

A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CREAS E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O ENFRENTAMENTO DE VIOLAÇÕES DE DIREITOS: UM RELATO DE ESTÁGIO OBSERVACIONAL EM PSICOLOGIA SOCIAL

Kauany Schuertz da Cruz¹
Diego da Silva²

RESUMO: O presente relatório busca apresentar e descrever a experiência e os dados obtidos durante o Estágio de Observação III, realizado em um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), no âmbito do curso de Psicologia. A partir da imersão no cotidiano da unidade, foi possível compreender a dinâmica, o funcionamento e os objetivos do SUAS, além de desenvolver uma reflexão acerca dos desafios enfrentados diariamente pelos profissionais que atuam no campo da Assistência Social. O estágio proporcionou uma maior compreensão do papel do Psicólogo nas Políticas Públicas, evidenciando o impacto do atendimento psicossocial no fortalecimento de vínculos e na superação de violações de direitos.

1294

Palavras-chave: Psicologia Social. CREAS. Assistência Social. SUAS. Políticas Públicas.

I. INTRODUÇÃO

Ocorrido em maio de 2025, com carga horária total de 20 horas, o estágio teve como principal objetivo analisar as práticas desenvolvidas no contexto da assistência social, com ênfase no atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade, visando fundamentar o desenvolvimento das habilidades necessárias do aluno para atuação no campo da Psicologia Social.

O estágio se constitui num instrumento fundamental na formação da análise crítica e da capacidade intervintiva, propositiva e investigativa do(a) estudante, que precisa apreender os elementos concretos que constituem a realidade social capitalista e suas contradições, de modo a intervir, posteriormente como profissional, nas diferentes expressões da questão social (...) (PNE, 2010, p. 11).

¹ Discente do curso de graduação em Psicologia- UniEnsino.

² Docente Professor Orientador com Formação acadêmica em Psicologia- UniEnsino.

O CREAS é uma unidade pública cujo foco é oferecer atendimento a pessoas que estejam sofrendo risco social e pessoal por violação de direitos: crianças, mulheres, idosos e pessoas com deficiência que estão abandonadas, sendo negligenciadas ou sofrendo violência física, psicológica e/ou sexual. Além disso, atende famílias em situação de fragilidade e pessoas em situação de rua, oferecendo serviços de orientação e acompanhamento.

O trabalho é executado por uma equipe de referência interdisciplinar que é responsável por coordenar e articular os serviços disponibilizados, podendo ser composta por profissionais como educadores sociais, psicólogos, assistentes sociais e advogados, formações que são reconhecidas pela Resolução CNAS nº 17/2011, conforme as especificidades dos serviços socioassistenciais.

A unidade em questão onde o estágio foi realizado possui uma equipe formada por cinco educadores, um psicólogo e três assistentes sociais, que, em conjunto, oferta serviços como o PAEFI (Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos) e o SIMASE (Sistema Municipal de Atendimento Socioeducativo), além da acolhida, da escuta qualificada e dos encaminhamentos para a Rede de Proteção.

2. DESCRIÇÃO DAS PRÁTICAS OBSERVADAS

1295

12/05/2025 - Observação da prática do PAEFI

Dentre os principais serviços oferecidos pelo CREAS, está o PAEFI - Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, que consiste no apoio e monitoramento de famílias onde um ou mais membros estão em uma situação em que seus direitos foram violados.

Na unidade onde o estágio foi realizado, esse trabalho é desenvolvido por dois Assistentes Sociais e duas Educadoras Sociais, que explicaram o funcionamento e os objetivos do PAEFI. Ele visa fortalecer vínculos familiares e comunitários, preservando a autonomia dos usuários, reparando danos e contribuindo para o rompimento de padrões violadores de direitos. Além disso, realiza um diagnóstico socioeconômico, avaliando as necessidades de cada caso e os encaminhando para os setores responsáveis.

A busca por esse atendimento pode ocorrer de maneira espontânea, onde o próprio usuário se dirige ao CREAS, ou então, a partir de encaminhamentos realizados pela Rede de Proteção, que é composta pela área da Saúde, Educação e Assistência Social; ou por outros órgãos de garantias de direito, como o Conselho Tutelar, o Poder Judiciário ou o Ministério Público, por exemplo.

13/05/2025 - Observação da prática da Acolhida e da Escuta Especializada.

Para que ocorram as orientações necessárias e o acompanhamento de cada família, é crucial que primeiro elas passem pela acolhida e pela escuta especializada, outros dois serviços prestados pelo CREAS. A acolhida, realizada pela Educadora Social K., consiste na recepção do sujeito, sendo o primeiro contato dele com a unidade e servindo como uma ponte que liga o trabalho prestado e o destinatário. Nela são identificadas as demandas do usuário, possibilitando um maior entendimento da situação vivida por ele e se é, de fato, um caso que se adequa àquilo que o CREAS atende.

Já a escuta especializada é realizada pelos técnicos da unidade, no caso, pelo Psicólogo T. ou por um dos Assistentes Sociais. Ela dá continuidade a esse processo de ouvir atentamente as necessidades apresentadas pelo indivíduo, a partir de um ambiente acolhedor e de uma postura respeitosa e ética por parte do profissional. A escuta especializada abre espaço para o diálogo e busca construir um vínculo com o sujeito, iniciando a coleta de dados com o auxílio de instrumentos próprios para a obtenção de informações, as quais possibilitam a construção de uma ficha social e de um plano de atendimento.

O Artigo 19 do Decreto nº 9.603/2018, que regulamenta a Lei nº 13.431/2017, diz que:

A escuta especializada é o procedimento realizado pelos órgãos da rede de proteção nos campos da educação, da saúde, da assistência social, da segurança pública e dos direitos humanos, com o objetivo de assegurar o acompanhamento da vítima ou da testemunha de violência, para a superação das consequências da violação sofrida, limitado ao estritamente necessário para o cumprimento da finalidade de proteção social e de provimento de cuidados. (DECRETO 9.603, 2018, Art. 19).

1296

14/05/2025 - Observação da prática da Abordagem Social.

Complementando as ações já mencionadas, a unidade também executa a abordagem social, realizada pela Educadora Social S., desenvolvida de forma contínua, identificando pessoas em situação de rua ou, por exemplo, a incidência de trabalho infantil e exploração sexual. A partir da busca ativa, a abordagem social tem como propósito solucionar as necessidades e demandas imediatas dos usuários, possibilitando seu acesso ao sistema de garantia de direitos e benefícios assistenciais.

15/05/2025 e 16/05/2025 - Observação da prática do SIMASE.

Outro serviço também prestado pela instituição é o acompanhamento socioassistencial de adolescentes em conflito com a lei, que estão cumprindo medidas socioeducativas em meio aberto. Realizado pelo Assistente Social M. e pelo Educador Social L., esse serviço é baseado no

Sistema Municipal de Atendimento Socioeducativo (SIMASE) que, a partir de critérios e princípios, regulamenta as medidas destinadas a esses jovens, desempenhando papel fundamental na reinserção deles na sociedade, fortalecendo vínculos e consolidando suas identidades a partir do processo de responsabilização pelos seus atos.

Não se resolve a grave questão da violência social (criminalidade, desigualdade, falta de opção, fome, miséria, desemprego, discriminação, exploração sexual, etc...) criando-se novas figuras delitivas, ou, mesmo agravando-se a reprimenda penal, e, muito menos se reduzindo a idade para a responsabilização penal, senão, com isto, aumenta-se a clientela que poderá então ser objeto de um mais amplo processo de criminalização. (Ramidoff, 2002, p. 113).

No Brasil, tudo aquilo que a lei considera crime ou contravenção, é chamado de “ato infracional” quando cometido por adolescentes, os quais possuem entre 12 e 18 anos de acordo com o ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069 de 1990).

Homicídios, furtos, roubos, tráfico de drogas e porte ilegal de arma estão entre as infrações mais cometidas por eles, que respondem pelos seus atos através do cumprimento de medidas socioeducativas, podendo ser em meio aberto ou fechado.

Essas medidas são aplicadas pelas autoridades competentes após uma análise das circunstâncias e da gravidade do delito cometido, e todas possuem uma proposta educativa, não repressiva, e estão listadas no Artigo 112, Capítulo IV do ECA:

1297

Verificada a prática de ato infracional, a autoridade competente poderá aplicar ao adolescente as seguintes medidas: I - advertência; II - obrigação de reparar o dano; III - prestação de serviços à comunidade; IV - liberdade assistida; V - inserção em regime de semiliberdade; VI - internação em estabelecimento educacional; VII - qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI. (ECA, 1990, Art. 112).

Para que o serviço seja executado, é necessária a formulação de um Plano Individual de Atendimento (PIA), que deve conter os propósitos acerca do cumprimento da medida socioeducativa, além de metas a serem atingidas e perspectivas futuras a partir dos interesses do adolescente. O principal objetivo do SIMASE é acompanhar o adolescente durante o cumprimento de sua medida socioeducativa, de forma sistemática e com uma frequência semanal previamente estabelecida, contribuindo para o desenvolvimento do PIA. Além disso, colabora com a construção da sua autoconfiança e autonomia, reforçando seus vínculos familiares enquanto busca cessar a prática de atos infracionais.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Criado em 2005, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um modelo de gestão participativa que busca organizar e integrar as políticas públicas de assistência social no Brasil, definindo o estado como o responsável por garantir o acesso da população a serviços oferecidos

pelo Governo Federal, minimizando riscos e promovendo a proteção e o bem-estar do cidadão. É de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e está prescrito na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), lei federal n.º 8.742 de 7 de dezembro de 1993. Essa lei regulamenta os artigos 203 e 204, da Seção IV da Constituição Federal:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades benfeitoras e de assistência social;

II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis. (CF, 1988, Art. 203 e 204).

Os atendimentos realizados pelo SUAS são divididos em dois níveis: a Proteção Social Básica, ofertada pelo CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) com foco na prevenção de situações de risco e vulnerabilidade social; e a Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, executada pelo CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), nos casos em que os direitos do indivíduo já foram comprometidos. No SUAS, o CREAS é definido como:

1298

“[...] unidade pública de abrangência e gestão municipal, estadual ou regional, destinada à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência e que demandam intervenções especializadas da proteção social especial.” (BRASIL, 2011, artigo 6º- C).

Embora a implementação do SUAS possa representar avanços significativos na organização dos serviços socioassistenciais, é importante reconhecer que a trajetória da assistência social é marcada por grandes desafios. Tendo sido reconhecida no Brasil como política pública apenas com a Constituição de 1988, a Assistência Social passou a ser um dos três pilares da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência, compondo um sistema que, baseado nas noções de cidadania, é direito de todos os cidadãos.

Essas mudanças exigiram a criação de leis e diretrizes com foco na garantia de direitos, estabelecendo isso como um dever do Estado e deixando para trás a ideia de que o assistencialismo é um “favor”, tendo sido por décadas prestado, em sua maior parte, por instituições religiosas.

A Psicologia Social oferece grandes contribuições para as práticas assistenciais, reconhecendo que o sujeito é resultado da sua individualidade, juntamente com o contexto histórico e social o qual está inserido.

Em seu texto “O Papel do Psicólogo”(1996), Ignacio Martín-Baró diz que esse profissional deve compreender o ambiente social e político de seus pacientes, podendo, somente assim, entender suas necessidades e demandas. Essa visão se opõe à ideia da psicologia tradicional, que busca ser imparcial e foi elaborada a partir de condições observadas em países ricos, apresentando muitas limitações para se adaptar a outros cenários. Para ele, indivíduos e grupos que foram explorados, oprimidos e marginalizados, muitas vezes apresentam comportamentos e reações comprehensíveis devido às circunstâncias que estão inseridos.

Solomon Asch, considerado um dos pioneiros da psicologia social, conduziu uma série de experimentos dentro de sua teoria da conformidade, demonstrando a influência da sociedade e os efeitos que a pressão social causa sobre os indivíduos. Em sua obra “Opiniões e Pressão Social”, de 1955, ele utiliza o exemplo hipotético de uma tribo de canibais, onde seus membros enxergam essa prática como algo adequado e digno. Em outras palavras, os valores e comportamentos podem ser moldados de acordo com a realidade vivida, e os integrantes de determinado grupo se adaptam àquilo que o restante vê como “normal”.

1299

Esse entendimento é fundamental dentro do trabalho realizado pelo psicólogo no CREAS, permitindo uma análise mais profunda dos casos atendidos na unidade. Essas famílias e indivíduos, muitas vezes, pertencem a uma realidade na qual a violação de direitos é normalizada, onde comportamentos disfuncionais podem ser aprendidos e reforçados, perpetuando até mesmo padrões de violência e negligência.

O Conselho Federal de Psicologia (CFP), através do CREPOP (Centro de Referência em Políticas Públicas), realiza pesquisas acerca do papel do psicólogo no âmbito da Assistência Social, trazendo reflexões e norteando a atuação desse profissional. A prática do psicólogo no CREAS deve ser baseada nos objetivos da unidade, ou seja, buscando auxiliar na autonomia do usuário, na superação das situações vivenciadas, além de fortalecer vínculos familiares e sociais.

As principais funções do psicólogo, na sua atuação dentro do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), são: Acolhida e Escuta Especializada; Entrevista; Atendimento Psicossocial; Visita Domiciliar; Grupos; Elaboração de Plano de Atendimento (individual e/ou familiar); Acompanhamento de Usuários; etc.

É importante ressaltar que o papel do psicólogo no CREAS não é o exercício da psicoterapia, uma vez que essa não é uma função desenvolvida pelo SUAS, e sim por

equipamentos vinculados às políticas públicas na área da saúde. No entanto, outras atividades realizadas na unidade, como a acolhida, também podem surtir um efeito terapêutico sobre o público atendido, pois a partir de um olhar atento, da escuta sensível e da compreensão de suas histórias, é criado um vínculo entre profissional e usuário.

Como citado anteriormente, a equipe do CREAS é composta por profissionais de diferentes áreas, com diferentes formações, mas que se complementam entre si. Entretanto, na prática, essa interdisciplinaridade resulta numa delimitação confusa quanto às funções de cada profissional, principalmente entre o psicólogo e o assistente social. Essa sobreposição de papéis é um grande desafio na atuação dos psicólogos no CREAS, podendo acarretar na sobrecarga ou na descaracterização desses profissionais.

O CREPOP, em sua publicação de 2013 “Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS” declara que:

“[...] apesar desses profissionais exercerem a mesma função, cada categoria profissional no CREAS trabalha a partir de teorias e metodologias relacionadas com a sua área de conhecimento. No caso da Psicologia, consideramos que esta tem muito a contribuir com a proteção social especial de famílias e/ou indivíduos tendo como foco a subjetividade e os processos psicosociais” (CREPOP, 2013, pg. 48).

Outro desafio enfrentado diariamente pelos psicólogos que atuam nas políticas públicas é a falta de recursos disponibilizados pelas prefeituras. O baixo investimento nos materiais e na infraestrutura das unidades dificulta a realização das ações propostas pelos profissionais.

Além disso, o trabalho desenvolvido pela unidade pode ser diretamente comprometido pela precariedade do Conselho Tutelar, do Sistema Único de Saúde, do Poder Judiciário e de outros serviços que interagem com o CREAS, uma vez que suas ações dependem da integração e articulação entre todos esses sistemas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática observada durante o estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) possibilitou um maior entendimento da complexidade do serviço prestado pela unidade, que funciona como um dispositivo fundamental na articulação dos diferentes setores da Rede de Proteção. Essa experiência possibilitou também a compreensão do papel do psicólogo no âmbito da assistência social, cuja atuação visa fortalecer vínculos e contribuir para o enfrentamento e superação das violações de direitos, auxiliando na promoção da cidadania.

A inserção da psicologia nos setores públicos de Assistência Social ainda é relativamente recente e enfrenta diversas dificuldades como, por exemplo, a delimitação insuficiente de suas especificidades e a forma confusa como seu trabalho complementa ao mesmo tempo em que entra em conflito com o trabalho do assistente social. Além disso, a escassez de investimento na formação do psicólogo e na infraestrutura das unidades limita ainda mais as possíveis intervenções do profissional, resultando no acesso restrito da comunidade ao serviço público e ao atendimento psicossocial.

Entretanto, apesar desses percalços, a prática profissional do psicólogo no CREAS segue em constante construção, sendo desenvolvida a partir de princípios e conceitos que visam à transformação da realidade social e o fortalecimento da autonomia dos usuários, buscando a efetivação da garantia de direitos para todos os cidadãos.

REFERÊNCIAS

- ASCH, S. E. **Opiniões e Pressão Social**. Nova York: Scientific American, 1955.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988.
- BRASIL. **Decreto 9.603/2018**. Regulamenta a Lei 13431/2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Presidência da República, Brasília/DF. 2018. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9603.htm. Acesso em: 20/05/2025. 1301
- BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS**. Brasília, 2005.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. Brasília, 2011.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Perguntas e Respostas: Serviço especializado em Abordagem Social – Volume IV**. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. Brasília, 2013.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. Brasília, 2014.
- BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente. Brasília, 1990.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social. Brasília, 1993.

MARTÍN-BARÓ, I. *O Papel do Psicólogo*. Estudos de Psicologia, 1996.

Política Nacional de Estágio da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Assistência Social, 2016. Disponível em: <https://abepss.org.br/politica-nacional-de-estagio-da-abepss/>. Acesso em: 25/05/2025.

RAMIDOFF, M. L. A Redução da Idade Penal: Do Estigma à Subjetividade, **Repositório UFSC**. 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/83195>. Acesso em: 23/06/2025.

Referências Técnicas para a Prática de Psicólogas (os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS. **CREPOP - Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas**, 2013. Disponível em:

https://crepop.cfp.org.br/tipo_de_publicacao/assistencia-social/. Acesso em: 18/06/2025.

Resolução CNAS nº 17 de 20/06/2011. **Normas Brasil**, 2011. Disponível em: <https://www.normasbrasil.com.br/norma/?id=115112>. Acesso em: 07/06/2025