



## O ESTABELECIMENTO DE VÍNCULO DO TÉCNICO DE REFERÊNCIA COM OS BENEFICIÁRIOS DO CRAS, COMO VIABILIZADOR DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

FONSECA, J. A. L.<sup>2</sup>; MOREIRA, L. S.<sup>3</sup>; AIRES, A.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Resumo de Relatório de Estágio Específico em Processos Institucionais e de Saúde II, do curso de Psicologia do Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP/ULBRA

<sup>2</sup>Acadêmica do curso de Psicologia no Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP/ULBRA. E-mail: [jenniferadrielly@rede.ulbra.br](mailto:jenniferadrielly@rede.ulbra.br)

<sup>3</sup>Mestra em Desenvolvimento Regional. Especialista em Saúde Pública e em Análise Comportamental Clínica. Graduada em Psicologia. Professora do curso de Psicologia no Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP/ULBRA. E-mail: [lauriane@ceulp.edu.br](mailto:lauriane@ceulp.edu.br)

<sup>4</sup>Psicóloga, Técnica de Referência e Supervisora de Estágio do Centro de Referência e Assistência Social – CRAS KARAJÁ I. E-mail: [alyne.aires@gmail.com](mailto:alyne.aires@gmail.com)

### RESUMO

**Introdução:** O Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) se caracteriza como um dos principais serviços realizados no CRAS, sendo um direcionador, especificamente ligado ao acolhimento e proteção das famílias de forma integral. **Objetivo:** Discutir a importância do vínculo como viabilizador dos serviços ofertados pelo CRAS. **Material e Métodos:** Trata-se de um relato de experiência de estágio, ocorrido em um CRAS da cidade de Palmas – TO, durante o ano de 2021. **Resultados e Discussões:** Nessa relação permeada por vínculo bem estabelecido, o serviço do CRAS é prestado de forma humanizada, contrário às práticas mecanizadas, não se limitando às atribuições específicas deste local, mas apoiando as famílias usuárias no trânsito na rede de serviços que precisam acessar. **Conclusão:** No decorrer do estágio, foi possível observar a vinculação como um processo intrínseco da equipe técnica de referência, tal como a busca dos usuários a esta, ainda que durante a pandemia, enfatizando a importância do vínculo para a viabilização do serviço socioassistencial.

**PALAVRAS-CHAVE:** Psicologia; Centro de Referência de Assistência Social; Programa de Atenção Integral à Família.

### 1 INTRODUÇÃO

Comumente compreendido como um espaço de acolhimento e de busca aos benefícios assistenciais, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) contempla uma trajetória como política pública iniciada em 1988, a partir da Constituição Federal. Posteriormente, em 1993, foi aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Esses dois marcos reformularam o modo como a assistência social era vista no Brasil, passando, então, de caridade para um direito a ser garantido pelo Estado (BRASIL, 1988; BRASIL 1993).

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) no ano de 2004, tendo como premissa o “[...] direito de cidadania, com vistas a garantir o atendimento às necessidades básicas dos segmentos populacionais vulnerabilizados pela pobreza e pela exclusão social”, apontando os parâmetros assistenciais (BRASIL 2004, p.68).

E, durante esse processo, em 2005 o Sistema Único da Assistência Social (SUAS) foi estruturado, sendo um instrumento de gestão que apresenta a territorialização como um articulador, ofertando serviços que visem atender a população vulnerável e com risco social a partir de serviços públicos que se dividem em Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social

Especial (PSE), conforme a complexidade da demanda. Os CRAS estão na PSB, e, segundo as Orientações Técnicas do CRAS (BRASIL, 2009), este tem como objetivo a prevenção de ocorrências ligadas a situações de vulnerabilidades e riscos sociais em seu território, desenvolvendo aquisições e potencialidades dos usuários do serviço, bem como o fortalecimento dos vínculos familiares, da comunidade e também da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. Eles “deverão ser referência para escuta, informações, apoio psicossocial, encaminhamentos monitorados e de inserção nas ações da rede de Assistência Social e demais políticas públicas e sociais” (COUTO, 2011. p. 7). O Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) se caracteriza como um dos principais serviços realizados no CRAS, sendo um direcionador, especificamente ligado ao acolhimento e proteção das famílias de forma integral.

Partindo desses pressupostos, o presente estudo tem como objetivo discutir a importância do vínculo como viabilizador dos serviços ofertados pelo CRAS, a partir da vivência de um estágio curricular.

## 2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um relato de experiência de estágio, ocorrido em um CRAS da cidade de Palmas – TO, durante o ano de 2021. No decorrer deste, foram realizadas atividades sob supervisão e acompanhamento da psicóloga e técnica de referência responsável pelo campo, além da professora e supervisora acadêmica da instituição de ensino na qual a estagiária é vinculada, possibilitando discussões e aprendizados frente à PNAS.

Logo, as atividades vivenciadas, observadas e as ações desenvolvidas corresponderam às Orientações Técnicas do SUAS (BRASIL, 2009), sendo:

- Atendimento particularizado – Observação / Orientação;
- Visita domiciliar;
- Busca ativa;
- Ações e campanhas em parceria com as Unidades de Saúde da Família (USF) do território;
- Atendimento telefônico como acompanhamento às famílias, considerando a pandemia da Covid-19;
- Oficinas com famílias;
- Encaminhamento a rede setorial e intersetorial – Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Conselho Tutelar, USF e Secretaria de Habitação;

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme as cartilhas de Orientações Técnicas do PAIF (BRASIL, 2009) é fundamental fortalecer os vínculos familiares fragilizados – seja pela situação de vulnerabilidade e/ou violência – das pessoas atendidas pelo CRAS. No entanto, o vínculo vai além dessa perspectiva, sendo percebido no contexto de prática do referido estágio como um facilitador da articulação nos casos em que ele é bem estabelecido, ou seja, quando um usuário procura o CRAS para orientações ou solicitações e é recebido de forma humanizada e também se permite confiar no técnico que o recebe.

Atribuindo a isto, Pichon-Rivière (1998) exprime que o estabelecimento do vínculo se dá a partir da transmissão, no qual um é responsável por transmitir o que sabe, enquanto o outro recebe, objetivando então a compreensão por meio do contato de uma pessoa com a outra conscientemente, estabelecendo assim o vínculo. Nessa relação, se identifica que o vínculo começa a ser estabelecido, uma vez que a escuta é efetivada, sendo a história trazida pelo usuário recebida com empatia e respeito.

O estágio foi realizado no período matutino, ocasião em que se percebeu na equipe técnica o investimento para que o vínculo fosse estabelecido em cada atendimento realizado, o que facilitava os próximos passos, nos quais a comunicação entre equipe e usuário se dava de tal modo que a informação era compreendida integralmente, independentemente da idade de quem a buscava: jovem, adulto ou idoso. Além disto, ao procurarem o serviço, estes usuários buscavam a técnica de referência pela qual foram atendidos anteriormente, justamente pelo

vínculo entre ambos, mesmo que a demanda da ocasião não fosse de atribuição do CRAS, mas havia confiança acerca da orientação e direcionamento que receberiam resultado de uma comunicação assertiva e eficaz.

Para Almeida (2018), a comunicação assertiva é necessária para uma organização, pois esta se relaciona com a comunicação respeitosa tendo como consequência os comportamentos sociais compreendidos, uma vez que mal interpretada esta tende a ser agressiva manipulada e passiva, não sendo desejável dentro destes contextos.

Outro fator também visualizado refere-se às famílias que são assistidas pelo PAIF, cujo o acompanhamento se dá pelo contato com a família além da instituição física do CRAS, por meio de visitas domiciliares. Estas têm como objetivo o desenvolvimento de ações para prevenir, proteger e auxiliar na proatividade das famílias atendidas, e estes serviços permitem um vínculo afetivo e de desenvolvimento de potencialidades muito maior quando comparadas a um único atendimento particularizado na sede do CRAS, visto que essas famílias são acompanhadas por um período indeterminado, ou até o momento em que a autonomia de fato é conquistada (BRASIL, 2012).

Nessa relação permeada por vínculo bem estabelecido, o serviço do CRAS é prestado de forma humanizada, contrário às práticas mecanizadas, não se limitando às atribuições específicas deste local, mas apoiando as famílias usuárias no trânsito na rede de serviços que precisam acessar. Assim, usuário e técnica de referência se tratam pelo nome, com um olhar mais humano, visando o auxílio para a resolução das vulnerabilidades a partir de um serviço transparente.

Portanto, a atuação no CRAS pelo viés do vínculo, é um processo de orientação, de compreensão e partilha, sendo que o estabelecimento de vínculo também está direcionado aos demais serviços que compõem a rede setorial e intersetorial, tais como CREAS, Conselho Tutelar, USF e Secretária da Habitação, viabilizando o acompanhamento das famílias por essas políticas públicas. A integração entre tais serviços visam a contribuição de modo a proteger os direitos dos usuários em todas as esferas, apoiando o seu desempenho e assegurando um serviço de qualidade (BRASIL, 2012).

Dessa forma, é favorecido o desenvolvimento de uma rede integralizada, direcionada para as necessidades da população, e assim, cada ação é responsável pela viabilização do vínculo, dinamizando ao final as relações afetivas e de solidariedade na vida social do usuário atendido.

## 4 CONCLUSÃO

No decorrer do estágio, foi possível observar a vinculação como um processo intrínseco da equipe técnica de referência, tal como a busca dos usuários a esta, ainda que durante a pandemia, enfatizando a importância do vínculo para a viabilização do serviço socioassistencial.

Importante destacar que o CRAS em questão tem duas equipes que atuam em turnos diferentes, sendo o relato aqui trazido acerca da equipe matutina. Foi identificado, a partir de queixas de usuários e também por observação direta, que a equipe vespertina, por vezes, atua de maneira preconceituosa com determinados perfis de usuários, havendo urgente necessidade de investir na análise e prática em serviço a partir de conhecimento teórico e técnico, se afastando de juízo de valor. Esse cenário tem resultado em aumento de demanda de usuários no turno da manhã.

Portanto, se sabe que há um território de grande abrangência, o que resulta em uma infinidade de demandas ao CRAS, porém a formação dos técnicos para a construção e oferta de um serviço de qualidade necessita ser discutida, uma vez que o usuário é o maior atingido quando há tais fragilidades no serviço.

Assim, o vínculo se configura como um acalento a quem necessita acessar o CRAS, sendo este um dispositivo central e porta de entrada da PNAS, que deve direcionar seus esforços a atender e a lutar junto aos usuários pelo que lhe é de direito, conforme garantido desde a Constituição Federal de 1988.

## 5 AGRADECIMENTOS

Agradecemos a cada usuário do CRAS durante esse ano de 2021, por cada aprendizado e por toda a resiliência durante esse processo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Regina Cláudia Holanda Santos, **Comunicação Clara, Direta e Humana...Seja Assertivo!** Rio de Janeiro, 2018.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social** – LOAS. Promulgada pela lei nº. 8.742 em 07 dez. 1993. Redação dada pela lei nº. 12.435 em 06 jul. 2011. Brasília. Disponível em: <[www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br)>

BRASIL, 2011. **ORIENTAÇÕES TÉCNICAS. O cras que temos, o cras que queremos.**

MDS. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF** - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, v. 1, 2012.

MDS. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF** - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Brasília, v. 2, 2012.

Pichon-Rivière, E. (1998). **O processo grupal.** São Paulo: Martins Fontes.