

PRÁTICA DE INSERÇÃO COMUNITÁRIA: ENTREVISTA E OBSERVAÇÃO NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DO BAIRRO DE CARLI EM VIDEIRA-SC

AUTORES: Vitória Cristina Batista de Campos, Discente do Curso de Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC)

Karoline Emanuelli Soares, Discente do Curso de Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC)

Vitória Fontana Gilioli, Discente do Curso de Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC)

Henrique Santos, Discente do Curso de Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC)

ORIENTADOR: Giancarlo de Aguiar, Psicólogo, Docente do Curso de Graduação de Psicologia da UNOESC. Doutor em Filosofia da Cultura (FLUL). Pós Doutorado em Psicologia Socioambiental (IP. USP).

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho descreve a experiência de inserção comunitária desenvolvida por um grupo de alunos do 2º semestre do curso de Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). Sob a orientação do professor Giancarlo de Aguiar, Psicólogo, Docente do Curso de Graduação de Psicologia da UNOESC. Doutor em Filosofia da Cultura (FLUL), e após receberem aulas sobre a prática da observação, com base tanto nos conhecimentos do professor quanto na obra "Aprendendo a observar", de Marilda Fernandes Danna e Maria Amélia Matos, foi proposto ao grupo, um estudo de campo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), com o objetivo de realizar e relatar a observação do ambiente e a dinâmica de uma aula de um grupo de jovens, com idade entre 14 a 18 anos. Para a execução deste projeto, o local selecionado foi o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do bairro De Carli, localizado na cidade de Videira, que atende crianças, jovens e adultos em situação de vulnerabilidade social. Diante disso, a metodologia de observação empregada foi a de registro contínuo cursivo. Conforme o livro "Aprendendo a observar", essa técnica exige

o registro detalhado de todos os eventos em um período ininterrupto de tempo, utilizando uma linguagem científica e respeitando a sequência temporal exata em que os acontecimentos se desenrolam.

Palavras-chave: Inserção comunitária; Observação; Psicologia Social; CRAS; Educação.

2. DESENVOLVIMENTO

Na Psicologia, a observação é um instrumento fundamental, pois permite ao profissional acessar diretamente a realidade dos fatos, evitando suposições, interpretações precipitadas ou preconceitos. Essa prática possibilita uma compreensão mais precisa da natureza humana e de suas ações. Os psicólogos utilizam a observação em diferentes contextos — clínico, escolar e organizacional — para compreender comportamentos e identificar dificuldades. No âmbito clínico, a observação auxilia na identificação de sintomas como agressividade, ansiedade ou timidez, contribuindo para a compreensão das causas dos problemas apresentados. Nas escolas, ela é usada para analisar dificuldades de aprendizagem, adaptação e socialização dos alunos. Já nas organizações, o psicólogo observa a dinâmica entre os membros das equipes, identificando conflitos, necessidades de treinamento e fatores que afetam o desempenho. A partir dessas observações, é possível realizar um diagnóstico inicial e escolher as estratégias mais adequadas de intervenção. Conforme destaca Gil (2010, p. 18), “uma pesquisa sobre problemas práticos pode conduzir à descoberta de princípios científicos, assim como uma pesquisa pura pode gerar conhecimentos de aplicação imediata”, evidenciando a relação entre teoria e prática na atuação psicológica.

2.1. HISTÓRIA DA INSTITUIÇÃO

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do bairro De Carli, localizado em Videira, é uma das duas unidades do município responsáveis por promover a proteção social básica. Sua principal função é oferecer acolhimento, fortalecer os vínculos familiares e comunitários e prevenir situações de vulnerabilidade social. Criados em 2004 como parte do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), os CRAS têm como objetivo garantir o acesso aos direitos e à cidadania, aproximando as políticas públicas das comunidades. Em Videira, a Prefeitura implantou suas unidades, incluindo o CRAS De Carli, como equipamentos

essenciais para o desenvolvimento social da população. Situado no bairro De Carli, o centro atende famílias da região, oferecendo apoio psicossocial, encaminhamentos e ações voltadas ao fortalecimento comunitário. O nome da unidade faz referência ao próprio bairro em que está localizada, sem relação com uma homenagem pessoal. O CRAS De Carli realiza diversas atividades socioeducativas e projetos de convivência voltados a diferentes faixas etárias, promovendo espaços de diálogo, pertencimento e desenvolvimento humano. Entre suas principais ações, destacam-se as palestras e rodas de conversa sobre temas sociais e psicológicos, as orientações sobre programas como o CadÚnico e o Bolsa Família, as parcerias com escolas, unidades de saúde e outras secretarias, além de eventos comunitários que incentivam a integração e a solidariedade. Mais do que um ponto de atendimento, o CRAS De Carli é um espaço de escuta, acolhimento e empoderamento. Os profissionais que atuam no local — entre eles psicólogos e assistentes sociais — trabalham para promover o bem-estar emocional, a autonomia e o fortalecimento dos vínculos familiares e sociais. Desde sua implantação, o modelo de trabalho adotado em Videira tem se destacado pela efetividade e pelo compromisso com a transformação social, tornando-se uma referência regional em cuidado e fortalecimento comunitário.

2.2. OBSERVAÇÃO SALA DE AULA

A sala possui formato retangular, piso revestido com cerâmica em tom bege claro e rejuntas visíveis em cor marrom clara. O forro é confeccionado em material branco com acabamento ripado, apresentando seis luminárias retangulares de luz fluorescente acesas e dispostas em duas fileiras paralelas. As paredes laterais e a parede do fundo são de cor branca. Há quatro janelas retangulares de vidro, cada uma com moldura de alumínio e cortinas escuras presas nas laterais. As janelas estão abertas, permitindo a entrada de luz natural. Na parede à esquerda, há um mural revestido com tecido bege, contornado por fita. Sobre o mural, há enfeites florais nas cores rosa, vermelho e verde, posicionados no canto superior direito. Abaixo do mural, há uma televisão de tela plana apoiada sobre uma mesa branca retangular. Na parede ao fundo, há um aparelho de ar-condicionado de cor branca fixado acima da janela central. Abaixo, há uma cadeira de plástico branca encostada e, ao lado, duas cadeiras empilhadas, uma em cima da outra. No chão, há uma corda esticada parcialmente, com pequenos papéis fixados a ela. No canto direito da sala, há uma geladeira branca com planta verde em vaso preto sobre o topo. No centro da sala, há três mesas plásticas brancas de formato quadrado, com cadeiras plásticas brancas dispostas ao redor. Na lateral esquerda, há

uma mesa plástica branca retangular, com um notebook aberto sobre ela e uma garrafa transparente próxima. O ambiente possui boa iluminação natural proveniente das janelas e iluminação artificial emitida pelas luminárias do teto. Não há objetos soltos no chão, exceto pela corda e alguns pequenos papéis próximos a ela.

2.3.OBSERVAÇÃO DOS JOVENS EM SALA

Participante 1: Jovem com cabelo escuro longo liso. Veste uma blusa escura e calça legging com estampa colorida em tons de verde-água/azul e preto. Usa sandálias ou chinelos.

Participante 2: Jovem com cabelo escuro curto ou preso. Veste uma blusa preta de manga curta e calça escura.

Participante 3: Jovem com cabelo escuro preso ou curto. Veste uma blusa preta de manga curta.

Participante 4: Jovem com cabelo escuro longo. Veste uma blusa escura e calça jeans.

Participante 5: Jovem com cabelo escuro liso de comprimento médio. Veste uma blusa preta e calça jeans clara.

Participante 6: Jovem com cabelo escuro longo e solto. Veste uma blusa preta e calça jeans. Usa tênis brancos.

Participante 7: Jovem com cabelo escuro liso de comprimento médio. Veste uma blusa preta e calça jeans.

Participante 8: Jovem com cabelo escuro longo e solto. Veste uma blusa preta e calça escura. Usa tênis claros.

Participante 9: Rapaz jovem com cabelo curto e escuro. Veste uma blusa preta e calça escura. Usa chinelos e está com um óculos.

Participante 10: Rapaz jovem com cabelo curto e escuro. Veste blusa branca e bermuda cinza. Usa tênis claros.

Participante 11: Rapaz com cabelo curto e castanho. Veste uma camisa preta de manga curta, calça jeans preta justa e sapatos marrons. Usa óculos.

Durante a atividade conduzida pelo P11, estagiário acadêmico da 10.^a fase do curso de Psicologia, Hygor Dal Moro, foi possível observar a disposição dos jovens sentados em cadeiras plásticas brancas organizadas em semicírculo, com o condutor da dinâmica

posicionado à frente do grupo. O espaço central foi utilizado para demonstrações práticas e movimentação dos participantes. Inicialmente, P11 manteve-se em pé, com o corpo voltado para o grupo. Segurava um objeto pequeno, semelhante a uma representação de molécula, utilizando uma das mãos enquanto gesticulava com a outra. Em determinados momentos, deslocava-se lateralmente em frente à roda de cadeiras, mantendo o olhar alternado entre os participantes. As mãos eram frequentemente unidas à frente do corpo, e o tronco permanecia ereto. Durante a explicação sobre a molécula da dopamina, P1, P4 e P7 mantinham o olhar direcionado para P11. Em seguida, quando o condutor perguntou sobre motivação, P1 inclinou o corpo para frente, apoiando os cotovelos nas pernas e respondendo de forma breve. P4 manteve as mãos unidas sobre o colo e a cabeça levemente inclinada para a direita ao responder. P7, com uma das pernas cruzada sobre a outra, ergueu levemente o braço direito enquanto falava, mantendo o olhar fixo em P11. Os demais participantes, como P2, P3, P5, P6, P8, P9 e P10, mantiveram postura ereta e olhar alternado entre o condutor e os colegas, demonstrando atenção à fala do grupo. Na sequência, P11 posicionou uma corda no chão, com papéis indicando diferentes pontuações. Caminhou lentamente ao longo da linha, abaixando-se em alguns momentos para ajustar as marcações. Segurava um recipiente de plástico transparente contendo pequenos papéis dobrados. P1 foi a primeira a se levantar. A jovem caminhou até a linha com passos lentos, retirou um papel do recipiente, leu o conteúdo e posicionou o papel sobre o chão, próxima ao número “+10”. Em seguida, retornou ao seu assento. P2 levantou-se logo depois, com as mãos unidas à frente do corpo. Aproximou-se da linha, retirou um papel, olhou rapidamente para o conteúdo e o colocou sobre o chão, mais próximo do número “0”. Retornou à cadeira com o olhar voltado para o condutor. P3 deslocou-se até a corda com postura reta e passos curtos. Após retirar o papel, manteve o olhar voltado para o chão por alguns segundos e colocou o papel na área intermediária entre “0” e “+5”. Voltou ao assento com os braços relaxados ao lado do corpo. P4 levantou-se em seguida, segurando o papel com ambas as mãos. Após lê-lo, agachou-se ligeiramente e posicionou-o próximo à extremidade “+10”. Durante o movimento, manteve o olhar direcionado para o chão e retornou à cadeira em seguida. P5 permaneceu sentada com as mãos sobre o colo enquanto observava os colegas. Movia levemente o pé direito e mantinha o olhar alternando entre P11 e os papéis no chão. P6 levantou-se e caminhou até a linha com postura ereta. Retirou o papel, leu brevemente e o posicionou entre as marcações “+5” e “+10”. Em seguida, deu dois passos para trás e observou o resultado antes de retornar ao assento. P7 levantou-se logo depois. Caminhou em direção à corda, retirou o papel e o posicionou próximo ao número “0”. Durante o deslocamento, manteve as mãos estendidas ao

lado do corpo e o olhar direcionado para o objeto no chão. P8 permaneceu sentada, com o tronco levemente inclinado para frente, observando a movimentação do grupo. As mãos estavam apoiadas sobre as pernas, e o olhar alternava entre P11 e os papéis dispostos. P9 levantou-se após os demais, caminhando com as mãos nos bolsos da calça. Retirou um papel do recipiente, observou o conteúdo e o colocou próximo à marcação “+5”. Manteve a cabeça levemente inclinada para baixo durante o movimento. P10 deslocou-se até a linha com passos curtos, retirou o papel, observou-o por alguns segundos e o posicionou próximo à extremidade “+10”. Após o gesto, olhou rapidamente em direção ao condutor e retornou ao assento.

Enquanto os jovens executavam a tarefa, P11 mantinha a atenção no grupo, observando os posicionamentos e fazendo pequenas anotações mentais, perceptíveis pelo movimento breve de levantar o olhar e acenar com a cabeça. Em alguns momentos, deslocava-se lateralmente para observar os papéis no chão e sinalizar o próximo participante a se levantar. Ao final da sequência, todos os participantes estavam novamente sentados, mantendo o olhar voltado para o centro da sala. As posturas eram, em sua maioria, eretas, com os pés apoiados no chão e as mãos sobre o colo ou os apoios das cadeiras. O condutor permanecia em pé, à frente, próximo à linha demarcada no chão, com postura reta e braços semiflexionados à frente do corpo.

Após a dinâmica, P11 distribuiu aos adolescentes uma folha contendo três campos para preenchimento: “gatilho para a realização”, “ações já realizadas” e “recompensa esperada com a situação”. Durante a execução da atividade, observou-se a seguinte disposição dos participantes na sala: P1 encontrava-se em uma mesa; P2, P3, P4 e P5 estavam agrupados em outra mesa; P6, P7 e P10 ocupavam uma terceira mesa; P9 permanecia sozinho em uma mesa; e P8 encontrava-se apoiada em um móvel junto à parede. No decorrer da atividade, os adolescentes dialogam entre si sobre temas relacionados a seus sonhos pessoais enquanto consumiam um lanche fornecido pela instituição. O encontro foi finalizado após esse momento de interação.

2.4. ENTREVISTA COM A PSICÓLOGA DA INSTITUIÇÃO

O CRAS De Carli conta com a colaboração da psicóloga Thais Andressa Hepp, graduada em psicologia pela Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP). A qual aceitou realizar a seguinte entrevista com os estudantes:

Acadêmicos: Como a equipe avalia a percepção da comunidade sobre o trabalho do CRAS?

Psicóloga: O trabalho do CRAS é sempre um trabalho de formiguinha, né? Demora pra gente ter um efeito positivo na comunidade. Embora o CRAS aqui já tenha mais de dez anos, a gente está sempre se desenvolvendo e alcançando resultados. Às vezes aparecem efeitos visíveis, às vezes não, pois envolve mudança na cultura da comunidade, das famílias. É algo que acontece aos poucos. Então, mesmo que a evolução nem sempre seja clara, a gente percebe que há um impacto positivo.

Acadêmicos: Quais barreiras dificultam o acesso e a participação das famílias?

Psicóloga: A gente procura fazer grupos em vários bairros, pois vir até o CRAS pode ser longe pra muita gente. Muitas vezes há dificuldade porque o irmão mais velho precisa cuidar do mais novo, ou por preconceitos, do tipo: “Ah, eu vou no CRAS porque sou pobre, porque tenho problema”. Isso ainda é uma barreira forte.

Acadêmicos: Qual a maior dificuldade em repassar o conhecimento psicológico para o contexto da assistência social?

Psicóloga: É difícil. Eu não tive preparação na faculdade para atuar dentro da assistência social. Quando entrei, tive muita dificuldade para entender meu papel. No começo, eu me confundia com a assistente social. O psicólogo conquistou esse espaço dentro da assistência, mas é complicado separar as funções porque o trabalho é psicossocial. Ainda assim, preciso lembrar que, como psicóloga, devo ter um olhar diferenciado, como perceber se há algum transtorno, se é necessário encaminhar para saúde mental. Às vezes, no dia a dia, eu me pego lembrando disso: “opa, sou psicóloga!”.

Acadêmicos: Desde a faculdade, você já pensou em seguir esse caminho?

Psicóloga: Totalmente diferente! A assistência não foi muito trabalhada na minha faculdade, então eu desconhecia esse campo. Havia um preconceito grande em relação à assistência social. Eu vim parar aqui por meio de um processo seletivo e depois assumi o concurso.

Hoje percebo que tenho muito mais perfil para trabalhar na assistência do que em clínica.

Pergunta: Quais são os tipos de vulnerabilidade mais comuns atualmente?

Psicóloga: A principal é a questão financeira, que é o foco da assistência, né? Mas também temos muitos conflitos familiares, principalmente na educação dos filhos, de forma mais violenta. Desde a pandemia, temos enfrentado muita evasão escolar, tanto entre adolescentes quanto crianças. Parece que, depois da pandemia, criou-se uma cultura de que estudar não é obrigatório. Isso se tornou um dos nossos maiores problemas, porque há dificuldade das famílias em manter o retorno das crianças. Também temos muitos casos de idosos em situação de violação de direitos.

Acadêmicos: De que forma a tecnologia tem impactado as demandas e a saúde mental dos frequentadores?

Psicóloga: Tem impacto direto, especialmente nos grupos com jovens. O uso das redes sociais tem afetado bastante a saúde mental, tanto de adolescentes quanto de crianças. Já tivemos casos de mau uso das redes, até envolvendo situações escondidas, e isso tem relação com a falta de educação financeira e digital em casa. Por exemplo, trabalhamos recentemente com o tema do “Tigrinho”, que apareceu em um grupo. Muitas crianças têm acesso à internet, mas sem orientação. Com 7 ou 8 anos já estão com celular, e isso acaba gerando vulnerabilidades novas pra nós.

Acadêmicos: Qual o papel da escuta qualificada no processo de acolhimento no CRAS?

Psicóloga: É essencial. Muitas pessoas vêm procurando auxílio financeiro ou alimentação, mas acabam trazendo outras demandas junto. Por trás da vulnerabilidade financeira, existem outras situações. A escuta é importante para que a pessoa se sinta bem-vinda, para que seja ouvida e suas necessidades identificadas. Muitas vezes, ela vem por um motivo e a gente descobre outras coisas que precisam de atenção.

Acadêmicos: Qual a importância da observação para o profissional de psicologia na assistência social?

Psicóloga: A gente tem pouco tempo pra parar e observar, porque a rotina é corrida. Sempre fazemos reuniões às segundas-feiras de manhã para discutir os grupos e analisar caso por caso. É fundamental parar e observar, porque às vezes, nas visitas à comunidade, pela

correria, a gente não identifica certas situações. Observar é importante para entender o que o território realmente precisa.

Acadêmicos: Quais são os desafios mais delicados no trabalho com crianças e adolescentes?

Psicóloga: As situações de violação de direitos e a dificuldade de trabalhar com as famílias. Precisamos constantemente educar e repensar valores, lembrar que bater não é educar. Muitos pais ainda acham que “educar” é castigar ou bater, e a gente trabalha pra mostrar que educar é conversar, impor limites de forma saudável.

Acadêmicos: Quais critérios ou indicadores são usados para avaliar se as ações do CRAS estão promovendo autonomia e superação da vulnerabilidade?

Psicóloga: Nos grupos, fazemos pesquisas de satisfação no final do ano, para avaliar se o que foi feito foi produtivo. Mas, de forma geral, não temos um instrumento específico para medir o impacto na comunidade toda. Avaliamos mais de acordo com o acompanhamento das famílias e a evolução que observamos caso a caso.

Acadêmicos: Que medidas o CRAS adota para garantir que o atendimento seja reparador e não reforce o ciclo de vulnerabilidade?

Psicóloga: Buscamos sempre avaliar nosso trabalho, repensar o que estamos fazendo e ter cuidado nas orientações. Procuramos não revitimizar nem culpar a pessoa pela situação que ela enfrenta. Temos esse cuidado em todos os atendimentos, mesmo que não haja um procedimento específico.

2.5. OBSERVAÇÃO DA PSICÓLOGA

A psicóloga Thais Andressa Heppes, formada pela Uniarp de Caçador, está sentada em uma cadeira, posicionada de frente para o entrevistador. Utiliza camisa cinza estampada, calça jeans azul, relógio eletrônico no pulso esquerdo e anel dourado na mão esquerda. A entrevistada mantém o tronco ereto e o olhar voltado para o entrevistador. As mãos permanecem inicialmente apoiadas sobre o colo. Em seguida, movimenta a mão direita até a altura da orelha, ajustando o cabelo. Após o gesto, retorna as mãos à posição anterior. Logo após, movimenta ambas as mãos na altura do abdômen, com gestos de leve abertura lateral. As mãos voltam à posição sobre o colo ao término da fala. Durante a explicação sobre o

trabalho no CRAS, a psicóloga posiciona os antebraços sobre as pernas, entrelaçando os dedos na altura do tórax. Permanece nessa posição por alguns segundos e, em seguida, leva a mão esquerda ao pulso direito, ajustando o relógio. Após o ajuste, retorna à posição inicial com as mãos apoiadas sobre o colo. Ela mantém o tronco levemente inclinado para frente e o olhar fixo na direção do entrevistador. Os cotovelos permanecem próximos ao corpo, e as mãos continuam entrelaçadas. Na sequência, a psicóloga eleva as mãos até a altura do abdômen e realiza movimentos horizontais alternados, com abertura média dos braços. Durante a fala, o polegar direito toca o anel dourado na mão esquerda por duas vezes consecutivas, retornando logo após à posição anterior. Ao final da entrevista, a entrevistada faz uma breve inclinação da cabeça para frente. Em seguida, une as mãos sobre o colo, mantém os ombros relaxados e o olhar voltado para o entrevistador. A postura corporal permanece estável até o encerramento da entrevista.

3. CONCLUSÃO

A prática de inserção comunitária realizada no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do bairro De Carli, em Videira-SC, proporcionou aos acadêmicos uma experiência significativa de aproximação com a realidade social e institucional da política pública de assistência. Através das técnicas de observação sistemática e da entrevista com a psicóloga responsável, foi possível compreender de forma concreta o funcionamento do CRAS, sua organização, os desafios enfrentados pelos profissionais e o papel do psicólogo no contexto da proteção social básica.

A vivência possibilitou aos estudantes perceberem que a atuação do psicólogo na assistência social exige não apenas domínio técnico, mas também sensibilidade ética e postura crítica diante das múltiplas expressões da vulnerabilidade. A observação do grupo de jovens evidenciou a importância dos espaços coletivos de convivência como instrumentos de fortalecimento de vínculos e de promoção de autonomia. Já o diálogo com a profissional da instituição destacou a relevância da escuta qualificada e da observação atenta como recursos fundamentais para a identificação das demandas subjetivas que se articulam às questões socioeconômicas.

Além disso, a experiência revelou as dificuldades ainda presentes no reconhecimento social do trabalho do CRAS e a necessidade de constante integração entre teoria e prática na formação do psicólogo. O contato direto com a realidade institucional permitiu aos acadêmicos refletir sobre o compromisso social da Psicologia, reafirmando sua função enquanto ciência e profissão voltada à promoção de direitos, à valorização da dignidade humana e à transformação das condições de vida.

Dessa forma, conclui-se que a inserção comunitária no CRAS contribuiu de maneira efetiva para o desenvolvimento de uma postura crítica, empática e ética, ampliando a compreensão sobre o papel social do psicólogo e fortalecendo o vínculo entre universidade e comunidade.

4. REFERÊNCIAS

MARILDA FERNANDES DANNA; MARIA AMÉLIA MATOS. Aprendendo a observar. São Paulo: Edicon, 2006.

ANTÔNIO CARLOS GIL. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1991.

Normas da ABNT: orientações para a produção científica / Ardinete Rover, Regina Oneda Mello. – Joaçaba: Editora Unoesc, 2020. 222 p., il. ; 28 cm.

5. ANEXOS

CRAS De Carli



Fonte: Google Maps

Sala de Aula dos Jovens



Fonte: Autores

Explicação da Dinâmica



Fonte: Autores

Acadêmicos e jovens



Fonte: Autores

Título da imagem



Fonte: Autores