.

SPINK, M. J. A ética na pesquisa social: da perspectiva prescritiva à interanimação dialógica. *Psico.*, Porto Alegre, 2000, v.31, n.1, p. 7-22, jan/jul.

\_\_\_\_\_. A produção de sentidos na perspectiva da linguagem em ação. **Linguagem e produção de sentidos no cotidiano**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

\_\_\_\_\_. **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**. Edição virtual, Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2013.

SPINK, M. J.; MENEGON, V.M.; MEDRADO, B. Oficina como estratégia de pesquisa: articulações teórico-metodológicas e aplicações ético-políticas. **Psicologia & Sociedade**, 2014, 26(1), 32-43.

SPINK, P.K. Pesquisa de campo em psicologia social: uma perspectiva pós-construcionista. **Psicologia & Sociedade**, 2003, 15 (2), 18-42.

SPOSATI, A.O. et al. **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras. Uma questão em análise**. 11 ed. São Paulo. Cortez. 2010.

XIMENES, V.M.; PAULA, L.R.C; BARROS, J.P.P. Psicologia comunitária e política de assistência social: diálogos sobre atuações em comunidades. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Fortaleza, 2009, 29 (4), p. 686-699.

YAMAMOTO, O.H.; OLIVEIRA, I.F. Política social e psicologia: uma trajetória de 25 anos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, 2010, v 26, n. especial, p. 9-24.

25 ANOS das diretas já. Vídeo (06min 34s). Com narrativa. Histórico. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=jMe7KqIJG5k>>. Acesso em: 10 de novembro de 2014.

**APÊNDICE**

## APÊNDICE A – Transcrição numerada da oficina

### ATIVIDADE 1: Listar palavras e frases relacionadas ao termo ‘ação conjunta’

- 1 **Pesquisador:** ... São muitas histórias bacanas que se entrecruzam nos CRAS, e agora aqui, essas  
2 histórias vão se entrecruzar aqui na nossa vivência. E aí como o tema da pesquisa é sobre ação  
3 conjunta, então, qual é a proposta agora? Na verdade a gente vai ter algumas atividades, né... E a  
4 proposta agora é que vocês listem – vou entregar aqui pra cada um umas tarjetas – que vocês listem  
5 o que vier na cabeça sobre ação conjunta. Como associação livre mesmo, tá. Quando fala em ação  
6 conjunta, o que é que vem à cabeça?
- 7 **Karla (Psi):** Uma palavra por folha?
- 8 **Pesquisador:** Pode ser palavra, pode ser frase. Se possível um por folha... uma por folha porque a  
9 gente vai aproveitar essas (tarjetas). Então, quando se fala em **ação conjunta** o que vem à cabeça?...  
10 Quem quiser escrever com pincel atômico, tem alguns aqui, tá.
- 11 (Tempo de +- 4 min)
- 12 **Tamara (Psi):** Já começou a gravar?
- 13 **Pesquisador:** Não, quer dizer, eu comecei (a gravar) daqui (de um dos três celulares que iriam gravar  
14 o áudio)
- 15 **Tamara (Psi):** É para entregar? (as tarjetas)
- 16 **Pesquisador:** Não, vocês vão ficar. Vamos fazer um painel... Todos fizeram já? Todas e todos? (risos)
- 17 **Rita (Psi):** Engraçado quando botam todas e todo num grupo né! Aí eu digo ainda bem que é todo, já  
18 pensou se só agradecesse à metade?
- 19 (Risos)
- 20 **Rita (Psi):** Todas e a metade!
- 21 (Risos)
- 22 **Pesquisador:** Bom, gente, então, quem não concluiu tá concluindo, eu vou convidar vocês... A ideia é  
23 o que vier à cabeça sem muito filtro... Vou convidar vocês a lerem e depois de lerem, colar ali no  
24 painel tá, painel de ação conjunta. E a gente vai colar juntinho pra caberem todas as, todas as  
25 tarjetas. Quem quiser, pode...
- 26 **Pesquisador:** Tamara... (convidou-a porque ela fez menção de que queria iniciar)
- 27 **Tamara (Psi):** Eu coloquei assim... Eu falei da minha experiência: Acolhimento. Porque, assim,  
28 geralmente o profissional acolhe mas, muitas vezes surgem algumas situações que o colega diz,  
29 assim Tamara, ou assim, ou a psicóloga ou chama a assistente social, quando o usuário tá ali  
30 relatando uma situação...aí a gente pede o poio um do outro. Não são todas as vezes, mas a gente  
31 muitas vezes faz essa ação conjunta. É. Uma coisa que eu coloquei aqui é que, também veio da  
32 Saúde, que eu aprendi muito, assim, com o psiquiatra, enfermeiro, e também que eu aprendi muito

33 com as meninas, as assistentes sociais (do CRAS), assim a gente teve uma boa troca, a troca de  
34 saberes.

35 **Pesquisador:** Troca de saberes?

36 **Tamara (Psi):** É. Porque, assim, você vai aprendendo um com o outro. Eu já aprendi muitas coisas  
37 com essas meninas (sorri). Também, a gente faz junta, outra ação conjunta que a gente faz, com os  
38 grupos, não é?: Planejamento. E às vezes mesmo, assim, olhar o movimento do grupo. A gente  
39 também faz junta ação conjunta. Assim, nas ações coletivas, é... eu pensei assim, não sei se eu  
40 coloquei o termo certo, ações coletivas, ações comunitárias. (Essa afirmativa se justifica porque no  
41 âmbito do CRAS há um caderno de orientações em que sugere atividades denominadas ações  
42 coletivas e que faz a diferenciação entre ações comunitárias e ações coletivas). A gente já teve  
43 momentos assim, lá no CRAS, de... passear com grupo de idosos, que vão todos os profissionais.  
44 Ainda o planejamento, assim ficou um pouco interrompido por conta de algumas coisas que  
45 aconteceram no XXX (nome do CRAS). {Referiu-se a acontecimentos de roubo no CRAS, ocorrido há  
46 alguns dias}. Às vezes o planejamento de ação conjunta, assim, por exemplo de panfletagem. Ações  
47 coletivas. Eu não sei se coloquei tudo certo, ações coletivas, ações comunitárias, não sei, não é? Que  
48 a gente tem um planejamento de panfletagem... Ação conjunta. As visitas em domicílio, também,  
49 né? Às vezes vai o psicólogo e o assistente social, mas muitas vezes os dois são necessários, muitas  
50 vezes mesmo. Pronto, foram esses. (...) Aí coloca lá é? (Refere-se ao painel)

51 **Pesquisador:** Coloca lá, Tamara.

52 **Pesquisador:** Só uma questão que a Tamara falou, sobre o certo e o errado, na verdade a gente não  
53 vai considerar certo ou errado, mas o que é a experiência de cada um.

54 **Tamara (Psi):** É. Eu fiquei em dúvida sobre o termo *coletiva* ou *comunitária*, mas a minha ideia é  
55 essa.

56 **Tamara (Psi):** Posso colocar lá? (a tarjeta no painel)

57 **Pesquisador:** Pode.

58 **Norma (A.S.):** Eu vou esperar a Tamara colocar?

59 **Pesquisador:** Não, Norma, pode... pode sim

60 **Norma (A.S.):** Eu pensando na ação conjunta, de uma forma assim... sem tanta profundidade, mas  
61 dentro da... da... né... do cotidiano da gente, da experiência, eu não consigo ver o Serviço Social sem  
62 o Psicólogo, né, acho que é uma importância tamanha da Psicologia e do Assistente Social dentro do  
63 trabalho comunitário. Tem outras profissões também, mas essas duas são primordiais né. Então ação  
64 conjunta seria, assim, semelhante ao trabalho em equipe, que a gente... né. Uma parceria, né! Seria  
65 unidade da parceria, né, respeitando as atribuições, né, que a gente não... que às vezes o que se vê...  
66 cada um dentro do seu papel, mas trabalhando em parceria. A importância do psicólogo pra mim é  
67 extremamente relevante, né? E... do mesmo jeito o psicólogo ele sente na questão dos nossos, das  
68 nossas atribuições como assistente social... então é uma parceria, é uma parceria extremamente  
69 importante, relevante, pra, pra essa construção junto à comunidade. E é isso... Posso? (colar a  
70 tarjeta)

- 71 **Pesquisador:** Pode sim, pode colar no nosso painel.
- 72 **Norma (A.S.):** Precisa colocar muito alto não né? (Risos) (Norma tem estatura baixa, por isso falou  
73 em tom de brincadeira).
- 74 **Todos:** (Risos)
- 75 **Rita (Psi):** Respeitando o nosso tamanho. (Em tom de brincadeira, descontração. Também tem  
76 estatura baixa)
- 77 **Todos:** (Risos)
- 78 **Luciana (Psi):** Pegando a fala dela (de Norma), eu também coloquei isso, a parceria né, essa a  
79 parceria do Serviço Social com o psicólogo, que sempre tem, eu também, como ela falou, eu também  
80 não vejo Assistência Social só com o serviço social, acho muito importante essa junção, que é  
81 fundamental, né! Coloquei também a troca de experiências, que isso é muito rico e muito válido.  
82 Com certeza a gente aprende muito com o assistente social e o assistente social também aprende  
83 muito com a gente, né. E conhecimentos e aprendizado. Ação conjunta tem essa união. Nem o  
84 psicólogo faz só a sua parte, como também nem o serviço social, tem que ter momentos que tem  
85 que ter essa união.
- 86 **Pesquisador:** Manoela?? (Ela fez gestos com o corpo de que queria ser a próxima a falar)
- 87 **Manoela (Psi):** Então, aí eu pensei assim: o que é que... quando estamos juntos né, assistente social  
88 e psicólogo, eu pensei como poderíamos trabalhar juntos, como seria esse trabalho... é... em parceria  
89 né. Aí, o que veio à cabeça... você falou vá colocando, uma tempestade de ideias (referindo-se ao  
90 pesquisador), aí eu coloquei somar, a palavra que veio, porque realmente, acho que alguém já  
91 colocou, essa soma de experiências, tanto a experiência, a bagagem que a gente traz, é... de  
92 profissional, como nossa bagagem do dia a dia, da nossa vida, das nossas vivências. É... Troca, né,  
93 também veio à mente. Eu, eu realmente aprendi muito esses cinco anos (que trabalha no CRAS).  
94 Antes eu trabalhava na Saúde também, passei quatro anos na Saúde, e quando entrei na Assistência  
95 eu aprendi muito, e... sempre ouço as meninas (assistentes sociais que trabalham com ela no CRAS)  
96 dizerem que aprenderam muito também com os psicólogos, então houve essa troca de experiências,  
97 com certeza há essa troca. A questão da interdisciplinaridade, né. A junção dos saberes ali, pra atuar  
98 junto àquele usuário que chega, né, como um ser humano total né, não tá dividido em partes, mas  
99 aquele ser humano completo. União, também. Eu acredito que a gente precisa dessa união pra  
100 desenvolver um bom trabalho né. A gente... É... Por mais que cada um às vezes tenha a sua, a sua, as  
101 suas diferenças, na hora de executar o trabalho, na hora que chega aquele usuário lá a gente se une,  
102 eu acho que isso é muito importante. E o trabalho em equipe, eu acho que alguém falou alguma  
103 coisa também nisso né? Trabalhar em equipe. Saber trabalhar em equipe. E às vezes... levando um  
104 pouco da experiência do XXXXX (nome do CRAS em que trabalha), pessoas que não souberam  
105 trabalhar em equipe não ficaram, né. Saíram. Não souberam trabalhar então não tiveram como  
106 continuar. Foi isso que me veio à mente.
- 107 **Pesquisador:** Obrigado. Experiência prática mesmo, né? (Risos)
- 108 **Manoela (Psi):** (Risos)

109 **Augusta (A.S.):** Eu, assim, vou complementando até o que a Norma falou, que eu achei  
110 interessante... que é muito parecido em relação ao respeito...

111 **Pesquisador:** Ok Augusta. Eu faço questão de falar o nome, porque aí a gente vai identificando na  
112 gravação, tá?

113 **Augusta (A.S.):** Tá jóia. Porque... assim, ela (Norma) foi falando e eu fui vendo mais ou menos o que  
114 eu pensei em relação ao respeito e o trabalho em equipe. Às vezes você tem que respeitar... Existe  
115 um troca de saberes, mas às vezes você tem que respeitar o saber do colega, até porque a formação  
116 dele é diferente da nossa. Minha formação é de assistente social, a do colega é de psicólogo, e tem  
117 momento que a gente tem que respeitar e até, assim, solicitar mesmo a ajuda dele. Existem  
118 intervenções que a gente não dá conta mesmo... Pode até dar conta, né. Mas se você tem um colega  
119 que tá ali na equipe é pra ele dar esse suporte, eu acho assim. É super importante a presença do  
120 psicólogo na equipe. Hoje a gente diz que não sabe mais viver né sem os colegas psicólogos. Porque  
121 realmente um complementa o outro. E... Assim... E saber realmente, o momento que às vezes a  
122 gente precisa de o psicólogo, que ele tem que fazer a intervenção dele. Eu acho que isso é  
123 importantíssimo, eu já tive essa experiência com a Tamara e com a XXXX também (psicóloga que  
124 trabalha com ela), assim, de chegar um momento de tá lá fazendo um atendimento, às vezes até  
125 individual e eu precisar do suporte de um psicólogo e eu ter até essa humildade de dizer venha me  
126 ajudar, agora eu acho que vou precisar. Peço licença, claro, ao usuário, se eu posso chamar o  
127 psicólogo pra também, né, chegar naquele momento. Se ele não permitir, a gente também não  
128 chama, mas assim... porque vou ter um suporte diferenciado com o psicólogo lá naquele momento...  
129 Já houve momentos realmente de eu perceber isso né! De ter essa sensibilidade e respeitar  
130 realmente, que nesse momento vou precisar da pessoa, porque é a hora dele iniciar também seu  
131 trabalho... Acho importante a questão desse respeito... E a necessidade dele hoje na equipe do CRAS.  
132 Um outro ponto que coloquei foi construção e troca, porque assim, acho que a gente tá sempre em  
133 processo de aprendizado, de construção e também de troca com os colegas. E existem casos que a  
134 gente tem que fazer um estudo mesmo, assim, vamos discutir essa situação, né, em equipe. E aí a  
135 gente tem que construir, né, como é que a gente tem que fazer com esse usuário? Então assim... às  
136 vezes até dois assistentes sociais, dois psicólogos, às vezes é um caso mais complexo... A Norma já  
137 trabalhou coma gente, né Norma?, E sabe que às vezes a gente precisou. A Norma chamava, eu  
138 chamava a Norma, às vezes ela tinha mais experiência em determinada situação. Vamos Norma, me  
139 ajude aqui, como é que você pode? Você já atendeu esse usuário. Entendeu? Então, isso eu acho que  
140 é importante, a questão da troca, questão de você realmente saber o momento de trabalhar em  
141 equipe mesmo, porque ali às vezes você não sabe tudo. De repente eu tenho até uma experiência,  
142 assim... eu gosto muito do BPC, né!!! (Refere-se ao Benefício de Prestação Continuada, um benefício  
143 específico da Assistência Social, cujos usuários fazem parte do público prioritário do CRAS). Ai,  
144 geralmente as meninas, Augusta, me dê um socorro, porque eu gosto... Não é nada demais uma  
145 colega dizer, é..., mudou um instrumento, como é que a gente tá fazendo agora? Eu acho que equipe  
146 é pra isso...

147 **Bruna (A.S.):** E até as estratégias!

148 **Augusta (A.S.):** As estratégias, é isso! Então, um complementa... É troca de saber. E, assim, uma vai  
149 pra capacitação, outro já repassa. Eu acho que o importante do CRAS é isso, a gente saber trabalhar  
150 em equipe, né? E de construção mesmo, de conhecimento, de troca... E é isso aí minha gente.

- 151 **Tamara (Psi):** E elas têm uma paciência comigo (sorri). (Refere-se ao relacionamento com sua  
152 equipe)
- 153 **Augusta (A.S.):** E a gente tem humildade até de perguntar à colega, né, assim, você sabe mais do que  
154 eu...
- 155 **Norma (A.S.):** Pode ter uma interação? (Refere-se a fazer alguma colocação/intervenção neste  
156 momento)
- 157 **Pesquisador:** Pode!
- 158 **Augusta (A.S.):** (Continuando a falar)... Já teve uma experiência com determinado usuário... E agente  
159 construir junto o que fazer com esse usuário, eu acho que o importante é isso.
- 160 **Norma (A.S.):** Falar dessa experiência que eu tive... eu esqueci de algumas coisas bem importantes,  
161 não sei porque, acho que eu cheguei meio acelerada quando eu cheguei, por causa da hora...(Chegou  
162 para a oficina com algum atraso). Eu passei grande parte pelo XXX (nome do CRAS). Há pouco tempo  
163 que eu to no XXX (nome de outro CRAS). Então, lá a gente... é... eu também... terminei (a graduação)  
164 na XXX (nome da universidade), to há onze anos aqui (em Alagoas). Sou de XXX (nome de outro  
165 estado), certo? Mas muito tempo já em Alagoas, já me considero há um tempo alagoana. Então... é...  
166 teve um trabalho extenso que eu aprendi muito com a Psicologia que foi junto com Tamara, né!  
167 Tamara, é... muitas questões *punk* assim, sabe? (Tamara sorri) Chegavam questões bem *punk*, bem  
168 *punk*, a gente tinha umas questões *punk*... (usa o termo *punk* para indicar dificuldade e/ou  
169 complexidade)...e o bom dessa parceria, dessa ação conjunta é... que Manoela tinha falado também  
170 aqui que é essa questão da gente tá aberto pra... é... aprender com o outro, né? Tá ali naquele grupo  
171 pra compartilhar, pra... a gente vai falar das dificuldades que tá sentindo ali. O psicólogo ele vai  
172 explicar coisas que a gente vai entendendo também durante o... porque ali a gente pode fazer um  
173 estudo de caso... No caso tá com dificuldade de... Ele aí vai intervir, vai participar... Depois a gente  
174 senta. Eu acho uma parceria... Pra agente até chegar e finalizar... fechar... chegar a um objetivo que a  
175 gente tem assim né.. .que todo mundo tem um objetivo de fechar, dizer assim 'a gente concluiu'.  
176 (Faz essa afirmativa porque, na Política de Assistência, especificamente no CRAS, há uma modalidade  
177 de serviço chamado de *acompanhamento familiar*, e tal acompanhamento deve ser finalizado logo  
178 que a família supere condições de vulnerabilidade). Como seria bom se a gente concluísse com todas  
179 as famílias, mas muitas coisas não dependem só da gente, então dentro do que se pode fazer, esse  
180 trabalho de ação, dessa parceria, dessa unidade, eu no XXX (nome do CRAS) a gente teve uma  
181 parceria... Augusta é uma turma muito, toda engajada. No XXX (nome de outro CRAS) também, a  
182 gente essa... esse.. né! É extremamente importante. E quando se fala assim em equipe, se você não  
183 tiver uma abertura pra equipe, realmente você vai criar uma certa dificuldade pra toda aquela  
184 equipe, né? Você também sentir... Porque tem pessoas que parecem não se engajam muito com a  
185 equipe... ainda tá mais de trabalhar mais só. Mas uma cabeça só não consegue dar conta. A gente  
186 precisa realmente dessa soma, né, dessa parceria. Eu acho que isso aí é o que é bacana!
- 187 **Bruna (A.S.):** E hoje a gente sabe que o próprio usuário, ele já conhece, já sabe identificar um pouco  
188 mais a diferença do trabalho do assistente social e do psicólogo. Porque antigamente, eu sou mais  
189 (antiga)... e aí... quando a gente... não existia psicólogo nos serviços da Política de Assistência né,  
190 antes. Principalmente no interior. A partir do Sentinela foi que se iniciou. Porque o Sentinela veio  
191 antes, em alguns municípios vieram antes dos CRAS. É... Então ele, ele, ele... não conseguia

192 identificar, não conseguia identificar o psicólogo nos serviços. Então, quando o usuário chegava lá,  
 193 ele primeiro ia desabafar todas as suas angústias, e a gente, nós como assistentes sociais, nós  
 194 ouvíamos, mas a gente não conseguia dar uma resposta. Talvez, não sei se a palavra seja resposta,  
 195 não conseguia dar... é... aquele retorno que aquela pessoa naquele momento...

196 **Karla (Psi):** ... Que a gente chama de *feed-back*, que seria o retorno, que no final das contas dá no  
 197 mesmo...

198 **Bruna (A.S.):** Pronto... Assim... A gente não conseguia responder. O assistente social às vezes, às  
 199 vezes era considerado como aquela pessoa que era meio seca, porque a gente ouvia, entendia,  
 200 conversava, mas assim, não era o papel da gente... Até por causa da nossa formação mesmo, de tá  
 201 aconselhando ou fazendo qualquer outra coisa que se assemelhasse com a resposta que a Psicologia  
 202 podia dar. E a gente sabe que a nossa demanda da... da... da situação... dos nossos usuários, da  
 203 vulnerabilidade deles, como eles chegam no CRAS é muito gritante. Então... aí... hoje eu já vejo  
 204 assim, que o psicólogo e o assistente social, hoje a gente já sabe identificar, tanto a equipe... nós  
 205 tivemos, assim, dificuldades no começo né! Porque dizia 'não sou eu que tenho que fazer isso, não  
 206 sou eu que tenho que fazer aquilo, isso não é meu, isso não é seu...' A gente teve no começo essa...  
 207 esse embatezinho, né!

208 **Karla (Psi):** Era isso que eu queria perguntar, não sei se atrapalha na hora de você registrar,  
 209 transcrever (referindo-se ao pesquisador), mas é uma curiosidade pessoal como psicóloga, assim...  
 210 como foi pra você (dirigindo-se à Bruna), não falo só você, mas a equipe que tava com você na época  
 211 do Sentinela, como você fala, chegar um psicólogo no grupo? Se sempre foi assistente social,  
 212 Secretaria de Assistência Social, aí a chegada de psicólogo!

213 **Bruna (A.S.):** A gente estranhou bastante, estranhou bastante mesmo. E a gente ainda ficou nesse 'o  
 214 que é que é meu, o que é que é seu?' Porque nem o psicólogo sabia no momento o que era o papel  
 215 dele. Ele... no começo a gente fez clínica... Nós erramos muito, erramos muito pra poder chegar onde  
 216 a gente chegou hoje. Nós fizemos... andamos em camburão, junto com a vítima, com o agressor.  
 217 Entendeu? Nós fizemos... Nós fomos pra audiências pra ser testemunha... Nós erramos muito até nós  
 218 chegarmos onde a gente chegou hoje, né. Porque a gente não conseguia entender, e foi uma coisa  
 219 meio que empurrada né...

220 **Pesquisador:** Bruna, deixa eu fazer uma contribuição... Você está trazendo experiências bacanas e...  
 221 a gente vai circular também essa oportunidade de experiências... Vamos compor o quadro de ação  
 222 conjunta (painel) e aí a gente circula nas ideias de ação conjunta e você pode resgatar essa e outras  
 223 experiências que você tem...

224 **Bruna (A.S.):** Vamos. Ok. Tá certo. Tá jóia. Posso continuar? (Sobre o termo ação conjunta).

225 **Pesquisador:** Pode!

226 **Bruna (A.S.):** ...É... Como a Tamara falou, eu acho que agente, numa ação conjunta exige  
 227 planejamento. Exige parceria, né? Se você não tiver aquela parceria com a sua colega, seu  
 228 companheiro lá, você não vai ter confiança pra trabalhar com ele. Exige compartilhar informações,  
 229 algumas informações a gente sente esse embate de como é que vai ser essa situação. Ah, porque o  
 230 assistente social não pode passar pra o psicólogo ou o psicólogo não pode passar pra o assistente  
 231 social. Eu não concordo com isso, eu acho que nós somos colegas, o usuário tá lá, não tenho como eu

232 negar uma informação, dizer você só pode saber até aqui ou eu só posso saber até ali. Eu acho que...  
233 eu não concordo muito com essa questão, eu acho que a gente tem que compartilhar mesmo. E aí  
234 vai exigir confiança.

235 **Norma (A.S.):** Aí tem a fragmentação dessa ação conjunta

236 **Bruna (A.S.):** É. Exatamente. Exige confiança, a gente tem que exigir confiança. E aí passa pela  
237 questão ética. A gente também precisa ter confiança e entender a parte que a gente precisa ter uma  
238 ética e não poder algumas coisas... é... que o usuário exigir que seja sigilo, infelizmente você não vai  
239 poder compartilhar, né! Exige que a gente respeite as visões de mundo. E aí a gente vai pensar num  
240 somatório de conhecimentos, não é? Nosso conhecimento do Serviço Social e o conhecimento da  
241 Psicologia, respeitando os saberes. E no todo também nós precisamos fazer uma avaliação dessa  
242 ação conjunta, pra que a gente possa avaliar até onde a gente pode ir, o que a gente pode avançar, o  
243 que não pode, o que a gente tem que retroagir e o que a gente precisa melhorar. Mais ou menos  
244 isso.

245 **Norma (A.S.):** E ainda sobrou uma folhinha? (Sorri)

246 **Bruna (A.S.):** Foi. Segurança. Que eu acho que não botei segurança... Porque eu pensei na questão da  
247 segurança, sabe. Porque, o nosso colega hoje, uma ação compartilhada é mais seguro pra gente, a  
248 gente tá numa situação hoje dos CRAS... Quando eu botei **segurança** foi em relação a isso. Porque a  
249 gente vai com um colega fazer uma visita domiciliar, você vai sentindo mais segura. Pelo menos você  
250 tá com um colega ali, vai correr tem que correr os dois juntos. (Risos de todos)... Eu e a XXX (nome de  
251 uma colega psicóloga), nós fomos fazer uma visita domiciliar, rapidinho viu Nilton... (Como que  
252 pedindo permissão para relatar um caso) Uma visita domiciliar... Aí estamos lá há horas e horas  
253 conversando, anotando... aí a moça... eu disse 'porque os seus meninos não tão brincando na rua?'  
254 'Eles brincam muito aqui na porta, porque não estão brincando hoje?' Disse: 'é porque o traficante  
255 avisou que hoje vai ter um tiroteio aqui na frente'... (risos de todos)... e agente vai, 'e eu peguei e  
256 botei os meninos pra dentro'... Menina, a porta ficou estreita pra mim e pra XXX (nome da  
257 psicóloga)... (Mais risos de todos). Estão vou botar **segurança**.

258 (Momento de descontração e risos de todos)

259 **Iara (A.S.):** Deixa eu falar...

260 **Pesquisador:** Diga, Iara!

261 **Iara (A.S.):** Quando eu vi ação conjunta, eu pensei em duas palavras: interagir e compartilhar. Essa  
262 interação que é tão necessária e tão importante no nosso dia a dia. O bom entrosamento da equipe,  
263 saber trabalhar em equipe, isso é muito importante. E compartilhar, compartilhar os conhecimentos,  
264 as experiências, né, porque, como já foi dito, tem alguns casos que... alguns atendimentos que  
265 chegam até nós, assistentes sociais, que a gente não consegue dar conta, né, aquilo perpassa ao  
266 nosso conhecimento, o nosso conhecimento. E muitas vezes é necessária a intervenção do psicólogo  
267 pra nos ajudar naquele atendimento. E, eu lembro que quando eu cheguei no CRAS, eu fui meio que  
268 jogada, né, que eu fiz o concurso pra Educação... e aí eu não sabia como era composta a equipe do  
269 CRAS. Eu vi que tinha psicólogo e eu não entendia muito bem o papel do psicólogo na equipe né  
270 (sorri). E hoje eu vejo assim a importância desse profissional na equipe de CRAS. E não consigo ver

271 uma equipe sem um psicólogo hoje, porque é muito importante, importantíssimo. Eu pensei nessas  
272 duas palavras, interagir e compartilhar.

273 **Rita (Psi):** A gente falou como a Assistência enquanto Política vem evoluindo, vem modificando, mas  
274 aí me vem à cabeça a evolução também na relação dos profissionais, né! Dos psicólogos e dos  
275 assistentes sociais nas suas unidades. O quanto essa relação foi evoluindo, foi crescendo de forma  
276 positiva né! A gente no começo percebia um certo estranhamento e também até um certo  
277 preconceito, né! Até porque a novidade causa mesmo essas possibilidades de estranhezas. E como a  
278 coisa foi evoluindo pra uma relação hoje saudável, né. É óbvio que tem alguns, algumas  
279 incongruências mas são naturais porque fazem parte das relações de uma forma geral, né! Mas hoje  
280 eu acho que existe uma abertura maior pra essa ação conjunta. Acho muito legal essa evolução. É um  
281 ponto extremamente positivo que eu vejo, né! Aí eu também coloquei ação conjunta, porque a gente  
282 não pode pensar hoje, seja na Proteção Básica, na Especial, em CRAS ou em qualquer outra unidade,  
283 uma ação que não seja conjunta entre o psicólogo e o assistente social. Não vejo. Acho que um não  
284 se pode ver sem o outro na atuação, né! Aí eu coloquei também compartilhar, porque é preciso  
285 compartilhar não só o que a gente vivencia com as pessoas, com as famílias, com os usuários, né,  
286 mas é preciso compartilhar os saberes, né, as opiniões, as dificuldades, as angústias, as  
287 discordâncias, porque há discordâncias, então é preciso expressar. A gente precisa compartilhar os  
288 saberes também... Aí eu pensei a interdisciplinaridade, né! Porque na verdade um complementa o  
289 outro não é! E como o Nilton pediu o que viesse à cabeça, eu fui colocando o que vinha na cabeça eu  
290 fui colocando. Depois a gente vai vendo que tem uma certa relação o que a gente vai colocando, até  
291 porque a gente vai assimilando, vai introjetando as informações, as experiências e nessa hora que  
292 vai, vai emergindo né! Aí eu pensei: tanto na relação dos dois profissionais, mas também na relação  
293 com a pessoa que vai ser atendida ou a família, na acolhida, né! A acolhida é extremamente  
294 importante, tanto do psicólogo quanto do assistente social. São visões diferentes, mas a acolhida  
295 tem que ser a mesma. O indivíduo precisa se sentir acolhido, precisa se sentir escutado né! Porque a  
296 gente lida com pessoas que o tempo todo são pessoas que são excluídas de todas as formas, nos  
297 seus direitos, enquanto cidadão, enquanto ser humano né. Encontrar pessoas que estão dispostas a  
298 acolher, a escutar, já um passo extremamente importante na construção dessa relação. Aí pra isso eu  
299 também coloquei uma escuta qualificada, porque não basta só a gente escutar, ouvir, mas a gente  
300 precisa tá escutando o que o indivíduo tá falando né, na sua essência, nas suas angústias, enfim... Aí  
301 eu coloquei entrelaçamentos, entrelaçamentos de profissões, de visões de homem, de visões de  
302 mundo, de experiências, porque é um crescimento contínuo e conjunto, né! Aí eu coloquei visões de  
303 homem, acho isso extremamente importante, a visão que a gente tem do homem, enquanto...  
304 enquantoooo... essência, enquanto crescimento, enquanto, enfim... que são visões diferentes mas  
305 que acabam convergindo pra uma visão que a gente pode a partir dali atuar de forma conjunta.

306 **Norma (A.S.):** A visão das individualidades?

307 **Rita (Psi):** Também. E do coletivo, na medida em que agente lida com o coletivo, com a comunidade.  
308 Aí a partir daí eu vejo possibilidades de atuação. O que a gente vai, junto com o meu saber  
309 profissional de psicólogo, juntando com o saber profissional do assistente social, a gente pode  
310 construir inúmeras possibilidades de atuação. E por último eu coloquei assim, veio na minha cabeça,  
311 congruências e incongruências, que a gente precisa trabalhar na gente enquanto pessoa, primeiro, e  
312 também enquanto profissional. As nossas incongruências enquanto ser humano, enquanto  
313 profissional, enquanto... é... enquanto indivíduo que trabalha com o outro, independente da

314 profissão que ele tem, que isso acaba, se a gente não souber trabalhar isso na gente, acaba  
315 influenciando de forma negativa. E se agente puder ter abertura pra trabalhar de forma positiva,  
316 pode ser uma coisa muito interessante né!

317 **Pesquisador:** Sobrou papel? (Em tom de brincadeira)

318 (Risos de todos)

319 **Norma (A.S.):** E nessa questão do... que a Rita falou da escuta, a escuta qualificada. Dessa escuta, eu  
320 aprendi com o psicólogo, a psicóloga XXX (nome de uma psicóloga) do XXX (nome de um CRAS). Ela  
321 mostrando a diferença de ouvir e escutar. E quando eu aprendi isso eu achei bem interessante. Que  
322 isso serve também para os profissionais... Pra ter essa escuta. Pra esse momento a gente parar e  
323 conseguir realmente observar o que realmente o que ele tá passando, né! Não apenas ouvir, porque  
324 aquilo dali a gente vai precisar refletir, né! Eu, com senso crítico sobre aquela escuta que a gente tá  
325 fazendo sobre o parceiro também, o companheiro, a companheira dessa ação conjunta. Achei  
326 interessante...

327 **Karla (Psi):** Quando eu falo em ação conjunta... Foquei em psicólogo e assistente social assim como  
328 um todo, né! Aí a primeira palavra que me veio foi a questão da união. Pra gente ter um trabalho em  
329 conjunto acho importantíssimo a união. A força, unidos e buscando a força. É... eu vi também a  
330 questão da disponibilidade. É preciso que pra que as situações aconteçam, a gente precisa tá  
331 disponível. É... a questão de comum a todos. Tem que ser comum a todos, a mim, a você, ao outro,  
332 né. Uma relação de troca. E a questão também do aprendizado. A partir do momento que ação ela é  
333 conjunta, acho que não deixa de ter aprendizado. E depois, no final, me veio a questão da empatia.  
334 Se não houver empatia, essa questão de saber lidar um com o outro fica mais difícil ser conjunto.

335 **Pesquisador:** Empatia... seria o que pra você?

336 **Karla (Psi):** Essa relação do... Como eu posso dizer de um jeito bem simples, né, ... de ir com o outro,  
337 de ir com a cara do outro, saber lidar com o outro. Porque se eu não tiver um bom relacionamento  
338 com você, eu acho mais difícil o trabalho fluir...

339 **Norma (A.S.):** Pra comunicação realmente fluir...

340 **Augusta (A.S.):** E sem equipe... esse trabalho de relação com a equipe...

341 **Karla (Psi):** ... A equipe. Porque quando ação conjunta, eu vejo conjunto né, não é um só.

342 **Bruna (A.S.):** A empatia na vida profissional acho que tá muito aberto a você tá... tá muito ligada a  
343 você estar aberta a querer ter uma relação boa de trabalho, né. Porque a gente tem que aprender...  
344 Eu acho assim também, porque a gente tem que aprender a conviver, a trabalhar... às vezes você  
345 realmente, de primeira não vai com a cara da pessoa. 'Eita, não bati com aquela, não bati com  
346 aquele'. Mas você tem que tá aberta, num ambiente de trabalho a você querer... né... é...  
347 compartilhar... Você estar aberta a abrir até seu coração pra você fazer novas amizades, conhecer  
348 novas pessoas. Porque tem gente que realmente vem, aquele negócio, fica difícil, presa, segurando...  
349 Eu já fui assim, eu disse 'eu não quero fazer amizade com ninguém naquele lugar'. Já cheguei num  
350 lugar dizendo assim: 'eu não quero'. Não consigo né, minha natureza não permite. Mas eu acho  
351 que... eu acredito que a gente tem que tá aberto, sabe...

352 **Manoela (Psi):** E essa questão da empatia também é aquele aspecto de você se colocar no lugar do  
353 outro. Como é que ele tá se sentindo? Se fosse comigo, como é que eu iria tá me sentindo? Como é  
354 que eu gostaria que agissem comigo? É muito isso, de parar, de refletir, como seria se... como a  
355 gente gostaria de ser tratado naquela situação.

356 **Bruna (A.S.):** E a Assistência ainda, ela... ainda, eu ainda sinto que ela tem um viés muito grande da...  
357 tanto é assim, nós do nível superior... o pessoal de nível superior ainda tem um pouco mais de  
358 amadurecimento, e ainda temos muitos ransos. Mas o pessoal de nível médio e fundamental, eu  
359 sinto assim que eles estão muito despreparados pra vida profissional. Então, assim, parece que é a  
360 continuidade da casa... Vou falar mais não (em tom de brincadeira, dirigindo-se ao pesquisador,  
361 talvez considerando que fala em demasia. Risos). E você acaba tendo dificuldade de lidar com isso  
362 porque é aquela briga familiar que trás pra dentro do CRAS, é aquela briga... e aquela briga  
363 atribulada que você parece transfere pra dentro do trabalho. A gente sente em alguns profissionais  
364 de nível superior, mas ainda são menos. Pessoas que não sabem lidar muito com a vida pessoal, e  
365 acaba transferindo isso pra vida do trabalho e que prejudica a equipe toda.

366 **Norma (A.S.):** Eu acho que essa questão da empatia ela também vai passando por essa... Essas  
367 questões todas que estão colocadas aqui, e também a questão da diversidade, né! Essa diversidade  
368 que a gente tem que eu acho que é um espetáculo. Enquanto as pessoas veem como barreira, né...  
369 Eu não gostaria de me encontrar em vários lugares comigo mesma. Ia ser muito espantoso pra mim.  
370 (Risos do pesquisador). Então o bom é eu encontrar diversidade e ver que cada cabeça ali é um  
371 mundo, e eu posso aprender com essa pessoa, posso aprender até nas coisas que eu acho negativas.  
372 Também posso tirar o que eu não gostaria, né! Ou eu posso também estar equivocada. Então há uma  
373 leitura da diversidade que eu acho brilhante. Eu não gostaria de um padrão, né, como eu disse eu  
374 não gostaria se eu me encontrasse em todo lugar. Então, eu acho que essa diversidade é uma  
375 riqueza.

376 **Débora (A.S.):** As palavras que me vieram à cabeça... Assim, nem foi pensando no âmbito da  
377 assistência, mas no âmbito da palavra mesmo, da semântica... foi a questão de ação conjunta, da  
378 ideia de ligação, de parcerias, de forças atuando em conjunto com algum objetivo, integração  
379 também, e... Aí no âmbito profissional me veio a palavra interdisciplinaridade, como a Manoela falou  
380 né, essa junção de saberes, essa união pra enriquecer... E a questão da totalidade, aí já pensando na  
381 Política ou a integração de políticas, né, de atuar não Assistência separadamente, né, mas em  
382 conjunto com as outras políticas, e até mesmo de identificar esse nosso usuário, esse cidadão, esse  
383 ser humano enquanto ser humano e não compartimentalizado. É isso.

384 **Pesquisador:** Gente, eu fico encantado com essas experiências que vocês trazem. Encantado.  
385 Infelizmente, não dá pra gente se debruçar sobre essas questões mais particulares, porque afinal,  
386 como é um contexto de pesquisa a gente tem um objetivo mais específico... Mas eu fico encantado  
387 com essas experiências, por exemplo, que Bruna traz, essas falas da Norma, essas incongruências  
388 que a Rita traz... E, assim, o bom de pesquisar sobre o que a gente faz, sobre o que a gente atua, é  
389 que a gente vai relembando as vivências... No meu caso, relembando as vivências que tive e que  
390 tenho pelos CRAS que passei. E vocês falando aqui, eu lembrei de uma experiência que tive com a  
391 lara: a gente foi fazer uma visita domiciliar, não seu se lara lembra...

392 **lara (A.S.):** Lembro.

- 393 **Pesquisador:** Fomos fazer uma visita domiciliar, acho que era por trás do XXX (nome de um conjunto  
394 residencial)
- 395 **Iara (A.S):** Lá no XXX (nome de um conjunto residencial)
- 396 **Pesquisador:** ...E a gente ficou na porta né, tentando entrar pra falar com a usuária, a usuária  
397 atendeu a gente na porta, e lá dentro o cara passou armado, num foi?
- 398 **Iara (A.S):** Foi...
- 399 **Pesquisador:** Com a arma... Fazendo questão de mostrar a arma...
- 400 **Iara (A.S):** Veio saber o que a gente queria.
- 401 **Pesquisador:** ...Ele veio saber o que é que a gente queria... Aí, Iara, a gente prontamente... (sinal de  
402 que foi embora rapidamente), finalizou a visita, 'vamos embora' (Iara e Pesquisador sorriem)... Com a  
403 Augusta também, a gente teve muitas histórias que a gente teve que se debruçar...
- 404 **Rita (Psi):** Daria pra escrever um livro!
- 405 **Pesquisador:** Ô!!
- 406 **Rita (Psi):** Tantas experiências...
- 407 **Pesquisador:** Olhando aqui pra esse painel construído, por nós né... Construído por vocês: 'Troca de  
408 saberes, acolhimento, equipe, união, ações coletivas, visitas em domicílio, grupo,  
409 interdisciplinaridade, troca, somar, ação conjunta, trabalho em equipe, unidade na parceria  
410 respeitando atribuições, união de conhecimentos e aprendizado, respeito, construção, troca,  
411 saberes, troca de experiências, união de novo, trabalhar em parceria, aprendizado novamente, troca,  
412 comum a todos, disponibilidade, força, empatia, totalidade, interdisciplinaridade, integração,  
413 parceria, ligação...' Que mais?... 'Planejamento, interagir, parceria de novo, compartilhar,  
414 compartilhar novamente, possibilidade de atuações, congruências e incongruências, confiança, ética,  
415 ação conjunta, visão de mundo, escuta qualificada, visões de homem, somatório de conhecimento  
416 respeitando o saber, entrelaçamentos, avaliação, compartilhar, interdisciplinaridade novamente,  
417 segurança, acolhida'. Esse aqui o painel que vocês construíram.
- 418 **ATIVIDADE 2: Pergunta disparadora: Quais experiências no CRAS você vivenciou como ação conjunta?**
- 419 ... E aí, olhando esse painel, pensando um pouco sobre essas coisas e... a exemplo do que a Bruna  
420 trouxe, de algumas experiências que a Bruna trouxe, a proposta é que a gente faça agora uma  
421 exposição de alguma experiência de ação conjunta. A gente tem mais uns três momentos de  
422 trabalho, se der tempo. Se não der, a gente vai até meio dia. Mas a ideia é, assim, olhando pra esse  
423 painel, e a partir do que foi colocado aqui, vocês responderem a uma questão, que a gente chama de  
424 questão disparadora: Então, a proposta é que se responda essa questão, expressando no papel, e  
425 depois a gente compartilhe, tal como a gente fez com essa associação de ideias sobre ação conjunta.
- 426 **Bruna (A.S.):** É uma experiência só?
- 427 **Pesquisador:** Uma ou mais de uma. Agora vamos pensar que a gente tem... somos em dez, dez  
428 pessoas. Que cada um tenha a oportunidade de expressar. Aí a gente vai trabalhando dessa forma:

429 coloca no papel, expressa da forma que quiser, depois expõe, pensando que tem mais outras pessoas  
430 que vão colocar.

431 (Neste momento o pesquisador entrega as tarjetas adesivas, e esclarece algumas dúvidas  
432 individualmente)

433 (As pessoas levam alguns minutos para escrever suas experiências... O grupo se mostra mais  
434 descontraído, traz algumas conversas paralelas. Algumas pessoas conversam um pouco sobre  
435 experiências vividas no trabalho e até sobre vida pessoal, como dieta, perda de peso etc. Outras  
436 fazem perguntas ao pesquisador sobre a atividade, numa clima amistoso e leve.  
437 Concomitantemente, algumas pessoas aproveitam para lanchar e tomar um café)

438 **Pesquisador:** Gente, vamos lá, para a próxima etapa? A gente vai lanchando e continuando... (Espera  
439 mais alguns poucos minutos. Circulam algumas conversas informais). Bom, gente, vamos voltar então  
440 pra atividade?

441 **Luciana (Psi):** Eu pensei num caso específico. A experiência que eu tenho, assim, pra fazer uma ação,  
442 aí tem que ser... Planeja. Isso acho importante. Diante de um caso, né. Diante de um caso, de uma  
443 ação que a equipe precisa fazer. Então, sempre... a equipe senta, planeja, pra fazer as ações. As  
444 visitas domiciliares. Uma experiência prática que é em conjunto, né. Sempre, lá no CRAS né Débora,  
445 agente sempre faz, as assistentes sociais junto com psicólogo. Nunca faz só o assistente social.  
446 Sempre... As ações em grupo, que também é uma experiência de uma ação conjunta. E assim, diante  
447 de uma demanda de um atendimento, necessitava intervenção conjunta, né. O assistente social e o  
448 psicólogo. E justamente acontecem vários casos que precisam da intervenção conjunta, né...  
449 Encaminhamento à rede né. Então isso acho q é uma experiência... eu não coloquei qual experiência,  
450 mas botei tópicos, assim...

451 **Pesquisador:** Era isso que eu ia te perguntar, você lembra de alguma experiência que você  
452 vivenciou? Tem alguma que lhe vem à cabeça?

453 **Luciana (Psi):** Várias (sorri). Nesse tempo todo! Assim, de uma experiência foi que fui fazer uma  
454 visita, né, que precisou do assistente social atuar junto comigo, que sozinha... A gente vê mais a  
455 questão subjetiva, a gente vê logo, esse olhar nosso, né, do psicólogo. Então precisou também dessa  
456 parte do Serviço Social, a questão social, moradia, essas coisas, então... Eu vou falar a experiência  
457 que veio agora na cabeça, do interior (outro município), que teve lá uma família que não... super  
458 vulnerável. Não tinha renda, não tinha onde morar, não tinha o que comer, não tinha... Então  
459 precisou... Aí eu pensei, meu Deus, como é que a pessoa não tem o que comer, não tem onde morar,  
460 tava na rua junto com a família. Era o senhor, a companheira e três filhos. Morando na rua, sem ter o  
461 que comer, sem ter onde... Aí eu fiquei sabe, Nilton, como é que eu vou atuar agora como psicóloga?  
462 O que é que eu vou dizer a ele? Vou pelo menos acolher, fazer essa acolhida né. Escutar o que essa  
463 família traz, a demanda. E fazer os encaminhamentos. Mas foi difícil, porque a família não tinha  
464 suporte nenhum, não tinha nada. Aí junto com a assistente social, vamos ver o que é que a gente  
465 pode fazer por essa família, porque realmente era do zero mesmo, não tinha base nenhuma, não  
466 tinha nada.

467 **Pesquisador:** Essa tua experiência é em CRAS também né?

468 **Luciana (Psi):** É em CRAS também. Aí a gente foi ver se eles tinham Bolsa Família, Cadastro Único.  
469 Como é que a gente faria pra inserir no Benefício Eventual. Um dos filhos era doente, tinha uma  
470 deficiência no pezinho do menino. Era deficiente. Mas aí a gente foi ver se tinha a possibilidade... A  
471 gente foi ver todas as possibilidades que a gente podia fazer alguma ação pra essa família, entendeu?  
472 Essa experiência... Foi muito riquíssima. A gente foi por todos os lados. Por onde vai... Por onde  
473 chega pra tentar ajudar essa família. E o... tutor da família, que era o homem, fazer com que inserisse  
474 ele em algum curso, em alguma coisa, que não tinha perspectiva nenhuma de vida. 'E como é que eu  
475 vou fazer se eu só sei ler e escrever o meu nome?' (Reproduzindo a fala do homem por ela atendido).  
476 Pense como foi difícil! Aí hoje eles estão inseridos no Aluguel Social, recebem uma cesta básica, as  
477 crianças de menor, duas, estão na creche, não tinham nem onde ficar. Pense! Os meninos tudo  
478 doente! Aquela situação mesmo! Encaminhamos pra Saúde.

479 **Bruna (A.S.):** Vocês fizeram acompanhamento familiar em conjunto?

480 **Luciana (Psi):** Até hoje estamos fazendo... Até hoje... O primeiro prontuário que a gente fez foi essa  
481 família.

482 **Bruna (A.S.):** Desligar né? (Refere-se a encerrar o acompanhamento familiar, que é tido como  
483 desligamento)

484 **Luciana (Psi):** Não tem nem como. E outra: não tem... autoestima baixa. Não tem perspectiva  
485 nenhuma. 'Como é que eu vou fazer o curso?' A gente começa a ver as possíveis potencialidades que  
486 essa família tenha, né. Mas, pense! Não tem nenhuma. A mulher analfabeta, ele só estudou... só  
487 sabe escrever o nome e ler algumas coisas... Como é que eu vou...?... Lá no interior tem o EJA, aí to  
488 tentando ver se ele tem... se ele resgata a autoestima dele pra ver se ele voltar a estudar. Lá tem o  
489 EJA, tem à noite, Supletivo, tem... Mas tem que a família querer, né. A gente não pode forçar, né.  
490 Tem que ser aos poucos e também eles não têm essa visão de objetivo, não tem nenhum objetivo de  
491 vida, não tem nada. Querem tá naquela... Aí tem o Bolsa Família, que tem umas coisas que eu  
492 concordo e umas coisas que eu não concordo. Aí eles recebem o Bolsa, aí acham que já é tudo, aí se  
493 acomodam, né. Aí não querem estudar, não querem fazer outra coisa. Tem essas questões também  
494 né. A gente tenta... Vocês tem curso, tem isso, tem aquilo, que vocês podem melhorar cada vez mais  
495 de vida, vocês podem crescer juntos, ela pode voltar a estudar. 'Mas esses meninos?' Mas não tem à  
496 noite. Tem de manhã, à tarde e à noite. A senhora pode... É difícil. Complicado. Tem que eles  
497 quererem realmente. A família tá disposta a querer acompanhamento.

498 **Pesquisador:** Luciana, coloque aí por favor, na tarjeta, alguma coisa que identifique essa experiência,  
499 porque a gente precisar dessa tarjeta pra fazer o painel. Só alguma coisa que identifique, pode ser  
500 uma palavra, uma frase...

501 **Bruna (A.S.):** Duas experiências que me chamaram muita atenção e que foram diferenciais pra mim  
502 na minha vida profissional, porque assim o acompanhamento familiar, dentro da experiência do  
503 CRAS em si né, que o acompanhamento a gente já veio começar a discutir há pouco tempo né,  
504 porque a gente fazia meio que solto, sem saber muito o que tava fazendo, né, agora a gente já tem  
505 mais ou menos um caminho que a gente tem que entender como é esse caminho pra chegar nesse  
506 acompanhamento. Mas duas coisas, duas experiências muito importantes pra mim nessa, nessa  
507 caminhada de CRAS foi, uma foi a construção do projeto de pesquisa do mapeamento dos territórios  
508 dos CRAS...

509 **Manoela (Psi):** Botei isso também

510 **Bruna (A.S.):** ...Eu acho que ali foi um ponto que foi um divisor de águas. Porque quando a gente  
511 iniciou o projeto, a gente, a nossa angústia era... se eu falar demais pode dar uma cutucada viu Nilton  
512 (risos de alguns)... A nossa angústia era porque a gente tinha uma série de questões, uma série de  
513 questões que agente, quando chegou nos CRAS inicialmente a gente se deparou. A gente não sabia  
514 onde era o nosso território e quais eram as ruas do nosso território, quem eram as famílias do nosso  
515 território, o que que a gente ia fazer no território. E aí a gente deparou... A gente precisa entender o  
516 que é o território da gente né. E aí, quando a gente começou a construir o projeto, a gente disse: e  
517 quem vai responder sobre isso? E as questões que iam aparecendo, e quem vai responder sobre  
518 isso? E aí a gente se deparou com o que... não tinha psicólogo na equipe da construção do projeto,  
519 né! E aí a gente disse: não, vamos chamar os psicólogos pra fazer junto o projeto com a gente e aí, a  
520 partir daí a gente começou a construir dentro do nosso instrumento e dentro do projeto de pesquisa  
521 o que seria o início do trabalho em conjunto com os CRAS. Acho que ali, eu acho que foi um divisor  
522 de águas, o projeto de pesquisa, porque a gente começou a fazer uma leitura em conjunto. O que é  
523 que a gente precisa saber da Psicologia, dentro do nosso território? O que é que a gente precisa  
524 saber do Serviço Social? O que é que a gente fazer de políticas públicas? Então ali foi um ponto de  
525 partida né. Eu acho que a construção do projeto, a execução do projeto, com todos os trancos e  
526 barrancos, né! Não foi fácil! Nós fizemos uma coisa que eu acho que... eu considero ali um... Como  
527 foi que a gente aplicou dois mil e duzentos questionários na área do XXX (nome de um CRAS)? Na  
528 área do XXX (nome de um bairro)? Dois mil e duzentos questionários! Sem dinheiro nenhum, só com  
529 estudantes e profissionais! Foi de uma grandiosidade, né! De uma grandiosidade! E a gente analisar,  
530 e agente entender o que é que tá acontecendo. E uma outra coisa que surgiu a partir, também do  
531 projeto da pesquisa, do mapeamento dos territórios, que é uma outra experiência, foi o grupo de  
532 estudo. O grupo de estudo é importantíssimo! Porque, às vezes a gente... fica um pouco cansativo da  
533 gente ficar discutindo às vezes as mesmas coisas, mas como é um espaço democrático, né, e a gente  
534 precisa discutir os nossos instrumentos, o que é que a gente tá... Como a gente avançou no  
535 acompanhamento familiar! Como a gente avançou na leitura de mundo da gente, né! Pra gente ter  
536 pelo menos um nivelamento entre os psicólogos e assistentes sociais... No dia-a-dia da gente, dividir  
537 com os colegas essas experiências, né. Qual é a alternativa que você tá usando pra resolver um  
538 problema, pra resolver outro problema? Quais são as demandas que a gente tem em comum? As  
539 demandas que... E até as afinidades da gente, né, no grupo. Então o grupo de estudo pra mim  
540 também ele é uma experiência inovadora porque eu só conheço grupo de estudo de CRAS em  
541 Maceió, em outro lugar eu não conheço. Conheço várias colegas do interior, não conheço (grupo de  
542 estudo). E como tá sendo importante esse grupo de estudo pra gente definir... Pra tudo. Pra gente  
543 discutir a Política de Assistência, pra gente crescer, pra gente ampliar o nosso conhecimento, pra  
544 gente discutir a nossa realidade, pra gente entender o que é que tá acontecendo nas... Fortalecer a  
545 nossa luta. Acho que essas duas experiências. Não vou nem tocar no assunto do acompanhamento  
546 familiar. O acompanhamento familiar... tinha gente que entendia que o acompanhamento familiar  
547 era só fazer visita. Fez duas visitas, resolveu. Já tá acompanhado.

548 **Rita (Psi):** Ou então a condicionalidade de algum...

549 **Bruna (A.S.):** Exatamente. Fez condicionalidade já era um acompanhamento. Tanto é que quando a  
550 gente iniciou o acompanhamento familiar, eram quantas pessoas que eram acompanhadas? Cento e  
551 poucas famílias acompanhadas! (Rita sorri e concorda) E na verdade não eram acompanhadas, eram

552 atendidas. Até esse entendimento do que é atendimento, os conceitos que nós estamos utilizando,  
553 tudo isso partiu de que? Partiu do grupo de estudo. E mais importante do que tudo isso é que essa  
554 iniciativa não partiu da gestão. Partiu das equipes. Das equipes técnicas. Dos técnicos, que têm  
555 interesse em aprender, apesar da gente... dessa... do senso comum dizer que o funcionário não gosta  
556 de trabalhar, funcionário público não gosta disso, e tudo mais. E a gente vem tendo esse  
557 entendimento que é o contrário, que o que tá botando pra frente a Política de Assistência, o que tá  
558 alavancando são, realmente, os profissionais que estão à frente dos serviços.

559 **Rita (Psi):** É... Posso? (perguntando ao pesquisador se pode falar)

560 **Pesquisador:** Pode

561 **Rita (Psi):** Só pra não perder o fio, minha gente... Do que ela (Bruna) falou. Essa questão do grupo de  
562 estudo. Esse grupo de estudo eu acho extremamente importante, eu acho na verdade um marco  
563 dentro da Política de Assistência não só daqui de Alagoas, mas quiçá do país, porque a partir daí a  
564 gente modificou uma série de conceitos e ressignificou muita coisa da nossa prática mesmo dentro  
565 da Política de Assistência, né! E o mais engraçado é que não foi nada planejado. A partir de uma  
566 reunião que era pra se fazer planejamento anual... Se lembra Bruna? Dos CRAS. Foi que surgiu a ideia  
567 de se fazer um grupo de estudo. E a partir dali mudou tudo. Né! Mudou instrumentos. Mudou  
568 conceitos, como a Bruna falou, né. Mudou a forma da gente atuar, não só no atendimento mas com  
569 as famílias também. Eu lembro que antes do grupo de estudo, a gente fazia, minha gente... (Pede pra  
570 editar essa parte da gravação. Risos de todos. Momento de descontração)... A gente... Não era  
571 Bruna?? ... Aí hoje a gente fica, minha gente porque q a gente não pensou nisso antes né?

572 **Bruna (A.S.):** Porque tem que ter quantidade de formulários? Até hoje aquele monte de formulários.  
573 Porque aquele monte? Qual era o sentido daquilo? A gente fazia a coisa automática, sem pensar,  
574 sem entender o que a gente tava fazendo. E a partir do grupo de estudo a gente foi começar a  
575 questionar, porque que eu tenho que fazer desse jeito?

576 **Pesquisador:** E a se questionar, né!

577 **Bruna (A.S.):** É, e a se questionar. Por que nossa prática tem que ser assim?

578 **Karla (Psi):** Quando ela fala desses cadastros, teve uma época que eu lembro que tinha que fazer o  
579 cadastro do Cadúnico

580 **Bruna (A.S.):** E era pior

581 **Karla (Psi):** ... Você parar o que você tem que fazer no CRAS pra fazer Cadastro Único

582 **Bruna (A.S.):** E outra coisa foi que a gente começou a entender o que é que... realmente o papel do  
583 CRAS, porque hoje a gente já tem entendimento do que é que a gente tem que fazer enquanto CRAS,  
584 o que é que a gente não tem que fazer. Porque a gente fazia tudo, lavava, passava, cozinhava, fazia  
585 Cadastro Único, fazia Bolsa Família, fazia visita, fazia atividade da Saúde, fazia tudo que tinha, menos  
586 o Acompanhamento Familiar, que é o papel principal do CRAS. Então fazia cadastro da Gestante,  
587 cadastro de não sei do que, cadastro de Cesta Nutricional, menos o que a gente precisava fazer que  
588 era o Acompanhamento Familiar.

- 589 **Manoela (Psi):** E a questão também, Bruna e Rita, da troca de experiência entre os CRAS, porque  
590 quando eu comecei a participar do grupo de estudos eu visualizei as pessoas que trabalham em  
591 outros CRAS e as experiências delas. Todo mundo trabalhava isolado né, cada um no seu CRAS,  
592 quando tinha algum evento a gente se encontrava *oi oi*, mas no grupo não, no grupo de estudos eu  
593 comecei a visualizar as pessoas que estavam lá fazendo aquele trabalho (Rita diz: exatamente) e  
594 compartilhando as experiência, realmente foi muito rico
- 595 **Débora (A.S.):** E sem falar nos... Desculpe Rita (ambos tentam falar ao mesmo tempo)... nos  
596 atendimentos, porque assim chegava naquela sala um monte de birô, todo mundo atendendo né!
- 597 **Rita (Psi):** É verdade!!
- 598 **Rita (Psi):** Nem atentava para a questão ética...
- 599 **Débora (A.S.):** Sigilo zero!
- 600 **Luciana (Psi):** Teve uma vez que eu olhei, teve uma vez que a gente olhou, tava um atendendo, outro  
601 atendendo... Minha gente, a gente atende tudo no mesmo...
- 602 **Débora (A.S.):** E quando modificou a gente via, ai meu Deus, tem dez pessoas ali... Quando tinha Cad  
603 no CRAS, era mais movimentado, tem dez pessoas ali e a colega vai atender? Será que ela vai dar  
604 conta? E você quer ajudar, e você quer fazer alguma coisa, mas tem que deixar o fluxo seguir pra  
605 gente se acostumar né!
- 606 **Manoela (Psi):** Eu senti isso quando eu voltei de licença maternidade. Foi quando modificou. Quando  
607 eu cheguei no CRAS... Não, hoje no atendimento é fulano. E eu vou fazer o que?
- 608 **Rita (Psi):** Era o plantão né?
- 609 **Manoela (Psi):** Aí um monte de gente pra ser atendida. E eu mas eu também quero... Aí eu lembro  
610 que XXX (nome de uma colega assistente social) disse: 'relaxe, respire, você ta chegando agora, você  
611 ta chegando de licença maternidade, relaxe...'
- 612 **Rita (Psi):** Muita coisa aconteceu na sua ausência (em tom de riso)
- 613 **Rita (Psi):**... Foi... (Risos de todos)... Realmente... Deixa as coisas fluírem... E hoje em dia eu não  
614 imagino mais como era antes. Uma sala com vários birôs e todo mundo atendendo.
- 615 **Pesquisador:** E às vezes, isso que a Débora traz, o usuário chegava na sala pra ser atendido tomava  
616 aquele impacto, quatro, cinco técnicos. 'E agora, vou me dirigir a quem?' ...
- 617 **Rita (Psi):** Sem contar que a motivação, quando surge espontaneamente, assim, como esses  
618 movimentos, tanto do grupo de estudos quanto do... da pesquisa, a motivação é muito maior né!  
619 Não que agente não acate questões que vem do MDS ou da própria gestão, mas quando é um  
620 movimento que surge dos próprios técnicos, que é construído e que vem de uma motivação  
621 espontânea acho que é muito maior.
- 622 **Norma (A.S.):** E da realidade que circule né. Daqui, o MDS tá construindo, já vem pronto, manda de  
623 cima pra baixo...

- 624 **Rita (Psi):** Exatamente. Sem dar conta das especificidades...
- 625 **Débora (A.S.):** Só muda o nome do município...
- 626 **Rita (Psi):** E quando eu cheguei no CRAS eu cheguei no meio da pesquisa, lá do XXX (nome de um  
627 CRAS), aí a XXX (nome da então coordenadora do CRAS) *Rita você vai pra pesquisa...* Pesquisando o  
628 quê que eu não sei?... Me deram um questionário, eu vou, vou embora, né! Mas é... eu acho que tem  
629 essas duas experiências. Agora não entendi muito, Nilton, se você queria alguma experiência de  
630 acompanhamento, é isso, também?
- 631 **Pesquisador:** Não. Experiência que você vivenciou que você entendeu como ação conjunta
- 632 **Rita (Psi):** Tá. Porque tem as experiências de acompanhamento, que são inúmeras, enfim.
- 633 **Pesquisador:** Seu relato também é sobre o grupo de estudos?
- 634 **Rita (Psi):** Tinha relatos de... Me veio também algumas experiências de acompanhamento no âmbito  
635 do PAIF né!, de alguns casos assim que me chamaram a atenção, e também na época da Especial  
636 (Proteção Social Especial). Não sei se é o caso aqui mas, enfim, que também me chamaram atenção  
637 que era uma outra realidade, que às vezes... era mais chocante porque... quando eu trabalhava em  
638 abrigo pra crianças e adolescentes do sexo masculino, então assim eram casos explícitos de... de  
639 rejeição, de violação, de todo tipo de violência. Então isso me chamava muita atenção, era muito  
640 mais chocante, e ficou marcado, apesar de não ter passado tanto tempo mas, ficou marcado. Então  
641 as experiências que eu tive ali eram... como eu tava chegando na Assistência, então foram bastante,  
642 foram marcantes na minha vida...
- 643 **Pesquisador:** Tem alguma que você lembra?
- 644 **Rita (Psi):** Tem. Eu tava com uma assistente social, e a gente tava fazendo um acompanhamento...  
645 Porque na verdade a experiência de abrigo... o papel da equipe técnica é, a princípio, depois de todo  
646 aquele processo de acolhimento, enfim, de tentar entender a história de cada criança ou adolescente  
647 ali, é ver as possibilidades de reinserção na família, né, seja ela o núcleo principal ou família  
648 ascendente, descendente, enfim. E nessas visitas a gente escutava verdadeiras coisas absurdas  
649 assim, sabe! De desumanidade, de... coisas que vai de encontro com valores que a gente entende do  
650 que é família, do que é respeito, do que é afeto, do que é amor, né. Então, assim... teve um caso  
651 específico de uma criança que a gente foi fazer esse acompanhamento, foi fazer esse primeiro  
652 contato, essa primeira visita e o pai disse assim sem o menor... problema, sem o menor... receio...  
653 pegue essa criança... Detalhe, a criança era um adolescente, uma criança, um menino de oito anos,  
654 de nove anos... Vocês podem pegar ele, jogue na lata do lixo, faz o que vocês quiserem que eu não  
655 quero ele. Será que vocês não entendem que eu não quero ele... Aí começou: não serve pra nada, é  
656 isso, é aquilo, enfim... E eu lembro que a assistente social perdeu a cabeça na hora, partiu pra cima  
657 dele...
- 658 **Bruna (A.S):** Foi nada? Por isso que não trabalho na Especial! (Risos de alguns). Eu ia ter a mesma  
659 postura...
- 660 **Rita (Psi):** (Sorri). Ela partiu pra bater nele mesmo! Você imagine a minha situação ali, de tentar  
661 conter... Realmente baixa um lado inferior da gente, assim, uma coisa, né! Enfim, então baixa a

662 humanidade da gente, né! E se agente não souber controlar... E ela partiu pra bater nele. E eu  
 663 tentando controlar a situação ali... E ela é alta, forte, meu Deus eu não posso... (Risos de alguns)... Aí  
 664 se ele... eu vou apanhar! Se ele reage e ela reage eu vou apanhar ali no meio né, dos dois. Então,  
 665 mas, assim, me chamou bastante atenção. A gente descontraí mas, que é chocante né, você ter que  
 666 escutar isso que vai de encontro com tudo que a gente acredita, né! E... me chamou bastante  
 667 atenção. E tem outros casos, se a gente for relatar aqui...

668 **Débora (A.S):** Pra não perder a linha de raciocínio também (sorri). Assim, eu listei três experiências,  
 669 mas com certeza na nossa vida a gente nunca faz nada sozinho, né! A gente precisa do outro... todas  
 670 as nossas ações são ações conjuntas, né! Aí, a primeira foram as ações comunitárias. E aí, assim,  
 671 experiência recente tem as nossas ações comunitárias lá no CRAS XXX (nome do CRAS em que  
 672 trabalha) que é pra oferta de serviços né, por exemplo, trazer carteira de trabalho, CadÚnico,  
 673 atendimento do Bolsa Família por exemplo, alguns atendimentos da Saúde, fazer com que esses  
 674 serviços sejam de mais fácil acesso pra população, e elas não precisem se deslocar. E aí eu vejo essas  
 675 experiências, essa experiência da ação comunitária né como uma, uma engrenagem, como uma  
 676 máquina que tá funcionando, eu gosto muito de participar porque aí você vê que, claro, tem aqueles  
 677 que trabalham mais, tem aqueles que trabalham menos né, mas aquele conjunto, aquele corpo  
 678 funcionando, cada um fazendo a sua parte pra engrenagem funcionar, pra máquina funcionar. Listei  
 679 também a experiência do grupo de estudo, né! Vocês já falaram muito bem, mas assim eu também  
 680 eu vejo como um marco, como uma coisa revolucionária né... E eu cito essa questão da troca de  
 681 experiências, as essa questão dos instrumentos também, dessa padronização, dessa uniformização  
 682 né... Antes cada CRAS tinha o seu instrumento... Que parecia uma coisa, não é que sem valor mas  
 683 não tinha tanto significado como todas as unidades que trabalham ter o mesmo instrumento. Parece  
 684 mais importante. E a questão do planejamento, que aí é um momento também que se precisa da  
 685 ação conjunta, toda a equipe reunida pra elaborar, pra executar, pra avaliar, né; ninguém planeja  
 686 sozinho, ninguém faz as coisas sozinho...

687 **Pesquisador:** Você fala planejamento das atividades?

688 **Débora (A.S):** Das atividades, isso. Aquele planejamento anual que a gente faz das atividades.

689 **Manoela (Psi):** Quando você pediu uma experiência assim de ação conjunta, né, eu pensei  
 690 primeiramente na pesquisa... de um lugar diferente da Bruna, porque na época ela participou do  
 691 planejamento da pesquisa, ela tava na coordenação geral. Eu tava chegando no CRAS. Mas  
 692 realmente eu tenho esse olhar de que a pesquisa foi um marco, foi a união de forças realmente, dos  
 693 profissionais. E eu lembro que na época a gente, a gente ia pra campo, depois tinha que analisar os  
 694 dados, e era aquela confusão, tinha estagiário e tudo, mas, assim, todo mundo ali unido, todo mundo  
 695 estressado mas com um propósito, que era a construção desse diagnóstico, que realmente eu vejo  
 696 como maior força tarefa mesmo, assim, entre os profissionais dos CRAS, né. E... a segunda e a  
 697 terceira que eu vou juntar é a questão, como a Débora falou, a questão do planejamento né, e das  
 698 ações que a gente desenvolve dentro do CRAS. Planejamento a gente senta todo mundo, não sei se o  
 699 Nilton chegou a participar de algum planejamento (refere-se a um período que o pesquisador  
 700 trabalhou no mesmo CRAS)... Senta todo mundo, onde todo mundo dá a sua colaboração, todo  
 701 mundo dá a sua ideia. É... Há discordâncias, há acréscimos, enriquecimento daquelas ideias, e aí todo  
 702 mundo participa, ninguém fica com raiva de ninguém quando uma ideia não é aceita ou aquela ideia  
 703 é modificada, pelo contrário, a gente vai refletir sobre aquilo. E depois desse planejamento as ações

704 mesmo que agente desenvolve lá dentro, tipo, é... uma campanha, por exemplo, campanha do  
 705 combate ao trabalho infantil... Vamos supor, tá eu e a Norma, a gente não tá se falando bem, a gente  
 706 teve um atrito, mas na hora de desenvolver tô lá com ela, ajudando ela, ela me ajudando, me  
 707 apoiando, me dando uma dica, todo mundo ali junto né, a gente esquece mesmo as diferenças e  
 708 agente bota a mão na massa e a gente trabalha.

709 **Pesquisador:** Na execução da ação?

710 **Manoela (Psi):** Na execução. Aí depois às vezes a gente quer ir embora, aí não pera aí vamos sentar  
 711 pra, vamos avaliar né. Aí nas carreiras mesmo a gente avalia os pontos positivos, os pontos negativos  
 712 né, pra melhorar as próximas, os próximos eventos. Então eu vejo muito isso lá dentro do XXX (nome  
 713 do CRAS), essa questão de sentar todo mundo pra planejar e todo mundo junto executar, e no final  
 714 todo mundo avalia. Essa experiência que eu... Não sei se era isso que você queria (dirigindo-se ao  
 715 pesquisador), se tá geralzona, se você quer que eu especifique...

716 **Pesquisador:** Era a experiência de vocês mesmos!

717 **Norma (A.S.):** Olha, e eu tô dizendo tá válido! (Em tom de brincadeira, porque anteriormente  
 718 sinalizou com a cabeça, afirmando que a experiência relatada estava de acordo)

719 (Risos de todos)

720 **Pesquisador:** Pra você ver que não sou que tenho que validar ou não (em tom descontraído)

721 **Norma (A.S.):** Posso? (Relatar sua experiência)

722 **Pesquisador:** Pode sim!

723 **Norma (A.S.):** Eu tava vendo aqui, eu to dizendo tá válido! Eu já ia falando já sobre a outra parte né,  
 724 que tá se falando sobre planejamento, sobre diagnóstico, estudo. Isso tudo é bem importante,  
 725 realmente... E, assim, como eu passei seis, mais de seis anos no XXX (nome de um CRAS), obviamente  
 726 foram muitas, muitas experiências, e a questão do Acompanhamento, né, o Acompanhamento  
 727 acontecia de verdade, assim. Era... tinham muitas coisas bem interessantes da gente refletir juntos. A  
 728 gente tava sempre refletindo, né. A gente mergulhava nas questões, ia onde fosse preciso pra  
 729 tentar... Eu e Tamara tivemos vários tipos de... Ficamos até no HGE (Hospital Geral do Estado),  
 730 ficamos até nove da noite... Então tem um caso... Eu pensei num outro caso que me chegou, que é  
 731 interessante, de um rapaz jovem, de vinte e oito anos. É... Uma coisa que... sempre chamou a  
 732 atenção no XXX (nome de um bairro) é que nos chegavam muitos casos psiquiátricos. Obviamente  
 733 que agente tem CAPS ali perto e eles procuram, eles procuram (O CRAS), não só com  
 734 encaminhamento da Unidade, mas eles chegam, eles procuram... A demanda é grande pra gente. E  
 735 são... Os perfis... Os perfis são diferenciados. Esse rapaz mesmo ele tem um protagonismo muito  
 736 interessante, né. Ele... ele mesmo tá sempre lutando pelo que ele vê que não tá bom no CAPS. E ele  
 737 tem uma fala que você pergunta quem é normal e quem é anormal. Entendeu? Porque ele luta, ele  
 738 vai atrás, ele é um grande guerreiro dentro de toda a problemática. E o bom é que ele não se vê  
 739 vítima da doença. Se fica ali ele vai, fala... Ele chega onde for. Ele passou de ter filhos também...  
 740 Junto da questão... Envolvido com dependência química, depois tava no tráfico com os filhos, mas  
 741 ele sempre atuando junto... Indo procurar até a Força Nacional. E ele ia, né, ele ia e buscava... eu  
 742 achava muito interessante o protagonismo desse usuário, né! Então a gente vai acompanhando isso

743 daí junto com... sempre na parceria... A gente eu acho não tinha essa prática nunca de trabalhar  
 744 sozinho. Sempre partilhava as coisas, não tinha como não partilhar essas questões principalmente  
 745 psiquiátricas que precisava, e... muita coisa do CAPS nós ficamos sabendo, é... Essa parceria entre  
 746 CAPS e CRAS ainda... nós é que buscamos. Não sei se ainda continua, mas nós estamos sempre  
 747 buscando essa... Que ele vem... assim... existe uma reclamação sobre como é atuação CAPS, eu não  
 748 sei se mudou muito, não sei esse perfil, mas sempre chega essa, essa reclamação, tudo. E eles  
 749 encontram o acolhimento e a gente vai buscando também que eles trabalhem o CPAS junto com o  
 750 CRAS. O segundo caso é de A.C, 19 anos, ela, ela... hoje ela deve estar com uns vinte e três anos já,  
 751 vinte e dois... e foi muito interessante... Eu tive...

752 **Pesquisador:** Norma, desculpe, eu não entendi... A.C.??

753 **Norma (A.S.):** A.C., as iniciais

754 **Pesquisador:** Pensei que significava outra coisa... Desculpa!

755 **Norma (A.S.):** Então, as iniciais de uma paciente. O atestado dela sempre vinha com F71, moderado  
 756 né... E ela tem um perfil assim manipulador, tinha um perfil assim muito... Ela chegava, queria ser  
 757 atendida, e tinha uma coisa assim, uma postura de falar. E... corria atrás dos direitos dela, mas ao  
 758 mesmo tempo ela tinha que tá ali para controlar a situação. E eu e Tamara acompanhamos um caso  
 759 bem... onde entrou... ela... depois no CAPS ela conheceu um companheiro que ela gostou, que tinha  
 760 esquizofrenia. E daí nasceu uma criança. Criança saudável, né. Até hoje, acho que...

761 **Tamara (Psi):** Não demonstra nenhum tipo de alteração.

762 **Norma (A.S.):** Não demonstra nenhum tipo de alteração... Mas a princípio ela passou por várias  
 763 questões de.... de abuso, é...

764 **Tamara (Psi):** Ela tinha a sogra...

765 **Norma (A.S.):** Violência doméstica, né. A mãe que rejeitou... A gente conheceu a mãe, a gente foi  
 766 conhecer a mãe, né. E, segundo ela, ela já tinha passado por questões de estupro, violência sexual,  
 767 várias questões, a gente foi quando ela tava... ainda gestante. Ela foi tomar o coquetel, não foi?  
 768 (Dirigindo-se à Tamara)

769 **Tamara (Psi):** Foi, ainda gestante ela foi pra XXX (nome de uma maternidade) e pra o...

770 **Norma (A.S.):** Pra o HGE

771 **Tamara (Psi):** Pra o HGE, pra tomar aquele coquetel.

772 **Norma (A.S.):** Aí ela tomou outro coquetel. A gente acompanhou tudo, depois nasceu a criança, e aí  
 773 a gente tava junto, junto, agente chamava o CAPS mas muitas vezes o CAPS... Teve até uma questão  
 774 do, de um incêndio, alguma coisa assim, que a criança teve alguns, algumas escoriações que o CAPS  
 775 não, que o CAPS deixou aquilo dali, a gente tomou, teve que tomar a frente porque eles foram  
 776 procurados e (...) o que aconteceu e tudo, e...

777 **Tamara (Psi):** A gente fez a visita na casa dela... O ambiente era muito precário... Não tinha os  
 778 cuidados necessários.

- 779 **Norma (A.S.):** Aí a sogra vai e quer a criança: ‘a criança vai ficar comigo’. Então a gente vai no Juizado  
 780 da Infância, e tudo, ver... Quando fica determinado que vai ficar com a criança, ela tá já com outro  
 781 companheiro. Esse outro companheiro mora no XXX (nome de um bairro), nós vamos fazer uma  
 782 visita, e essa visita...
- 783 **Tamara (Psi):** Foi solicitada pelo Ministério Público.
- 784 **Norma (A.S.):** Pelo Ministério Público... E inclusive foi solicitado para as assistentes sociais do... da  
 785 Vara da Infância... pra que fosse lá. Só que ela já estavam extremamente tensas de tantas coisas que  
 786 eles estavam passando. O mesmo carro que se usa pra fazer patrulha nos... Aquele carro que vai nos  
 787 locais à noite é o mesmo que elas usavam.
- 788 **Tamara (Psi):** Estavam visadas, né!
- 789 **Norma (A.S.):** Estavam muito visadas, e elas ficaram tensas. A vontade delas é que saíssem logo. Pra  
 790 você ter ideia, pra vocês terem ideia, desculpem, era que saísse, se aposentassem logo... ‘Eu quero  
 791 me aposentar logo, eu to vendo aqui o juiz, ninguém tem a preocupação com a gente, né! A Justiça  
 792 só faz mandar! Manda pegar a criança. E aí, a gente tem que ir lá... E aí?’ (...) Hoje é meu território...  
 793 É, hoje é meu território. Quando a gente chegou, encontramos uma barricada, conversamos,  
 794 tudinho, e chegamos até a casa dela, onde ela tava morando e o companheiro. E vimos uma outra  
 795 situação. A criança ela estava... Estava numa situação bem melhor do que... Até ela tava bem mais  
 796 centrada, né! E a gente pôde levar essa boa notícia também pras meninas que tinham que retirar  
 797 aquela criança, que ele disse *retire a criança!* E eu pelo menos eu recebi um recado do que tava  
 798 morando dizendo assim ‘olhe, você já sabe como é a questão aqui né? A questão aqui é... sempre  
 799 tem muitas mortes, tudo. Já sabe como é né? Aqui... E essa criança vive muito bem’. Ou seja, foi um  
 800 recado pra mim, que a criança, que a gente não mexesse de forma nenhuma com aquela criança saía  
 801 de lá ... Mas eu disse não se preocupe, tá tudo bem... (risos de alguns), tá muito bem cuidada...
- 802 **Tamara (Psi):** Ô Norma e tava mesmo né? Tava muito serena...
- 803 **Norma (A.S.):** Tava, tava bem mais calma, tava mais tranquila...
- 804 **Tamara (Psi):** E realmente ele era um companheiro, a relação dela com a vizinhança...
- 805 **Norma (A.S.):** Era como, tipo um a vila...
- 806 **Pesquisador:** Diante desse argumento aí né!! (Sorri)
- 807 (Norma, Tamara e Pesquisador se descontraem neste momento, sorrindo e falando todos ao mesmo  
 808 tempo)
- 809 **Norma (A.S.):** Não se preocupe, tá tudo bem aqui, a gente tá vendo, constatou aqui, se preocupe não  
 810 que a gente não vai voltar mais. Não voltou mais, lógico! Não tinha como voltar. Aí pronto, é  
 811 porque... tivemos muitos acompanhamentos, eu volto a dizer. Esses acompanhamentos eram  
 812 acompanhamentos assim...
- 813 **Tamara (Psi):** Prolongados!

- 814 **Norma (A.S.):** Prolongados, que não tinha como a gente chegar e terminar. Estava extremamente  
815 delegados ao CREAS, e aí vinha aquela questão... Eu acho que agente tá numa linha, tem uma linha  
816 muito tênue entre CREAS e CRAS. Eles estão precisando do CRAS mas também estão dentro do  
817 CREAS, entendeu? E a gente não deixa esse... de perder vínculo, até onde a gente... aquela parte do  
818 CRAS onde realmente... Eu ia trazer basicamente esses dois casos, um protagonismo e outro sobre  
819 violência e... e de alguma forma a gente vê uma melhora na vida dessa jovem né, com uma criança e  
820 tudo, que foi a grande preocupação da gente.
- 821 **Tamara (Psi):** Ô Norma, agora tua vai me ajudar no meu. No nosso, no nosso! É, é... também foi  
822 difícil né Norma.
- 823 **Norma (A.S.):** Foi punk!
- 824 **Tamara (Psi):** Foi punk! Essa, essa usuária, eu não me lembro bem quem primeiro atendeu ela, mas  
825 ela chegou ao CRAS... Ela é uma pessoa assim que tinha seus vinte e tantos anos, não era? (dirigindo-  
826 se à Norma)
- 827 **Norma (A.S.):** Tinha, tinha uns vinte e quatro anos.
- 828 **Tamara (Psi):** Vinte e quatro anos. Uma pessoa que se expressa bem, se expressa bem... de forma...  
829 usa...
- 830 **Norma (A.S.):** Muitos termos jurídicos!
- 831 **Tamara (Psi):** ...Muitos termos jurídicos, muito inteirada dos termos jurídicos. E que... e as situações  
832 que ela relatou pra gente eram situações que poderiam, sim, ocorrer. Era uma família... ela acusava  
833 os pais que tinham tirado todas as possibilidades de ela estudar, de ela ser uma profissional, que ela  
834 não tinha roupa, que vivia trancada em casa, sendo que ela era usada né? (Norma concorda)...Usada!  
835 Ela não usava esse termo, mas...
- 836 **Norma (A.S.):** A irmã tem paralisia cerebral.
- 837 **Tamara (Psi):** Paralisia cerebral, e que ela era usada para tomar conta da irmã. E ao mesmo tempo  
838 que ela dizia assim que era usada pra tomar conta da irmã, ela às vezes se contradizia porque ela  
839 fazia questão de ficar junto da irmã o tempo todo porque senão a irmã era abusada ou pelo pai ou  
840 pelo irmão mais velho. E... a questão... tinha outros detalhes que não me vem na memória, mas era  
841 essa situação. E ela trouxe o... ela mesma relata que foi ao Ministério Público, dra. XXX (nome de  
842 uma defensora pública), e denunciou os pais. Foram profissionais na casa dos pais dela, na casa dela.  
843 É...
- 844 **Norma (A.S.):** A polícia!
- 845 **Tamara (Psi):** A polícia. A polícia foi. Tudo isso denúncia dela. Ela se expressava de tal forma, tá  
846 entendendo?, que se você não tivesse uma visão técnica, você se confundia.
- 847 **Norma (A.S.):** Ela parecia muito coerente, assim. Parecia. Aparentemente era tudo muito sério,  
848 muito... E a gente ficava envolvida com...

- 849 **Tamara (Psi):** Ela trazia por escrito o que ela passou pra dra. XXX (defensora pública) e o cotidiano da  
850 casa dela, tá entendendo? Os pais dela viviam em total vigilância dela. Não podiam sair do canto que  
851 ela tava sempre fotografando...
- 852 **Norma (A.S.):** Chegou a Dra. XXX, que é promotora de Saúde... Dra. XXX várias vezes com ela, e ela  
853 chamava a gente: minha gente venha pra cá que ela chegou aqui e disse eu quero meu... como é?  
854 Como é que chama aquele... **Karla (Psi):** Prontuário!
- 855 **Norma (A.S.):** Não... Era... que vem todo histórico da pessoa...
- 856 **Manoela (Psi):** Processo!
- 857 **Norma (A.S.):** É, tipo um processo. Aí disse assim: 'eu quero, eu vim pegar meu processo aqui que eu  
858 vou levar pra Dra. XXX (nome de uma autoridade da Justiça estadual). Vou processar é a senhora!'  
859 (Risos de algumas). Aí ela (a Promotora) disse 'façam alguma coisa, vão lá, façam isso por mim, vejam  
860 o que é que tá acontecendo na casa, eu não aguento mais não ela aqui me processando'. (Mais  
861 risos). Aí a gente foi entender as coisas que estavam por trás. Ela... Depois a gente soube que...
- 862 **Tamara (Psi):** Mas a Dra. XXX tinha dúvida da conduta dos pais também.
- 863 **Norma (A.S.):** Tinha. Tinha dúvida.
- 864 **Tamara (Psi):** O relato dela era convincente. É tanto que eu fiz vários atendimentos pra, assim, lógico  
865 que você vai vendo(...). Mas eu quis compreender, ir fundo mesmo, compreender a situação dela.
- 866 **Pesquisador:** Ô Tamara, a relação que você faz desse caso, desses atendimentos com ação conjunta?
- 867 **Tamara (Psi):** Não, porque a Norma, no caso da Norma... Porque, assim, a gente foi pro Ministério  
868 (Público), Não é? A gente via assim... Eu via essa parte, que a gente não deve, assim, ver só a questão  
869 da patologia, mas existia uma patologia de fato... Era quando a Norma...
- 870 **Norma (A.S.):** Existia também a casa, toda a questão familiar...
- 871 **Tamara (Psi):** ... A dinâmica da casa... Ela não era... Não eram pessoas que vinham da grota, não  
872 faziam parte da vulnerabilidade social. São pessoas que residiam no XXX (nome de um conjunto  
873 residencial onde aparentemente não há vulnerabilidade social)... Entendeu?
- 874 **Norma (A.S.):** E foi uma busca também do Ministério (Público) pra que a gente fosse atrás... Embora  
875 primeiro quem procurou foi ela, ela sempre procurava todo canto, todo canto já a conhecia. Ela tinha  
876 ido na Polícia várias vezes...
- 877 **Tamara (Psi):** Ela já tinha ido naquela coisa, como é aquele programa?
- 878 **Norma (A.S.):** No XXX (nome do programa policial de TV)...
- 879 **Tamara (Psi):** ... Ela já tinha ido pra denunciar os pais.
- 880 **Norma (A.S.):** Ela já tinha ido em vários lugares.
- 881 **Pesquisador:** Ela ativava a rede mesmo né?

- 882 **Tamara (Psi):** Ativava tudo...
- 883 **Norma (A.S.):** Tudo que ela tinha acesso ela ia...
- 884 **Tamara (Psi):** ... A Polícia, tá entendendo?... Eu acho um caso tão grave que agente terminou...
- 885 **Norma (A.S.):** E nós fomos presencialmente porque nós precisávamos ir conhecer a coisa como era.
- 886 **Tamara (Psi):** A gente fez o contato telefônico, ela deu o número da mãe, do pai. A gente fez o  
887 contato telefônico com a mãe, mas a mãe veio até o CRAS escondida dela. Tá entendendo? Porque  
888 ela ameaçava, uma vez ela chegou a colocar alguma coisa dentro do feijão. Ela já tinha dado remédio  
889 a mais à própria irmã. Então, eu também alertava isso pra mãe, desses riscos. Porque qual era a  
890 nossa, a nossa... o nosso objetivo era que ela fizesse um tratamento porque ela se negava...
- 891 **Norma (A.S.):** Ela não... ela não via que ela tinha nenhuma questão de...
- 892 **Manoela (Psi):** Mas ela tinha um diagnóstico?
- 893 **Tamara (Psi):** Era esquizofrenia paranóide.
- 894 **Augusta (A.S.):** Ela não aceitava né!
- 895 **Norma (A.S.):** Ela não aceitava! E quando era internada, ela foi duas vezes internada, a família com  
896 sentimento de culpa tirava.
- 897 **Tamara (Psi):** Tiravam. Tá entendendo? E agora ela adulta ficava mais difícil ainda. E é um  
898 constrangimento porque... a família você vê chegar uma internação compulsória (...) É muito difícil
- 899 **Norma (A.S.):** E a gente teve... Na casa... É... Tivemos lá e presenciamos. Pra gente marcar esse  
900 momento, não foi um momento assim simples não, porque tudo quem dirige é ela na casa dos pais...
- 901 **Tamara (Psi):** Porque ela não queria que a gente falasse tudo que ela tinha falado pra os pais né (...)  
902 Depois foi que ela... A gente, nos atendimentos convenceu...
- 903 **Norma (A.S.):**... Que permitiu que agente fosse lá...
- 904 **Tamara (Psi):** ...Permitiu, embora a gente já tava tendo conchavo com a mãe...
- 905 **Norma (A.S.):** Paralelamente a gente tava tendo esse contato...
- 906 **Tamara (Psi):** Aí daí a gente já sabia realmente a realidade...
- 907 **Norma (A.S.):** E aí foi tenso não foi? Até uma tarde...
- 908 **Tamara (Psi):** Começou pela manhã. Aí tava pai, mãe, irmão...
- 909 **Norma (A.S.):** Vizinho
- 910 **Tamara (Psi):** Vizinho... e tudo vivenciava aquela situação que já tinha sido (...) por ela
- 911 **Norma (A.S.):** ... Todos eles sofriam com aquela situação. Tava todo mundo na mão dela...

- 912 **Tamara (Psi):** A vizinha quase que ia presa. E os policiais, assim, indignados com a mãe e com a  
913 vizinha... A vizinha, com uma história de um gato, que ela acusou a vizinha de ter matado o gato dela.  
914 Olhe, era uma situação difícilima!
- 915 **Norma (A.S.):** Depois ela começou a ler. Ela tinha tipo um diário, que ela começou a ler na frente da  
916 gente. Aí ficou tudo visível... o que agente ficou assustado com aquela leitura assim né... porque via  
917 toda a incompatibilidade assim, não tinha mais coerência nenhuma... Toda coerência já tinha...  
918 Obviamente que a gente tava... E a gente ficava naquela coisa assim do como lidar com aquelas  
919 questões. Levamos à Dra. XXX (promotora) pra que ela também se resguardasse, porque ela não  
920 aceitava. Então, a gente tem limites também de até onde vai, né... A gente podia ter passado o caso  
921 pra o CREAS, pra outra questão, mas a gente tava num acompanhamento que ela já tinha procurado  
922 tudo, todo mundo já... as redes todas já tinham sido acionadas e ela tinha já dito a mesma história...  
923 Todo mundo chegava...
- 924 **Tamara (Psi):** Daí foi quando a gente levou o relatório à Dra. XXX
- 925 **Norma (A.S.):** Exato...
- 926 **Tamara (Psi):** E, assim, lógico, depois eu percebi a questão dos delírios dela, mas lá atrás ela tinha o  
927 diagnóstico de esquizofrenia paranoide.
- 928 **Pesquisador:** Tamara, e sempre vocês faziam esses atendimentos?
- 929 **Tamara (Psi):** Sempre, com Dra. XXX junto. Fizemos o relatório. Foi que Dra. XXX veio realmente  
930 assim ter uma segurança do caso, da postura dela, porque até então ela confundia os profissionais...  
931 A Dra. XXX tinha as dúvidas dela, não foi Norma? Até a gente... Agora o que é que ela precisa? Um  
932 tratamento, e alguns cuidados. Por exemplo, no dia da reunião que a gente tava com a família toda, a  
933 gente teve que ter muito cuidado no embate entre eles, nos conflitos entre eles. E outra coisa, o  
934 irmão dela saiu pra pegar um objeto lá que ficava perto da... onde ficava a irmã. Ela deu uma  
935 carreira, tá entendendo? Como se, pra ela, o irmão ia fazer alguma coisa com a irmã, porque a  
936 questão do abuso. Aí ela contava detalhes, de... de... negócio de pegar nos seios, coisa de que ela foi  
937 olhar a vagina da irmã, porque tinha um corrimentozinho assim... Tudo, ela contava. Tudo, tudo,  
938 tudo.
- 939 **Pesquisador:** Imagino o quanto de habilidade exigiu de vocês né?
- 940 **Tamara (Psi):** Foi, foi muito desgastante. No dia dessa reunião a gente chega saiu sem energia, não  
941 foi Norma? Sem energia. Tá entendendo? Enfim, a mãe dela, os pais terminaram mantendo, né, a  
942 força de internar ela... Ela falou dos remédios né, que ela tomou no hospital psiquiátrico... Uma série  
943 de coisa. E essas semanas atrás eu encontrei com a mãe dela e ela disse 'ah minha filha'... Eu disse  
944 como é que vai? 'A mesma coisa, a mesma coisa'.
- 945 **Karla (Psi):** E o acompanhamento da Saúde pra medicar? Porque ela tava sem medicamento...
- 946 **Tamara (Psi):** Mas ela não aceita...
- 947 **Norma (A.S.):** Ela não aceita... Ela é muito intelectual...

- 948 **Tamara (Psi):** A parte intelectual dela é extremamente preservada né, na paranoide. Ela se preserva.  
949 Agora você vê os delírios que ela tem, tá entendendo?
- 950 **Karla (Psi):** Uma coisa que já teve acompanhamento, pelos que vocês falam acho que já tem algum  
951 tempo...
- 952 **Tamara (Psi):** Já!!!
- 953 **Karla (Psi):** E por não ter a medicação vai continuar assim.
- 954 **Tamara (Psi):** É, vai continuar a mesma coisa. Mas tudo isso a gente... todos esses detalhes, todas  
955 essas coisas, tanto as orientações até de dentro de casa mesmo em relação á medicação da irmã, não  
956 deixar... é... assim... num local guardado pra que ela não tenha acesso, a questão da alimentação...  
957 ela pode colocar alguma coisa assim na comida. Pode não acontecer nunca, mas que isso pode...
- 958 **Norma (A.S.):** E uma coisa que é muito importante na parceria também é esse registro, né. Que se  
959 registre tudo, deixe registrado ali pra que nada recaia sobre a gente também...
- 960 **Bruna (A.S.):** Eu to me imaginando na situação sem ter um psicólogo do meu lado né. Porque até a  
961 gente descobrir que realmente isso é uma questão psiquiátrica, nós iríamos passar muito sofrimento  
962 né...
- 963 **Tamara (Psi):** É porque ela conseguiu confundir muitas pessoas
- 964 **Bruna (A.S.):** Sinceramente...
- 965 **Norma (A.S.):** Porque a gente poderia logo passar, vamos passar pro CREAS... Mas não dava. Aí chega  
966 o Ministério ainda endossa, *por favor vocês ajudem pra descobrir o que é que tá acontecendo nessa*  
967 *casa*, né! O que é que tá acontecendo? Porque o tempo todo chegando (e dizendo) vou lhe  
968 processar... E muito interessante porque ela tinha os termos jurídicos, pouca escolaridade, ela falava  
969 muito bem os termos jurídicos...
- 970 **Tamara (Psi):** Ela falava com autoridade...
- 971 **Norma (A.S.):** Com autoridade. Quando ela ia escrever, ela não conseguia. Aí vinha a limitação. Ela  
972 tinha... aquele... uma coisa assim...
- 973 **Karla (Psi):** Por conta disso é que ela chegava... dava a impressão que era outra pessoa
- 974 **Norma (A.S.):** Aí que a gente via que aquela pessoa... não era a mesma, né. Então ela não aceita. Ela  
975 não acha de forma nenhuma que ela, que ela precisa de medicação. A gente conversava com ela, ela  
976 não aceitava nada! Então, o medo também que a gente tinha era o risco. E ela disse que ia matar o  
977 pai, a mãe...
- 978 **Tamara (Psi):** É!
- 979 **Norma (A.S.):** *Ela disse eu vou matar meu pai, a mãe, o irmão.* E a gente... Eles tinham esse medo...
- 980 **Karla (Psi):** Se não cuidar, a tendência é essa mesmo...

- 981 **Tamara (Psi):** Ela cria problema com a funcionária. Já naquela época já criava. E tem essa outra que  
982 ela cria. Diz que maltrata. Aí ela conta a história... Uma vez a mãe agrediu ela...
- 983 **Pesquisador:** Tamara, posso? (No sentido de encaminhar o fechamento do relato)
- 984 **Tamara (Psi):** Sim. Foi, enfim... foi esse caso, e que infelizmente a mãe não foi a frente. Os pais, né.  
985 Não foi. O pai era passivo, né! Muito passivo o pai...
- 986 **Norma (A.S.):** Mas ambos sofrem muito...
- 987 **Pesquisador:** Bom, essa minha sugestão de encaminhamento é porque...
- 988 **Norma (A.S.):** Ok, tem várias (pessoas ainda pra falar)...
- 989 **Pesquisador:** ... Teve o relato, e a questão não é a gente trabalhar o caso né, mas a experiências de  
990 vocês... E acho que foi bem... Você teria outra experiência (Tamara)
- 991 **Tamara (Psi):** Tenho, bem rápido. Mas esse é rapidinho... Endossando o que a Norma disse, a  
992 questão da procura muito da saúde mental (...) Daquele caso que (...) era um paciente de transtorno  
993 mental grave né, também esquizofrenia... E a irmã, ela se via sozinha. Ela ficava num quartinho...  
994 Imundo. Ficava despido. Era um grau muito elevado. Então a gente foi ao Ministério, nós fomos ao  
995 Ministério Público, com Dra. XXX (promotora), foi chamado o psiquiatra do CAPS, a coordenação...
- 996 **Norma (A.S.):** O psiquiatra na frente da gente chegou e disse assim: *olhe, eu não desço lá porque são*  
997 *vários degraus.* Eu, obviamente, vocês me conhecem... Tem coisas que eu não consigo ouvir,  
998 sabendo que são só três degraus. Aí eu disse *como o senhor não desce? São três degraus! Porque o*  
999 *senhor não desce três degraus? Aí Dra. XXX (promotora) disse: segunda-feira eu quero o senhor lá.*  
1000 Isso era uma quinta-feira. *Segunda o senhor vai descer esses três degraus e vai lá!* E ele olhou com a  
1001 cara... "E só são três degraus?" *São três degraus sim! O senhor não foi porque não quis!* Aí ela disse:  
1002 *segunda-feira então o senhor vai descer.* E ele foi pra fazer aquela visita...
- 1003 **Tamara (Psi):** A XXX (nome da pessoa) que era coordenadora de Saúde Mental... nós mobilizamos  
1004 também... Então pra essa reunião conjunta...
- 1005 **Pesquisador:** Isso demandou acompanhamento familiar ou só atendimento?
- 1006 **Norma (A.S.):** Não. Acompanhamento familiar.
- 1007 **Tamara (Psi):** Acompanhamento familiar, porque também tinha a história da irmã...
- 1008 **Norma (A.S.):** Da irmã que precisava. Tinha a filha pequena que convivia com... Outros casos também  
1009 de problema mental dentro da família. Tinha um irmão, um irmão dele que tinha mais leve, né.
- 1010 **Tamara (Psi):** Era alcoólatra era?
- 1011 **Norma (A.S.):** Ele tinha problema psiquiátrico leve pra moderado.
- 1012 **Tamara (Psi):** Era. E também, assim, enfim, nós conseguimos (...) do CAPS e ele ficou sendo  
1013 acompanhado.

- 1014 **Norma (A.S.):** Inclusive, o CAPS novamente volta à questão porque... a gente vê... chegar a questão  
1015 da alimentação.
- 1016 **Pesquisador:** Alimentação?
- 1017 **Norma (A.S.):** Alimentação, como tava sendo. Então, dessa aí eu não participei, quem participou foi  
1018 XXX (nome de uma colega assistente social), eu acho que a gente não foi nesse dia, mas XXX,  
1019 assistente social, coordenadora na época, e XXX nos falou como foi o momento. Dra. XXX (promotora  
1020 de justiça) sempre bota a gente nos casos mais *punks*, né! (Risos de algumas). Dra. XXX (promotora  
1021 de justiça) já sabe que eu to no XXX (nome do bairro), disse *Norma qualquer caso no XXX (nome do*  
1022 *bairro) por favor vocês me ajudem!* Aí... e ela é muito de ação! Eu gosto muito, que é uma pessoa  
1023 que não... que vai em cima dos direitos ali da pessoa, vai... Se ela tiver tudo concreto ali... Então ela  
1024 juntou, chamou a equipe do CAPS... Eu vou só... pra terminar... Juntou a equipe do CAPS e entregou  
1025 as quentinhas a cada um e disse *agora eu quero que vocês vejam aí e comam, eu trouxe pra vocês*  
1026 *comerem. É o que vocês distribuem lá.* Porque era tudo com sal.
- 1027 **Tamara (Psi):** E ele era diabético, o rapaz.
- 1028 **Norma (A.S.):** Bebida com açúcar, suco com açúcar. Tudo errado. Não tinha nenhuma diferenciação,  
1029 não tinha nutricionista, né. E as pessoas davam como se fosse qualquer coisa. Aquela coisa pobre pra  
1030 pobre...
- 1031 **Pesquisador:** Essa das quentinhas foi interessante.
- 1032 **Norma (A.S.):** Bem interessante! E ela colocou, XXX (nome de uma colega) disse que ficou olhando  
1033 assim, e ela colocou e disse *agora vocês vão comer o que eles comem. A partir de tal dia eu quero*  
1034 *nutricionista...* Inclusive tava novamente o médico, que é o diretor. Aí eles foram, ficaram olhando  
1035 pra aquela quentinha, olhando e tiveram que ver a realidade. Mudaram então aquilo dali. Então,  
1036 quem leva, muito interessante, é o próprio... o protagonista é o próprio paciente que a gente rotula  
1037 como seria o anormal.. Mas aí vem o que seria normal, anormal, isso aí é com os psicólogos, com os  
1038 psiquiatras. (Risos de alguns)
- 1039 **Tamara (Psi):** Nesse caso (...) era um caso tão assim... eu achei assim tão assustador e tão grave, que  
1040 eu mesmo, como psicóloga... se fosse uma situação, que não era, se fosse só psicóloga (...) eu  
1041 dividiria com colegas. Foi uma situação muito complexa, tá entendendo? Mesmo que fosse, que não  
1042 era.
- 1043 **Norma (A.S.):** Então, isso é interessante da gente falar. Nem tudo tava dentro do que o Serviço  
1044 Social, a questão dos direitos, nem era da vulnerabilidade, ela só morava no território mas a família  
1045 não era vulnerável. Então a gente teve que dar um acompanhamento assim... Fugiu um pouco, mas  
1046 existia um risco, um risco também que a gente não poderia chegar e dizer ah isso aqui não é nosso  
1047 território. Existe exceção em tudo! Tudo é muito relativo, e quando chegou a gente também aprende  
1048 com tudo isso...
- 1049 **Pesquisador:** Eu acho que existe uma possibilidade de outro entendimento dessa vulnerabilidade,  
1050 né. Porque ela poderia não estar na vulnerabilidade financeira, mas em outro tipo de  
1051 vulnerabilidade.

- 1052 **Norma (A.S.):** Exatamente... Outros tipos foram vistos...
- 1053 **Pesquisador:** Mas eu queria aproveitar o gancho pra a gente partir pra outra experiência... Pode ser?
- 1054 **Norma (A.S.):** Ok
- 1055 **Débora (A.S.):** Quem falta?
- 1056 **Pesquisador:** Falta Iara... falta Karla... Augusta.
- 1057 **Bruna (A.S.):** Deixa eu só dar uma coisinha, é rapidinho. Da experiência de vocês, além da  
1058 experiência da ação conjunta da ação, leve em consideração também a questão da rede. Que ação  
1059 conjunta ela não trabalha só com a gente, ela exige que tenha uma rede de segurança, de direitos,  
1060 que assegure direitos como o Ministério Público, o CAPS, o Posto de Saúde, o CASA (Centro de  
1061 Atendimento Socioassistencial). Que ela precisa assegurar alguns direitos pra o usuário pra que a  
1062 gente possa ter uma ação conjunta de qualidade.
- 1063 **Tamara (Psi):** Exatamente!
- 1064 **Bruna (A.S.):** Porque senão ela fica falha!
- 1065 **Norma (A.S.):** E uma questão que vai além dessa questão...
- 1066 **Bruna (A.S.):** A Polícia!
- 1067 **Norma (A.S.):** O SUS mesmo, ele é universal.
- 1068 **Bruna (A.S.):** Pois é!... Desculpe (Risos de algumas).
- 1069 **Iara (A.S.):** Bom, eu coloquei aqui como experiência de ação conjunta o planejamento das atividades,  
1070 que a equipe do CRAS desenvolve, em tudo o que faz, né, que é feito em conjunto. Coloquei também  
1071 o grupo de estudos. Não coloquei aqui, mas lembrei da elaboração do relatório final da pesquisa, que  
1072 também foi uma atividade em conjunto né! Eu lembro que na época você ficou com a maior parte  
1073 (Sorri, dirigindo-se ao pesquisador), mas todo mundo participou, e na época da leitura né, nós  
1074 fizemos aquela leitura, o que precisava ser corrigido foi. Foram sugestões e tudo se ajustou. Foi uma  
1075 ação conjunta. E um caso que eu atendi, de guarda... a usuária chegou lá no CRAS, ela queria uma  
1076 orientação sobre guarda compartilhada, né, e aí no atendimento, na escuta, eu fui vendo que tudo  
1077 que ela precisava já tinha sido encaminhado. E aí eu percebi que ela... não era apenas aquilo,  
1078 entendeu? Ela tava assim, muito fragilizada, descontrolada emocionalmente, e aí eu precisei da ajuda  
1079 da colega (psicóloga) pra poder conversar com ela. Eu, no meu entendimento, ali era uma página que  
1080 ela não conseguiu virar na vida dela, entendeu? Já tinha o acordo que eles firmaram diante do juiz,  
1081 mas ela procurava em tudo... a criança não podia soltar um espirro que ela entrava em contato com  
1082 o pai da criança. Eu entendi aquilo... é... ela não queria cortar aquele vínculo dela com o pai,  
1083 entendeu?, com o pai da criança. E aí eu precisei pedir a ajuda da colega pra conversar com ela,  
1084 porque ia além, além daquilo que eu podia fazer. Mas foi um caso de ação conjunta.
- 1085 **Pesquisador:** Você fez uma leitura muito interessante da situação.
- 1086 **Iara (A.S.):** Terminei.

1087 **Pesquisador:** Eu me lembrei, você falou da elaboração do relatório final, eu acho que foi a primeira  
 1088 vez que eu dei uma virada... (lara sorri). O que é que eu chamo de virada? É passar a noite, até o dia  
 1089 clarear, estudando. Passei, acho que pela primeira vez, nem na época de faculdade eu tinha virado  
 1090 desse jeito, fazendo aqueles relatórios, aqueles cálculos. Fiquei irritado!

1091 **Karla (Psi):** Eu to com dois, eu pensei em duas situações, mas na verdade eu só escrevi uma, que foi  
 1092 justamente o que a Débora colocou, como a gente trabalha no mesmo ambiente, que é a questão do  
 1093 trabalho em equipe na busca de parceiros pra aquela ação comunitária aquela ação maior (...) Fazer  
 1094 a rede funcionar, que não depende da gente, pra que chegue ao usuário. Então dentro dessa ação  
 1095 conjunta foi a busca dos parceiros e aí entrou... Saúde, CadÚnico... até a questão da autoestima, a  
 1096 questão da beleza entrou também. Eu acho assim que foi um trabalho que foi assim... demonstrou  
 1097 fortemente a ação conjunta. E o que eu pensei, eu não sei se você quer dois ou só um...

1098 **Pesquisador:** O que você... quisera...

1099 **Karla (Psi):** Foi uma situação de atendimento, aonde a usuária chegou com uma criança nas mãos. Já  
 1100 tinha tirado de uma família, na época no XXX (nome de um bairro), porque a criança estava  
 1101 altamente desnutrida, subnutrida, não sei nem qual o termo. Eu nunca tinha visto um negócio igual  
 1102 na minha vida, então isso me marcou muito, até pessoalmente, não só enquanto profissional. Era  
 1103 uma criança de nove meses, mas aparentava estar chegando nos dois meses, o índice de desnutrição.  
 1104 E aí essa usuária do CRAS, sem saber o que fazer, procurou a gente aí no caso foi o único momento  
 1105 que eu vi assim a rede funcionar rapidamente, né. Porque a gente foi atrás da Saúde, primeiro  
 1106 porque a criança não tinha nenhum documento, essa pessoa já tirou essa criança, esse bebê de uma  
 1107 família porque estava vendo que a criança ia morrer. E aí a gente, como não tinha nem documento, a  
 1108 gente buscou na Saúde transporte. Transporte não tinha. Acabou que... cadê o gravador? Como diz o  
 1109 amigo, desliga aí (algumas sorriem). Acabou que a gente transportou em carro de CRAS até o  
 1110 Conselho pra que fosse tomado as questões assim, já que era na fase da infância, tava sem a questão  
 1111 do... do documento e aí eles mobilizaram uma ambulância, porque aí a gente respirou fundo, *agora a*  
 1112 *criança tá segura, tá na ambulância*. E aí foi dada entrada na... no hospital, XXX (nome do  
 1113 estabelecimento de Saúde) na época, e aí a gente ficou assim, respirou fundo porque pelo menos ela  
 1114 ta acobertada dentro da Saúde Pública né. Mas antes disso, no momento do Conselho, me chamou a  
 1115 atenção, aí eu entro no pessoal, não é mais nem no profissional, aquela criança, só via o olho assim  
 1116 (faz gestos de olhos esbugalhados). Quando entregou o pouquinho da mamadeira, porque essa  
 1117 pessoa que pegou teve o cuidado de preparar uma mamadeira, a criança olhava pra gente assim com  
 1118 olho... de socorro, e aquele gogozinho lá feito (faz sinais sonoros de sucção) num desespero tão  
 1119 grande que isso me marcou muito, e aí eu *digo vamo com calma, não dê tudo de vez senão essa*  
 1120 *criança vai passa mal aqui*. Então, assim, era aquele olhar de carência, de fome, de... a gente acaba  
 1121 que... passou à frente de questão Saúde, então vamos... aí pedi autorização da coordenação para  
 1122 transportar essa criança num carro de CRAS, e aí foi quando as coisas foram acontecendo. Aí a... o  
 1123 Conselho Tutelar acionou a Saúde. A gente acompanhou até o hospital quando viu que tinha  
 1124 conseguido ficar interno... Pediram uma pessoa da família, ah, melhor, antes de ficar interno, não  
 1125 queriam internar por conta do documento. E aí eu comecei a fazer zuada junto com o conselheiro,  
 1126 porque como é que a criança tá na beira da morte por conta de um documento, que era a certidão  
 1127 que não tinha, ela não ia ficar internada? Eles queriam que voltasse. Aí minha sugestão foi acionar a  
 1128 mídia. Aí o conselheiro, que gosta dessas coisas né, acionou a mídia, aí foi quando conseguiram  
 1129 internar e aí a gente já ficou sabendo depois que houve a questão da Justiça ir buscar, ou dentro da

1130 família ou fora, um lar pra essa criança quando ela saísse. Ela passou uns dias internada e depois a  
 1131 família... Aí como saiu na mídia, várias pessoas tiveram interesse, e aí depois - eu procurei saber-  
 1132 depois de alguns meses ela conseguiu entrar numa família de condições financeiras que pudessem,  
 1133 conseguiram tirar ela do hospital a partir de briga judicial porque não queriam tirar do hospital que  
 1134 ela tava. Foram pro hospital particular, devido as uns exames que precisavam ser feitos. E aí que a  
 1135 gente respirou fundo, porque conseguiu, essa criança foi pra um lar e conseguiu, né, tirar  
 1136 documento, melhorou a questão da subnutrição. E assim... foi um caso rápido de... não sei nem se  
 1137 seria acompanhamento ou só atendimento, mas que foi uma coisa assim tão grande que conseguiu  
 1138 ser resolvida em pouco tempo. Que eu quase que não vejo isso (sorri).

1139 **Pesquisador:** Você conseguiu visualizar esse trabalho conjunto no CRAS?

1140 **Karla (Psi):** Não. No CRAS foi só o acolhimento. A partir do momento que a gente buscou na rede aí  
 1141 já não ficou mais no CRAS. Aí me chamou a atenção porque, assim, foi muito rápido...

1142 **Bruna (A.S.):** Você trabalhou sozinha nesse caso?

1143 **Karla (Psi):** Teve a participação do assistente social, mas na hora de ir junto, no carro, eu acho que o  
 1144 meu pessoal tomou conta e eu acabei indo sozinha, já tava fechando o CRAS, perto de fechar CRAS  
 1145 aí, aquela história, todo mundo quer ir embora, motorista quer ir pra casa, mas no fim das contas eu  
 1146 achei assim que foi um acontecimento grave, de grandes proporções, e que a gente conseguiu  
 1147 mobilização em pouco tempo. Não sei se porque a mídia também entrou, foi mais rápido, mas assim  
 1148 os outros casos de acompanhamento eu acho as coisas mais demoradas, né, principalmente agora  
 1149 (...)

1150 **Norma (A.S.):** Eu queria também aproveitar esse gancho que você tá falando pra que quem se  
 1151 interessar já que o Ministério... a Saúde... Dra. (promotora) é voltada pra Saúde. Então ela é muito de  
 1152 resolutividade, entendeu? De resolver, e ter uma ação... então se vocês quiserem o contato dela  
 1153 institucional... E encaminhar pra que o direito seja acionado, assim, que ele chegue nessa instância.  
 1154 Porque é dever do Ministério Público, né. E a gente sabendo que tem pessoas que tão trabalhando  
 1155 realmente... Tem pessoas que não tem o menor comprometimento... Como eu cheguei já pra um  
 1156 promotor e ele pediu pra que eu entregasse a intimação uma senhora. Aí eu disse *eu não sou oficial*  
 1157 *de justiça*, eu sou assistente social, *eu vim aqui relatar um caso que eu queria saber se o senhor leu o*  
 1158 *processo. – Não, eu não tenho tempo de ler não, quem lê é meu assessor.* Aí disse *eu só quero que*  
 1159 *você entregue...* Eu disse *eu não vou entregar, então aqui eu já sei que não vou resolver nada.* E saí,  
 1160 porque aquele dali eu não poderia contar com ele, né, uma pessoa que, imagine, se tratou dessa  
 1161 forma com um profissional que tá (...) Coloquei ali, não vai ajudar em nada nesse sentido, né. Então  
 1162 pelo comprometimento, pelo que a gente vê Dra. XXX (promotora) é extremamente atuante na área  
 1163 da Saúde... Ela fica, ela só decide ali quando... Aí eu queria só dar esse toque, depois eu passo o  
 1164 telefone...

1165 **Karla (Psi):** Aí no caso, só pra eu entender, você encaminha? Você vai lá e faz a denúncia?

1166 **Norma (A.S.):** Não, a gente pode... Pode ligar pra ela, pode ligar pra ela, telefone institucional, e ir lá  
 1167 pessoalmente, também, que ela nos atende, tá certo? Ela nos atende e... e ela vai assim dizer... Pode  
 1168 chegar com a pessoa ou pode antes, conversar com ela, dizer o que... Porque mandar a pessoa,  
 1169 muitas vezes quem pode atender é o assessor.

- 1170 **Pesquisador:** Posso dar uma sugestão? A gente tem um grupo no WhatsApp... Esse grupo aqui...
- 1171 **Norma (A.S.):** Ok, eu vou passar então esse...
- 1172 **Pesquisador:** A gente pode trocar essas informações... Você tá no grupo (Norma), ela também (Karla)
- 1173 **Norma (A.S.):** Tá bom
- 1174 **Norma (A.S.):** Isso é importante, esse momento assim, porque a gente começa a lembrar os contatos  
1175 pra ajudar é... porque a televisão acho que é a única instância que a gente... Porque na verdade  
1176 quem tem que fazer são as instituições que tão ali pra trabalhar pra... E as pessoas têm medo de  
1177 Ministério Público. Ele bota aquela coisa pomposa, pensam que é pra outros, menos pra eles. Aí pelo  
1178 menos a gente tem que saber a onde... pra onde é que ele vai direcionar... que vai ser atendido bem  
1179 e que vai ser atendido em suas necessidades né.
- 1180 **Pesquisador:** Eu queria fazer alguns encaminhamentos. Depois do relato da Karla tem o da Augusta  
1181 né... Aí a gente tem... Aí a gente teria uma outra atividade, que eu acho que não vai dar tempo, mas  
1182 assim pelo menos a gente fechar essa atividade. Certo? Até pra não comprometer o horário que a  
1183 gente combinou...
- 1184 **Augusta (A.S.):** Inicialmente eu gostaria até de parabenizar o pessoal do grupo de estudos,  
1185 infelizmente eu não posso participar, eu tenho vínculo fechado pela manhã, mas, assim, isso eu acho  
1186 que sinaliza o crescimento profissional. A partir do momento que a gente para pra estudar,  
1187 questionar, que a gente tá querendo mudar alguma coisa né, acho que é um amadurecimento assim,  
1188 e vocês estão de parabéns, estudando, quem está no grupo. Eu acho que só fui uma vez, só recebo  
1189 depois o resultado (sorri) do que foi estudado... Mas, assim, realmente é um crescimento  
1190 profissional, amadurecimento. Começa a se incomodar com alguma coisa né, a questionar, e começa  
1191 a buscar mudanças, eu acho que tem que ser por aí mesmo. E o outro... é um caso assim que eu  
1192 achei interessante foi na Vila do XXX (nome da vila), não sei se alguém teve a oportunidade de ir, fica  
1193 no XXX (nome de um bairro)...
- 1194 **Tamara (Psi):** Fica na XXX (nome de um outro bairro)
- 1195 **Augusta (A.S.):** E aí nós fomos acionados pra fazer uma visita.
- 1196 **Pesquisador:** Fica perto da praia?
- 1197 **Augusta (A.S.):** Não. Fica no XXX (nome de um bairro), perto dos porcos.
- 1198 **Bruna (A.S.):** Perto de que?
- 1199 **Augusta (A.S.):** Que tem uns porcos.
- 1200 (Bruna, Norma, Augusta, Rita e o Pesquisador dialogam por alguns instantes a fim de definir em que  
1201 bairro se localiza a vila referida por Augusta)
- 1202 **Augusta (A.S.):** E, assim, nós fomos acionados pra atender uma outra situação na Vila, que foi a XXX  
1203 (nome de uma usuária), em situação de rua, e a população chamou a gente pra ver uma pessoa lá. A  
1204 senhora que tava deitada, que tava doente e que tinha um filho que tava sendo ameaçado pelo  
1205 traficante... No mesmo dia o traficante tinha batido na cabeça dele com um revólver pra ele não ficar

1206 na porta. E quando a gente entrou naquele quarto minha gente, insalubre, sem janela, ela tava  
 1207 deitada e a perna toda infectada... Foi uma cena terrível. Eu, a Tamara e outra colega. A gente  
 1208 atendeu, conversou com a XXX (nome de uma usuária), fez os registros e voltamos pra conversar  
 1209 com ela. E ela ... a resistência dela era sair dali e deixar o filho e não aceitava nem ir pra o hospital. A  
 1210 gente conversou, mas não entrou em acordo... *Vamos voltar*, voltamos pra o CRAS (...) Fizemos um  
 1211 relatório no mesmo dia, rápido, pra o Conselho, acionamos o Conselho, voltamos lá...

1212 **Bruna (A.S.):** Do idoso? Conselho do idoso?

1213 **Augusta (A.S.):** Conselho da Criança. Aí disseram *só com relatório*. A gente na mesma hora...  
 1214 corremos pra o CRAS, fizemos um rápido relatório, e à tarde voltamos lá pra conversar com ela e aí a  
 1215 gente começou assim a conversar, que precisava tirar aquela criança pra um local seguro, que ela  
 1216 precisava se cuidar, ser tratada. E esse atendimento da equipe a gente conseguiu sensibilizar,  
 1217 entendeu? Chegou um momento que ela disse assim: *olhe, tá certo, se vocês estiverem aqui eu*  
 1218 *aceito que meu filho vá pra um (...)*. E a gente se comprometeu e aguardamos o pessoal do Conselho  
 1219 até umas quatro, seis horas. A equipe não saiu, aí quando o Conselho chegou... O quarto um cheiro  
 1220 terrível, passando mal (...) E aí acionamos SAMU (...) E aí a conselheira pegou a criança, colocou no  
 1221 braço, levou a criança... E o SAMU também nós acionamos. Ela aceitou ir pra o hospital. Aí, assim, o  
 1222 que eu achei interessante nisso foi a questão dela... o vínculo que ela... a confiança, a questão do  
 1223 vínculo estabelecido com a gente. De manhã ela ficou irredutível, quando a equipe voltou, à tarde,  
 1224 ela começou a conversar. A gente começou a mostrar a ela que o filho tava precisando... tava  
 1225 correndo risco, tava sendo ameaçado, ela não tava podendo cuidar do filho ali, tava deitada, não  
 1226 podia nem se levantar, né. No meio de toda sujeira, de tudo. E aí a gente conseguiu, assim, foi um dia  
 1227 todo de, realmente, se articulando, até que o caso fosse resolvido. Isso, assim, marcou. E a  
 1228 importância da equipe estar unida, do psicólogo, do assistente social. Foi uma ação interessante,  
 1229 assim, que ficou. Que marcou pra gente. Depois nós voltamos lá e ela não estava mais. Depois ela já  
 1230 voltou pra casa dos pais. No momento ela disse que não tinha, mas depois... Já no XXX (nome de um  
 1231 CRAS), não sei se a Norma lembra dela, ela já voltou pra o CRAS, ela já tava em outra situação, já tava  
 1232 com a mãe. Ela já tinha recuperado o filho, o filho já estava estudando... E até o BPC, ou fui eu ou foi  
 1233 a Norma, que nós encaminhamos, fizemos um relatório e ela conseguiu depois o BPC. Ela tinha uma  
 1234 perna... E agente começou a acompanhar essa família. Mas, assim, só em relação a esse primeiro  
 1235 momento, eu achei importante essa ação, entendeu? Em conjunto. De a gente ficar em cima...

1236 **Tamara (Psi):** Ô Augusta, e a consequência também disso tudo, mais na frente, é a mudança de vida  
 1237 dela. Talvez se não tivesse tido ali aquele momento, com a equipe, não chegasse onde chegou. Ela,  
 1238 quando a gente foi pra o XXX (nome de um bairro), ela tava em outra situação. Situação, assim, digna  
 1239 né. Em casa, com a mãe, tratada, filho na escola, BPC, tudo.

1240 **Pesquisador:** Até eu fiquei mobilizado (sorri)

1241 **Augusta (A.S.):** Por que a gente se comprometeu. Voltou duas vezes lá no mesmo dia, fez um  
 1242 relatório rápido. A dificuldade pra imprimir, você sabe do início dos CRAS, né! Não tem computador.  
 1243 A gente precisava fazer porque o Conselho *só eu quero um relatório!* (...)

1244 **Pesquisador:** Aquela área tem umas visitas *punks* né!

1245 **Norma (A.S.):** Tem visita *punk*, tem muita visita *punk!*

- 1246 **Pesquisador:** Eu me lembro quando eu trabalhava lá...
- 1247 **Norma (A.S.):** O XXX (nome de um bairro) também tem, só que eles são mais (...) A gente sente que o  
1248 pessoal fala mais... eles tão muito preso ao tráfico. O tráfico é que sustenta eles.
- 1249 **Tamara (Psi):** Aí fecha muito né...
- 1250 **Norma (A.S.):** Aí fecha!
- 1251 **Rita (Psi):** Seria imprescindível um CRAS ali na XXX (nome do bairro), porque ali a coisa é complicada  
1252 demais...
- 1253 **Norma (A.S.):** Ele (o tráfico) faz o papel do Estado...
- 1254 (Enquanto o pesquisador prepara o painel com as colagens das tarjetas, Rita, Bruna, Tamara, Augusta  
1255 e Norma conversam um pouco entre si sobre a vulnerabilidade social, características locais e sobre a  
1256 necessidade de se ter um CRAS na região em discussão)
- 1257 **Pesquisador:** Gente, eu queria finalizar essa atividade, e até pedir desculpas a vocês, porque, assim,  
1258 em alguns momentos eu tenho que fazer algumas intervenções e encaminhamentos... Porque a  
1259 gente tem alguns objetivos...
- 1260 **Tamara (Psi):** Mas faz parte (sorri)
- 1261 **Pesquisador:** Faz parte. E contar com a compreensão de vocês, tá!
- 1262 **Norma (A.S.):** Se quiser pode depois cronometrar que é melhor (Todos sorriem e/ou dão  
1263 gargalhadas)
- 1264 **Pesquisador:** A gente vai conduzindo...
- 1265 **Norma (A.S.):** Faltam dez minutos (em tom de exemplificação)
- 1266
- 1267 **ATIVIDADE 3: Classificação das experiências relatadas:**
- 1268 **a. Os profissionais dialogaram, planejaram e desenvolveram ações em conjunto**  
1269 **sobre a questão a ser resolvida;**
- 1270 **b. Os profissionais dialogaram, planejaram e cada um desenvolveu sua ação**  
1271 **separadamente;**
- 1272 **c. Os profissionais foram convocados a resolverem uma situação-problema**  
1273 **comum a todos. Todos trabalharam sobre o mesmo problema, mas sem**  
1274 **compartilharem. Sem planejamento, sem diálogo.**
- 1275 **Pesquisador:** Vê só... eu gostaria que vocês colocassem aqui nos relatos que vocês fizeram,  
1276 colocassem os nomes nessas experiências que vocês relataram... Pra a gente fazer uma classificação  
1277 dessas experiências, tá? O que é isso? Na verdade a gente vai... vocês vão ajudar a construir, já estão  
1278 ajudando a construir a minha pesquisa, não só com fornecimento de informações, mas também com

- 1279 o tratamento dessas informações. E uma parte do tratamento dessas informações é a classificação.  
 1280 Então vocês trouxeram experiências, né, experiências como ação conjunta... e agora a gente vai  
 1281 fazer uma classificação, vai fazer de forma rápida. Vai fazer uma classificação dessas experiências,  
 1282 seguindo três eixos, tá! E eu já separei aqui. Eu queria que alguém me ajudasse a colar aqui na  
 1283 janela... pra a gente fazer essa classificação...
- 1284 (Bruna se dispõe a ajudar e, juntamente com o pesquisador, cola o painel na parede/janela)
- 1285 Após alguns instantes...
- 1286 **Pesquisador:** Gente, são três eixos, tá... Essas experiências que vocês colocaram, né, que vocês  
 1287 expuseram e escreveram... Elas podem ser classificadas aonde? Na coluna A. Na coluna A é o  
 1288 seguinte: *Os profissionais dialogaram, planejaram e desenvolveram ações em conjunto sobre a questão a*  
 1289 *ser resolvida*, ou na coluna B: *Os profissionais dialogaram, planejaram e cada um desenvolveu sua ação*  
 1290 *separadamente*; ou, na coluna C: *Os profissionais foram convocados a resolverem uma situação-problema*  
 1291 *comum a todos. Todos trabalharam sobre o mesmo problema, mas sem compartilharem. Sem*  
 1292 *planejamento, sem diálogo.*
- 1293 **Norma (A.S.):** Estranho, não é, esse? (referindo-se à coluna C)
- 1294 **Alguém fala:** Mas existe!
- 1295 **Norma (A.S.):** Existe. Não. Existe. Mas é estranho!
- 1296 **Bruna (A.S.):** Existe né! Tem acompanhamento familiar que agente faz só. Às vezes não consegue  
 1297 companheiro pra...
- 1298 **Norma (A.S.):** Tem! Tem!
- 1299 **Bruna (A.S.):** Tem, minha gente!
- 1300 **Pesquisador:** Querem que eu leia de novo?
- 1301 **Norma (A.S.):** Não. Eu entendi.
- 1302 **Bruna (A.S.):** Agora nessas experiências a gente não colocou nenhuma experiência negativa, né, em  
 1303 relação a isso. (Todos concordam, em tom afirmativo)
- 1304 **Pesquisador:** Coluna A: *Os profissionais dialogaram, planejaram e desenvolveram ações em conjunto*  
 1305 *sobre a questão a ser resolvida*. Coluna B: *Os profissionais dialogaram, planejaram e cada um desenvolveu*  
 1306 *sua ação separadamente*. E a C: *Os profissionais foram convocados a resolverem uma situação-problema*  
 1307 *comum a todos. Todos trabalharam sobre o mesmo problema, mas sem compartilharem. Sem*  
 1308 *planejamento, sem diálogo.*
- 1309 **Norma (A.S.):** De forma isolada, né! (referindo-se à coluna C)
- 1310 **Bruna (A.S.):** A ação do abrigo, agora. (Refere-se a uma ação de desocupação de uma comunidade da  
 1311 cidade, onde estavam envolvidos a Secretaria Municipal de Assistência Social, a Polícia Militar, o  
 1312 Ministério Público, a Defesa Civil etc). Nós fomos convocados; não planejamos; não compartilhamos  
 1313 com ninguém que foi; quem foi também não compartilhou com quem ia...

- 1314 (Em tom descontraido, algumas pessoas falam ao mesmo tempo)
- 1315 **Rita (Psi):** Mas essa aí não foi citada, né
- 1316 **Bruna (A.S.):** Sim, é isso que eu to dizendo, né. É um exemplo, né minha gente. Porque só foram  
1317 citadas as positivas. Eu vou botar logo a minha que eu vou precisar sair...
- 1318 **Pesquisador:** A Bruna tem prioridade (sorri)
- 1319 **Bruna (A.S.):** (Posiciona na coluna A). A *construção* (da pesquisa)... Eu fiquei meio dividida, porque no  
1320 início nós não construímos juntas. Depois foi que a gente começou a construir, mas o resto do  
1321 processo todinho foi construído coletivamente. E o *grupo de estudos* também... Apesar de que nem  
1322 todo mundo participa do grupo de estudo, mas a informação é compartilhada...
- 1323 **Pesquisador:** Vamos lá gente! Podem ir colocando! (Motiva as pessoas a colarem as tarjetas)
- 1324 (Momento em que as pessoas saíram de seus lugares, se movimentaram, fizeram as colagens no  
1325 painel. Bastante descontraido. Algumas aproveitam para conversar algo mais informal)
- 1326 **Pesquisador:** Gente, e aí? Fizeram as classificações?... ? Fizeram as classificações? Alguém quer  
1327 mudar? Acham que é isso mesmo?
- 1328 **ATIVIDADE 4: Outras questões para reflexão:**
- 1329 **1. Que tipo de trabalho conjunto vale a pena desenvolver?**
- 1330 **2. Que dificuldades surgem para realizar o trabalho em conjunto?**
- 1331 **3. Que situações favorecem o desenvolvimento do trabalho conjunto?**
- 1332 **4. Como poderíamos, então, definir ação conjunta?**
- 1333 ... Então... De acordo com... Com base nas experiências relatadas, né! Tanto relatadas quanto lidas,  
1334 eu trouxe mais algumas questões pra reflexão, tá. A gente tá finalizando, tá? Só mais essa reflexão e  
1335 agente faz avaliação. São essas questões aqui... E aqui é pra reflexão mesmo, e a gente dialogar, não  
1336 precisa escrever, a não ser que vocês queiram. Diante de tudo isso que a gente conversou, *que tipo*  
1337 *de trabalho conjunto vale a pena desenvolver? Que dificuldades surgem para realizar o trabalho em*  
1338 *conjunto? Que situações favorecem o desenvolvimento do trabalho conjunto? E, por fim, como*  
1339 *poderíamos definir ação conjunta?* E aí, assim, essa é a reflexão final, quase final né... que tipo de  
1340 trabalho conjunto vale a pena desenvolver, que dificuldades surgem, que situações favorecem...  
1341 diante de tudo isso como a gente poderia definir o que é ação conjunta... nos nossos espaços de  
1342 trabalho?
- 1343 ...
- 1344 **Manoela (Psi):** Nilton, o segundo é o que, que eu não estou enxergando?
- 1345 **Pesquisador:** O segundo: (Lê) *Que dificuldades surgem para realizar o trabalho em conjunto?*
- 1346 ...

- 1347 **Norma (A.S.):** Esse primeiro: *que tipo de trabalho conjunto...* Acho que, desde que exista tudo que a  
1348 gente citou, essa parceria, a compreensão, o diálogo, esse planejamento das ações, de como é que a  
1349 gente vai trabalhar... Acho que... Seria a parceria da gente, tem que existir isso pra que o trabalho  
1350 conjunto aconteça...
- 1351 **Manoela (Psi):** Acho que isso que você tá falando se encaixa no 3 ali (referindo-se ao eixo 3)
- 1352 **Norma (A.S.):** No 3?
- 1353 **Rita (Psi):** *Situações que favorecem...*
- 1354 **Iara (A.S.):** Existem trabalhos que requer que a ação conjunta seja feita. Eu acho que esse é um tipo  
1355 de trabalho que vale a pena desenvolver em conjunto. É aquele que necessita dessa ação conjunta...
- 1356 **Rita (Psi):** Eu acho que se agente for pensar no dia-a-dia acho que praticamente todos...
- 1357 **Norma (A.S.):** Eu também pensei... Eu também pensei nisso...
- 1358 **Rita (Psi):** ... Respeitando as especificidades de cada...
- 1359 **Norma (A.S.):** É, de cada caso...
- 1360 **Rita (Psi):** De cada profissão também... E aquelas situações que são, enfim, únicas, que dependem de  
1361 um atendimento psicológico, um encaminhamento que o assistente social pode dar, mas eu acho  
1362 que o trabalho em si... Se a gente tá falando o tempo todo em ação conjunta, em  
1363 interdisciplinaridade, então não pode pensar em dicotomizar as ações...
- 1364 **Tamara (Psi):** E até mesmo, quando o atendimento, vamos supor, vem assim, direciona mais para o  
1365 psicólogo... (...) eu me sinto muito à vontade com a minha equipe porque eu sou o que sou, assim, eu  
1366 não tenho que demonstrar se sei ou se não sei. Tenho a maior simplicidade pra chegar pra qualquer  
1367 uma delas *tenho dúvida* e tudo... Então... a gente a necessidade de dividir, a melhor coisa é a gente  
1368 dividir, tá entendendo? Mesmo que seja mais específico... Acho que foi a Bruna (que falou) a questão  
1369 que (...) *o psicólogo não pode dividir com o assistente social...* teve uma discussão não foi, na  
1370 capacitação??
- 1371 **Rita (Psi):** Não, a discussão foi a questão do prontuário, né... O que deveria ser colocado no  
1372 prontuário ou não...
- 1373 **Tamara (Psi):** Eu não consigo fazer isso, porque tem a questão da confiança... eu nunca me deparei  
1374 com situação (...) A minha equipe é amadurecida na questão profissional, são bons profissionais  
1375 como também como pessoas...
- 1376 **Norma (A.S.):** Que seria o acompanhamento familiar, não?
- 1377 **Pesquisador:** O que ela tá dizendo me parece estar ali na questão 3 né? São questões que  
1378 favorecem...
- 1379 (Muitas pessoas falam ao mesmo tempo)
- 1380 **Manoela (Psi):** Eu acho assim... Essa primeira veio à mente assim... Teve alguém que falou aqui no  
1381 grupo sobre a questão da disponibilidade, não lembro quem foi, que a pessoa tem que estar

- 1382 disponível, então, se eu to com meu colega e ele não tá disponível a cooperar comigo, então eu vou  
1383 fazer só, não vale a pena estar em conjunto se ele não tá ali pra... se ele não tá disponível pra  
1384 trabalhar junto. Não sei, eu joguei aqui né!
- 1385 **Pesquisador:** Não tem resposta certa.... É pra gente refletir sobre essas questões mesmo.
- 1386 **Rita (Psi):** Agora tem... Voltando pra discussão do prontuário, o que tem que registrar ou não. Ficou  
1387 claro pra mim, acho que ficou claro pra maioria, o que deveria ser registrado são questões  
1388 pertinentes àquele acompanhamento específico, àquela família, àquela unidade ali. Agora óbvio que  
1389 surgem algumas questões da empatia, de repente tem alguém daquela família ali que... quer  
1390 compartilhar com alguém da equipe alguma coisa que é íntima, enfim, pode acontecer naquela  
1391 situação, até com a gente mesmo, não tem aquela pessoa que agente quer compartilhar uma coisa  
1392 que é da gente? Então acontece, então aí eu acho que não cabe tá compartilhando, né, dentro da  
1393 equipe. Se é algo tão íntimo e a pessoa pediu, sinalizou que não queria que colocasse,  
1394 compartilhasse, eu acho que a gente tem que ter esse limite, né. Mas, no mais, eu acho que tem que  
1395 se compartilhar sim, na medida que é uma ação conjunta, tem que ser compartilhado...
- 1396 **Tamara (Psi):** Uma coisa espontânea né
- 1397 **Rita (Psi):** E que não é algo que acontece sempre, mais pontual, mais...
- 1398 **Tamara (Psi):** Porque é a vivência ali, o dia-a-dia junto, o dia-a-dia ali no trabalho... Então você  
1399 também cria um vínculo, com... na equipe. Aí vem a questão da união, da confiança, da empatia,  
1400 tudo que se colocou ali. Acho muito difícil a pessoa não compartilhar, né, algumas coisas.
- 1401 **Débora (A.S.):** E a gente não faz nada sozinho, né! A gente que tá ali no atendimento, mas aquele  
1402 usuário que chega pra gente passou pela recepção, não é? Já foi atendido, não é? Já foi ouvido...
- 1403 **Norma (A.S.):** Já foi acolhido.
- 1404 **Débora (A.S.):** Isso, já teve esse primeiro acolhimento, e vem pra o nosso atendimento né. Então,  
1405 assim, a gente não trabalha à parte, separado né!
- 1406 **Pesquisador:** É um conjunto de pessoas...
- 1407 **Débora (A.S.):** É, um conjunto de pessoas.
- 1408 **Rita (Psi):** É óbvio que não é mar de rosas... A gente de repente aqui tá descrevendo uma situação  
1409 que a gente muitas vezes quer. Nem sempre tá...
- 1410 **Débora (A.S.):** Tem as suas dificuldades
- 1411 **Luciana (Psi):** Ô Nilton, como nossa primeira ação, né, principal, primordial no CRAS seria o PAIF, eu  
1412 acho que o primeiro trabalho seria o Acompanhamento Familiar. Não existiria acompanhamento se  
1413 não existisse a troca, né, o assistente social com o psicólogo.
- 1414 **Norma (A.S.):** Pra que esse trabalho conjunto aconteça, né!
- 1415 **Luciana (Psi):** Exatamente!
- 1416 **Norma (A.S.):** O acompanhamento seria onde encaixa os dois profissionais, na maioria das vezes.

- 1417 **Manoela (Psi):** Mas aí...
- 1418 **Norma (A.S.):** Porque também pode ter atendimento que... um ou outro.
- 1419 **Manoela (Psi):** Mas aí seria o ideal, porque, como a Bruna colocou, e agente vê na realidade, tem  
1420 coisa que a gente faz só mesmo. Às vezes não tem o profissional ali, porque... falta mesmo. Por  
1421 exemplo, lá no CRAS só tem eu de psicóloga...
- 1422 **Rita (Psi):** Não é o dia da pessoa (de o profissional estar no trabalho)...
- 1423 **Manoela (Psi):** ... Não é o dia... Vou tá atendendo uma outra demanda...
- 1424 **Norma (A.S.):** Tá com profissional reduzido, tudo...
- 1425 **Pesquisador:** Alguém gostaria de definir, então, ação conjunta?
- 1426 **Karla (Psi):** Você começou com ela e terminou nela (Sorri, juntamente com outras)
- 1427 **Norma (A.S.):** Ô Nilton, ali a dificuldade que a gente sente também de realizar esse trabalho conjunto  
1428 é a questão da rede mesmo, também. A rede que é furada!... Dificulta muito... Muito furada a rede,  
1429 tem buraco por tudo que é canto. A gente vai, não tem respostas, a gente tem que ir atrás mesmo da  
1430 resposta, tem que ficar ali em cima. Aí a gente já tá falando da gente, do trabalho nosso, da parceria,  
1431 mas outras parcerias já são...
- 1432 **Débora (A.S.):** A gente já não tem na nossa casa né! Na Assistência! Imagine nas outras, nas outras  
1433 políticas!
- 1434 (Alguns segundos em silêncio)
- 1435 **Manoela (Psi):** Você quer a definição? (Risos)
- 1436 **Rita (Psi):** Você quer a definição? (Risos)
- 1437 **Pesquisador:** Não, não. É só esgotar a reflexão. Se vocês acharem que...
- 1438 **Rita (Psi):** Eu acho que... Não teria um conceito, mas ação conjunta seria uma ação onde precisa  
1439 haver mais de um profissional, é óbvio, né...
- 1440 **Pesquisador:** Pra ser conjunta né (em tom de riso)
- 1441 **Rita (Psi):** É, pra ser conjunta (também em tom de riso)... (Algumas pessoas sorriem)... Mas, enfim, é  
1442 importante colocar né! Visto que existe essas individualidades e não existe uma disponibilidade,  
1443 pode ser às vezes que entenda que precise fazer sozinho. Mas é preciso que haja mais de um  
1444 profissional, e que de preferência reúna profissões diferentes, atuações diferentes e que reúna  
1445 algumas condições pra que isso aconteça né, como a gente já colocou ali, escreveu inúmeras:  
1446 disponibilidade, a possibilidade de compartilhar conhecimentos...
- 1447 **Norma (A.S.):** Comprometimento...
- 1448 **Rita (Psi):** Comprometimento... Que reúna todas essas condições pra que a ação possa realmente,  
1449 possa efetivamente acontecer...

- 1450 **Norma (A.S.):** E a gente ver o resultado daquela ação
- 1451 **Rita (Psi):** Porque, afinal de contas, a gente tá falando muito na nossa atuação, mas tem que pensar  
1452 que existe um objeto que é o mais importante dentro da conjuntura, que é o usuário né, as pessoas  
1453 que a gente vai atender. A gente nunca pode deixar de pensar que... o personagem principal...
- 1454 **Alguém fala:** O ator principal...
- 1455 **Rita (Psi):** ... Protagonista são eles...
- 1456 **Norma (A.S.):** O resultado é justamente a necessidade deles, o que ele vai procurar...
- 1457 **Rita (Psi):** Não são as nossas, são as necessidades deles. Há necessidades de se trabalhar em relação  
1458 a todas essas circunstâncias, porque o tempo todo a gente é bombardeado por inúmeras situações...  
1459 Então é preciso se trabalhar, porque, vou dizer, não é fácil não trabalhar na Assistência, né! A gente  
1460 se depara com inúmeras situações em que, não tenha dúvida, mexe com a gente de todas as formas.
- 1461 **Débora (A.S.):** Principalmente pela falta de respostas né!
- 1462 **Luciana (Psi):** Principalmente o usuário que chega ali, totalmente fragilizado. Aí passa pela recepção,  
1463 aí começa a contar a história, aí vem o psicólogo, vem o assistente social, começa tudo de novo.  
1464 Imagine ele... Agente... Imagine ele né!
- 1465 **Rita (Psi):** Logo no início eu tinha uma dificuldade muito grande, e hoje ainda tenho mas, assim, num  
1466 grau menor, que é a dificuldade de lidar com a frustração de você não poder... da sua limitação,  
1467 enquanto pessoa, enquanto profissional, até porque existe todo um sistema né, envolvido que, na  
1468 maioria das vezes, é perverso, que fabrica aquela situação, e que você busca as condições pra mudar  
1469 o quadro e não consegue. Então, você tem que ver que... em muitos momentos a nossa  
1470 responsabilidade da mudança...
- 1471 **Norma (A.S.):** Tem a sensação de frustração...
- 1472 **Alguém fala:** De impotência...
- 1473 **Rita (Psi):** ... Não depende de você...
- 1474 **Karla (Psi):** E agora, acho que é comum, estamos todos frustrados né. Quando se fala em Benefícios  
1475 Eventuais... Jesus! Como é que a gente faz pra facilitar, pra favorecer uma família, uma pessoa?
- 1476 **Norma (A.S.):** Os direitos, de uma forma geral...
- 1477 **Débora (A.S.):** Os direitos básicos!
- 1478 **Norma (A.S.):** ...Os direitos básicos são negados... Os direitos de quem nasce já... A gente também  
1479 tem direito negado enquanto trabalhador... A gente luta por algo que a gente não consegue ainda  
1480 pra gente.

1481

1482 **AVALIAÇÃO**

- 1483 **Pesquisador:** Bom, gente... várias reflexões surgiram... Como diz a Karla, a gente começou como  
 1484 termo *ação conjunta* e concluiu com ele. Na verdade, concluir se alguém não tiver mais alguma  
 1485 colocação, queira falar mais alguma coisa sobre... Se não, a gente faz avaliação da manhã, né e... eu  
 1486 tenho um convite pra fazer pra vocês. Alguém gostaria de colocar mais alguma coisa sobre esse  
 1487 processo todo?
- 1488 **Norma (A.S.):** Pra mim foi... eu vim assim sem nem criar nenhum...
- 1489 **Pesquisador:** Expectativa?
- 1490 **Norma (A.S.):** Nenhuma expectativa. Vou deixar rolar e ver o que vinha de... de novidade, assim,  
 1491 porque é um aprendizado sempre... Porque a gente às vezes vai pensando em algumas coisas e o  
 1492 bom é vir assim, livre pra receber, né, essa... essa, essa onda de coisas de um e de outro. E eu achei  
 1493 muito bacana, achei leve, achei profundo também. No começo foi leve, mas teve profundidade  
 1494 dentro do possível, né. Cada um foi tentando colocar aquilo ali de si, das coisas, da realidade. A  
 1495 realidade é extremamente complexa, o cotidiano é extremamente complexo, então a gente adentrar  
 1496 nisso também é uma possibilidade de você se expor, você colocar até alguns posicionamentos, mas  
 1497 pra mim foi um momento bacana.
- 1498 **Tamara (Psi):** Eu também me senti muito à vontade, gostei muito. Isso faz com que a gente reflita e  
 1499 aprenda, mas também vim assim na expectativa, *meu Deus que responsabilidade* (Sorri. Todas  
 1500 sorriem)... contribuir com o mestrado do *Niltinho* e me sentindo também lisonjeada por ter sido uma  
 1501 das escolhidas, né! Mas me senti muito à vontade, foi muito bom. Gostei.
- 1502 **Rita (Psi):** Eu gostaria... Eu só gostaria de agradecer também o convite né; me sinto lisonjeado  
 1503 também por participar de um momento que é importante pra você (o pesquisador). E espero que a  
 1504 minha contribuição tenha sido válida de alguma forma. E se precisar de outros momentos, se eu  
 1505 puder, não foi me fazer de rogado, vou participar.
- 1506 **Pesquisador:** Obrigado!
- 1507 **Karla (Psi):** Deixa eu aproveitar a condição aqui pra agradecer também. Pedir desculpas pelo atraso...  
 1508 Mas como eu vinha dizendo em todo lugar que eu chego, essa vida de... (expõe uma situação pessoal  
 1509 específica)... não consigo ser pontual e não estou conseguindo me envolver mais como eu gostaria  
 1510 né. Eu acho que essa discussão... quando você encerrar essa parte do mestrado eu acho que seria  
 1511 interessante a gente... você continuando na XXX (nome da instituição em que o pesquisador  
 1512 trabalha), a gente poder dar um empurrão nisso... não só... porque já existe o grupo de estudos, mas  
 1513 aí quem sabe um grupo de pesquisa, algo além porque a gente percebe, diante de uma manhã como  
 1514 essa, quanta coisa a gente tem, guardado entre duplas, e às vezes entre CRAS e que isso, de repente  
 1515 a partir da pesquisa do Nilton, poderia se tornar até um livro né. Já pensou cada CRAS relatasse  
 1516 algumas histórias... alguns atendimentos, acompanhamentos? Acho que daria vários e vários  
 1517 encontros (sorri). Então, agradecer e ao mesmo tempo me desculpar. Não posso me oferecer tanto,  
 1518 mas se a gente poder contribuir em algo mais porque, de repente, falta... pode faltar alguma fala,  
 1519 alguma coisa que você queira (dirigindo-se ao pesquisador), de repente, precisar entrar em contato  
 1520 de novo, a gente se disponibiliza, dá um jeitinho (sorri)...
- 1521 **Pesquisador:** Certo, obrigado!

- 1522 **Débora (A.S.):** Bom, eu também queria agradecer pelo convite. Também fiquei muito lisonjeada, e  
1523 surpresa, porque, assim, eu vejo o Nilton mas a gente não tem muitas oportunidades de sentar pra  
1524 conversar né! Aí, assim, eu sei que ele conhece bastante a Karla e entendi o convite, né! Fiquei me  
1525 perguntando porque ele me convidou. Mas, assim, espero ter contribuído, né, com o pouco que eu  
1526 falei, agradeço pela oportunidade e acho que, assim, foi uma experiência, é uma experiência boa,  
1527 rica, né. Também me coloco à disposição de tiver outras etapas.
- 1528 **Pesquisador:** Obrigado, Débora!
- 1529 **Luciana (Psi):** Também agradeço pelo convite né, pelo convite, apesar de ter... o Nilton ligou pra mim  
1530 *Luciana dá pra você ir?* Sabe que dois vínculos é complicado... Mas dependendo da minha  
1531 disponibilidade... Se precisar de mim, estou aqui. Foi um momento muito rico, refletir sobre a nossa  
1532 prática, principalmente sobre... E importante a gente continuar... Estou aqui à disposição.
- 1533 **Pesquisador:** Obrigado!
- 1534 **Iara (A.S.):** Agradecer pelo convite, me senti lisonjeada em ter sido uma das escolhidas. Dos  
1535 escolhidos (risos de todas). E foi uma manhã bem agradável. E foi bem assim, como você me falou,  
1536 uma conversa informal... Todo mundo ficou muito à vontade, eu percebi isso. Foi realmente uma  
1537 conversa né... e relatando experiências, enfim... E caso você precise outra vez, é só ligar, com  
1538 antecedência (ênfatisa, e todas riem)... pra estar presente. Obrigada!
- 1539 **Pesquisador:** Obrigado Iara!
- 1540 **Manoela (Psi):** Eu também, como todo mundo tá agradecendo, quero agradecer também o convite.  
1541 É um prazer pra mim tá participando. Eu participei, eu estive presente, o quanto você lutou né, nesse  
1542 mestrado. Tanto pra entrar, como pra concluir, pra continuar né... o seu empenho. Conheço o Nilton  
1543 da graduação e sempre foi um aluno exemplar, esforçado... E, assim, pra mim é um orgulho ver  
1544 ganhando forma a sua dissertação, ganhando corpo. Também me coloco à disposição, claro, se você  
1545 precisar. Me desculpe, das outras vezes eu não pude participar (referindo-se a outros eventos,  
1546 alheios a esta pesquisa), você ligou: *Manoela, pode? – Posso.* E... achei... me senti assim como, ah  
1547 esqueci o nome dela...
- 1548 **Algumas pessoas concomitantemente:** Tamara
- 1549 **Manoela (Psi):** ...Tamara. Que responsabilidade! Lá vai eu, levar minha experiência. É uma  
1550 responsabilidade muito grande! Também concordo com o que a Karla falou, de a gente dar  
1551 continuidade. Talvez um grupo de estudo, grupo de pesquisa, alguma extensão, alguma coisa né...  
1552 Acho muito interessante! Boa sorte! Na apresentação estaremos torcendo! Na defesa, aliás!
- 1553 **Pesquisador:** Obrigado Manoela!
- 1554 **Débora (A.S.):** E que aconteça assim, mais desse tipo de experiência pra trabalhar o CRAS. A gente vê  
1555 tão poucas publicações né...
- 1556 **Manoela (Psi):** É verdade!
- 1557 **Débora (A.S.):** ...Sobre o trabalho dos profissionais do CRAS. Ainda é tudo muito incipiente né!

1558 **Pesquisador:** Gente, sem palavras pra agradecer a vocês pela disponibilidade, colaboração e boa  
1559 vontade mesmo de vocês. E, assim, vou aproveitar a disponibilidade que vocês tiveram e convidá-los  
1560 para um segundo momento. Aquela pergunta da Manoela, lá no começo, eu respondo agora. É isso.  
1561 Convidar para um segundo momento. O que é esse momento? Eu não vou construir a pesquisa e  
1562 trazer pra apresentar não pra vocês. Eu vou construir uma parte da análise e trazer pra agente  
1563 conversar, pra vocês participarem também dessa análise. Então, é o momento de participação mais  
1564 intensa mesmo, tá? Então, e essa participação, caso vocês queiram, não se resume a isso. Então, a  
1565 ideia é que se vocês tiverem referências pra indicar, sobre ação conjunta, vocês encaminhem  
1566 referências.

1567 **Manoela (Psi):** Referências bibliográficas?

1568 **Pesquisador:** Referências bibliográficas. Se vocês tiverem, quiserem fazer alguma contribuição  
1569 teórica sobre ação conjunta. Porque, isso tá lá no Termo de Consentimento: disponibilizar literatura  
1570 acadêmica, na medida que eu for me apropriando da literatura acadêmica sobre o tema, também  
1571 disponibilizar pra quem quiser. E fazer esse segundo momento de a gente compartilhar essa análise,  
1572 pelo menos parte dela, porque, assim, é muita coisa, é muito material que é produzido, nessa  
1573 experiências, nessa análise. É claro que agente vai focar né nos objetivos, mas trazer pra vocês num  
1574 segundo momento parte dessa análise e também mais contribuições de vocês nessa análise. Então é  
1575 um convite pra vocês participarem mais vezes. A ideia que agente trabalha com pesquisa com seres  
1576 humanos, pelo menos na... da gente, não é a pessoa fornecer dados e informações. Mas de construir,  
1577 também, senão a pesquisa como um todo, mas parte dessa... dessa análise mesmo, no caso  
1578 específico né sobre o trabalho no CRAS. E, assim, a minha satisfação em estar fazendo mestrado,  
1579 depois de algumas barreiras né Stephane (pesquisadora colaboradora) que agente passa, é de poder  
1580 contribuir, deixar alguma contribuição pra o trabalho. Pra mim não tem muito sentido construir uma  
1581 pesquisa que não possa contribuir com o da-a-dia, com o trabalho, com o trabalho não só meu mas  
1582 de colegas psicólogos e assistentes sociais. Deixar uma contribuição, nem que seja no sentido de a  
1583 gente refletir sobre outras possíveis contribuições. Então é isso! Agradecer imensamente. Daqui pra  
1584 frente serão outros passos, ainda mais...

1585 **Norma (A.S.):** Esse segundo momento tem alguma ideia de tempo, período?

1586 **Pesquisador:** Eu acredito que seja lá pra setembro ou outubro... É o tempo de ir construindo a  
1587 dissertação, parte da dissertação... E trazer pra vocês contribuírem... Pelo menos é o que agente  
1588 pensa. E, claro né, sei que tá muito cedo ainda, mas de antemão já fazer um pré convite pra vocês  
1589 assistirem a nossa defesa lá... (Risos de algumas)... que deve ser em março né Stephane?

1590 **Stephane:** Fevereiro!

1591 **Pesquisador:** Fevereiro. Vocês já estão convidados a participarem lá desse momento. Gente,  
1592 obrigado, obrigado mesmo! Foi muito bom revê-los!