



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS PSICOLÓGICAS APLICADAS EM  
SERVIÇO ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE  
MANAUS-AM**

**PATRÍCIA CAVALCANTE SOUZA**

**MANAUS - AM  
2013**

**PATRÍCIA CAVALCANTE SOUZA**

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS PSICOLÓGICAS APLICADAS EM  
SERVIÇO ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE  
MANAUS-AM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia, sob a orientação da Professora Doutora Suely Aparecida do Nascimento Mascarenhas e co-orientação da Professora Doutora Iolete Ribeiro da Silva.

**MANAUS - AM  
2013**

Ficha Catalográfica  
(Catalogação realizada pela Biblioteca Central da UFAM)

S729a	<p>Souza, Patrícia Cavalcante</p> <p>Análise das práticas psicológicas aplicadas em serviço especializado da assistência social de Manaus-Am / Patrícia Cavalcante de Souza. - Manaus: UFAM, 2013. 79f., il.</p> <p>Dissertação (Mestrado em Psicologia) — Universidade Federal do Amazonas.</p> <p>Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Suely Aparecida do Nascimento Mascarenhas</p> <p>Co-orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Iolete Ribeiro da Silva</p> <p>1.Assistência social 2. Práticas psicológicas 3.Violência sexual I. Silva, Iolete Ribeiro da (Orient.) II. Universidade Federal do Amazonas III. Título</p> <p>CDU (1997)364.044.4(811.3)(043.3)</p>
-------	---

PATRÍCIA CAVALCANTE SOUZA

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS PSICOLÓGICAS APLICADAS EM  
SERVIÇO ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE  
MANAUS-AM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia na Linha de Processos Psicossociais.

Aprovada em \_\_\_\_ de agosto de 2013.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Suely Aparecida do Nascimento Mascarenhas, Presidente  
Universidade Federal do Amazonas-UFAM

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Iolete Ribeiro da Silva, Membro  
Universidade Federal do Amazonas-UFAM

Prof. Dr. Antônio Carlos Maciel, Membro  
Universidade Federal de Rondônia-UNIR

## RECONHECIMENTOS

Permitam-me expressar minha gratidão a todos que tornaram possível a realização deste trabalho.

Ao meu eterno e amado Deus cujo amor e graça tem me sustentado e permitido uma caminhada sempre a dois. Contigo sempre há um caminho que se possa seguir, uma barreira que se possa vencer e uma vida que se possa viver.

As minhas maiores referências: minha mãe Zilene Melo, meu pai Raimundo Nonato, meus irmãos Emerson e Alessandra Cavalcante, meus sobrinhos Rafael, Ana Carolina, Ayla, e em memória, aos meus avós Lídia Ramos de Melo Cavalcante, Pedro Rodrigues Cavalcante e Maria José de Moura. Amo todos vocês.

A Dra. Suely Mascarenhas pelo constante apoio, entusiasmo e por aceitar a proposta dessa temática tão desafiadora.

A Dra. Iolete Ribeiro. Você conquista o respeito e a admiração de todos que a conhecem, obrigada pelo acolhimento.

A Dra. Raquel Wingger pelos esclarecimentos e participação imprescindíveis na elaboração do projeto de pesquisa.

À Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos por permitir a execução da pesquisa. Espero que as reflexões aqui pontuadas auxiliem em um ou outro aspecto à gestão.

A Ana Lúcia Mitouso. Acredito que a cada século o Criador olha em suas planilhas e permite que alguém nasça com as suas qualidades. Você sempre abençoa vidas, começando pela sua família, passando pelos seus amigos e chegando aos companheiros de trabalho. Obrigada por tudo.

Aos colegas e amigos que trilham um árduo e gratificante caminho em meio a lágrimas e sorrisos, dor e alegria, desafios e conquistas escrevendo história de Sentinela à CREAS: Fernanda Liane, Luiza Helene, Janaína Souza, Cleunice Pessoa, Marcele Christina, Fabiana Castro, Consuelena Lopes, Amanda Menezes, Maria Gorete Oliveira, Nivya Valente, Suzan Carol, Virgínia Amore, Cassandra Torres, Márcia Dib, Antônio Carlos, Ariadna “Nina”, Patrícia Yamamoto, Gessyka de Souza, Bárbara Beatriz, Renata Costa e Maria Ercília. A competência e dedicação de todos vocês são bem evidentes em cada família, criança ou adolescente que encontram alívio para as suas dores e angústias. Parabéns por atenderem ao chamado e fazerem parte da missão de proporcionar esperança.

E a você caro leitor por investir tempo na esperança de encontrar nesses apontamentos alguma contribuição.

*"Tudo neste mundo tem o seu tempo;  
cada coisa tem a sua ocasião.  
Há tempo de nascer e tempo de morrer;  
tempo de plantar e tempo de arrancar;  
tempo de matar e tempo de curar;  
tempo de derrubar e tempo de construir.  
Há tempo de ficar triste e tempo de se alegrar;  
tempo de chorar e tempo de dançar;  
tempo de espalhar pedras e tempo de ajuntá-las;  
tempo de abraçar e tempo de afastar.  
Há tempo de procurar e tempo de perder;  
tempo de economizar e tempo de desperdiçar;  
tempo de rasgar e tempo de remendar;  
tempo de ficar calado e tempo de falar.  
Há tempo de amar e tempo de odiar;  
tempo de guerra e tempo de paz."  
Eclesiastes 3.1-8.(NTLH)*

## RESUMO

A dissertação propõe uma análise das práticas psicológicas aplicadas por profissionais no Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS de Manaus/AM, especificamente no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos-PAEFI, que entre outras demandas, atende crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. Subsidiando a análise utilizamos a perspectiva Sócio-Histórica com destaque para alguns elementos como cultura, linguagem, sentido, significado e subjetividade. As práticas psicológicas corresponderam ao objeto da pesquisa e foram pontuadas enquanto um conjunto complexo de processos, em termos de parâmetros do exercício profissional que, no âmbito da assistência social, atende, acolhe, intervém, planeja, monitora, acompanha, visita, relata e que se inscreve sob a égide de uma política nacional e de concepções teórico-metodológica ainda em processo de construção. A problemática suscitada foi àquela que questionou a forma como os parâmetros de atuação da psicologia na assistência social saem do papel e transformam-se em práticas psicológica. Questionamos também a maneira como os profissionais avaliam as práticas sob a dimensão política, institucional, técnica, operativa e face a demanda de violência sexual. Em resposta aos objetivos específicos procedemos com o mapeamento dos procedimentos adotados pela equipe de referência com base em documentos oficiais, banco de dados, abrangendo o período de agosto de 2009 a agosto de 2012. Verificamos também a opinião dos profissionais acerca dos procedimentos aplicados no serviço pela equipe técnica, a interdisciplinaridade e os desafios encontrados. Aplicamos questionários do tipo fechado e de múltipla escolha a 08 profissionais da equipe de referência e realizamos entrevista semi-estruturada com 03 psicólogos. Os dados geraram gráficos, tabelas e uma síntese interpretativa construída à luz do método de interpretação dos sentidos. Os resultados encontrados revelam que as práticas psicológicas - apesar de um cenário que distorce seus objetivos, se equivoca em termos de papéis e dificulta a construção de uma identidade do fazer “psi” na assistência - alcançam a sua finalidade de contribuir para o fortalecimento dos vínculos familiares, em especial no que se refere ao desempenho da função protetiva e na ruptura de padrões violadores de direitos no interior da família, reparando danos e prevenindo reincidências. As práticas são aplicadas de forma a promover a inclusão de usuários e famílias no sistema de proteção social e serviços públicos existentes; e na restauração e preservação da integridade de usuários estimulando a autonomia.

Palavras-chave: (1) Sócio-Histórica, (2) Assistência Social, (3) CREAS/PAEFI-AM, (4) práticas psicológicas e (5) violência sexual.

## ABSTRACT

The paper proposes an analysis of psychological practices applied by professionals at the Center for Social Assistance Specialized Reference-CREAS Manaus / AM, specifically in Protective Services and Specialized Care to Families and Individuals-PAEFI, which among other demands, serves children and adolescents victims of sexual violence. Subsidizing the analysis used the Socio-Historical perspective highlighting some elements such as culture, language, sense, meaning and subjectivity. Psychological practices corresponded to the object of research and were scored as a complex set of processes in terms of parameters of professional practice, in the context of social assistance, meets, welcomes intervenes, plans, monitors, monitors, visit reports and falls under the umbrella of a national policy and theoretical-methodological still under construction. The issue raised was the one that questioned how the parameters of performance in social psychology out of the paper and turn into psychological practice. As professionals evaluate the object under the political dimension, institutional, technical, operational and demand side of sexual violence. As for specific goals proceed with the mapping of procedures adopted by the team are based on official documents, database, covering the period from August 2009 to August 2012. We note also the opinion of professionals about the procedures applied by the service crew, interdisciplinarity and the challenges encountered. We apply the closed type questionnaires and multiple choice 08 professional reference staff and conducted semi-structured interviews with 03 psychologists. The data generated graphs, tables and a light interpretive synthesis method of interpretation of the senses. The results showed that psychological practices - despite a scenario that distorts your goals, is wrong in terms of roles and difficult to construct an identity to the "psi" assistance - to achieve its purpose of contributing to the strengthening of linkages family, in particular as regards the performance of the protective function and the broken violators of patterns within the family, repairing damage and preventing relapse. Practices are applied in order to promote the inclusion of users and families in the social protection system and existing public services, and the restoration and preservation of the integrity of users encouraging autonomy.

Keywords: (1) Socio-Historical, (2) Assistance Social, (3) CREAS/PAEFI-AM, (4) psychological practices and (5) sexual violence.

## **LISTA DE SIGLAS**

CFP – Conselho Federal de Psicologia  
CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social  
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social  
CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social  
CREPOP – Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas  
ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente  
LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social  
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome  
NOBRH-SUAS – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS  
PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos.  
PAIR – Programa de Ações Integradas e Referenciais de Enfrentamento à Violência Sexual  
Infanto-juvenil no território Brasileiro  
PNAS – Política Nacional de Assistência Social  
PSB – Proteção Social Básica  
PSE – Proteção Social Especial  
SEMASDH – Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos.  
SUAS – Sistema Único de Assistência Social

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de psicólogos ativos do mundo segundo o Cadastro Nacional de Psicólogos-CFP.....	15
Tabela 2 – Composição da equipe de referência do CREAS-PAEFI conforme NOB-RH/SUAS.....	21
Tabela 3 – Composição da equipe de referência do CREAS-PAEFI conforme Relatório CREAS-2012.....	21
Tabela 4 – Quantitativo de profissionais nos equipamentos CRAS e CREAS/CENSO SUAS 2011.....	40
Tabela 5 – Perfil da equipe de referência do serviço PAEFI/CREAS .....	41
Tabela 6 – Funcionamento e estratégias adotados pela equipe de referência do serviço PAEFI/CREAS .....	44
Tabela 7 – Procedimentos técnicos adotados pela equipe de referência do serviço PAEFI/CREAS .....	45
Tabela 8 – Descrição e quantitativo relativo ao espaço físico do CREAS .....	47
Tabela 9 – Dados relativos às demandas atendidas entre os anos de 2009 e 2012 .....	55

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Dados relativos às demandas atendidas no ano de 2011, do serviço PAEFI e elaborado com base nos dados do relatório anual do centro de referência .....	54
Gráfico 2 – Dados relativos às demandas atendidas no ano de 2012, do serviço PAEFI e elaborado com base nos dados do relatório anual do centro de referência .....	55

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	CAPÍTULO – O MOVIMENTO DA PESQUISA .....	17
3	CAPÍTULO – AS PRÁTICAS PSICOLÓGICAS E A PERSPECTIVA SÓCIO- HISTÓRICA .....	27
4	CAPÍTULO – AS PRÁTICAS PSICOLÓGICAS E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA A CONSTRUÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: ENTRE O IDEAL E O REAL .....	35
4.1	Dimensão política e institucional .....	49
4.2	Dimensão técnica e operativa .....	51
5	CAPÍTULO – A DIMENSÃO DA VIOLÊNCIA SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES: UM DESAFIO À PRÁTICA PSICOLÓGICA .....	54
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	62
	REFERÊNCIAS .....	65
	ANEXOS .....	71
	APÊNDICES.....	74

## Introdução

Esta pesquisa foi realizada no equipamento público da assistência social CREAS de Manaus-AM, especificamente no serviço PAEFI com os profissionais de ensino superior das áreas de Serviço Social, Psicologia e Direito, objetivando analisar as práticas psicológicas aplicadas face às demandas ali atendidas, como a de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. Para tanto, utilizamos a perspectiva teórica Sócio-Histórica como campo epistemológico, teórico, conceitual e as normativas políticas e técnicas compreendendo a relevância dos mesmos para a leitura das práticas psicológicas.

As práticas psicológicas as quais nos referimos são aquela descrita por Japiassu (1979, p.16) na obra *Psicologia dos psicólogos*, como um “conjunto complexo de processos determinados de produção de conhecimentos, unificados por um domínio conceitual comum, organizados e regulados por um sistema de normas e inscritos num conjunto de aparelhos institucionais.” Esse conjunto complexo de processos seria o conhecimento que resulta em experiência, aprendizado e aplicação teórica da psicologia no campo social.

Podemos então pensar esse conjunto complexo de processos em termo de parâmetros quanto ao exercício de uma atividade profissional que, no âmbito da assistência social, atende, acolhe, intervém, planeja, monitora, acompanha, visita, relata e se inscreve sob a égide de uma política nacional e de concepções teórico-metodológica. Mas, entre a prática psicológica e a demanda para qual elas serão destinadas está o profissional. E aí encontramos o ponto de partida para as nossas inquietações ao pensar na forma como os parâmetros de atuação da psicologia na assistência social saem do papel e transformam-se em práticas psicológicas aplicadas, especificamente, à demanda da violência sexual de crianças e adolescentes. Permeando essa inquietação pontuamos ainda a articulação dessas práticas com as dos demais profissionais que compõem a equipe de referência; a rota que ela caminha em termos de política pública; seus objetivos e desafios demandados pelo grupo social.

Em busca da compreensão desse cenário propomos neste trabalho, a análise das práticas psicológicas de profissionais e acadêmicos aplicadas em serviço especializado na assistência social face às demandas de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e suas famílias. E, subsidiando essa análise, procedemos com os seguintes objetivos específicos: (1) mapeamento dos procedimentos adotados pela equipe de referência com base em documentos oficiais, banco de dados, abrangendo o período de agosto de 2009 a agosto de 2012; (2) verificamos por meio das entrevistas e questionários como a equipe técnica avalia

esses procedimentos com base no mesmo período; e (3) buscamos a compreensão das práticas psicológicas aplicadas no serviço especializado da assistência social na perspectiva de acadêmicos, profissionais e gestores que atuam no CREAS/PAEFI-AM.

O interesse em desenvolver tal pesquisa surgiu a partir do trabalho de acompanhamento psicossocial de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual em Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS de Manaus-AM. Pretendemos com isso, contribuir com a temática na perspectiva da discussão e da reflexão acerca das práticas psicológicas desenvolvidas no CREAS, em especial àquelas aplicadas a demanda de violência sexual de crianças e adolescentes. Pensar nas práticas psicológicas adotadas em contexto de direitos violados é uma busca pela compreensão acerca das ações e procedimentos que, em tese, devem promover a superação da experiência vivenciada, o empoderamento do sujeito buscando a sua autonomia e condição emancipatória.

Os procedimentos técnicos adotados no CREAS, e entre eles as práticas psicológicas, apontam para importância de planejar e executar ações de intervenção psicossocial junto aos usuários vítimas de violência sexual, bem como seus familiares. O planejamento pressupõe um conjunto técnico de informações que subsidiam os estudos de demanda e execução de ações de cunho protetivo, informativo e integrativo adotadas a cada arranjo familiar. Assim, para cada usuário e família atendidos tem-se um planejamento específico com base no diagnóstico social e nos primeiros atendimentos, pois já se conheceria as necessidades e articulações para os possíveis encaminhamentos (CFP, 2009).

A Psicologia aqui posicionada é aquela configurada na Política Nacional de Assistência Social-PNAS, especificamente a desenvolvida em atendimento de caráter especializado haja vista tratar-se de violações de direito, aplicando ações direcionadas a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (MDS, 2005; PNAS, 2004).

A psicologia enquanto profissão no Brasil completou 50 anos (1962-2012) e sua trajetória está permeada por construção, transformação, mudanças nas diretrizes curriculares e organização política, que consolida um espaço público cada vez mais crescente. Atualmente o Brasil possui 216 mil profissionais de psicologia em atividade segundo o Cadastro Nacional de Psicólogos do Sistema Conselhos de Psicologia (CFP, 2012). Seria o maior número de psicólogos ativos do mundo, de acordo com um artigo publicado no Jornal do Federal que trás, entre outras informações, um demonstrativo da profissão conforme tabela a seguir:

Brasil	EUA	Europa
216.000	137.000	90.000
Conselho Federal de Psicologia/Conselhos Regionais de Psicologia	Américan Psychological Association - APA	Federação Européia de Associação de Psicologia

Tabela 1 - Número de psicólogos ativos do mundo segundo o Cadastro Nacional de Psicólogos-CFP  
Fonte: CFP, 2012, p.5.

Desses 216 mil profissionais de psicologia segundo o artigo, as áreas de maior concentração seriam a saúde e a assistência social. Nessa perspectiva, entendemos que analisar as práticas psicológicas aplicadas na assistência social é contribuir para esse campo de crescente atuação dos profissionais de psicologia. Podemos pensar também no sentido de desenvolvimento de uma atuação interdisciplinar, na emancipação e protagonismo da população assistida, no processo de construção do sujeito crítico histórico-cultural e na compreensão dos fenômenos psicossociais presentes na comunidade atendida.

Bock et al, (2011) descreve o cenário atual da profissão em termos de avanços significativos e desafios constantes. No que tange a formação acadêmica a tradição liberal em psicoterapia ainda se mantém forte e não acompanharia a diversificação dos campos da prática do profissional de psicologia, o que resultaria em certo despreparo para atuação. Outro ponto de destaque seria busca de novos referenciais teórico-metodológicos que caminhem junto às necessidades que emergem da sociedade e uma melhor articulação entre a tríade teoria/método/técnica e uso crítico dos referenciais existentes. Desta forma, a temática das práticas psicológicas aplicadas na assistência social parece-nos relevante do ponto de vista pessoal, social e científico.

A estrutura na qual desenvolvemos o trabalho está configurada em quatro capítulos. O primeiro capítulo refere-se ao movimento da pesquisa, encontros e desencontros; acolhimentos e resistências; desabafos e desconfianças; erros e acertos; codificação e decodificação; ausências e esperanças. O segundo capítulo é composto pela dimensão epistemológica onde apresentamos as práticas psicológicas à luz da perspectiva Sócio-Histórica, com destaque aos elementos cultura, linguagem, sentido, significado e subjetividade.

O terceiro capítulo compreende a leitura das práticas psicológicas na dimensão política e institucional da assistência social e de seus equipamentos, bem como a dimensão técnica-

operativa abordando suas características, atuação dos profissionais e o lugar em que os sujeitos se encontram descortinados em suas falas, onde o ideal se encontra com o real. O quarto capítulo apresenta uma reflexão acerca da dimensão da violência sexual, as vivências, angústias e desafios descritos pelos profissionais do centro de referência relacionadas à demanda específica de violência sexual de crianças e adolescente que é apontada como um desafio constante à aplicação das práticas psicológicas e procedimentos protetivos.

## CAPÍTULO 1

### O movimento da pesquisa

Em algum recanto longínquo do universo, entre inumeráveis sistemas solares, houve uma vez uma estrela, sobre a qual os animais inteligentes inventaram o conhecimento. Foi o minuto mais arrogante e mais mentiroso da história universal. Mas foi apenas um minuto. Bastaram alguns suspiros da natureza para que a estrela se congelasse, e os animais inteligentes tiveram que morrer (NIETZSCHE *apud* JAPIASSU, 1979, p.18).

É uma condição intrigante a que Nietzsche revela ao colocar de um lado os animais inteligentes que inventaram o conhecimento e do outro a natureza indomável e cheia de caprichos. A ideia aqui é abordar acerca da trajetória utilizada no percurso da pesquisa, todavia podemos apenas pincelar alguns devaneios acerca do conhecimento. O que realmente conhecemos? O que o conhecimento nos oferece? Que arrogância nos cerca quando atribuímos a um dado objeto características descritas pelo nosso próprio conhecimento? Bom, não teríamos respostas satisfatórias a apresentar, a não ser que mudássemos o objeto, o problema e os objetivos desta pesquisa. Entretanto, compreendemos que o movimento que nos leva a conhecer é o mesmo que ser conhecido e aí o pesquisador revela sua percepção acerca do objeto pesquisado ao mesmo tempo em que ele é revelado por ele.

Uma ciência, diria Japiassu (1979) se define a partir de um campo de investigação específica e de uma problemática sobre as quais um método rigoroso é aplicado. Permeando esse processo encontra-se a crise e a ordenação, pois uma reflexão epistemológica nasce sempre a propósito das crises ou impasses desta ou daquela ciência. Seria na lacuna dos métodos, nos diz o autor, que a crise se estabelece e provoca a invenção de novos métodos<sup>1</sup>. Desta forma, as contribuições de cientistas, pesquisadores e pensadores que revolucionam o

---

<sup>1</sup> Japiassu, 1979, p13.

modo de pensar e agir são responsáveis por uma trajetória, cujo resultado culmina em constelações de possibilidades, em construção de campos independentes, em instrumentos conceituais e empíricos sólidos e em propostas coerentes.

Esse posicionamento nos dá uma sensação de alívio já que, ao final de cada pesquisa, não teremos um produto perfeito de ideias ou um domínio conceitual e metodológico concluso como fruto, talvez, da arrogância e da vaidade do pesquisador. O que de fato produzimos são apenas possibilidades de se pensar um dado, uma ideia, uma informação, e em nosso caso as práticas psicológicas. Nesse sentido, concordamos com Minayo (2007, p.11) ao afirmar que a cientificidade poderia “ser pensada como uma ideia reguladora de alta abstração e não como sinônimo de modelos e normas a serem seguidos. A história da ciência revela não um “apriori”, mas o que foi produzido em determinado momento histórico com toda a relatividade do processo de conhecimento.” Assim, a despeito da técnica, dos instrumentos, dos modelos teóricos e metodológicos propomos neste capítulo descreve a trajetória desta pesquisa que iniciou muito antes de sua execução, propriamente dita.

Ao passar seis anos em atendimento às diversas demandas sociais de média complexidade e vivenciando as mudanças políticas nos programas da assistência social, houve um despertar acerca do diálogo entre as proposituras das normativas, da teoria e da metodologia com a compreensão e execução prática de procedimentos relacionados à psicologia no campo psicossocial. Face à necessidade e urgência em encontrar congruência entre o discurso da teoria e o da prática, propusemos como objeto da pesquisa as práticas psicológicas permeadas pela seguinte problemática: como os parâmetros de atuação da psicologia na assistência social saem do papel e transformam-se em práticas psicológica? Como os profissionais avaliam essas práticas sob a dimensão política, institucional, técnica, operativa e face a demanda de violência sexual? Construimos assim uma rota expressa nesta pesquisa no intuito de tentar responder a essas inquietações que são individuais e também coletivas<sup>2</sup>.

O retorno ao CREAS/PAEFI-AM, como pesquisadora e não mais como técnica, proporcionou vivenciar uma mistura de sentimentos. Acreditamos que essa condição nos é permitida já que demonstra um olhar despido da famigerada neutralidade que tanto nos é ensinada ou imposta como conduta necessária e ideal ao pesquisador. Entre os limites e

---

<sup>2</sup> Individuais aqui entendido como as minhas inquietações atreladas às dos profissionais do centro de referência no período em que atuei como psicóloga. Enquanto que coletivas compreende um apanhado que emerge do campo individual e passa a ser compartilhado, recortado e costurado por todos os sujeitos participantes, direta ou indiretamente, da minha vivência como profissional e como pesquisadora.

possibilidades optamos pela descrição do que foi observado durante as visitas ao local de pesquisa, os encontros e desencontros com gestores, técnicos, funcionários e usuários; e das horas destinadas à leitura, compreensão e definição do lugar mais adequado de exposição das ideias neste texto.

Como tudo na vida, algumas coisas não saem como planejado. Apesar de revisar as datas, os apontamentos, o passo a passo da pesquisa e carregar como livro de bolso o manual do bom pesquisador, sempre há momentos em que parece que tudo vai sair errado e que as horas e dias de dedicação foram em vão. Experimentar essas sensações não é, nem de longe, agradável, mas há quem diga que são necessárias. Permitam-nos, portanto, relatar algumas das principais dificuldades encontradas no decorrer da pesquisa. Em relação ao campo, tivemos alguns obstáculos como a demora na assinatura do termo de anuência compreendida aqui como uma dificuldade administrativa, haja vista o período de mudança na gestão municipal ou uma resistência velada não sabemos ao certo; e a redução no número de participantes em função do movimento de desligamento e contratação de profissionais e acadêmicos no centro de referência.

Há ainda uma peculiaridade em relação ao quantitativo de publicações e escritos acerca da temática. E nesse ponto, concordamos com Bourdieu (2009) ao concluir que “a pesquisa é talvez a arte de criar dificuldades fecundas e de criá-las para os outros. Nos lugares onde havia coisas simples, faz-se aparecer problemas.”<sup>3</sup> Realmente, há veracidade nesse posicionamento tão realista do autor, pois o que era simples tornou-se complexo e fez surgir não um problema, mas um desafio que é o de contribuir nesse campo em que as práticas psicológicas voltadas para as demandas sociais se inscrevem. De posse dessas experiências passamos então a descrever acerca do método utilizado, o lugar onde pesquisamos, como realizamos a pesquisa e com quem dialogamos.

## **O método utilizado**

A pesquisa foi caracterizada por uma abordagem qualitativa, haja vista a necessidade de analisar as práticas psicológicas enquanto significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, buscando aprofundar a história, captando e verificando a dinâmica relacional de cunho hierárquico entre pares ou com a população estudada. A abordagem qualitativa compreende ainda as representações e símbolos dando atenção aos sinais evasivos

---

<sup>3</sup> Bourdieu *apud* Goldenberg, 2009, p.78.

que não podem ser entendidos por meio de fórmulas ou por outros meios. (MINAYO, 2005, 2007; TURATO, 2003).

O cunho descritivo da pesquisa possibilitou delinear as características da população estudada e as possíveis inter-relações existentes entre as propriedades das práticas psicológicas inscritas nos manuais técnicos e suas aplicações diárias permitindo assim, uma percepção das dimensões política, institucional, técnica e operativa. Com base nessas prerrogativas o processo de observação foi pontuado num sistema de relações que envolveram as práticas psicológicas e os agentes sociais; as representações multifacetadas do objeto; os significados e a observação da exterioridade e interioridade reveladas nos diversos discursos (LAKATOS e MARCONI, 1991; MINAYO, 2002).

### **O local da pesquisa**

Minayo (2008) sugere que antes do trabalho de campo propriamente dito algumas etapas importantes que o antecedem devem ser avaliadas e executadas. Dentre elas destacamos a escolha do espaço, o grupo que participou da pesquisa, os critérios e estratégias para entrada no campo. A despeito dessas condições, o local da pesquisa escolhido foi Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS de Manaus-AM, situado no bairro Nossa Senhora das Graças onde funciona o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, que possui os elementos elencados na problemática proposta e desenvolve uma metodologia de atendimento que comporta as práticas psicológicas. O referido centro faz parte da estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos-SEMASDH que por sua vez corresponde a um órgão administrativo da Prefeitura Municipal de Manaus-PMM.

Em Manaus há dois centros CREAS, sendo um localizado na zona norte, no bairro Cidade Nova e outro na zona centro-sul, no bairro Nossa Senhora das Graças. Optamos por executar a investigação no centro de referência localizado na zona centro-sul. O motivo que levou a essa escolha está baseado no fato dessa unidade ser a mais antiga em termos de política, gestão e execução de serviços com a participação de psicólogos (profissionais e acadêmicos). Também essa unidade esta em funcionamento desde 2001 possuindo um histórico de ações, atividades e práticas fundamentais para nossa observação<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Uma descrição detalhada da estrutura física e componentes sócio-afetivos estão pontuados no capítulo 3.

As ações de estudo, tratamento de dados, análise de dados e produção de textos foram realizadas nas dependências do Laboratório de Aprendizagem e Desenvolvimento Humano localizado na Faculdade de Psicologia, Bloco X, mini-campus, na sede da Universidade Federal do Amazonas-UFAM.

### **Os participantes da pesquisa**

Em relação à definição do quantitativo de participantes, a mesma foi baseada no que preconiza a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2006) que estabelece para a proteção social especial de média complexidade, unidade CREAS, a seguinte configuração de equipe de referência:

<b>Capacidade de atendimento de 80 pessoas/indivíduos</b>
1 coordenador
2 assistentes sociais
2 psicólogos
1 advogado
4 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)
2 auxiliares administrativos

Tabela 2 – Composição da equipe de referência do CREAS-PAEFI conforme NOB-RH/SUAS  
Fonte: NOB-RH/SUAS (2006, p.20).

Entretanto, a realidade que encontramos durante a realização da pesquisa em campo demonstrou seguinte formação:

<b>Capacidade de atendimento de 160 pessoas/indivíduos</b>
1 coordenador
4 assistentes sociais
3 psicólogos
1 advogado
2 auxiliares administrativos

Tabela 3 – Composição da equipe de referência do CREAS-PAEFI conforme Relatório CREAS-2012  
Fonte: Relatório CREAS-2012.

Algumas considerações são importantes no que tange a configuração da equipe de referência do CREAS/PAEFI-AM, pois a mesma passou por algumas mudanças no decorrer da pesquisa. No ano de 2012 adveio sobre a equipe técnica um período de transição decorrente do desligamento de técnicos do setor de psicologia e posterior contratação de profissionais da mesma área por meio de concurso público. Ocorre que essa transição levou a uma suspensão temporária do atendimento psicossocial efetivado por psicólogos, o que gerou uma descontinuidade nos serviços oferecidos, com prejuízos à população atendida e impossibilidade de aplicação dos instrumentos da pesquisa.

Desta forma, o centro de referência possuía em 2013, no momento de aplicação dos instrumentos de pesquisa, um quantitativo de 03 profissionais de psicologia, atuando efetivamente, e 01 profissional da mesma categoria que estava de licença. Em relação aos profissionais de serviço social havia 04 profissionais, sendo que 01 estava de férias. Ambos profissionais – de licença e férias - não participaram da pesquisa<sup>5</sup>. O questionário foi aplicado a 08 profissionais configurados nos seguintes quantitativo/categorias: 03 profissionais de psicologia, 03 profissionais de serviço social, 01 profissional de direito e 01 coordenadora/gestora. Em relação à entrevista, a mesma foi aplicada a 03 profissionais de psicologia. Quanto aos acadêmicos de psicologia não obtivemos êxito na aplicação da entrevista, haja vista que no momento da coleta o centro de referência não possuía estagiários de psicologia (curricular e/ou remunerados).

### **Os instrumentos utilizados**

Em pesquisa de cunho social não se pode pensar em instrumentos sem ponderar sobre a condição na qual o trabalho de campo se configura, pois o mesmo se apresenta enquanto porta de acesso ao novo, contraponto dialético e lugar onde o objeto será perscrutado, a partir dos questionamentos que fazemos a essa realidade que se apresenta. Corrobora Minayo (2008) ao afirmar que teorias e conceitos são confrontados, transformados e resultam em perspectiva de observação e grade de compreensão.

---

<sup>5</sup> O critério de exclusão utilizado compreendeu em profissionais e acadêmicos de psicologia, técnicos e coordenador(a)/gestor(a) do serviço especializado PAEFI/CREAS ausentes no dia da aplicação dos instrumentos. Estava prevista aplicação dos questionários a 04 profissionais de psicologia, 04 profissionais de serviço social, 01 profissional de direito e 01 coordenador(a)/gestor(a). A entrevista estava prevista para ser aplicada em 06 sujeitos, sendo 04 profissionais e 02 acadêmicos, sendo todos da área de psicologia.

Esta pesquisa utilizou a observação direta extensiva e intensiva compreendendo, respectivamente, as técnicas de questionário do tipo aberto/fechado e a entrevista semi-estruturada. O questionário foi escolhido como instrumento pensando as opiniões, interesses, valores, expectativas, crenças e situações vivenciadas pelos sujeitos e objetivando atingir o maior número de pessoas, simultaneamente, acerca da temática investigada. As questões aplicadas foram fechadas e de múltipla escolha. (GIL, 1994; LAKATOS e MARCONI, 1991; SANTOS, 2005).

Em relação à entrevista concordamos com Minayo (2007) que se refere à mesma como um momento ou conversa entre dois ou vários interlocutores, com a finalidade de construir informações importantes para elucidar o objeto de pesquisa. E munidos pela colocação da autora foi que realizamos a coleta de informações em campo, objetivando captar a realidade em seus aspectos de crença, opiniões, sentimentos, condutas, atitudes, ideias e comportamentos dos profissionais de psicologia do centro de referência. Assim, a conversa com finalidade<sup>6</sup> utilizada na pesquisa foi composta pela combinação de perguntas fechadas e abertas, possibilitando aos psicólogos entrevistados discorrer sobre a temática sem se prender, necessariamente, à indagação formulada.

### **Os procedimentos adotados**

Os procedimentos de coleta dos dados foram executados em quatro etapas. A primeira etapa correspondeu à apresentação da proposta de pesquisa e solicitação para execução da mesma à coordenadora/gestora do CREAS/PAEFI-AM e, posteriormente, apresentação do Termo de Anuência (Apêndice 01) à Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos-SEMASDH/PMM. Após a liberação para execução da pesquisa procedemos com contato telefônico e visita ao centro de referência onde foi realizada uma exposição do projeto em termos de objetivos, justificativa, metodologia e Termo de Consentimento Livre Esclarecido (Apêndice 02) com a participação da coordenadora e equipe técnica do CREAS/PAEFI-AM.

A segunda etapa da pesquisa correspondeu à coleta de informações nos relatórios anuais e banco de dados do centro de referência, cujas planilhas estavam armazenadas em

---

<sup>6</sup> Minayo, 2007, p.64 e 65.

programa Microsoft Excel.<sup>7</sup> Com os dados coletados prosseguimos com a operacionalização dos mesmos em termos de seleção, codificação e tabulação para posterior análise. Ainda nessa etapa realizamos o agendamento com os profissionais do centro de referência para aplicação do questionário.

A terceira etapa compreendeu na assinatura dos Termos de Consentimento Livre Esclarecido-TCLE pelos profissionais com posterior aplicação dos questionários (Apêndice 03). Como já explicado anteriormente, os questionários foram aplicados a 08 profissionais das áreas de psicologia, de serviço social e de direito, além da coordenação do centro de referência. Nessa etapa não foi encontrado nenhum tipo de dificuldade ou contratempo e todos os sujeitos acolheram a proposta da pesquisa, participando do processo.

Evitando interferir na dinâmica de atendimento e rotina do centro de referência optamos pela entrega dos questionários aos participantes e, posteriormente, cerca de duas semanas após a entrega, retornamos ao local onde pudemos constatar que os questionários estavam respondidos, com exceção de dois instrumentos em função da ausência de 02 profissionais durante o período da aplicação. Nesse mesmo dia procedemos com o agendamento da entrevista de acordo com a rotina e programação semanal dos profissionais.

Assim, a quarta etapa foi caracterizada pela realização da entrevista (Apêndice 04) com 03 profissionais de psicologia. A entrevista ocorreu nas dependências do centro de referência, assim como todas as etapas descritas acima. O local em que a entrevista ocorreu foi na sala da coordenação, haja vista que a sala que comporta a equipe técnica não poderia ser reservada para a execução da entrevista, pois teríamos que excluir os demais profissionais.

Iniciamos a entrevista com palavras de boas vindas, agradecimentos, prosseguindo com a leitura dos objetivos (geral e específicos), explicação sobre as práticas psicológicas em termos de conceito adotado na pesquisa e a finalidade da entrevista, ou seja, a de se discutir acerca das práticas psicológicas adotadas no CREAS/PAEFI-AM. Em uma sala com condições adequadas de refrigeração, luminosidade e sem interferências externas como ruídos e campainhas telefônicas ocorreu a entrevista.

Cabe aqui ressaltar que a entrevista aconteceu com a participação dos 03 profissionais de psicologia simultaneamente, pois a despeito da agenda de trabalho dos mesmos, composta por diversos procedimentos técnicos (atendimento psicossocial, visita domiciliar, ações externas, entre outros), não teríamos tempo hábil para coleta individual e ainda existiria o

---

<sup>7</sup> O programa Microsoft Excel corresponde uma ferramenta de agrupamento e registros de dados em planilhas. As informações que encontramos são relativas aos procedimentos executados pelas equipes técnicas dos serviços: PAEFI e Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos (as) e suas Famílias.

risco de uma modificação no cronograma da pesquisa, além da que já tínhamos. Não consideramos um entrave ou uma interferência negativa o fato da entrevista ter ocorrido em grupo, já que a conversa com finalidade resultou em percepções importantes tanto do ponto de vista individual, quanto do coletivo.

A entrevista foi gravada e realizamos algumas anotações pertinentes a pontos que suscitavam reações diversas como silêncio e hesitação ao responder. Posteriormente as informações foram transcritas e analisadas a luz do método escolhido. Foi pactuado ao término da entrevista um retorno ao centro de posse dos resultados da pesquisa, objetivando promover um espaço de discussão e reflexão acerca dos resultados apurados.

### **A análise dos dados**

As informações coletadas em pesquisa documental foram analisadas e tabuladas em planilha Microsoft Office Excel e apresentadas por meio de gráficos e tabelas, pois ambos compõem um método estatístico sistemático, onde a apresentação dos dados oferecem classificações e visualizações. Esse tipo de exposição facilita a compreensão e interpretação das informações e auxilia o investigador na distinção de diferenças, de semelhanças e facilita o estabelecimento de relações (LAKATOS & MARCONI, 2010). Os gráficos e tabelas também foram utilizados na construção do perfil dos usuários do serviço PAEFI e também na descrição dos procedimentos executados pela equipe técnica e as ações protetivas desenvolvidas.

Utilizamos também o Método de Interpretação dos Sentidos por se tratar de uma “perspectiva das correntes compreensivas das ciências sociais que analisa: palavras, ações, conjunto de inter-relações, grupos, instituições, conjunturas, dentre outros corpos analíticos” (GOMES *apud* MINAYO, 1994, p.97). A escolha pelo referido método foi pautada no fato de que seus princípios priorizam a lógica interna das observações, dos relatos e dos fatos, situando-os no contexto dos atores e produzindo assim, um discurso em que eles possam se reconhecer. As etapas desse método compreenderam na leitura compreensiva do material selecionado, na exploração do mesmo e na elaboração da síntese interpretativa (MINAYO, 2007).

Analisar as práticas psicológicas aplicadas em serviço especializado da assistência social foi proposta como objetivo geral da pesquisa. Esse empreendimento envolveu os sujeitos participantes de um processo de construção da política pública de assistência social.

E, de posse dessa prerrogativa, podemos compreender que a análise das práticas acarretou em fundamentos éticos e morais, principalmente, àqueles relativos ao respeito à dignidade humana. Em todas as etapas previstas, as ações foram de total responsabilidade da investigadora responsável que observou as prerrogativas epistemológicas e metodológicas necessárias para atingir os objetivos do projeto de pesquisa.

## CAPÍTULO 2

### O objeto na perspectiva Sócio-Histórica

Qual é o papel, na prática científica, do contexto social e ideológico? Qual é a gênese das ciências? Qual é a sua estrutura? Como crescem os conhecimentos? Não existe um quadro comum, onde viram articular-se harmoniosamente todos os trabalhos dos lógicos, dos psicólogos, dos sociólogos, etc. Sua colaboração choca-se quase sempre com obstáculos, sendo o primeiro deles o de conceituar sua disciplina (JAPIASSU, 1992, p.37).

Acreditamos ser pertinente o questionamento de Japiassu quanto ao papel da conjuntura social e ideológica no processo de construção de um pensamento, de um discurso, de uma disciplina e, no contexto dessa investigação, das práticas psicológicas. E compreendendo que as proposições teóricas se complementam, se inter cruzam e dialogam entre si, propomos como ponto de base para a análise das práticas psicológicas aplicadas na assistência social, a perspectiva Sócio-Histórica.

Neste capítulo destacaremos alguns aspectos dessa teoria como a gênese do materialismo dialético, o conceito de homem, cultura, linguagem, sentido, significado e subjetividade. Esses elementos proporcionam analisar o objeto em termos de informações percebidas, os comportamentos observados, as percepções, os dilemas, as angústias e as transformações vivenciadas e narradas pelos profissionais do centro de referência.

A Sócio-Histórica tem em seus pressupostos as inquietações de Vygotsky que se fundamentou no materialismo histórico e dialético marxista. O materialismo dialético concebe o homem como ser participante ativo da sua realidade social, construtor de sua história e por possuir uma gênese social marcada pelo homem que constrói a si, a medida que se relaciona com a realidade que o determina, ou seja, que transforma e é transformado em meio social (BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002).

Mas toda obra é determinada pelo seu momento político, econômico e histórico que leva seus pensadores a destilar críticas e renovar pensamentos acerca dos fatos vivenciados. O mesmo ocorreu com o materialismo dialético. O desenvolvimento do capitalismo e as mudanças no cenário mundial, como o crescimento da economia e das forças de produção, levaram ao surgimento das classes trabalhadoras. A necessidade de transformações advindas dessa expansão revelou a necessidade de uma organização maior e de novas propostas dessa classe. A dicotomia presente estava pautada no progresso tecnológico versus degradação dos modos de vida. Seria nesse cenário que a teoria marxista surge e propõem a análise social, histórica, econômica e política tendo como base o sistema filosófico hegeliano (ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002).

Sendo o homem um ser atuante, praticante constante e consciente sobre a natureza, ele constrói o mundo objetivo e a si mesmo na medida em que suas necessidades são alcançadas. O homem gera meios de existência relacionando-os com a natureza que dita essa relação, ao passo que também seria ditado por ela. A base material da sociedade seria um conjunto de relações sociais (infra-estrutura), enquanto que o modo como os homens se organizam implica na forma de organização da sociedade. Mas, à medida que a relação do homem vai mudando, as forças produtivas alcançam novas configurações e o ponto de mudança seria a contradição que impulsiona a alteração e mudança da realidade (MONTEIRO, in LANE e SAWAIA, 2006).

Conceitos como alienação, ideologia e consciência passam, nesse momento, a ter relevância no meio científico. As ideias então se desenvolvem e se expressam, reproduzindo um tipo de sistema específico para cada sociedade, ou seja, o campo político, ideológico e jurídico (superestrutura). A relação entre infra-estrutura e superestrutura é complexa e o movimento de suas ideias pressupõe uma análise dialética, já que aquela determina esta de tal maneira que o homem as reflete em suas relações de produção, sociais e políticas (ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002).

A realidade então seria constituída de contradições e transformações constantes impondo, assim, a manifestação e distinção do que é aparente e alienante para o que é real e essencial. Apesar de não se tratar aqui de uma discussão acerca da infra-estrutura e da superestrutura, nos cabe apenas pontuar que para o materialismo dialético uma verdade seria a essência do fenômeno num dado momento específico e contraditório. Assim os pensamentos e ações do homem seriam o produto de bens materiais, de relações sociais, políticas, ideológicas e dos demais aspectos que formam a vida humana como produto de si e de sua história. (ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002).

As proposições teórica e metodológica na perspectiva Sócio-Histórica, portanto, estão pautadas nessa concepção materialista dialética da realidade, do homem e dos fenômenos que são formados e transformados por múltiplas determinações advindas das diversas relações sociais, políticas e econômicas. A realidade seria a matéria, de forma que cada parte que a constitui denominar-se-ia de formação material que, por sua vez, expressa a totalidade que a contém e a determina, no mesmo instante que é determinada. (RATNER, 1995; ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002). E nesse momento podemos pensar esse sujeito sócio-histórico enquanto o ator social que munido de suas diversas realidades vividas, constrói e aplica suas práticas, bem como no sujeito sócio-histórico enquanto usuário e família que recebe a intervenção e é convidado a participar de um processo.

Concordamos que a biologia humana e seus mecanismos não são descartados na teoria de Vygotsky, mas passam a ser vistos como possuidores de um caráter sócio-histórico. Os fenômenos psicológicos então manifestam a variação cultural de cada sociedade como resultado da absorção dos traços sociais. O aspecto cultural surge como conjunto dos meios sociais no qual cada sociedade está organizada e dita seus modos de relação e seus instrumentos, sendo a linguagem uma ferramenta preponderante e essencial (FURTADO in BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; RATNER, 1995; VIGOTSKI, 2001).

Nesse sentido surgem, enquanto encadeamento de ideias, dois pontos importantes para a análise das práticas psicológicas, ou seja, a concepção de cultura e linguagem pela teoria sócio-histórica. Em relação à cultura Geertz (1989) corrobora ao concebê-la enquanto estrutura essencialmente semiótica, isto é, a cultura seria um conjunto de significados e análises de uma determinada estrutura cuja construção é socialmente estabelecida e, portanto, deverá ser o campo a ser alcançado e decifrado. A importância de pontuar a cultura para se pensar às práticas psicológicas seria pela sua condição de veículo constante que transmite e contém o público e o coletivo, face aos aspectos de sua ocorrência e de seus agenciamentos. Daí a concepção de cultura para o autor enquanto documento de atuação pública e, porque não dizer, acervo de uma sociedade.

Parece-nos relevante acrescentar o que outros autores dizem sobre a cultura. O desenvolvimento de cada ser humano para Cole e Cole (2004), está relacionado diretamente à sua cultura. Antes do nascimento, a cultura contribui para o desenvolvimento das crianças através de fatores como, por exemplo, a alimentação que a mãe teve acesso e aos padrões de fala que a criança filtra através do corpo da mãe. Após o nascimento a cultura permanece influenciando o desenvolvimento da criança pela interação que a mesma faz com as pessoas e o ambiente.

Rogoff (2005, p.15) postula a cerca da cultura no sentido que os seres humanos são definidos em termos de participação cultural. A herança cultural e biológica prepara-nos para interagir e aprender uns com os outros. Compreender os padrões culturais do desenvolvimento humano implicaria em “desenvolver a ideia de que as pessoas se desenvolvem como participantes das comunidades culturais.” Portanto, o desenvolvimento é compreendido a partir das práticas e circunstâncias culturais de cada comunidade.

Já para Bruner (1997, p.41), a cultura humana seria uma das formas de instruir o homem quanto ao seu crescimento e desenvolvimento, pois outra forma de instrução seria o genoma humano. O homem não estaria livre da sua cultura nem do seu genoma, pois a cultura humana forneceria modos de desenvolvimento dentre muitos, geneticamente estabelecidas. Assim, “dizer que uma teoria do desenvolvimento é independente da cultura não é fazer uma afirmação errada, mas absurda.” Percebemos então que a cultura é construto essencial em termos de desenvolvimento, participação social, indispensável na compreensão do homem sócio-histórico e, nesse contexto, das práticas psicológicas.

Mas, como uma cultura se diferencia da outra? Esse processo explica Rosa e Adriani (2002) ocorre por meio de um processo constante de subjetivação, que torna cada um, um ser único, onde a realidade é convertida do objetivo ao subjetivo de forma particular já que a realidade é apropriada de forma singular e suas mediações resultariam na diferenciação entre as diversas sociedades e culturas. E nesse contexto está o homem histórico e social que

se faz indivíduo humano apropriando-se da produção histórica da humanidade nas relações com os outros homens, a partir do que pode transformar esta história, pois por meio desta apropriação de sua produção cultural pode agir sobre a realidade transformando-a, construindo-a e construindo, assim, a história. Como o homem está diretamente envolvido e é sujeito ativo da organização da sociedade, enquanto organização da produção dos meios de existência, ele é o sujeito construtor da história e neste processo constrói a si próprio (ROSA e ADRIANI in KAHHALE, 2002, p.273).

Diante disso podemos questionar quanto ao papel da linguagem e sua relevância na construção do homem sócio-histórico. Vygotsky (2001) postulou que a linguagem é o principal instrumento que o homem utiliza para atuar sobre a realidade. Ela é o resultado da produção social e histórica do homem que ao se apropriar dela, se apropria também de sua produção cultural e passa a agir sobre a realidade, construindo história. Esse sujeito ativo e organizador da sociedade produz seus meios de existência e satisfaz suas necessidades por

meio da linguagem. O desenvolvimento da linguagem e seus significados permite a representação da realidade e do campo da consciência, ela seria, portanto, mediação que internaliza o objetivo em busca da construção de sentido, constituindo a subjetividade. A relação dialética então seria mediada pela linguagem que emerge das relações sociais (BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002).

Articulada a essa concepção, Chauí (2001) propõem que a linguagem fala do sujeito e de suas relações sociais ao mesmo tempo em que é criada por ele. Criar linguagem é possibilidade de todo sujeito e não pode ser entendida como uma estrutura que aprisiona e limita, assim como o homem não pode ser pensado com o ditador soberano da expressividade. A linguagem seria, ao mesmo tempo, autônoma em relação às diversas formações sociais e determinada por fatores ideológicos, políticos, sociais e históricos. Dizer que somos seres falantes significa dizer que o homem tem e é linguagem, portanto, uma instituição sócio-cultural. A linguagem é a via que dá acesso ao mundo e ao pensamento, assim como é a forma como experimentamos as emoções, desejos, sentidos e significados.

A linguagem seria um fenômeno complexo e está diretamente relacionada ao pensamento e as demais estruturas psíquicas. Estaria carregada de responsabilidades visto que torna atos de reflexão e de consciência sobre o mundo e o meio social em ações. O filósofo Platão a descreve como semelhante a um medicamento para o conhecimento já que por meio da linguagem o homem se comunica e dialoga passando a descobrir sua ignorância e buscando conhecer e aprender. Mas a linguagem também pode ser máscara e maquiagem que impulsiona rumo a dissimulação e a alienação (CHAUÍ, 2001; FIORIN, 1995).

Bakhtin (1986) corrobora ao pontuar que a linguagem possui em sua estrutura, diversas noções substanciais que formam um sistema composto por pares indissolúveis e solidários como a cognição e a troca, o reconhecimento e a compreensão, o diálogo e o monólogo, sejam eles enunciados ou internos; todo signo provido de significação e toda significação associada ao signo; a interlocução entre o destinador e o destinatário, a identidade e a variabilidade, a coesão e a divisibilidade, o universal e o particular, a enunciação e o enunciado, o social e o individual.

Desta forma, os autores mencionados admitem que a linguagem permite que o homem forme consciência à medida que retém memória e designa os objetos. O mundo passa então a ser perceptível e estimula a criação de um arranjo interno e peculiar a cada sujeito que o faz de forma particular e singular. A linguagem seria para Vygotsky o instrumento psicológico utilizado pelo homem em suas relações com a realidade e, portanto, mediadora, pois é a via que materializa o pensamento, o sentimento e as experiências vividas pelo homem revelando

a sua singularidade. A palavra permite a comunicação desse processo histórico que ao mesmo tempo em que é particular se constitui e se revela no coletivo (FURTADO in BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002).

Concordamos com Bakhtin (2001, p.81) ao afirma que todo produto da linguagem do homem que vai de uma simples enunciação a construção de uma obra literária é determinado pela condição social e que

a linguagem e suas formas são produto de um longo convívio social de um determinado grupo de linguagem. (...) O que caracteriza precisamente uma dada enunciação – a escolha de certas palavras, certa teoria da frase, determinada entonação da enunciação – é a expressão da relação recíproca entre falante e todo o complexo ambiente social em que se desenvolve a conversa. As mesmas “vivências psíquicas” do falante, cuja expressão tendemos a ver nessa enunciação, são de fato apenas uma interpretação unilateral, simplificada e cientificamente incorreta de um fenômeno social mais complexo. É uma espécie de “projeção” através da qual investimos (projetamos) na “alma individual” um complexo conjunto de inter-relações sociais.

Compreendendo e admitindo a origem social da linguagem e do pensamento onde a cultura faz parte desse entrelaçamento podemos avançar nesse encadeamento de ideias relacionando os elementos sentido e significado na construção sócio-histórica. O pensamento para Vygotsky se transforma diversas vezes até realizar-se em palavras e seria nesse processo de transição do pensamento para a palavra que os elementos sentido e significado estão presentes. O pensamento se modifica e se reestrutura na linguagem que possui a função de mediação, por excelência, com a realidade (AGUIAR et al, in BOCK e GONÇALVES, 2009).

González Rey (2009) explica que a relação proposta por Vygotsky seria a que o sentido está entre o pensamento e palavra carregada de significado. Sentido então corresponde a um conjunto de fatos psicológicos que surgem na consciência do homem como resultado da palavra. Ou seja,

o sentido é uma formação dinâmica, fluida e complexa que tem inúmeras zonas que variam em sua instabilidade. O significado é apenas uma dessas zonas de sentido que a palavra adquire no contexto da fala. É a mais estável, unificada e precisa dessas zonas. Em contextos diferentes o sentido de uma palavra muda. Ao contrário, o significado é, comparativamente, um ponto fixo e estável que permanece constante apesar de todas as mudanças no sentido da palavra que são associados com seu uso em contextos diferentes (VYGOTSKY *apud* GONZÁLEZ REY, 2009, p.49).

Portanto, a rota traçada seria mediada pelo sentido que surge entre a expressão do pensamento e a palavra carregada de significado. O sentido então articula todos os fenômenos psicológicos que a palavra desperta na consciência. Entretanto, os elementos sentido e significado não podem ser concebidas dicotomizadas, mas compreendidas pela dialética. O sentido estaria em movimento constante, sendo instável e não estático, que surge como momento processual subjetivo e, portanto, fonte de subjetivação que integra o sujeito histórico a sua psique. Assim, o significado é mais estável e fixo, que passa a ser transformado em sentido pelo processo de subjetivação, de peculiaridade, de apreensão pelo sujeito (AGUIAR et al, in BOCK, GONÇALVES, 2009; BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; REY, 2009).

Ancorado ao sentido esta a subjetividade e González Rey (2009, p.51) explica essa relação ao apontar que os diversos elementos da experiência que o sujeito vivencia e representa em nível consciente, podem estar carregados ou não de sentido. Ao experimentar suas emoções e produzir seus sentidos, o sujeito estaria então construindo a sua subjetividade face as suas experiências, portanto, a “expressão de sentido subjetivo da experiência integram em uma unidade indissolúvel a história do sujeito e o contexto social da experiência subjetiva, provocando formas diferentes de conduta, emoções e representações (...)”.

A concepção de homem enquanto ser sócio-histórico surge em contraponto a linearidade, a representação individual e interna da psique humana, pois propõe a ampliação dessa visão para uma leitura em que as estruturas mentais são construídas no social, face as interações constantes com o meio e durante todo o processo de desenvolvimento humano. Ao propor esse atributo Vygotsky então estabelece a teoria da subjetividade de natureza histórico-social (COSTA e LYRA, 1985; GONZÁLEZ REY, 2009).

Desta forma, a categoria sentido permite a representação da subjetividade que explica a psique como a produção do sujeito que se organiza face as suas condições de vida social. Assim, não haveria para esse pressuposto teórico nenhum tipo de desagregação ou dicotomia entre o ser individual e o social, pois as funções psicológicas refletem a constituição subjetiva construída dentro da história social do sujeito, conforme explica González Rey (2008, p.195):

A manifestação diferenciada do sujeito em cada espaço social concreto está subjetivamente construída por sentidos subjetivos procedentes de suas experiências atuais e anteriores dentro de outros espaços sociais. Portanto, suas ações evidenciam a história complexa de sua vida social anterior. Neste sentido, o estudo do sujeito nesses cenários microssociais implicaria

compreender os comportamentos ali produzidos por meio das configurações subjetivas diferenciadas que participam do sentido subjetivo desse comportamento, nas quais se sintetizam os diferentes momentos da vida social do sujeito.

Portanto, organizando o encadeamento de ideias até aqui propostas, partimos do pressuposto de um homem sócio-historicamente constituído cujo fenômeno psicológico corresponde a momentos de consciência social; onde a linguagem, enquanto veículo de locução e interlocução, atua na mediação do pensamento com a realidade; e chegamos ao pensamento que se realiza na palavra, que por sua vez, é constituída de sentido e significado. Arelado a esses elementos temos o sistema de sentidos que nos remete a construção de subjetividade.

No que tange a relação do homem com a sua realidade há construção, transformação social e cultural inscritas dialeticamente. Os fenômenos sociais são concebidos, gerados, criados, modelados e re-significados nesse processo de socialização que tem em sua base a cultura, a linguagem, o pensamento, o sentido, o significado e a subjetividade. Esses elementos e suas conceituações nos permitem pensar as práticas psicológicas enquanto resultado de um processo sócio-histórico, em construção e constituídos por uma concepção que é individual, singular, subjetiva e coletiva.

Em continuidade, propomos no capítulo seguinte uma explanação breve sobre a história da política de assistência social e seus equipamentos públicos, com um recorte voltado para o contexto amazônico, bem como alguns dados e informações acerca dos procedimentos técnicos e práticas psicológicas executados no dia a dia pela equipe de referência do CREAS/PAEFI-AM.

## CAPÍTULO 3

### **As práticas psicológicas e suas contribuições para a construção da política de assistência social: entre o ideal e o real**

Aos psicólogos latino-americanos nos faz falta um bom banho de realidade, porém dessa realidade que agonia e angustia as maiorias populares. Por isto, aos estudantes que me pedem uma bibliografia em cada momento que precisam analisar um problema, recomendo que primeiro se deixem impactar pelo problema mesmo, que se embebam na angustiosa realidade cotidiana que vivem as maiorias salvadorenhas e somente depois se perguntem sobre os conceitos, as teorias e os instrumentos de análise (MARTÍN-BARÓ *apud* IBÁÑEZ, 1998, p.314).

Duras críticas colaboram para, no mínimo, um despertar acerca daquilo que precisamos ou queremos analisar enquanto pesquisadores. Sendo assim, anuímos com o autor no sentido de não termos a pretensão de formar um escopo teórico que responda as inquietações quanto à atuação da psicologia e suas práticas psicológicas na assistência social. O que expomos nesse capítulo é o resultado de um mergulho numa realidade permeada por angústia e sofrimento presentes no atendimento à população vulnerável e impregnada de violação de direitos. Nesse sentido, apresentamos de forma breve o percurso da política de proteção social, em especial a voltada para o segmento da criança e do adolescente; e a configuração da equipe de referência em termos de composição técnica, atuação e procedimentos adotados no serviço PAEFI/CREAS-AM.

A Assembleia Geral das Nações Unidas aprovou a Convenção sobre os Direitos da Criança em 20 de novembro de 1981, e o Brasil ratificou o documento em 20 de setembro de 1990, anunciando um conjunto de direitos políticos, civis, econômicos, sociais e culturais. A doutrina da ONU passou a reconhecer a criança e o adolescente como sujeitos de direito e não somente como objeto de proteção, assegurando assim, as prerrogativas de cuidados e

responsabilidades. Em especial destacamos a implantação e implementação de políticas, programas e serviços públicos em busca da garantia dos direitos determinados na normativa (ALVES, 2008).

A Convenção estabeleceu ainda que os Estados-parte deveriam tomar medidas legislativas, administrativa, sociais e educacionais suficientes para garantir a proteção de criança contra toda forma de violação de seus direitos como violência física, maus-tratos, exploração, abuso sexual, entre outros. As medidas de proteção previstas foram constituídas por programas sociais, propiciando uma assistência adequada, formas de prevenção e identificação, assim como, notificação, investigação, tratamentos e intervenção judiciária (ONU, 1981).

O Brasil passa a consolidar essa mudança de perspectiva em relação à criança e ao adolescente por meio de três momentos que consideramos importantes, ou seja, a promulgação da Constituição Federal (1988), o Estatuto da Criança e do Adolescente (1990) e a Lei Orgânica da Assistência Social (1993). Como o nosso recorte está situado na política de assistência social, passamos a descrever um pouco do seu percurso e a participação da psicologia enquanto ciência e profissão. A Constituição de 1988 atribuiu a Assistência Social a condição de política pública, configurando saúde, previdência e assistência social como base da seguridade social. Esse reconhecimento torna-se um marco histórico fundamental na construção de garantias de direitos.

Em 1993 ocorre a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS que estabelece normas e critérios para organização da assistência social e, posteriormente em 1997 seria editada a Norma Operacional Básica – NOB que traz em seu conteúdo a apreciação de um sistema descentralizado e participativo, apontando e exigindo a criação de Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social, articulados entre si e pactuando suas ações pelas Comissões Bipartite e Tripartite. A NOB dispôs ainda sobre as peculiaridades do SUAS, assim como a sua gestão e financiamento.

Nesta configuração ocorre em 2004 à aprovação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS com o objetivo de “tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidades do Estado” (p.13). O modelo de política é um marco significativo na materialização da assistência social que para além da ampliação dos serviços, passa a assegurar a toda população acesso aos mesmos. Esse marco legal representa um rompimento com a prática assistencialista passando a afirmar sua condição de política pública de proteções sociais e seguranças afiançadas, alocando a assistência social como um direito a todos.

Entretanto, concordamos com Cardoso e Jaccoud (2009) ao apontar para o caráter contraditório da universalidade da Assistência Social, pois ao mesmo tempo em que é oferecida a quem dela necessitar, os seus delineamentos e objetivos estão voltados ao atendimento a grupos identificados pela sua vulnerabilidade tradicional (crianças, idosos, deficientes). Então, extraímos a condição que caracteriza historicamente certas políticas e princípios, no qual o sistema estatal se propõe a responder a emergência dos conflitos sociais resultantes da economia de base capitalista, face ao apelo por uma igualdade considerando o estado democrático de direitos em que vivemos.

Seguindo o delineamento histórico temos que o Sistema Único de Assistência Social – SUAS passou a estabelecer a unificação das ações da assistência social e a uma concentração nacional da Política Nacional de Assistência Social. Em 2011 a Lei 12.435 foi aprovada e o SUAS passa a integrar o escopo da LOAS, pois

[...] constitui-se na regulação e organização em todo território nacional das ações socioassistenciais [...] materializa o conteúdo da LOAS [...] define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões e serviços, qualidade de atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços[...] (PNAS, 2004, p.39).

Essa trajetória de construção da Assistência Social aponta para um caráter de constante desafio quanto à promoção da emancipação e do resgate da cidadania de populações com histórico de pobreza e de um estado quase crônico de violações de direitos. Torna-los protagonistas de suas vidas seria o propósito final dessa política, reduzindo assim as condições de desigualdade com estratégias articuladas aos diversos setores da sociedade.

A política de Assistência Social constitui-se em política de proteção social que atua articulada as demais políticas com a função de inserção, prevenção, promoção e proteção. Essas proteções são os meios para alcançar as necessidades demandadas pela sociedade configuradas pelas situações de vulnerabilidade e riscos; desenvolvimentos permeados por violações; perda ou fragilidade de vínculo afetivo entre indivíduos e familiares; exclusão pela pobreza, miséria e deficiências; inserção precária no mercado de trabalho; risco pessoal, entre outros (PNAS, 2004).

Nessa perspectiva a política de Assistência Social nasce em meio ao reconhecimento da necessidade de construção de um sistema de instituições e intervenções no cenário das vulnerabilidades. E aqui cabe situar a diferença descrita por Cardoso e Jaccoud (2009) em

relação ao aspecto do merecimento da solidariedade social de gestão filantrópica, assistencialista, clientelista como obrigação moral; e a formatação de garantias legais e de direitos. A política de assistência social é uma política de direitos humanos que surge com a expansão da cidadania face ao meio político e social e objetiva enfrentar a desigualdade em busca da construção dos direitos sociais garantindo os mínimos sociais. O que não se pode é sustentar as ações sociais privadas ou redes de proteção assentados na tutela de cunho tradicional, de visão fragmentada em relação às demais políticas.

No processo de formatação desses direitos a política de assistência social propõe no âmbito das ações executadas, as chamadas seguranças socioassistenciais de sobrevivência ou de rendimento e autonomia; de convívio ou vivência familiar, comunitária e social; e de acolhida que em seus propósitos estão a autonomia, a autoestima, o protagonismo, a participação e proteção das famílias, indivíduos e comunidade; e o fortalecimento de vínculos (MDS/SNAS, 2011).

As seguranças estão presentes na prestação dos serviços públicos estatais vinculados a dois níveis de proteção: Proteção Social Básica - PSB e Proteção Social Especial - PSE. A Proteção Social Básica possui como referência de serviços, programas e projetos o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS que visa à prevenção de riscos e vulnerabilidades, fortalecimento dos vínculos familiares e convivência comunitária. Oferta o Serviço de Proteção e Atendimento integral à Família – PAIF, entre outros.

Quanto a Proteção Social Especial, esta seria uma modalidade destinada àqueles em condição de alta vulnerabilidade pessoal e social. Os serviços ofertados possuem como característica o rompimento de vínculos familiares e comunitários, bem como situações de risco pessoal por violação de direito. Essa proteção possui a dimensão de média e alta complexidade. O Centro de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS representa a unidade referenciada de média complexidade que oferta, entre outros serviços, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI (COUTO, *in* CRUZ e GUARESCHI *et al*, 2009; MDS/CNAS, 2009; MDS/SNAS, 2011).

O CREAS enquanto um Centro de Referência Especializado de Assistência Social preconiza o atendimento qualificado a usuários e suas famílias em consonância com a PNAS - Política Nacional de Assistência Social, LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social e Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Funciona como uma unidade de cunho público/estatal e de “abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em lócus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a família e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos” (MDS/SNAS, 2011 p.23).

O CREAS deve possuir uma equipe técnica de referência conforme o estabelecido pela NOB/RH-SUAS, e o perfil dessa equipe, bem como as práticas executadas serão abordadas no próximo tópico. Aqui nos cabe citar os eixos norteadores que consubstanciam o trabalho executado no CREAS que são: centralidade na família, acesso a direitos socioassistenciais território e localização, mobilização e participação social, atenção especializada e qualificação do atendimento; e trabalho em rede (MDS/SNAS, 2011).

Desses eixos destacamos a **atenção especializada e qualificação do atendimento** que se referem ao desempenho de profissionais e ao desenvolvimento de técnicas específicas e práticas que são desafiadas pela complexidade das demandas. As violações de direitos e suas diversas repercussões condicionam que as práticas desenvolvidas pela equipe de referência acompanhem as especificidades das famílias atendidas executando ações, estratégias, planejamento, agregado às bases teórico-metodológicas e ético-políticas existentes, assim como aplicando instrumentos técnicos e operativos pautados numa realidade social, histórica e cultural (MDS/SNAS, 2011; PNAS, 2004).

Diante disso, façamos uma pequena pausa para olharmos, no contexto histórico do município de Manaus-AM, a oferta de serviços da assistência social em relação a população com demanda de direitos violados. No Amazonas temos alguns aspectos históricos relevantes acerca dos serviços socioassistenciais, em especial aos voltados a demanda de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. Destacamos que entre os anos de 1995 e 2000 o atendimento a essas vítimas era realizado pelo então Ministério da Previdência e Assistência Social, por meio do Programa Brasil Criança Cidadã de nível federal. No Estado do Amazonas, as ações eram executadas pelo Programa Cunhantã Curumim que oferecia diversas ações de atendimento, ofertando atividades na modalidade de jornada ampliada (CEDECA-Bahia, 2002).

Ocorre que a metodologia adotada não concentrava esforços e seria de pouca eficácia e eficiência quanto ao enfrentamento da violência sexual, visto que permanecia na prevenção mínima, sem um atendimento mais especializado. Surge então o Programa Sentinela com uma proposta de intervenção resultante das deliberações dos espaços de Conferências Nacionais de Assistência Social e dos Direitos Humanos de crianças e adolescentes, e de referenciais como o Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infante-Juvenil. Assim, a partir do ano de 2000 o Programa Sentinela é implantado em todos os estados da federação com a proposta de uma perspectiva de funcionamento nos Centros e Serviço de Referência (CEDECA-Bahia, 2002).

O Programa Sentinela sofreu alterações na sua nomenclatura no ano de 2008, passando a ser chamado de Serviço de Enfrentamento a Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual objetivando acompanhar a Política Nacional de Assistência Social - PNAS. Em 2009 esse serviço passou a ser denominado de Serviço de Proteção Social de Enfrentamento as Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual. As alterações ocorrem não somente no nível de nomenclatura, mas de procedimentos adotados no atendimento das demandas apresentadas. Essas mudanças provocaram uma readaptação e reconhecimento de novos modelos de atendimento por parte dos profissionais que compõem as equipes de referência.

Em setembro de 2009 foi inaugurado em Manaus-AM o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, localizado no bairro Nossa Senhora das Graças, que passa a ampliar os serviços em conformidade com a política de assistência social e passa a oferecer o serviço PAEFI em conformidade ao reordenamento dos serviços da assistência considerando as leis e normativas anteriores, em busca de uma integração das metodologias e ações na interface com as peculiaridades regionais. Assim, nos parece importante pontuar que as mudanças na execução dos programas acarretaram, necessariamente, em reordenamento dos serviços, e inscritos nesse movimento estão os procedimentos técnicos, portanto, as práticas psicológicas.

Seria nessa configuração, local e nacional, que a Psicologia enquanto ciência e profissão vêm contribuindo na construção e consolidação da Política de Assistência Social por meio da atuação de seus profissionais nos diversos serviços, programas e projetos ofertados. Para tanto, vejamos alguns números que nos ajudam a pensar na dimensão dos profissionais nas unidades da assistência conforme o CENSO SUAS 2011:

Unidade	Escolaridade	Profissionais
↓	↓	↓
CRAS → 44 mil	21 mil – nível superior 15 mil – nível médio	9,3 mil – Assistente Social 5,8 mil – Psicólogo (a) 2,1 mil – Pedagogo (a)
CREAS → 11 mil	6,5 mil – nível superior 3 mil – nível médio	2,4 mil – Assistente Social 2 mil – Psicólogo (a) 800 – Pedagogo (a)

Tabela 4 – Quantitativo de profissionais nos equipamentos CRAS e CREAS/CENSO SUAS 2011  
Fonte: Jornal do Federal, CFP, 2012.

Sendo essa uma informação oficial podemos então refletir acerca da inserção do (a) psicólogo (a) na assistência compondo as equipes de referência dos CREAS, onde a participação dos profissionais deve ser configurada por uma atuação que reflete o compromisso social e uma perspectiva que valoriza “a construção de práticas comprometidas com a transformação social, em direção a uma ética voltada para a emancipação humana” (CFP-CFESS, 2007, p.20).

Concordamos com Cruz e Guareschi (2009) ao apontarem que o desafio dos profissionais está em trabalhar em serviços e programas de apoio e orientação sociofamiliar de forma a promover autonomia aos sujeitos participantes e o resgate de direitos, sem que essas ações se transformem em veículos de controle como numa espécie de “polícia das famílias.” Parece-nos pertinente tal inferência no sentido do que debatemos aqui em termos de práticas psicológicas, contudo acreditamos que o desafio está no limiar de codificação entre o que é demandado, necessário e pertencente a população assistida, com aquilo que é proposto teórico e metodologicamente pelos manuais e referências técnicas.

De posse do delineamento histórico nacional e local das políticas e serviços da assistência social avançamos ao apresentar a configuração da equipe técnica, o mapeamento e avaliação dos procedimentos adotados no serviço CREAS/PAEFI-AM e a descrição em termos objetivos e subjetivos do lugar. E em relação ao perfil da equipe técnica e coordenação do serviço PAEFI/CREAS-AM, os dados coletados revelam a seguinte configuração:

Média de Idade	41 anos
Sexo	Feminino - 100%
Escolarização	Curso de pós-graduação – 88%
Tempo de atuação profissional	Média de 06 anos
Áreas de atuação profissional	Experiência nas áreas de educação, justiça e saúde - 38% Experiência somente na área da assistência social - 62%
Forma de inserção na Assistência Social	Concurso público - 50% Processo seletivo - 38% Cargo Comissionado - 12%
Tempo de atuação na Assistência Social	Média de 03 anos
Locais de atuação na Assistência Social	CRAS e CREAS - 38% CREAS - 50% CREAS e alta complexidade - 12 %
Setores e quantitativo de profissionais	Coordenação – 01 Jurídico – 01 Serviço Social – 04 Psicologia – 04* (01 profissional de licença)

Tabela 5 – Perfil da equipe de referência do serviço CREAS/PAEFI-AM

Fonte: Pesquisa de campo, 2013.

Os dados revelam que a equipe de referência é formada por 100% de profissionais do sexo feminino, sendo 88% com curso de pós-graduação o que evidencia uma busca por aperfeiçoamento e qualificação profissional. O tempo médio de atuação na assistência social desses profissionais seria de 03 anos, e isso nos leva a inferir que os procedimentos aplicados estão em processo de construção. Em relação à inserção na assistência social dos profissionais, 50% foi via concurso público, condição importante que evita a rotatividade e a descontinuidade dos serviços ofertados.

Quanto aos procedimentos desenvolvidos pela equipe de referência a pesquisa revela que no ano de 2009 houve uma adequação das atividades em função de dois momentos vivenciados. O primeiro momento refere-se à implantação e implementação do primeiro CREAS-AM em setembro de 2009 onde, o então Serviço de Proteção Social de Enfrentamento as Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual, passa a ser incorporado pelo centro de referência modificando a nomenclatura para Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI. O segundo momento corresponde à publicação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais<sup>8</sup> e sua matriz padronizada. Pontuando esses momentos passamos a descrever os procedimentos adotados entre os anos de 2009 e 2012, bem como as mudanças decorrentes do processo de reordenamento do serviço e a avaliação dos mesmos pela equipe de referência.

As ações e estratégias de operacionalização desenvolvidas pelo serviço especializado em 2009 são expressas pelos seguintes procedimentos<sup>9</sup>:

✓ Acolhimento e Atendimento de Triagem que correspondem ao primeiro contato do usuário<sup>10</sup> e seu responsável ou família. É realizado pela equipe multiprofissional, composta por técnicos dos setores: Serviço Social, Psicologia e Jurídico. O atendimento de triagem dura em média 1 hora e 30 minutos;

✓ Atendimento Psicossocial (individual e grupo ao usuário, família e indivíduos) que corresponde ao acompanhamento psicológico e social das famílias e sujeito envolvido, objetivando uma melhor avaliação e investigação da vulnerabilidade apresentada. Busca ainda

---

<sup>8</sup> Ministério do Desenvolvimento e combate à Fome – MDS juntamente com o Conselho nacional de Assistência Social aprova via Resolução n.109 de 11 de novembro de 2009, publicada em Diário Oficial da União em 25/11/2009, a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Constitui-se num importante documento público que impulsiona os gestores locais a um reordenamento dos serviços e equipamentos da assistência social em termos de nomenclatura do serviço, descrição, usuários, objetivos, provisões, aquisições dos usuários, condições e formas de acesso, unidade, período de funcionamento, abrangência, articulação em rede, e impacto social esperado.

<sup>9</sup> Informações extraídas dos relatórios anuais do centro de referência e correspondente ao período de agosto de 2009 a agosto de 2012.

<sup>10</sup> O termo é utilizado a qualquer pessoa que busca os serviços ofertados pela assistência social.

informações sobre o contexto gerador da violação de direito, suas consequências no desenvolvimento do usuário, impacto do fenômeno na dinâmica familiar e vínculo com autor da violência. O acompanhamento implica na realização de escuta qualificada, visita domiciliar e institucional, convocação de pessoas envolvidas no caso e encaminhamentos para a rede socioassistencial. Ressalta-se que um dos instrumentos técnico utilizado é o Plano Individual de Atendimento – PIA aplicado a cada usuário/família.

✓ Orientação Jurídica social que corresponde a um atendimento voltado para o acolhimento, informação e orientação quanto aos procedimentos a serem tomados pelo usuário e responsável em busca da restituição dos direitos violados e acesso aos serviços públicos de defesa e responsabilização.

✓ Atividades internas de contatos telefônicos, elaboração de relatórios psicossociais e laudos; estudo de caso, supervisão de estágio, reuniões técnicas, organização de banco de dados, atualização de prontuários e monitoramento de ações;

✓ Atividades externas de visitas institucional e domiciliar; reuniões técnicas com representantes da rede de proteção;

✓ Demais atividades como ações preventivas de palestras de cunho informativo, educativo e preventivo; teatro de fantoche, panfletagem; planejamento de ações preventivas que visam o alcance dos setores hoteleiro, turismo, polo industrial, comunidade e escola; entrevistas e divulgação na mídia das estatísticas e ações realizadas.

Esses procedimentos passaram, a partir de 2010, por um processo de adaptação em consonância com a matriz padronizada da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais que implicou em modificações nos registros do serviço, em especial, nos Mapas de Atendimento, PIA e Relatórios Psicossociais<sup>11</sup>. Mas, para compreender esse movimento acreditamos serem necessárias algumas pontuações sobre o serviço CREAS/PAEFI-AM.

O PAEFI oferta serviços a população que se encontra em situação de ameaça ou violação de direito, sob forma de apoio, orientação e acompanhamento. Compreende um conjunto de atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou submetem a situações de risco pessoal e social. Seus procedimentos

---

<sup>11</sup> Os Mapas de atendimento correspondem a planilhas executadas em programa Microsoft Excel onde são colocadas informações que geram os relatórios enviados à SEMASDH e MDS. O Plano Individual de Atendimento-PIA representa o principal instrumento de coleta de dados e informações acerca de cada família atendida sendo representado por um conjunto de fichas técnicas onde são registrados os diversos procedimentos adotados pela equipe técnica do serviço especializado. Os Relatórios Psicossociais são documentos oficiais elaborados com o objetivo de informar, a quem requerer, os procedimentos adotados face a demanda do usuário e família.

técnicos especializados objetivam a proteção imediata por meio de atendimento psicossocial e jurídico social que após descrição da demanda passa a construir o plano individual de trabalho para cada família atendida (MDS/CNAS, 2009).

A equipe de referência que atua no PAEFI deve proceder com os procedimentos de atendimentos psicossociais na modalidade individual e grupos, bem como orientações e encaminhamentos para a rede socioassistencial; acompanhamento e controle da efetividade dos encaminhamentos realizados; realização de visitas domiciliares e institucionais; monitoramento dos casos mais graves; análise e atendimento de requisições de órgãos do Poder Judiciário e dos Conselhos Tutelares; produção de materiais educativos como suporte aos serviços e à rede; palestras de prevenção e de capacitação à população e à rede; realização de encontros e articulações com a rede de garantia de direitos; divulgação dos dados nos meios de comunicação; monitoramento das diversas formas de violência, abuso e exploração sexual (MDS/CNAS, 2009).

Os procedimentos sociais, psicossociais e jurídicos do serviço CREAS/PAEFI têm por finalidade contribuir para o fortalecimento da família no que tange ao desempenho de sua função protetiva, bem como promover a inclusão das mesmas no sistema de proteção social e serviços públicos existentes de acordo com suas necessidades; contribuir para restaurar e preservar a integridade e suas condições de autonomia; romper com os padrões violadores de direitos no interior da família em busca da reparação de danos, prevenindo quanto à reincidência de violações de direitos (MDS/CNAS, 2009).

A pesquisa revela a opinião dos profissionais em relação ao funcionamento do serviço e estratégias de atendimento no PAEFI/CREAS-AM como sendo:

	Ruim	Bom	Ótimo
01 A articulação do PAEFI com a rede de atendimento.	25%	<b>75%</b>	-
02 A atuação dos profissionais do seu setor.	-	<b>62,5%</b>	37,5%
03 Os recursos humanos existentes no PAEFI.	12,5%	<b>87,5%</b>	-
04 Os recursos materiais existentes no PAEFI.	25%	<b>75%</b>	-
05 Estrutura física onde funciona o serviço PAEFI.	25%	<b>62,5%</b>	12,5%
06 Localização geográfica do serviço PAEFI.	<b>100%</b>	-	-
07 Coordenação do serviço PAEFI.	-	25%	<b>75%</b>
08 Gestão da SEMASDH em relação ao PAEFI	-	<b>100%</b>	-
09 Gestão do departamento de média complexidade com o PAEFI.	37,5%	<b>62,5%</b>	-
10 Articulação com os serviços ofertados pelos CRAS	<b>50%</b>	<b>50%</b>	-
11 Recursos Lúdicos do PAEFI.	12,5%	<b>87,5%</b>	-
12 Recursos Técnicos do PAEFI.	12,5%	<b>87,5%</b>	-
13 Formulários, mapas, relatórios e demais instrumentos de registro técnico.	12,5%	<b>87,5%</b>	-

Tabela 6 – Funcionamento e estratégias adotados pela equipe de referência do serviço CREAS/PAEFI-AM  
Fonte: Pesquisa de campo 2013.

Quanto à avaliação dos procedimentos elencados nas categorias ruim, bom e ótimo obtivemos o seguinte demonstrativo:

	Ruim	Bom	Ótimo
01 Acolhida	-	<b>62,5%</b>	37,5%
02 Orientação sociofamiliar	-	<b>62,5%</b>	37,5%
03 Escuta qualificada	-	<b>87,5%</b>	12,5%
04 Atendimento psicossocial	-	<b>87,5%</b>	12,5%
05 Estudo social – Estudos de Caso	-	<b>87,5%</b>	12,5%
06 Orientação jurídico-social	-	<b>87,5%</b>	12,5%
07 Referência e contra-referência	37,5%	<b>62,5%</b>	-
08 Diagnóstico socioeconômico	-	<b>100%</b>	-
09 Elaboração de relatórios e/ou prontuários	-	<b>100%</b>	-
10 Monitoramento e avaliação do serviço	37,5%	<b>62,5%</b>	-
11 Trabalho interdisciplinar	-	<b>100%</b>	-
12 Apoio à família na sua função protetiva		<b>75%</b>	25%
13 Acesso à documentação pessoal	12%	<b>63%</b>	25%
14 Mobilização para o exercício da cidadania	-	<b>87,5%</b>	12,5%
15 Articulação da rede de serviços socioassistenciais	37,5%	<b>62,5%</b>	-
16 Construção de plano individual e/ou familiar de atendimentos	-	<b>87,5%</b>	12,5%
17 Estímulo ao convívio familiar, grupal e social	-	<b>87,5%</b>	12,5%
18 Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais	-	<b>100%</b>	-
19 Mobilização, identificação da família extensa ou ampliada	25%	<b>75%</b>	
20 Informação, comunicação e defesa de direitos	12,5%	<b>75%</b>	12,5%
21 Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio	<b>50%</b>	<b>50%</b>	-
22 Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais	37,5%	<b>62,5%</b>	-
23 Articulação interinstitucional com os demais órgãos do S. G. D.	25%	<b>75%</b>	

Tabela 7 – Procedimentos técnicos adotados pela equipe de referência do serviço CREAS/PAEFI-AM  
Fonte: Pesquisa de campo, 2013.

No que diz respeito aos dados das tabelas 6 e 7 podemos fazer algumas considerações. A Tabela 6 revela que a localização geográfica do serviço PAEFI é avaliada como “ruim” para 100% dos profissionais, enquanto que a articulação com os serviços ofertados pelos CRAS foi avaliada como sendo “ruim” por 50% dos sujeitos. A Tabela 7 aponta que os procedimentos de referência e contra referência, monitoramento e avaliação do serviço; mobilização, articulação e fortalecimento do serviço com outras políticas públicas setoriais e demais órgãos do S. G. D receberam uma avaliação por parte dos profissionais com sendo “ruim”, entre 25% e 37,5%. No espaço destinado aos comentários, obtivemos os seguintes pontos descritos pelos profissionais como de destaque importante:

- ✓ a falta de acessibilidade a deficientes e idosos;
- ✓ a localização geográfica do centro de referência que seria inadequada; e
- ✓ os serviços ofertados pelos CRAS que são incipientes.

Refletindo sobre esses quesitos temos que o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS determina que o Órgão Gestor Municipal seja o coordenador do processo de planejamento que conduzirá à implantação e implementação dos serviços do CREAS, através da definição de etapas, metas, responsáveis e prazos. E nesse planejamento há prerrogativas importantes como: a definição de local com infraestrutura adequada e localização estratégica para implantação do CREAS; mobilização da rede de articulação; definição de fluxos de referência e contra referência; mobilização da rede, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos para a construção e pactuação de fluxos de articulação intersetorial; e planejamento de procedimentos para o monitoramento e a avaliação (MDS/CNAS, 2009).

Além desses pontos a orientação do ministério pontua que o CREAS e seus serviços deve ter uma localização estratégica e de fácil acesso à população a qual se destina, além de ser observada a disponibilidade de transporte público, bem como a proximidade dos locais de maior concentração do público a ser atendido. Esses cuidados pressupõem uma análise local para que o gestor possa definir a melhor localização para a implantação do centro de referência (MDS/CNAS, 2009).

Portanto, de posse dessa leitura podemos inferir que compete à gestão municipal um olhar avaliativo constante acerca do que preconiza a política de assistência social em busca de seu cumprimento efetivo, especificamente aos relacionados às prerrogativas de funcionamento e manutenção dos equipamentos públicos, garantindo a efetividade dos serviços/procedimentos ali executados e acesso à população que deles necessitam.

Prosseguindo com a leitura dos dados nos compete ainda verificar aspectos relacionados ao local em que esses procedimentos e práticas são executados, pois existem algumas considerações importantes que passamos a fazer situadas em termos objetivos e subjetivos.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS está localizado à rua Libertador, n. 535, bairro Nossa Senhora das Graças, zona centro-sul do município de Manaus/AM e corresponde a uma unidade pública estatal gerenciada pelo Departamento de Proteção Social Especial – DPSE, administrado pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos – SEMASDH que é ligada à administração pública municipal, ou seja, a Prefeitura Municipal de Manaus – PMM.

Atualmente esse CREAS-AM funciona executando os seguintes serviços: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, e o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos (as) e suas Famílias.

Ressaltamos que o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida - LA, e de Prestação de Serviços à Comunidade – PSC, estaria em processo de municipalização, ou seja, onde as atividades realizadas pelo governo estadual em parceria com o terceiro setor serão repassadas ao município em conformidade com a política vigente.

Segundo as informações coletadas nos relatórios e banco de dados, o CREAS-AM funciona em horário comercial de 08 às 17 horas sendo 01 hora destinada ao intervalo para almoço. a infraestrutura do centro é descrita conforme tabela a seguir:

<b>Espaço Físico</b>	<b>Quantidade</b>
Recepção	01
Sala de Triagem	01
Sala de acolhimento infantil	01
Sala do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos (as) e suas Famílias	01
Sala de Atendimento	02
Sala de Atendimento em grupo e reunião	01
Arquivo	01
Sala da Equipe Técnica	01
Sala da Coordenação	01
Sala dos Estagiários	01
Cozinha e Refeitório	01
Área de Serviço	01
Área Externa para realização de atividades diversas	02
Banheiros	06
Almoxarifado	01

Tabela 8: Descrição e quantitativo relativo ao espaço físico do serviço CREAS/PAEFI-AM  
Fonte: Pesquisa de campo 2013.

O centro de referência possui uma peculiaridade pelo fato de estar locado numa estrutura física de residência o que remete aos que ali chegam a um ambiente vivenciado como o de “chegando em uma casa”. Alguns ambientes merecem destaques como a recepção que possui sofás, televisão e revistas, semelhante a uma “sala de estar”, e os “quartos” que se transformaram em ambientes de atendimento e orientação aos usuários e famílias. Essa condição gera uma atmosfera de acolhimento e pertencimento, representando assim um diferencial desse Centro.

A sala destinada às reuniões e espaço para as atividades em grupo possui alguns brinquedos, tapete lúdico, almofadas, televisão, prateleira com livros diversos da literatura

brasileira e a casinha do Teatro de Fantoches. Há uma sala específica destinada ao arquivo permanente dos registros administrativos e técnicos; e uma sala onde os estagiários dos diversos setores são alocados. A sala destinada à equipe técnica representa um espaço onde os profissionais se encontram, se articulam, se estranham e constroem um fazer peculiar refletido no atendimento a população. Nesse espaço há um quadro branco onde são anotadas as atividades internas como as de acolhimento, atendimento e estudo de casos; e externas como as de visitas domiciliares, institucionais e ações sociais.

O espaço destinado às refeições corresponde a uma cozinha composta por uma mesa com cerca de 3 metros de comprimento e 2 bancos, proporcionando um espaço coletivo, onde funcionários, técnicos e eventualmente usuários e familiares socializam, interagem e se integram. A dinâmica administrativa do centro possui uma hierarquia definida de coordenação, equipe técnica, funcionários, estagiários e voluntários; e uma delimitação temporal com uma rotina de atividades em função do horário de expediente, intervalo do almoço e tempo de descanso.

Em relação ao material permanente do centro destacamos alguns como um veículo utilizado nas atividades externas, principalmente as de visita domiciliar e institucional; aparelhos como fax, DVD, televisões, equipamento de som, além de rede de acesso à internet. Os recursos lúdicos compreendem em brinquedos, jogo, livros infantis e didáticos, com destaque ao teatro de fantoche (bonecos e casinha de pano) e família anatômica (bonecos de pano com anatomia do corpo humano). Há ainda os testes psicológicos e recursos didáticos destinados a palestras de prevenção como cartilhas e material áudio visual. Incluímos ainda como ação importante as atividades de pesquisa realizadas no centro, nos níveis de graduação, pós-graduação e extensão por pesquisadores de universidades públicas e privadas.

Desta forma, o espaço de trabalho se confunde com o local de habitação, pois se trata de um arranjo importante tanto para equipe que ali trabalha e se preocupa em oferecer um acolhimento e atendimento diferenciados, quanto para as famílias e indivíduos que demandam auxílio, orientações e apoio técnico especializado. Permanece, portanto, no local um ambiente que remete não somente a um lar, mas a um serviço público que oferta segurança, conforto, qualificação técnica, trabalho ético, comprometido com a construção de uma política pública e também de esperança.

Conhecendo o perfil da equipe de referência do serviço especializado, os procedimentos adotados e o lugar/ambiente em que essas ações acontecem, prosseguimos em nossas reflexões acerca das práticas psicológicas. Nesse momento propomos uma interlocução baseada no recorte das práticas empreendidas apenas pelos profissionais de psicologia, já que

no momento da pesquisa do campo o centro de referência não possuía acadêmicos de psicologia em condição de estágio.

As práticas psicológicas revelam a dinâmica das relações entre os diversos sujeitos e suas interações expressas sob forma de ações, procedimentos e atividades desenvolvidas que acabam por modelar comportamentos e suscitar posturas, discussões, conceitos, interpretações, re-significações numa trama onde o reconhecimento e a legitimação das práticas falam de si e do outro. Ao analisá-las encontramos as vivências, as angústias, o medo, a dor, os desafios e as conquistas, coadjuvantes neste cenário.

Ao sistematizar os dados dos questionários e entrevista procedemos com um encadeamento de dimensões (política, institucional, técnica, operativa e da violência sexual) avaliadas pelos profissionais do serviço que foram interligadas e pontuadas, em suas particularidades, a luz do método que escolhemos que é o de Interpretação dos Sentidos. Utilizamos as etapas de leitura compreensiva do material selecionado com a exploração do mesmo e finalizamos com a elaboração de uma síntese interpretativa (MINAYO, 2007).

### **3.1 Dimensão política e institucional**

Os relatos acerca da dimensão política e institucional revelam pontos importantes que passamos a apresentar e comentar. São referenciadas como questões contraproducentes geradas pelos gestores e que interferem direta ou indiretamente no serviço, situações como o acúmulo de funções por parte de alguns gestores tornando uma ou outra função comprometida; o relacionamento limitado entre os gestores e as equipes de referências gerando sentimentos de não pertencimento e abandono; e o distanciamento entre o que é preconizado pela política de assistência social e o que é aplicado em algumas ações de cunho assistencialistas e clientelistas provocando não somente uma confusão de papéis e de competências, mas promovendo a manutenção de práticas combatidas historicamente.

Outros fatores elencados referem-se ao fato da assistência social ainda possui um perfil partidário o que contribui para a perda da função de servir a sociedade, de empoderar e de promover a autonomia de usuários e de famílias em consonância com a política que prioriza a execução de um serviço de qualidade e não a de estratégias partidárias; e ainda a condição peculiar da sociedade que não sabe o que exigir ou cobrar da assistência, além daquilo que é conveniente o que acaba por alimentar uma de gestão de perfil filantrópica.

Mas, há aspectos que são tidos como positivos em relação à gestão que correspondem, por exemplo, a postura da coordenação atual do serviço que é retratada como de atuação baseado em parceria, em responsabilidade, em compromisso e de assessoria constante, que permite a prática profissional da psicologia e da equipe técnica como um todo, apesar das limitações impostas pelo sistema institucional. Outro ponto destacado foi à realização de concurso público que surge não somente como uma resposta a necessidade de compor as equipes de referência, mas como um ensaio rumo a uma mudança no sentido de quantificar e qualificar essas equipes.

Nessa medida verificamos que os discursos revelam que esses fatores políticos e institucionais desgastam as relações humanas quer pela manutenção do interesse político em detrimento ao interesse social, quer pela insistência em se adotar ações ainda distanciadas das diretrizes estabelecidas na assistência social e compartilhada pelas demais áreas de conhecimento que colaboram com o processo histórico de consolidação dessa política.

Articulado a esse pensamento nos reportamos a Vygotsky quanto postula acerca da linguagem, retratada como um instrumento psicológico utilizado pelo homem em suas relações com a realidade, de forma a permitir a construção de sua consciência e de sua história de forma particular e peculiar. A palavra permite a comunicação de um processo histórico que ao mesmo tempo em que é particular se constitui e se revela no coletivo (FURTADO in BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002). Que processo histórico então estaria sendo construído nesse espaço público revelado nessas palavras e discursos? Como a psicologia tem contribuído nesses movimentos, nessa realidade e na construção de uma identidade revelada em práticas inscritas na política de assistência social?

Arriscamos ponderar que nos é revelado na dimensão política e institucional pelos discursos, linguagem e palavra dos profissionais, uma preocupação trilhada em duas vertentes. A primeira é a condição de atuarem como operadores de uma política pública de assistência social eivada de uma construção histórica de caráter igualitário, participativo e democrático. A segunda via revela a condição de participantes de uma sociedade e de um coletivo que ensaia exigir aquilo que lhe é apropriado e necessário enquanto garantia de direito.

### 3.2 Dimensão técnica e operativa

No que diz respeito à dimensão técnica e operativa foram referenciadas pelos profissionais de psicologia e demais profissionais da equipe de referência, as seguintes práticas psicológicas: acolhimento, atendimento psicossocial individual e grupo, contato com as famílias, visita domiciliar e aplicação de teste psicológico. Refletir sobre esses procedimentos é avaliar acerca do reconhecimento e legitimação dessas práticas. Pensando nisso solicitamos então, que os profissionais avaliassem esses procedimentos como satisfatórios ou não, justificando o ponto de vista. Os resultados apontam para o seguinte perfil:

✓ 50% dos sujeitos consideram as práticas satisfatórias e ressaltam a importância das mesmas no protagonismo de pessoas com direitos violados. Entretanto, haveria uma necessidade de capacitação continuada aos profissionais.

✓ 50% dos sujeitos acreditam que as práticas ainda não são satisfatórias e a justificativa para esse posicionamento se deve ao fato das mesmas estarem em processo de construção e por existir uma prática aplicada à assistência, mas que se assemelha a clínica, e isso levaria a uma distorção daquilo que preconiza a política de atendimento.

Complementando esse perfil foram destacados pelos profissionais de psicologia alguns fatores que interferem na execução das práticas psicológicas como a resistência por parte da rede de atendimento que não se comunica, não possui dados e informações compartilhadas, e que ainda desconhece as competências das instituições, atribuindo ações e solicitando serviços a órgãos que não podem executá-los. Há ainda as limitações em relação ao recurso humano e material do centro de referência que levam os profissionais a utilizarem recursos pessoais como veículos e aparelhos celulares para a efetivação de algumas atividades; e a rejeição pelo serviço por parte de algumas famílias em função da localização do centro de referência, e pelo desconhecimento de seus objetivos e finalidades.

As proposições Sócio-Histórica nos permitem pensar essas informações enquanto uma realidade constituída de múltiplas determinações oriundas das relações sociais, políticas e econômicas (RATNER, 1995; ROSA e ADRIAN in KAHHALE, 2002). Mas, nessa realidade descrita pelos profissionais e que estão reveladas as práticas psicológicas observamos um processo ainda em construção, em reconhecimento e legitimação de uma identidade profissional, com papéis definidos, e respeitados entre si, de atuação comprometida com a ética e com os valores morais; e representada por atores sociais, profissionais e sujeitos

engajados na ruptura e desconstrução de uma rota de via contrária àquela preconizada na política de assistência social.

Seria nesse contexto que surgem os desafios apontados pelos profissionais como, por exemplo, a temática da alienação parental enquanto elemento presente em algumas dinâmicas familiares e que interfere no planejamento e efetivação de algumas ações; estratégias de trabalho com crianças muito pequenas que em sua maioria são vítimas de violência sexual; o uso de teste psicológico que suscita um debate quanto a sua utilização na assistência, mas que para os profissionais é uma ferramenta que contribui na avaliação da demanda e encaminhamento à rede de atendimento; a melhoria de instrumentos como o PIA de forma que o registro das atividades possa caracterizar melhor o trabalho da psicologia e suas práticas, ao mesmo tempo em que mantenha o sigilo das informações compartilhadas nesse instrumento que é multidisciplinar; e a capacitação continuada de todos os profissionais e funcionários do centro de referência objetivando a melhoria na qualidade dos serviços ofertados.

Nesse sentido verificamos que esses desafios estão diretamente relacionados à construção de uma atuação profissional que se assemelha àquela indicada pelos referenciais técnicos, que perfilam o(a) psicólogo(a) que opera na assistência social como aquele que articula ações por meio da intersetorialidade, potencializa parcerias, fortalece redes de atenção/atendimento, reconhece a realidade local em termos de sua historicidade, singularidade e construção sociocultural; e que modifica o que está posto e presente nas camadas historicamente excluídas, segregadas e violadas (CFP-CFESS, 2007).

Atreladas às práticas, os profissionais propõem algumas metas enquanto possíveis encaminhamentos e respostas aos desafios cotidianos do serviço. Foram então destacadas a construção e a melhoria dos instrumentos utilizados pela psicologia e equipe técnica, de forma a estabelecer uma definição mais clara de papéis e limites de uma atuação psicossocial. Outra meta é a de contribuir nas discussões acerca do fazer “psi” na assistência social em parceria com as áreas que historicamente participam dessa política, assim como a participação no sistema de debate e reflexão proposto pelo CREPOP/CFP, haja vista que as referências técnicas produzidas fortalecem, instrumentalizam, habilitam e capacitam os profissionais e acadêmicos de psicologia.

Portanto, percebemos que as práticas psicológicas retratadas condizem com o perfil de uma atuação profissional que busca não patologizar e categorizar, mas que está comprometida com as particularidades e circunstâncias de cada pessoa atendida seja criança, adolescente, adulto ou famílias. As demandas que ali se apresentam são acolhidas, avaliadas, analisadas,

compreendidas, encaminhadas, monitoradas, assistidas de forma a respeitar os aspectos subjetivos, históricos e sociais, permitindo assim a “construção de novos significados ao lugar do sujeito-cidadão autônomo e que deve ter vez e voz no processo de tomada de decisão e de resolução das dificuldades e problemas vivenciados” (CFP-CFESS, 2007, p.23).

Após ponderar acerca das dimensões política, institucional, técnica e operativa articuladas às práticas psicológicas propomos dialogar essas práticas em termos de vivências, angústias e contribuições frente à manifestação do fenômeno da violência, especificamente, o da violência sexual em crianças e adolescentes. Essa interlocução vem de encontro à peculiaridade dessa demanda, destacada pelos profissionais enquanto um desafio constante aos procedimentos protetivos face à gravidade do fenômeno, sua causalidade múltipla, consequências e implicações psicossociais para vítima e família.

## CAPÍTULO 4

### **Violência sexual de crianças e adolescentes: um desafio às práticas psicológicas**

Uma das demandas assinaladas pelos psicólogos enquanto desafio ao fazer profissional e às práticas psicológicas aplicadas no serviço especializado seria a violência sexual de crianças e adolescentes. Os relatórios do centro de referência apontam para um perfil desses usuários como sendo composto, em sua maioria, por crianças e adolescentes como demonstram os gráficos abaixo. No ano de 2011 o serviço CREAS/PAEFI-AM atendeu um quantitativo de 1.136 usuários evidenciados com o perfil de:

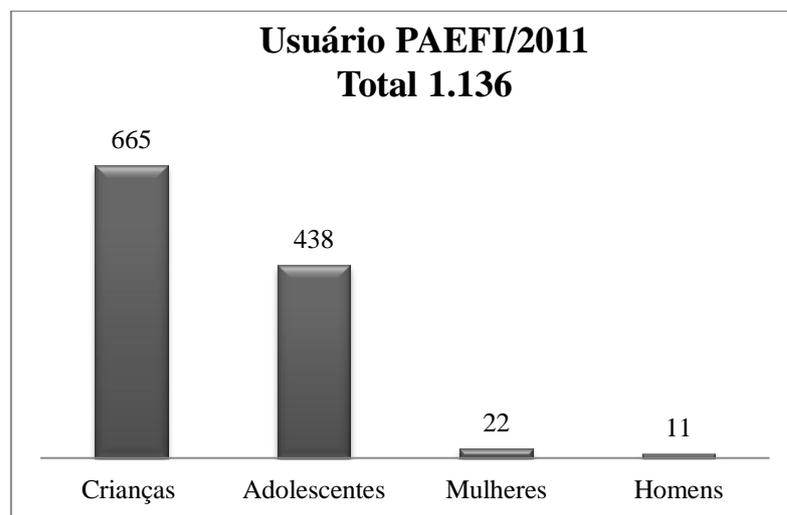


Gráfico 1 – Dados relativos às demandas atendidas no ano de 2011, do serviço PAEFI e elaborado com base nos dados do relatório anual do centro de referência

Fonte: Relatório anual 2011 do serviço CREAS/PAEFI-AM.

No ano que diz respeito ao ano de 2012 o mesmo serviço recebeu um quantitativo de 409 usuários conforme indica o gráfico abaixo:

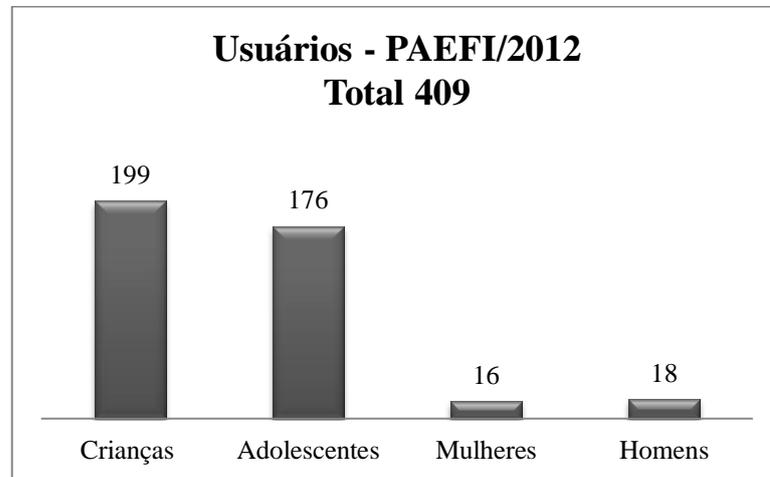


Gráfico 2 – Dados relativos às demandas atendidas no ano de 2012, do serviço PAEFI e elaborado com base nos dados do relatório anual do centro de referência

Fonte: Relatório anual 2012 do serviço CREAS/PAEFI-AM.

Essas informações nos levam a fazer algumas inferências como a que se refere ao quantitativo de crianças que, nos dois gráficos, aparece superior ao de adolescentes, mulheres e homens configurando como o tipo de usuário que mais utiliza o serviço do centro. Há também uma redução no quantitativo de pessoas atendidas entre os anos de 2011 e 2012, e essa condição se deu pelo fato da implantação e implementação de outro equipamento CREAS-AM que passou a atender as demandas advindas das zonas norte e leste.

Corroborando com esses dados, os profissionais acrescentam que as crianças que chegam ao serviço estão com idade cada vez menor, entre 3 e 5 anos, e que são oriundas de famílias de baixa renda, em sua maioria vítimas de violência sexual e com vínculo com autor de violência nas figuras parentais do pai e do padrasto, caracterizando a ocorrência da violência no meio intrafamiliar. E dentre os tipos de violência, o abuso sexual corresponde à demanda mais registrada no centro de referência em relação às demais conforme a tabela seguinte:

<b>Violação de Direitos – crianças/adolescentes</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012<sup>12</sup></b>
Abuso Sexual	541	781	798	245
Exploração Sexual	42	49	37	14
Demais violações (negligência, violência psicológica, física, tráfico de pessoas, discriminação, trabalho infantil)	12	289	258	116
<b>TOTAL</b>	<b>595</b>	<b>1.119</b>	<b>1.093</b>	<b>375</b>

Tabela 9 – Dados relativos às demandas atendidas entre os anos de 2009 e 2012

Fonte: Pesquisa de campo 2013.

<sup>12</sup> Dados relativos ao período de janeiro a setembro de 2012.

Buscando compreender o fenômeno da violência para então articular às práticas psicológicas concordamos com contribuição de Barus-Michel (*in* SOUZA et al, 2011, p.19) ao falar da violência enquanto poder, destruição, força bruta, energia devastadora que surge como “um estado de agitação descontrolada (...) e que provoca uma perturbação traumática, às vezes fatal, quando não pode ser evitada.” Essa destruição pode ser muito bem evidenciada quando se trata do abuso sexual de crianças e adolescentes. Já Minayo (2007, p. 31) descreve a violência sexual, nesse contexto, como um envolvimento de uma criança numa relação hetero ou homossexual com a finalidade de “estimular a vítima ou utilizá-la para obter excitação sexual nas práticas eróticas, pornográficas e sexuais impostas por meio de aliciamento, violência física ou ameaça”.

E essa condição de submissão violenta, degradante, humilhante, coercitiva, praticada por esse ou essa é que destacamos, mas não como uma justificativa para explicar os dados apresentados, mas para refletir as condições que propiciam sua ocorrência. A história social e política no Brasil acerca da infância nos remete a origem dessa problemática que negou a condição de sujeito de direito a crianças e adolescentes. Ao longo dos processos históricos que vai do colonialismo feudalista, passa pelo mercantilismo, pela revolução industrial e chega aos moldes do capitalismo moderno temos inscrita a trajetória da concepção de infância e de família, marcadas por uma construção escravocrata, burguesa, patriarcal e provinciana.

Podemos então verificar que o campo em que se constrói a violência é o das relações de poder e olhar para a maquinaria social e suas engrenagens revelam algumas pistas para a compreensão da violência, que aqui é aquela que envolve e subjuga crianças e adolescentes. Silva e Silva (2005) pontuam que a condição para entender a violência está na sua articulação com as relações sociais, onde as modalidades dessa violência (física, psicológica, sexual, entre outras) se manifestam de forma diferenciada nas diversas sociedades, e revelam a legitimidade do Estado, suas regras e normas de poder, reproduzida nas formas em que os diversos grupos sociais assimilam seus papéis.

Sendo a violência reproduzida socialmente ela seria então, ensinada e aprendida em todas as suas dimensões e reproduzida histórica, política e culturalmente. Não queremos aqui estender a discussão acerca das dimensões da violência, mas compete-nos entender que existe um campo vasto onde a violência parece transitar livremente. E nesse sentido, consideramos importante pontuar o papel do Estado que revela em sua estrutura econômica, política e tecnológica, moldes individualista, consumista, adultocêntrica, hierarquizada e cada vez mais distante do valor da vida humana. Seria então esse o campo vasto onde a violência transita em liberdade? Onde governa, se reproduz e é legitimada?

O progresso tecnológico; a apreensão distorcida de sentido do objetivo, e consequentemente, uma construção subjetiva da realidade, comprometida; um tempo, cada vez mais curto para compartilhar, avaliar, discutir e pensar as ações diárias; um crescimento contínuo de relações virtuais que distanciam mais do que aproximam; o reconhecimento mínimo de si acerca do exercício social, da participação democrática e compreensão de cidadania, são aspectos que nos ajudam a entender a necessidade de violar, machucar, oprimir, ferir, ofender, coagir e subjugar crianças e adolescente face ao desejo deste ou daquele.

Então, seria legítima a defesa de que a violência é fruto das exigências sociais, portanto, concebida em termos ideológicos, políticos, econômico e tecnológico. Este cenário leva ao aprisionamento e a uma prática de reprodução repetida, constante e despida de responsabilidades. Fragilizações, contradições, espetáculo, negação, alienação e disputa pelo poder são engrenagens do maquinário social que produz, reproduz e alimenta a violência (AZAMBUJA, 2011; BARUS-MICHEL *in* SOUZA, MARTINS e ARAÚJO, 2011; SILVA e SILVA, 2005).

Pensando essa temática Pedersen e Grossi (*in* AZAMBUJA et al, 201, p.29) relacionam a violência com a sociedade ao pontuar sobre a violência estrutural, que estaria “manifesta na desigualdade, na exploração, nas relações de poder, na precariedade de condições do capitalismo moderno, articulando-se com as forças particulares de violência.” Implicaria, para os autores, outras condições que auxiliam na manutenção da violência estrutural num âmbito mais micro, isto é, nas relações de gênero e nas relações familiares que reproduzem a violência em seu cotidiano, refletindo assim um arranjo social adoecido.

E seria essa violência com todos esses atributos que chega ao centro de referência e mobiliza afetos diferenciados nos profissionais de psicologia. Dentre as condições necessárias para o desenvolvimento de uma prática efetiva eles destacam a importância de propiciar um ambiente acolhedor, que permita a fala, estabelecendo vínculo e confiança como estratégias de reduzir a dor, o desconforto e a angústia. Buscar acolher a demanda afetiva do responsável familiar também é imprescindível, haja vista que esse se apresenta sempre desorientado, vulnerável e culpado pela situação sem saber o que fazer e como lidar com a demanda, principalmente, porque aquele que deveria proteger foi quem violou o direito.

Ao pontuar sobre a família, o abuso sexual intrafamiliar e suas relações incestuosas recebe destaque pelos profissionais face à fragilidade dos vínculos afetivos familiares que ali chegam. Silva e Hutz (2002) afirmam que famílias abusadoras podem possuir uma relação entre seus membros com base num clima afetivo pobre, fragilizado, agressivo onde a

violência é utilizada como prática disciplinar (reforços e punições), assim como a dificuldade ou pouca habilidade em expressar sentimentos e ideias de forma verbal ou algum tipo de psicopatologia que permeia as relações. Todos esses fatores juntos colaboram para um clima favorável ao surgimento de comportamentos de violência, de adversidades e de pressões constantes. As estratégias encontradas para redução dessas tensões encontram na violência ou negligência a via de controle doentia, onde o responsável pela proteção torna-se o principal autor do ato, resultando numa ruptura traumática dos papéis parentais.

Questionamos, portanto a licitude perpetrada pelos pais, familiares e responsáveis que conceberam, permitiram ou construíram uma relação sócio afetiva configurada pela hostilidade e violações diversas, fragilizando assim os vínculos e permitindo que se estabeleça uma confusão de papéis. Acreditamos que afeto em relações familiares deve ser congruente e construído com atitudes de amparo e cuidados, em oposição à ambivalência daqueles que discursam sobre proteção, mas agem com violação.

Mas a demanda de violência sexual é permeada por algumas situações que desafiam os profissionais de psicologia do CREAS/PAEFI-AM, como por exemplo, quando as resistências não são vencidas e o usuário ou família não aceitam a proposta de acompanhamento pela equipe do centro de referência. Isso gera nos profissionais de psicologia e na equipe técnica uma condição de profunda angústia e desgaste, ao mesmo tempo, que exige outras estratégias, meios, ferramentas, recursos, discussão da situação com outras instituições como forma de manejar a situação e efetivar o procedimento, vencendo a insegurança, o cansaço e o desgaste com uma resposta protetiva. Quando os profissionais obtêm bons resultados, ou seja, quando família e usuário respondem as propostas de maneira positiva acreditando que a intervenção surtirá efeito com mudanças nas dinâmicas individual e familiar, apazíguam-se os sentimentos.

Essa preocupação na efetividade dos procedimentos e no desejo profundo que o usuário e família participem das atividades propostas está pautada no legado, na herança que o abuso sexual deixa em termos de implicações nas áreas cognitiva, emocional, comportamental e social de vítima e família. Implícitos nessas sequelas estão fatores importantes a serem destacados como o grau da violência, a relação entre vítima e agressor, a duração da exposição a situação de violência, idade da vítima, segredo, ameaças, e ausência das figuras parentais protetoras e de apoio social que resultariam nos diferentes tipos de lesões físicas, quadros de dificuldades escolares, apatia, quadros depressivos e transtornos graves de personalidade (quadros dissociativos, personalidade múltipla, etc.), abuso de drogas, entre outros (CFP, 2009).

Na tentativa de alcançar esses elementos de forma a amenizar seus efeitos nas vítimas e famílias, os profissionais de psicologia do CREAS/PAEFI-AM apontam alguns recursos identificados como **práticas inovadoras**. Como exemplo, citam a aplicação da cartilha do PAIR e o ECA da Turma da Mônica como instrumentos de orientação e prevenção de caráter lúdico e linguagem acessível à população. Outro recurso citado foi o Toque bom e o Toque mal que corresponde a um recurso lúdico com o desenho de uma figura humana onde o usuário é estimulado a colocar roupas na figura enquanto o profissional ensina acerca do toque bom e mal. O objetivo do recurso seria o de ensinar sobre proteção, reconhecimento do corpo, sexualidade e identidade sexual. Há ainda o Baralho das emoções que são cartas com desenhos que expressam diversas emoções e o usuário escolhe aquelas que melhor representam o que geralmente sente, facilitando assim a comunicação e a interação com o profissional.

Alguns recursos inovadores são compartilhados por toda equipe técnica como, por exemplo, o desenho da Rede de Proteção que também é um recurso lúdico composto por figuras que representam as diversas instituições que compõem a rede de atendimento e acolhimento voltados ao segmento. A Linha do Tempo seria outro recurso onde o usuário descreve momentos marcantes de sua trajetória de vida ao mesmo tempo em que é estimulado a refletir sobre os mesmos. O Projeto de Vida que é um recurso utilizado com os adolescentes, objetivando a percepção de seus comportamentos, uma reflexão acerca dos mesmos, estabelecendo metas e alvos, de curto, médio e longo prazo.

Nesse momento em que os recursos são compartilhados pela equipe técnica questionamos acerca da metodologia de trabalho interdisciplinar. Essa foi então referida como de fundamental importância apesar do serviço ainda possuir um número de profissionais reduzidos em detrimento ao quantitativo de usuários o que resulta em dispersão em certos momentos. Mas a equipe busca realizar estudos de caso, avaliar a dinâmica de trabalho com debates e troca de experiência, e realiza um atendimento articulado e integrado, com diálogo entre os setores do serviço e instituições que compõem a rede de proteção.

Ainda em relação às práticas inovadoras os profissionais ressaltam que o serviço conta com um atendimento em grupo para os autores de violência<sup>13</sup>, que ocorre no centro de referência com reuniões a cada quinze dias, sob a coordenação de uma psicóloga voluntária e

---

<sup>13</sup> Os autores de violência são na sua totalidade homens que foram acusados de violência sexual contra crianças ou adolescentes e que participam direta ou indiretamente da dinâmica familiar da vítima. O grupo é coordenado pela psicóloga Lígia Duque com a participação da equipe do centro de referência e de voluntários.

que tem se configurado como um espaço de escuta qualificada, de compreensão da problemática e de reflexão acerca de comportamentos e papéis sociais.

Como apresentado enquanto título desse capítulo, a violência sexual crianças e adolescentes tem se configurado enquanto um desafio à prática psicológica, aos profissionais do serviço especializado, a comunidade, a sociedade e ao governo. O discurso dos profissionais está carregado de uma crítica acerca do fazer não somente da psicologia em termos de práticas, mas da contribuição no processo de construção da política de assistência social. E aqui pensamos acerca do significado e do sentido das práticas psicológicas enquanto elementos dessa construção que é social e histórica.

Em contextos diferentes afirma González Rey (2009), o sentido de uma palavra muda, mas seu significado permanece, pois falar de significado é compreendê-lo enquanto ponto fixo e estável de forma que permanece constante, inclusive em contextos diferentes. Podemos então arriscar dizer que as práticas psicológicas aplicadas no contexto da assistência social possuem um significado de proteção, de restituição de direitos, de cidadania, de vínculo, de afeto, de empoderamento, de resgate de autonomia, de protagonismo, de escuta qualificada, de acolhimento, de pertencimento a um sistema de garantia de direitos, de reflexão, de fortalecimento, de contribuição, de inclusão, de combate e enfrentamento, de espaço de reflexão, de superação, de oportunidade, de esperança, de conciliação e de acesso a um serviço público de qualidade enquanto direito assegurado.

Mas e o sentido? Como articular a ideia de sentido com as práticas psicológicas aplicadas na assistência e diante do desafio da complexidade da violência sexual de crianças e adolescente? González Rey (2009) nos esclarece que o sentido corresponde a um conjunto de fatos psicológicos que surgem na consciência do homem como resultado da palavra e que seria possuidor de uma formação mais dinâmica, complexa, fluida, mutável e capaz de sofrer influências e de influenciar.

O sentido então articularia todos os fenômenos psicológicos e por estar em movimento constante, é instável e não estático, surgindo como momento processual subjetivo e, portanto, fonte de subjetivação que integra o sujeito histórico a sua psique (AGUIAR et al, in BOCK, GONÇALVES, 2009; BOCK, GONÇALVES e FURTADO, 2009; REY, 2009). Arriscando novamente podemos então sugerir que o sentido das práticas psicológicas se caracteriza pela construção histórica de cada sujeito que dela se apropria e a dá o sentido que desejar, que for conveniente e que acreditar ser necessário naquele momento.

As práticas aqui apresentadas, discutidas, debatidas e analisadas podem ser observadas por duas dimensões de sentido. A primeira é constituída pelo sujeito que se apropria, aprende

e aplica no exercício profissional, eivadas de si, de sua história e de suas percepções. Não há como dissociar as práticas psicológicas do sujeito que a aplica, que além de profissional, é mãe, é esposa, é filha, é professora, é cidadã e é sujeito. A segunda se refere àquele que acolhe as orientações, as palavras, as informações, os procedimentos, construindo para si um significado, uma importância e um sentido que lhe é peculiar, próprio e particular, pois o usuário é quem reconhece as práticas e as legitima. Assim, o significado das práticas psicológicas contidas nos manuais e conceituadas nos referenciais técnicos passam a ser transformadas em sentido pelo processo de subjetivação, de peculiaridade, de apreensão pelo sujeito que aplica e pelo que recebe.

E seria no processo de subjetivação que nos diferenciamos como nos esclarece González Rey (2009, p.51) ao afirmar que quando experimentamos nossas emoções e produzimos nossos sentidos estamos então, construindo a nossa subjetividade face às experiências vivenciadas, assim, a “expressão de sentido subjetivo da experiência integram em uma unidade indissolúvel a história do sujeito e o contexto social da experiência subjetiva, provocando formas diferentes de conduta, emoções e representações (...)”.

Portanto, as práticas psicológicas estarão sempre em processo de construção, destruição e reconstrução; modificando e sendo modificada pelos diversos elementos presentes na experiência que o sujeito vivenciar, quer como aquele que atua na assistência social, como operador técnico de uma política quer como aquele que busca a restituição de um direito violado em meio à dor e a angústia.

## **Considerações finais**

O que escrever? O que dizer após discutir, refletir, ponderar, argumentar, contra argumentar, meditar e considerar? Acreditamos que a maioria concorda que este é um momento delicado, o de finalizar, mas não encerrar. Quando chega nessa parte parece que o repertório se esvaiu, não há mais criatividade e os dedos não acertam as letras do teclado. Por isso, sabemos que mesmo de forma tímida, chegando a atropelar as palavras, omitindo certos pensamentos e sem muita elegância na escrita acreditamos que a proposta foi alcançada. Foi muito gratificante escrever, descrever e entender esse limiar entre aquilo que falamos e o que de fato fazemos.

Ao analisarmos as práticas psicológicas aplicadas no âmbito do serviço CREAS/PAEFI-AM verificamos que essas - apesar de um cenário que distorce seus objetivos, se equivoca em termos de papéis e dificulta a construção de uma identidade do fazer “psi” na assistência - alcançam a sua finalidade, ou seja, a de contribuir para o fortalecimento dos vínculos familiares, em especial no que se refere ao desempenho da função protetiva e na ruptura de padrões violadores de direitos no interior da família, reparando danos e prevenindo reincidências. As práticas são aplicadas de forma a promover a inclusão de usuários e famílias no sistema de proteção social e serviços públicos existentes, bem como na restauração e preservação da integridade e estimulando a autonomia.

O mapeamento dos procedimentos adotados pela equipe de referência, a apreciação dos dados contidos nos relatórios anuais e as informações obtidas nos questionários e entrevista permitiram a compreensão das práticas psicológicas. Refletir sobre as práticas inovadoras também corroborou no sentido de apreender aquilo que os profissionais intentam, planejam e executam, almejando a melhoria dos instrumentos e ferramentas destinados à população assistida, mesmo diante de uma conjuntura que parece destiná-la a condições que a vulnerabiliza e submete a situações de risco pessoal e social.

Infelizmente o ponto de vista dos acadêmicos não foi alcançado nessa pesquisa, mas os profissionais assinalam em suas falas, a necessidade da academia investir na temática, com disciplinas que posicionem o fazer psicossocial no campo não somente da assistência social, mas da política pública e seus equipamentos e serviços. Ressaltam ainda que a participação dos acadêmicos nos centros de referências, quer de proteção básica quer de proteção especial, é relevante não como uma aquisição de mão de obra barata ou como resposta as deficiências nos quadros funcionais. Mas, a prioridade está em habilitar os futuros profissionais e equipá-los com um conhecimento técnico e uma prática que desafia, pela sua condição de construção diária.

Portanto, o cenário que encontramos ao analisarmos as práticas psicológicas sugere um olhar mais amplo onde o investimento ideológico encontra obstáculos na tentativa de se tornar prático e real, com o agravante de ao se materializar esbarrar no espírito mercadológico e imediatista ainda existente nas políticas de assistência social. Há ainda um número insuficiente de profissionais e de centros de referências em detrimento à quantidade de usuários e famílias com demanda de violação de direito, isso sugere uma reflexão acerca das motivações outras que impedem a implementação da política de assistência social. Temos ainda a relação capital-trabalho que é a incubadora de violações envolvendo crianças e adolescentes a despeito, por exemplo, do trabalho infantil e da exploração sexual. Destacamos também a necessidade de se efetivar uma intersetorialidade constante entre as diversas instituições e equipamentos.

As possibilidades nas quais acreditamos existirem como respostas à mudança do cenário descrito encontram-se no diálogo entre as diversas áreas do conhecimento e troca de experiência, evitando a “guetização” de profissionais entre a detenção do conhecimento e do poder por este ou aquele. A melhoria das condições de acesso das famílias e indivíduos às políticas de atendimento, haja vista que à medida que se mantém poucos equipamentos públicos, serviços insuficientes e quadro técnico reduzido o poder público propicia uma espécie de segregação, já que acaba por limitar a assistência a quem dela necessitar.

Imprimir nas famílias e em sua subjetividade um trabalho político, ético de forma a multiplicar uma consciência cidadã, participativa e conhecedora dos seus direitos onde a violação seria tratada no campo da prevenção e não na arena do imediatismo. A relevância social de investigarmos os fenômenos no campo da pesquisa, atribuindo o valor científico e colaborando na construção desse conjunto complexo de procedimentos, ações e valores. O fortalecimento e divulgação das competências, ações, atividades e limites das diversas instituições que compõem a rede de atendimento socioassistencial.

Ao analisar as práticas constatamos, portanto, a possibilidade de um enlace. Ou seja, o diálogo entre as políticas voltadas ao segmento, munidas de argumentos articulados e promovendo a ruptura de padrões de violação de direitos inscritos entre o individual e o coletivo, traçando uma rota possível de ser trafegada por todos.

Becker (2007, p.273) relata uma história que achamos pertinente transcreve-la nesse momento. *No oceano existe um lugar chamado Portão do Dragão. Ele tem uma finalidade única, ou seja, qualquer peixe que passar por ele é imediatamente transformado em um dragão. Entretanto, o Portão do Dragão é semelhante a qualquer outra parte do oceano e não se pode encontra-lo ou procura-lo, pois a única forma de saber onde ele está é observando os peixes que, por ele passam, e se tornam dragões. No entanto, quando um peixe atravessa o Portão do Dragão a sua aparência em nada muda, pois continua peixe. Assim, para discernir onde está à localização precisa do Portão do Dragão temos que observar e encontrar o ponto exato em que a mudança ocorre. Além do mais, os peixes que agora são dragões não sabem dessa mudança porque não se sentem em nada diferentes. Simplesmente são dragões daquele ponto em diante.*

Finalizamos enfatizando que encontramos alguns desses peixes que se tornaram dragões. Profissionais que transformam o constrangimento político em atuação qualificada, baseada numa metodologia teoria-prática e crítica do fazer psicologia no campo da assistência social.

## Referências

AGUIAR, W. M. J. *et al.* **Reflexões sobre sentido e significado.** In BOCK, A.M.B. e GONÇALVES, M.G.M. (Orgs.). *A dimensão subjetiva da realidade: uma leitura sócio-histórica.* São Paulo: Cortez, 2009.

ALVES, R.B. **Direitos da Infância e da Juventude.** 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

AZAMBUJA, M.R.Fay de. **Inquirição da criança vítima de violência sexual: proteção ou violação de direito?** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2011.

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e Filosofia da Linguagem.** São Paulo: Hucitec, 1986.

\_\_\_\_\_. **O freudismo.** São Paulo: Perspectiva, 2001.

BARUS-MICHEL, J. **A violência complexa, paradoxal e multívoca.** In SOUZA, M. de; MARTINS, F. e ARAÚJO, J.N.G. (Orgs.). *Dimensões da violência.* São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

BECKER, H.S. **Segredos e truques da pesquisa.** Rio de Janeiro: Jorge Zaharn Ed., 2007.

BOCK, A.M.B. **A Psicologia Sócio-Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia.** In BOCK, A.M.B., GONÇALVES, M.G.M. e FURTADO, O. (Orgs.). *Psicologia Sócio-Histórica.* São Paulo: Cortez, 2009.

BOCK, A.M.B.; SILVA, I.R. *et al.* **Uma perspectiva estratégica para a psicologia como profissão.** São Paulo: USP, 2011 (no prelo).

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988**. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente/CONANDA - e Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente do Amazonas/CEDCA-AM. . **Carta do Amazonas**. Manaus, AM, 2006.

\_\_\_\_\_. Lei n. 12. 435 de 2011. **Sistema Único de Assistência Social - SUAS**. Brasília DF: 2011.

\_\_\_\_\_. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro 1993. **Lei orgânica de Assistência Social - LOAS**. Brasília, DF: 1993.

\_\_\_\_\_. Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990. **Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA**. Brasília, DF: 1990.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e combate à Fome – MDS. Conselho nacional de Assistência Social – CNAS. Resolução n.145, de 15 de outubro de 2004. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília, DF: 2004.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e combate à Fome – MDS. Conselho nacional de Assistência Social - CNAS. Resolução n.269 de 13 de dezembro de 2006. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOBRH/SUAS**. Brasília, DF: 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e combate à Fome – MDS. Conselho nacional de Assistência Social. Resolução n.109 de 11 de novembro de 2009, que Aprova a **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais** (2009). Brasília, DF: 2009.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e combate à Fome – MDS e Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS. **Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Guia de Orientação nº1**. Brasília, DF, 2009.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e combate à Fome – MDS e Secretaria Nacional de Assistência Social SNAS. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, DF, 2011.

BRUNER, Jerome. **Realidade mental, mundos possíveis.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

CARDOSO, José Celso Jr. e JACCOUD, Luciana. **Políticas sociais no Brasil: organização, abrangência e tensões da ação estatal.** In JACCOUD, Luciana (Org.). Questão social e políticas sociais no Brasil contemporâneo. Brasília: IPEA, 2005.

CEDECA-Centro de Defesa da Criança e do Adolescente da Bahia. **Programa Sentinela: reflexão e prática.** Bahia: Secretaria Estadual de Assistência Social, 2002.

CHAUÍ, M. **Convite a Filosofia.** São Paulo: Ática, 2001.

COLE, Michael; COLE, Sheyla. **O Desenvolvimento da Criança e do Adolescente.** Porto Alegre: Artes Médicas, 2004.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – CFP e CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social.** Brasília, CFP/CEFESS, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - CFP. **Serviço de Proteção Social a Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual e suas Famílias: referências para a atuação do psicólogo.** Brasília/DF: CFP/MDS, 2009, pp. 57-58.

\_\_\_\_\_. **50 anos de profissão no Brasil.** Jornal do Federal. Ano XXIII, N. 104 – JAN/AGO, 2012.

COSTA, E.V. e LYRA, M.C.D.P. **Como a mente se torna social para Bárbara Rogoff? A questão da centralidade no sujeito.** Pernambuco: UFP.(\*)

COUTO, B.R. **O Sistema Único de Assistência Social-SUAS: na consolidação da assistência social enquanto política pública.** In CRUZ, L.R. e GUARESHI, N.M.F. (Orgs). Política Pública e Assistência Social: diálogo com as práticas psicológicas. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

CRUZ, L.R. e GUARESHI, N.M.F. **A construção da assistência social como política pública: interrogações à psicologia.** In CRUZ, L.R. e GUARESHI, N.M.F. (Orgs). Política Pública e Assistência Social: diálogo com as práticas psicológicas. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

FALEIROS, V. P.. **A violência sexual contra crianças e adolescentes e a construção de indicadores: a crítica do poder, da desigualdade e do imaginário.** Anais do 9º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia, GO, Brasil, Vol. 1, julho, 1998, pp.267-271.

FIORIN, J.L. **Linguagem e Ideologia.** São Paulo: Ática, 1995.

FURTADO, O. **O psiquismo e a subjetividade social.** In BOCK, A.M.B., GONÇALVES, M.G.M. e FURTADO, O. (Orgs). *Psicologia Sócio-Histórica.* São Paulo: Cortez, 2009.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas.** Rio de Janeiro, RJ: L.T.C., 1989.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais.** Rio de Janeiro: Record, 2009.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: Minayo, C.S. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

GONZÁLEZ REY, F.L. **Sujeito e Subjetividade: uma aproximação histórico-cultural.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2008.

\_\_\_\_\_. **O social na psicologia e a psicologia no social: a emergência do sujeito.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

IBÁÑEZ, L.C. **A psicologia social de Martín-Baró ou o imperativo da crítica.** Revista *Estúdios Centroamericanos (ECA)*, 1999, 613-614, pp 995-1008 (\*).

JAPIASSÙ, Hilton. **A Psicologia dos psicólogos.** Rio de Janeiro: Imago, 1979.

\_\_\_\_\_. **Introdução ao pensamento epistemológico.** Rio de Janeiro, RJ: Francisco Alves, 1992.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 1991 e 2008.

\_\_\_\_\_. **Técnica de Pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza In: SOUZA, Edinilsa Ramos de (Org.). **Cursos Impactos da Violência na Saúde**. Rio de Janeiro: EAD/ENSP, 2007.

\_\_\_\_\_. (Org.). **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2005.

\_\_\_\_\_. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2008.

MONTEIRO, L.G.M. **Objetividade x Subjetividade: da crítica a psicologia crítica**. In LANE, S.T.M. e SAWAIA, B.B. (Orgs). *Novas veredas da psicologia social*. São Paulo: Brasiliense; Educ, 2006.

ONU - Organização das Nações Unidas. **Convenção sobre o Direito da Criança**. Resolução n. L 44(XLIV) da Assembleia Geral das Nações Unidas de 20 de novembro de 1989.

PEERSEN, J.R. e GROSSI, P.K. **O abuso sexual intrafamiliar e a violência estrutural**. In AZAMBUJA, M.R.F. et al. *Violência sexual contra crianças e adolescentes*. Porto Alegre: Artmed, 2011.

RATNER, C. **A Psicologia Sócio-Histórica de Vygotsky; aplicações contemporâneas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

ROGOFF, Bárbara. **A natureza cultural do desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

ROSA, E. Zaneratto; ANDRIANI, A.G. Pedrosa. In KAHHALE, E.M.Peters (Org.). **A Diversidade da Psicologia: uma construção teórica**. São Paulo: Cortez, 2002. Cap. 10, p.259-287.

SANTOS, Ezequias E. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. Niterói, RJ: Impetus, 2005.

SILVA, D.F.M. & HUTZ, C.S.. Abuso infantil e comportamento delinqüente na adolescência: prevenção e intervenção. In: **Situações de risco e vulnerabilidade na infância e**

**adolescência: aspectos teóricos e estratégias de intervenção.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002, p. 151:180.

SILVA, H.O. e SILVA, J.S. **Análise da violência contra criança e adolescente segundo o ciclo de vida no Brasil: conceitos, dados e proposições.** São Paulo: UNICEF, 2005.

TURATO, Egberto Ribeiro. **Tratado da Metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

VIGOTSKI, L.S. **Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem.** São Paulo: Ícone, 2001.

## ANEXO

### A – Parecer do Comitê de Ética



#### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

##### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Análise das práticas psicológicas aplicadas em Centro de Referência Especializado da Assistência Social.

**Pesquisador:** Patrícia Cavalcante Souza

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 13087713.7.0000.5020

**Instituição Proponente:** Faculdade de Psicologia

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

##### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 201.278

**Data da Relatoria:** 20/02/2013

##### Apresentação do Projeto:

O referido projeto tem por objetivo analisar as práticas psicológicas aplicadas por profissionais e acadêmicos no âmbito de equipamento público CREAS-PAEFI da assistência social que, entre outras demandas, atende crianças e adolescentes vítimas de violência sexual.

E, subsidiando essa análise, acreditamos ser importante o desenvolvimento de alguns objetivos específicos como (1) o mapeamento dos procedimentos adotados pela equipe de referência com base em documentos oficiais, banco de dados, compreendendo o período de agosto de 2009 a agosto de 2012; (2) verificar por meio das entrevistas e questionários os procedimentos adotados compreendendo o período de agosto de 2009 a agosto de 2012; e (3) compreender as práticas psicológicas aplicadas no serviço especializado da assistência social na perspectiva de acadêmicos, profissionais e gestores que atuam no CREAS/PAEFI.

O referencial teórico a ser utilizado é o da perspectiva da Psicologia Sócio-Histórica com destaque para algumas categorias como cultura, linguagem, sentido, significado e subjetividade.

A coleta de dados se dará por meio de questionário do tipo fechado e de múltipla escolha e entrevista semi-estruturada.

O número de participantes será composto por 04 profissionais e 02 acadêmicos de psicologia, 04 assistentes sociais, 01 advogado e 01 gestor.

Os dados serão analisados pelo método de interpretação dos sentidos em busca do diálogo entre teoria apresentada, dados coletados e contribuições do pesquisador.

Endereço: Rua Teresina, 4950  
 Bairro: Adrianópolis CEP: 69.067-070  
 UF: AM Município: MANAUS  
 Telefone: (92)3035-8130 Fax: (92)3035-8130 E-mail: cep@ufam.edu.br



#### **Objetivo da Pesquisa:**

##### **Geral:**

Analisar as práticas psicológicas de profissionais e acadêmicos aplicadas em serviço especializado na assistência social face às demandas de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e suas famílias.

##### **Específicos:**

Mapear os procedimentos adotados em serviço especializado da assistência social com base em documentos oficiais, banco de dados, compreendendo o período de agosto de 2009 a agosto de 2012;

Verificar por meio das entrevistas e questionários os procedimentos adotados compreendendo o período de agosto de 2009 a agosto de 2012;

Compreender as práticas psicológicas aplicadas no serviço especializado da assistência social na perspectiva de acadêmicos, profissionais e gestores que atuam no CREA/PAEFI.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

##### **5.1 Critério de inclusão**

Os critérios de inclusão de sujeitos que integra a investigação são:

- Profissionais e acadêmicos de psicologia que atuam no serviço especializado PAEFI/CREAS;
- Técnicos e coordenador(a)/gestor(a) do serviço especializado PAEFI/CREAS.

##### **5.2 Critério de exclusão**

Os critérios de exclusão serão:

- Profissionais e acadêmicos de psicologia, técnicos e coordenador(a)/gestor(a) do serviço especializado PAEFI/CREAS que se recusar a participar.

##### **Análise crítica de riscos e benefícios**

Após análise a partir de fundamentos éticos, principalmente relativo ao respeito à dignidade humana, sobre os riscos implicados na participação dos sujeitos na pesquisa e acredita-se que:

- a) **Risco:** Para os participantes desta pesquisa a investigação poderá causar algum desconforto ou intimidação quando da aplicação do questionário e realização da entrevista uma vez que irá abordar as práticas profissionais dos sujeitos investigados. Ressaltamos que ocorrendo algum risco aos sujeitos participantes os mesmos serão minimizados pela pesquisadora que fornecerá a assistência necessária.
- b) **Benefícios:** o benefício da colaboração com a investigação reside em apoiar a compreensão do fenômeno investigado no que se refere às variáveis que afetam, condicionam e determinam sua produção, além de favorecer um estudo inovador nessa temática com população brasileira.

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.067-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92) 3305-5130

Fax: (92) 3305-5130

E-mail: [cep@ufam.edu.br](mailto:cep@ufam.edu.br)



**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Trata-se de uma pesquisa de grande relevância do curso de mestrado da faculdade de psicologia da UFAM, da mestranda Patrícia Cavalcante Souza, tendo como orientadora a Profa. Dra. Suelly Aparecida do Nascimento Mascarenhas e co-orientado pela Profa. Dra. Joiete Ribeiro da Silva.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

TCLE ok.

Cronograma ok.

Orçamento ok.

Folha de rosto ok.

Termo de anuência ok.

**Recomendações:**

Recomendo refinar a impressão datiloscópica do TCLE porque todos os sujeitos são alfabetizados.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O presente protocolo de pesquisa encontra-se completo e atende ao que prevê a Res. CNS 196/96 e complementares.

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Considerações Finais a critério do CEP:**

MANAUS, 20 de Fevereiro de 2013

---

Assinador por:  
**Pedro Rodolfo Fernandes da Silva**  
 (Coordenador)

Endereço: Rua Teresina, 4950  
 Bairro: Adrianópolis CEP: 69.057-070  
 UF: AM Município: MANAUS  
 Telefone: (92)3305-6130 Fax: (92)3305-6130 E-mail: cep@ufam.edu.br

## APÊNDICES

### A – Termo de Anuência

**Universidade Federal do Amazonas – UFAM  
Faculdade de Psicologia – FAPSI  
Laboratório de Pesquisa em Psicologia do  
Desenvolvimento Humano e Educação**

#### **Termo de Anuência: Gestor SEMASDH**

Declaramos para os devidos fins que estamos de acordo com a realização da pesquisa: **“Análise das práticas psicológicas aplicadas em serviço especializado da assistência social.”**, sob a responsabilidade da pesquisadora Patrícia Cavalcante Souza, aluna mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Amazonas-UFAM.

Autorizamos a realização dessa pesquisa no âmbito do serviço PAEFI que funciona no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), situado no bairro Nossa Senhora das Graças em Manaus-AM, cujo objetivo é o de analisar as práticas psicológicas de profissionais e acadêmicos aplicadas em serviço especializado de assistência social face a demanda de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e suas famílias. A pesquisa prevê aplicação de questionários e entrevistas com acadêmicos, equipe técnica e coordenação, bem como acesso a banco de dados e documentos do centro.

Manaus, 05 de dezembro de 2012.

---

Gestor da SEMADH

**B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Convidamos o (a) Sr (a) a participar da pesquisa **Análise das práticas psicológicas aplicadas em serviço especializado da assistência social**, que tem como **objetivo geral** proceder com uma análise das práticas psicológicas de profissionais e acadêmicos em serviço especializado da assistência social face às demandas de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e seus familiares; e como **objetivos específicos**, mapear os procedimentos adotados em serviço especializado da assistência social com base em banco de dados e documentos oficiais compreendendo o período de agosto de 2001 a agosto de 2012; elaborar um perfil sócio demográfico dos sujeitos atendidos no período de agosto de 2001 a agosto de 2012; relacionar os procedimentos constituintes da metodologia aplicada a crianças, adolescentes e suas famílias com as implicações psicossociais que o fenômeno da violência sexual pode causar; e compreender as práticas psicológicas na perspectiva dos acadêmicos, profissionais e gestores que atuam no serviço especializado na perspectiva.

Precisamos da sua opinião sobre questões relacionadas ao estudo. Para isso solicitamos sua autorização para responder as questões do questionário/entrevista sobre as práticas psicológicas que são aplicadas no serviço especializado. Não existem respostas certas ou erradas e caso ocorra algum tipo de risco, desconforto ou intimidação, os mesmos serão minimizados pela pesquisadora que fornecerá a assistência necessária.

Os dados serão conhecidos apenas pela pesquisadora e não há necessidade de identificação na folha de respostas. Os resultados serão divulgados através de relatórios, mantendo o sigilo sobre os participantes.

Caso concorde com a participação na pesquisa, por favor, assine no espaço abaixo. Destacamos que a participação é livre e voluntária. Caso decida deixar de participar na pesquisa, poderá fazê-lo em qualquer tempo sem prejuízos. Em caso de necessidade você poderá procurar a pesquisadora responsável, Patrícia Cavalcante Souza e suas orientadoras Suely Aparecida do Nascimento Mascarenhas e Iolete Ribeiro da Silva, na Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Faculdade de Psicologia, na Av. Rodrigo Octávio Jordão Ramos, 3.000 – Coroado I – Mini Campus Universitário - Manaus/AM ou pelo telefone (92) 3237-4876 ou no e-mail: [souzacavalcante2006@ig.com.br](mailto:souzacavalcante2006@ig.com.br) e a outra orientadora Suely Aparecida do Nascimento Mascarenhas na UFAM – *Campus* Vale do Rio Madeira – IAA – Humaitá/AM, Rua 29 de agosto, 786, Centro, telefone (97) 3373 1180.

Eu \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, fui informado sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da minha colaboração e entendi a explicação. Por isso concordo em participar da pesquisa, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Estou recebendo uma cópia deste documento assinada e irei guardar.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Assinatura do técnico/coordenador participante:

\_\_\_\_\_

## C – Questionário a ser aplicado aos técnicos e coordenador(a)/gestor(a)

Este questionário constitui-se de questões abertas e fechadas relacionadas ao objetivo geral da pesquisa que é a análise das práticas psicológicas aplicada em serviço especializado PAEFI/CREAS. O questionário é composto por três partes: dados gerais, dimensão política e social e dimensão técnico-operativa.

### 1. DADOS GERAIS:

**SETOR:** ( ) Serviço Social - ( ) Jurídico - ( ) Coordenação/gestão

Data de Nascimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_. Ano de Formação Acadêmica: \_\_\_\_\_

Pós-Graduação: \_\_\_\_\_

Tempo de atuação profissional: \_\_\_\_\_

Áreas que atuou como profissional:

( ) saúde ( ) educação ( ) assistência social ( ) justiça ( ) segurança pública (

) outros (qual?) \_\_\_\_\_

Locais em que já trabalhou na Assistência Social: \_\_\_\_\_

Tempo de atuação na Assistência Social: \_\_\_\_\_

Como foi a sua inserção na Assistência Social?

( ) concurso público ( ) processo seletivo ( ) cargo comissionado

### 2. QUESTÕES A - Dimensão Política e Institucional:

N.	Quanto ao funcionamento do serviço e estratégias de atendimento profissional.	RESPOSTA			Comentário
		Ruim	Bom	Ótimo	
01	A articulação do PAEFI com a rede de atendimento.				
02	A atuação dos profissionais do seu setor.				
03	Os recursos humanos existentes no PAEFI.				
04	Os recursos materiais existentes no PAEFI.				
05	Estrutura física onde funciona o serviço PAEFI.				
06	Localização geográfica do serviço PAEFI.				
07	Coordenação do serviço PAEFI.				
08	Gestão da SEMASDH em relação ao PAEFI				
09	Gestão do departamento de média complexidade com o PAEFI.				
10	Articulação com os serviços ofertados pelos CRAS				

11	Recursos Lúdicos do PAEFI.				
12	Recursos Técnicos do PAEFI.				
13	Formulários, mapas, relatórios e demais instrumentos de registro técnico.				

N.	Quanto a avaliação dos procedimentos técnicos do PAEFI.	RESPOSTA			Comentário
		Ruim	Bom	Ótimo	
01	Acolhida				
02	Orientação sociofamiliar				
03	Escuta qualificada				
04	Atendimento psicossocial				
05	Estudo social – Estudos de Caso				
06	Orientação jurídico-social				
07	Referência e contra-referência				
08	Diagnóstico socioeconômico				
09	Elaboração de relatórios e/ou prontuários				
10	Monitoramento e avaliação do serviço				
11	Trabalho interdisciplinar				
12	Apoio à família na sua função protetiva				
13	Acesso à documentação pessoal				
14	Mobilização para o exercício da cidadania				
15	Articulação da rede de serviços socioassistenciais				
16	Construção de plano individual e/ou familiar de atendimentos				
17	Estímulo ao convívio familiar, grupal e social				
18	Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais				
19	Mobilização, identificação da família extensa ou ampliada				
20	Informação, comunicação e defesa de direitos				
21	Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio				
22	Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais				
23	Articulação interinstitucional com os demais órgãos do S. G. D.				

### QUESTÕES B - Dimensão Técnico-operativa:

1. Quais as práticas psicológicas (os procedimentos executados pelos profissionais e acadêmicos de psicologia) que estão articulados ao setor que você representa?

---



---



---

2. As práticas aplicadas pelos profissionais de psicologia são satisfatórias? Justifique sua resposta descrevendo os pontos positivos e/ou negativos.

---

---

---

3. Em sua opinião, quais são os desafios para a execução de uma metodologia de trabalho interdisciplinar?

---

---

---

**Muito obrigada pela sua participação!**

**D – Roteiro de entrevista semi-estruturada para profissionais e acadêmicos de psicologia que atuam no serviço especializado PAEFI/CREAS.**

**- Dimensão política e institucional:**

- 1.a) Como vocês avaliam a relação entre a Psicologia e a Assistência Social?
- 1.b) Como a Psicologia contribui nos serviços e programas ofertados pela assistência social?
- 1.c) Como vocês avaliam o PAEFI?
- 1.d) Qual o papel da psicologia em especial no PAEFI?
- 1.e) Como vocês avaliam a coordenação do CREAS e demais gerências ligadas ao centro?

**- Dimensão técnica-operativa:**

- 2.a) Em termos de práticas inovadoras, quais as que vocês destacariam?
- 2.b) Quais os desafios encontrados pela psicologia em relação a execução das práticas?
- 2.c) Que metas de atuação profissional no serviço PAEFI vocês possuem?
- 2.d) Como você avalia a articulação e interdisciplinaridade com os demais profissionais do serviço?

**- Dimensão da violência sexual:**

- 3.a) Em relação a demanda de violência sexual, como se apresentam e qual o perfil?
- 3.b) Há interesse e participação das famílias pelas atividades desenvolvidas no PAEFI?