

A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DA PSICÓLOGA GESTORA PÚBLICA

LA REPRESENTACIÓN SOCIAL DE LA PSICÓLOGA GESTORA PÚBLICA

THE SOCIAL REPRESENTATION OF FEMALE PUBLIC MANAGEMENT PSYCHOLOGISTS

<http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30162543>

Helga Cristina Hedler¹, Vicente de Paula Faleiros¹, Luiza Beth Nunes Alonso² e Marlene de Jesus Silva Santos³

¹ Universidade Católica de Brasília, Brasília/DF, Brasil

² Instituto Santa Marta de Ensino e Pesquisa, Taguatinga/DF, Brasil

³ Universidade de Brasília, Brasília/DF, Brasil

RESUMO

O objetivo deste artigo foi identificar as representações sociais na profissão e atuação de psicólogas gestoras em políticas de proteção social em Brasília, a partir de pesquisa fundamentada na Teoria das Representações Sociais. Para a pesquisa foi utilizada a entrevista semiestruturada junto a nove psicólogas gestoras que atuam como coordenadoras de equipe multidisciplinar, nas áreas de saúde, assistência social e assistência sociojurídica. Por meio do Alceste, obtiveram-se quatro classes, divididas em dois blocos temáticos: (a) normas de convivência, que agrupou *regras e relações interpessoais*, e (b) gestão, que agrupou *atendimento e complexidade*. Os resultados apontam para uma representação social de integração entre serviço social e psicologia, na qual a gestora psicóloga precisa lidar, de um lado, com conflitos dentro da equipe, e de outro, precisa cumprir, mas ao mesmo tempo negociar, as normas com sua equipe. A Proteção Social aparece como campo da efetivação de direitos.

Palavras-chave: representação social; atuação da psicóloga; políticas públicas; psicologia política; psicologia social.

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue identificar las representaciones sociales de la profesión y el desempeño de las gerentes psicólogas en las políticas de protección social en Brasilia. La base teórica utilizada fue la Teoría de las Representaciones Sociales. Los datos fueron colectados con la utilización de entrevistas semiestructuradas realizadas con nueve psicólogas gerentes que actúan como coordinadoras del equipo multidisciplinario en las áreas de salud, asistencia social y asistencia jurídica. A través del Alceste, obtuvimos cuatro clases, divididas en dos bloques temáticos: 1) Normas de Convivencia, que agrupó reglas y relaciones interpersonales, y 2) Gestión, que agrupó atención y complejidad. Los resultados apuntan a una representación social de la integración entre los servicios sociales y la psicología, en la que la gestora psicóloga, por un lado, tiene que trabajar con conflictos dentro del equipo, y por otro, tiene que cumplir con las reglas, mientras las debate con el grupo. El campo de la Protección Social aparece como la realización de los derechos.

Palabras claves: representación social; actuación de la psicóloga; política pública; psicología política; psicología social.

ABSTRACT

The purpose of this article was to identify the social representations in the profession and performance of female management psychologists in social protection policies in Brasilia, grounded in the Theory of Social Representations. For the study we used a semi-structured interview with nine female management psychologists who act as coordinators of multidisciplinary teams in the fields of health, social care and social legal assistance. Through the Alceste, we obtained four categories, which were divided into two thematic blocks: (a) Standards of Coexistence, which encompassed rules and interpersonal relationships, and (b) Management, which encompassed services and complexity. The results point to a representation of social integration between social service and psychology, in which management psychologists need to deal, on the one hand, with conflicts within the team, and on the other hand must comply with, but at the same time negotiate, the rules with their team. The Social Protection field appears as a field for the implementation of rights.

Keywords: social representation; female psychologist's performance; public policy; political psychology; social psychology.

Introdução

Apesar das mudanças de contexto e de concepção do “campo psi”, da ampliação da sua área de atuação para o setor público e a sociedade em geral, tem prevalecido a visão do psicólogo como um clínico (Praça & Novaes, 2004; Sobral & Lima, 2013). Vinculado a isso, pesquisas sobre a atuação do psicólogo nas organizações têm sido conduzidas sob diferentes enfoques teórico-metodológicos, notadamente a partir das referências da Psicologia Organizacional e do Trabalho (Bastos & Gondim, 2010; Yamamoto & Costa, 2010).

Contudo, a dimensão da psicologia como ciência tem se consolidado, bem como sua atuação como prática complexa e interdisciplinar. Diversos estudos (Bock, 1999; Leme, Bussab, & Otta, 1989; Sobral & Lima, 2013; Yamamoto, Câmara, Silva, & Dantas, 2001; Yamamoto & Costa, 2010) contribuíram para o entendimento da atuação do psicólogo, tanto numa abordagem clínica como nas diversas possibilidades e espaços de atuação, inclusive numa perspectiva interdisciplinar (Eidelwein, 2007).

Para Botomé (2010, p. 181) os psicólogos são chamados a atender as demandas tradicionais de sua competência clínica, organizacional e educacional. Essa intervenção deve se dar de forma crítica, não só identificando e analisando os problemas humanos na organização, no ambiente social, mas nas relações entre sujeitos. Botomé (2010) chama também a atenção para a dimensão da Psicologia Pública, área em construção teórica e prática com desdobramentos sobre a formação e a concepção do psicólogo e de seu campo de atuação. Trata-se de um novo campo no qual o psicólogo participa de interfaces diretas com a política pública em diversas áreas do Governo.

O setor público tem absorvido profissionais de diferentes formações, inclusive psicólogos. No Sistema Único de Assistência Social (SUAS) o psicólogo compartilha hoje um espaço anteriormente marcado pela presença de assistentes sociais. Isto fez com que o psicólogo agregasse novos desafios ao seu campo de intervenção para atuar em questões como a pobreza, assistência, garantia de direitos e o atendimento de demandas de contextos sociais específicos (Macedo & Dimenstein, 2012; Sobral & Lima, 2013).

Cruz e Guareschi (2013, p. 17) consideram que a Psicologia, na área das políticas públicas, tem como objetivo “desnaturalizar o social”. Para isso é fundamental que o social seja questionado e não tomado como um dado, analisando-se o contexto e a história da produção dos sujeitos sociais. A compreensão das

bases históricas e socioculturais nas quais gestores públicos desempenham suas atividades em áreas como saúde, assistência social e sociojurídica é um desafio para a construção teórica que apoie a atuação do psicólogo e as novas relações (inter)profissionais estabelecidas, em que as equipes multidisciplinares são a base dessa atuação. Essa nova configuração da ação psicológica no campo das políticas públicas afeta o seu *modus operandi*, pois envolve a conceituação do cidadão como aquele que pertence a um estado democrático, no qual seus direitos e deveres estão intimamente correlacionados com os direitos e deveres do Estado. Além disso, significa trabalhar com uma visão de homem que supera a dicotomia objetividade e subjetividade, interno e externo, natural e histórico, objeto e sujeito, indivíduo e sociedade (Bock, 1999).

A escolha do objeto, em especial o trabalho do psicólogo na gestão pública, destaca o olhar para os desafios que envolvem o cenário atual no qual se envolvem psicólogos no trabalho em políticas públicas onde se observa a multidisciplinaridade como condição de trabalho nas três áreas de políticas públicas a que se refere este estudo: saúde, assistência e sociojurídica, em que o psicólogo atua com assistentes sociais no sistema de proteção social. A interdisciplinaridade está em construção. Eidelwein (2007, p. 305) caracterizou a relação interdisciplinar entre a Psicologia Social e o Serviço Social por meio do objeto comum às duas disciplinas, pois para ela o social é “o resultado da construção histórica decorrente de lutas entre forças contraditórias”, e na relação entre o processo de acumulação do capital, formas de Estado e forças da sociedade na dinâmica entre estrutura e superestrutura (Faleiros, 2010).

Assim, atuar em áreas antes caracterizadas pela presença majoritária de profissionais do Serviço Social e do Direito é uma realidade vivenciada nos diferentes níveis de planejamento, gestão e ação das políticas sociais públicas. A atuação dos psicólogos passa a estar associada a conflitos sociais, por exemplo, de violência, como o dos demais profissionais dessas áreas.

Coloca-se para o psicólogo o desafio de ter de compartilhar a atividade em um campo aberto a diferentes profissões que ocupam os mesmos espaços, cargos e atividades, ou ainda, que precisam trabalhar em parceria em equipes. Entre os vários espaços públicos onde se materializam as políticas de governo, a ação da assistência social ocorre notadamente no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e no Centro de Referência Especial de Assistência Social (CREAS), locais de atendimento direto ao cidadão. Já na administração pública, nas diversas áreas de ação do governo, a gestão das políticas é desenvolvida

em órgãos como Ministérios, Conselhos, Juizados, Tribunais, incluindo o Terceiro Setor, representado por Organizações não governamentais (ONGs) e Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs).

No campo da saúde, além do psicólogo trabalhar em diferentes níveis de atenção à Saúde e em equipe multidisciplinar, há o desafio de situar-se como profissional em um ambiente onde, muitas vezes, prevalece a visão biomédica em detrimento da visão biopsicossocial. A visão da saúde pública enquanto um dever do Estado, principalmente a partir da Declaração de Alma Ata de 1978 sobre a atenção primária, mobilizou profissionais e centros formadores para um enfoque no campo da assistência pública à saúde (Lerner, Di Paolo, Campana, Morais, Tocchio, & Silva, 2013). No Brasil o Sistema Único de Saúde universal só foi implementado com a Constituição de 1988.

Esse campo também vem se modificando em resposta às exigências e determinações das políticas públicas, ao uso de novas tecnologias de diagnóstico e de tratamento, do conhecimento, e da gestão pública. A ação profissional na administração pública é notoriamente dirigida por regulamentações como portarias, diversas normas, cartilhas etc. Seja no nível da assistência social ou no da saúde, o papel do psicólogo é dado nos diversos níveis de atenção desses sistemas. Na área sociojurídica, assim denominada no Serviço Social (Borgianni, 2013), mas tratada na Psicologia como área jurídica, as principais regulações são datadas do Século XXI, como as Referências Técnicas para a atuação na área de família. Segundo o Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2010), ainda falta regulamentar a tarefa ou carga de trabalho, como a proporção psicólogo/pessoas para atendimentos, além de se enfrentar dificuldades para a execução das ações de caráter preventivo e interventivo num contexto de equipes isoladas. Também são do Século XXI os relatos de experiências do psicólogo atuando na Defensoria Pública em equipes multidisciplinares nos Centros de Atendimento Multidisciplinar. Nesses espaços o trabalho do psicólogo vai se configurando como um campo público, mas com destaque para a escuta, a mediação de conflitos, a necessidade de encaminhamento para a rede (se existir), não prevalecendo um atendimento terapêutico/clínico (Wanderley & Carvalho, 2013). Segundo esses autores, é uma área em que a atuação deve ser pautada nos princípios ético-políticos da profissão e com uma visão das condições sócio-históricas, econômica e familiar dos envolvidos.

Há também o desafio de atuar em áreas para as quais não foram preparados (Barros, 2014; Macedo

& Dimenstein, 2012), pois, independente da área de formação, aos profissionais que adentram o serviço público e desempenham atividades na gestão da política cabe desenvolver não só a gestão dos sistemas como a coordenação dos diferentes níveis de proteção social e/ou de saúde, o planejamento e gerenciamento de orçamentos, o monitoramento da execução de serviços e programas, o apoio às instâncias de pactuação, bem como a gestão do trabalho e da educação das suas equipes, além do uso, alimentação e gestão dos sistemas de informação (Ministério da Saúde, 1996). Grande parte dessas atividades é mediada por sistemas informatizados, e aliado a isso, observa-se um movimento por maior transparência e qualidade da gestão pública, onde as novas tecnologias de informação e de comunicação (TICs) geram uma grande quantidade de informações e novas plataformas de trabalho, o que exige maior capacidade de análise, de crítica e de gerenciamento, de modo a transformar as informações obtidas em melhorias no atendimento ao público e na aplicação dos recursos públicos.

A formação acadêmica do psicólogo precisa responder às exigências de sua prática cotidiana, o que nem sempre ocorre. É preciso, continuamente, adquirir novos conhecimentos, ter acesso aos dados disponibilizados na rede de *internet* e gerenciá-los no sentido de disseminá-los e compartilhá-los com os cidadãos. Nessa dinâmica parece haver uma lacuna contínua no conhecimento dos profissionais, uma vez que é impossível atender a todas as demandas simultaneamente, que chegam em tempo real, e não mais no tempo do trabalho regulamentado. No entanto, a formação nos fundamentos da profissão é possibilitar uma reflexão crítica. Essas condições perpassam a gestão social do conhecimento, no que se refere às novas relações entre Estado, governo e sociedade, e também em relação aos trabalhadores do conhecimento, operadores e cidadãos do conhecimento (Rocha & Alonso, 2011).

É com a Psicologia Social, a partir dos anos 1980, que se estabelece uma linha de pesquisa sobre Representações Sociais, inclusive sobre as atividades profissionais. Tais estudos vêm contribuindo para um aprofundamento do conhecimento sobre a profissão do psicólogo, inclusive na visão de diferentes atores sociais, como de alunos de psicologia, psicólogos e usuários dos serviços psicológicos (Leme, Bussab, & Otta, 1989; Praça & Novaes, 2004; Sobral & Lima, 2013).

Notou-se, a partir de levantamento bibliográfico sobre este tema, uma lacuna nos estudos de representação social dos próprios psicólogos a respeito do exercício de sua atividade em organizações públicas, função que vem sendo ampliada com

novas legislações. É nesse *locus* que esta pesquisa insere sua contribuição. Em relação aos estudos sobre as representações sociais do psicólogo e da Psicologia, Leme, Bussab e Otta (1989) investigaram a representação social da psicologia e do psicólogo junto a 556 alunos ingressantes em um curso de Psicologia na cidade de São Paulo, identificando os valores positivos e negativos associados aos conteúdos, comparações, personalidade e modo de atuação do psicólogo. Constataram que os alunos conhecem principalmente as informações relacionadas à atuação clínica, o que também foi encontrado por Sobral e Lima (2013) na pesquisa com usuários do CRAS. Leme, Bussab e Otta (1989) verificaram que o valor atribuído à imagem da profissão e da relação de ajuda que o psicólogo estabelece prevaleceu como negativa, os participantes o veem como invasor da privacidade e criador de dependência e manipulação. As valorações positivas encontradas referem-se à representação do psicólogo como um solucionador de problemas, mas sua imagem também foi associada à de outros profissionais como psiquiatras, psicanalistas, intelectuais e pedagogos. Praça e Novaes (2004), abordando a dimensão política e social, investigaram como o psicólogo é visto, se como um profissional crítico acerca das questões políticas e sociais do contexto da sua intervenção, ou como um profissional comprometido com a adaptação social, com a legitimação das formas instituídas, hegemônicas em nossa sociedade. A pesquisa realizada com 375 estudantes da área de saúde demonstrou que as representações da Psicologia e do trabalho do psicólogo são a de um “subjetivista e individualista”, para o qual as condições históricas, sociais e culturais presentes nas experiências subjetivas são excluídas.

Quanto à forma como os usuários representam os psicólogos, Sobral e Lima (2013) enfocam as práticas dos psicólogos no âmbito do CRAS, além das representações de psicólogos sobre as práticas de outros psicólogos. Participaram da pesquisa 27 psicólogos e 20 usuários ligados a um CRAS de Sergipe. Os resultados demonstraram que há uma dissociação entre as práticas declaradas pelos psicólogos como suas e as práticas declaradas como dos outros psicólogos. A imagem que os usuários possuem do psicólogo é a da atuação na clínica. O trabalho com grupos (idosos, crianças, adolescentes etc.) foi citado pelos psicólogos como o que mais realizam. Mencionam também o atendimento/acompanhamento individual psicológico e de apoio/escuta. Surge uma contradição quando os psicólogos se referem às atividades desenvolvidas pelos outros colegas psicólogos, e em relação àqueles elencam em primeiro lugar o atendimento clínico e práticas individualistas. Quanto às representações sociais dos usuários sobre o psicólogo, destacaram-

se: “conversar sobre problemas, problemas de cabeça, conselheiro e orientador”. Sobral e Lima (2013, p. 642) afirmam que “a representação da Psicologia, mesmo em contextos diferenciados de atuação, ainda está mais vinculada à atuação do psicólogo na área clínica, como um solucionador de problemas”. No entanto, chamam a atenção para a possibilidade de que os objetivos da *conversa* do psicólogo não estejam claros para os usuários, o que contribui para a manutenção de uma representação social mais voltada para as questões clínicas.

Complementarmente, existe um novo cenário a ser contemplado pelo conhecimento sobre as representações sociais do psicólogo e da Psicologia. Destacamos as normatizações e padrões de atuação do psicólogo como gestor de políticas públicas. Por exemplo, CFP e órgãos públicos federais como Ministérios da Saúde e da Assistência Social, Centros de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP, 2008) regulam e orientam as atividades dos psicólogos nos diferentes espaços públicos. Para a atuação no CRAS, o CFP criou o Manual de Referências Técnicas para a Atuação do Psicólogo no CRAS (CREPOP, 2008). Nele estão descritas algumas ações mais ligadas ao exercício da gestão: articulação institucional dentro e fora do território de abrangência do CRAS, fortalecimento da rede de proteção social e participação em implementação, elaboração e execução de projetos de trabalho. Já o Manual de Orientações Técnicas para o CRAS (Ministério do Desenvolvimento Social, 2009) chama a atenção para as condutas e procedimentos que o psicólogo não deve realizar junto ao usuário e o orienta para que atue na compreensão dos processos subjetivos que podem gerar vulnerabilidade e risco, contribuindo para a prevenção das situações que possam gerar a ruptura de vínculos familiares e comunitários. Também enfatiza o desenvolvimento da autonomia do usuário.

Em relação ao papel dos gestores psicólogos no SUAS, o CFP aponta como prioridades o fortalecimento da Assistência Social, a defesa do SUAS como política de Estado e garantidora de direitos, o combate à desigualdade, a erradicação da pobreza e o fortalecimento do modelo de gestão e controle social expressos na PNAS. Destaca que a atuação do psicólogo se dê por meio dos princípios éticos de sua atuação, que vise à promoção da qualidade de vida das pessoas e da coletividade, compreenda o indivíduo enquanto sujeito singular, produto e produtor das relações sociais, e que atue de forma interdisciplinar na promoção da cidadania e dos direitos (Conselho Federal de Psicologia, 2011). Assim, a psicologia precisa “evitar se tornar um instrumento de opressão

social, confundindo uma ordem social injusta com uma desordem psicológica e conseqüentemente substituir ações sociais adequadas por medidas paternalísticas e inócuas de higiene mental, relações humanas ou outra” (Azzi, 2010, p. 117).

No campo da saúde, o CFP (2013) publicou orientações para os gestores sobre como a Psicologia pode contribuir para o SUS. Parte do fundamento de que é preciso levar em conta a subjetividade no entendimento da relação saúde-doença, bem como nos trabalhos de prevenção às crenças e sentimentos das pessoas atendidas. Enfocando a política pública de Saúde, Lerner et al. (2013, p. 102) propuseram que nos fundamentos dos Indicadores Clínicos de Risco para o Desenvolvimento Infantil (IRDI) fossem incluídos itens relativos às operações psíquicas subjacentes a cada indicador. Pois, segundo os autores, há uma associação entre as condições psíquicas e as formas de interação que são influenciadas “por ordenamentos sociais e posições recíprocas dos indivíduos na hierarquia social, o que constitui o elo incidente sobre as causas das principais circunstâncias patológicas da contemporaneidade”.

Na área sociojurídica, a questão dos direitos humanos tem chamado a atenção dos psicólogos que começam a discutir sobre o seu papel nas políticas públicas e nos direitos humanos (Gesser, 2013). Nas publicações sobre psicologia e políticas públicas, a ênfase recai na articulação entre os pressupostos da Psicologia Social e da Psicologia Comunitária com os das políticas sociais. Mas, para a psicologia em geral, nos diversos campos de formação do psicólogo, onde predominou e predomina uma prática centrada no nível individual e na atuação clínica, é fundamental considerar a dimensão social na constituição do sujeito e nas suas expressões, o que ocorre de forma tímida e muito recentemente (Barros, 2014). Segundo Gesser (2013), a atuação do psicólogo nas políticas públicas de direitos humanos precisa: (a) considerar a dimensão subjetiva no seu trabalho; (b) romper com os padrões normativos e opressores da diversidade humana, questionando os dispositivos normalizantes e acolhendo essa diversidade; (c) desenvolver as potencialidades do sujeito para superar o processo de exclusão; e (d) promover a participação social na construção das políticas públicas. Assim, a amplitude desse horizonte implica que as práticas dos psicólogos abranjam o sujeito integralmente nas dimensões do pensar, sentir e agir, considerando os múltiplos atravessamentos em cada uma delas para poder potencializar as suas ações. Salienta Gesser que a prática deve ser “fundamentada em uma perspectiva ético-política, que tenha como horizonte ético a potencialização do sujeito e o

reconhecimento de sua humanidade” (Gesser, 2013, p. 69). Essa é a perspectiva de promoção dos direitos humanos, o que necessita de fundamentos e de suporte da categoria profissional, inclusive dentro dos seus órgãos de classe. Há um compromisso social do psicólogo e da Psicologia que precisam ser postos em prática no pensar as políticas públicas e no seu fazer nelas (Macedo & Dimenstein, 2012; Satyro, Cunha, & Campos, 2016), o que se considera, nesta pesquisa, nas três áreas: assistência, sociojurídica e de saúde.

Segundo Satyro, Cunha e Campos (2016) em seu estudo sobre a capacidade de implementação e gestão da política de assistência social, a gestão da proteção social tem sido exercida principalmente por assistentes sociais e por psicólogos sociais, seguida de agentes de ação social, predominando o vínculo estatutário, seguido de temporário, com variações no território nacional. Os autores analisaram a capacidade de implementação e gestão da política nos municípios por meio de uma reflexão e análise sobre os índices de monitoramento do MDS, tais como o Índice de Desenvolvimento do Centro de Referência de Assistência Social (IDCrAs) e o Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social (IGD-Suas). Dentre os principais resultados da pesquisa, destacam aqueles que tratam da relação entre taxa de execução da política e vínculos empregatícios, a partir dos dados do IDCrAs dos anos 2012 e 2014, que “apesar de observarmos uma diminuição sensível de casos entre os dois anos, não há nenhuma correlação entre ter uma baixa proporção de estatutários na assistência social e a capacidade de execução” (Satyro, Cunha, & Campos, 2016, p. 309).

Macedo e Dimenstein (2012), ao analisarem o trabalho dos psicólogos nas políticas sociais no Brasil, a partir da coleta de dados junto a dez psicólogos que trabalham no CRAS e nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) em Natal/RN, destacam que o trabalho desses profissionais é atravessado por questões como o vínculo empregatício (a maioria dos psicólogos nas UBS é estatutário e nos CRAS são profissionais temporários), a remuneração e as condições de trabalho. Esses fatores mostram a precarização das políticas públicas que contribui para a precarização do trabalho no CRAS, por exemplo. Destacam ainda que há, entre aqueles profissionais que atuam nessa política, uma relação de mal-estar e “que o mesmo derivava tanto dos questionamentos sobre a falta de suporte teórico-técnico e gerencial para melhor desenvolverem suas funções” e “condições que acarretavam frustrações visto não realizarem o seu trabalho da forma idealizada”. Também havia um sentimento de “inconformação e desconforto dos

profissionais em relação à realidade social que atuavam e a clientela que atendiam” (Macedo & Dimenstein, 2012, p. 188).

Oliveira, Dantas, Solon e Amorim (2011) investigaram a prática psicológica na proteção social básica do SUAS, junto a 20 psicólogos que atuam no CRAS, na região metropolitana de Natal. Assim, como na pesquisa de Macedo e Dimenstein (2012), verificaram que a atuação dos psicólogos na política de assistência social, enquanto técnicos no CRAS, apresenta práticas distintas daquelas comumente realizadas pelos psicólogos e para os quais esses são tradicionalmente preparados. Dentre as atividades identificadas como aquelas desenvolvidas pelos psicólogos nos 17 CRAS do estudo, encontram-se: atividades socioeducativas, acompanhamentos psicossociais, registro das atividades, planejamento das ações, atividade clínica, acolhimento, acompanhamentos especializados, articulação intersetorial, articulação da rede socioassistencial, cursos profissionalizantes, cadastros em programas da assistência social e capacitação de profissionais do PETI. Só não houve a participação de psicólogos na atividade de territorialização. Interessante que mesmo que a maioria (13 psicólogos) possua contratos flexíveis, no dia a dia, estão envolvidos em atividades que se poderiam considerar como próximas à gestão, tais como planejamento das ações, articulação intersetorial e articulação da rede socioassistencial. No que se refere ao planejamento das ações, os autores destacam: “o planejamento faz parte da rotina do serviço e é realizado conjuntamente em reuniões da equipe (não só pelos psicólogos)”, e prosseguem: “Não é possível afirmar, contudo, que o planejamento é uma atividade sistemática e homogênea” (Oliveira, Dantas, Solon, & Amorim, 2011, p. 144).

Yamamoto e Oliveira (2010, p. 19), ao abordarem a trajetória de 25 anos da Psicologia na Política Social fazem a aproximação entre a Psicologia e a Assistência Social, demarcando de forma contundente o novo objeto do psicólogo na atuação na política social, “a pobreza como sujeito psicológico”. Asseveram que “qualquer análise que se faça da atuação profissional no campo deve considerar que não há modelos de trabalho predefinidos que norteiem a execução das ações, nem um consenso sobre os princípios ético-políticos da prática” (Nery, 2009, citado por Yamamoto e Oliveira, 2010). Discutem ainda que os psicólogos estão inseridos na luta pelos direitos humanos e combate à desigualdade e que ramificações da psicologia e adaptações teórico e práticas e o redirecionamento das entidades de classe buscam problematizar o campo de atuação e construir novos parâmetros para o mesmo.

Postula que são grandes os desafios dessa construção no campo da assistência social dada os fenômenos sociais e o contexto sócio-histórico e político que o configuram.

As mudanças na forma de atuação, nos campos profissionais e nas demandas de uso das TICs e no papel ligado à gestão ensejam a reflexão de que as representações da atuação profissional se transformem e modifiquem o que foi socialmente construído e instituído no imaginário de atuação em vários grupos da sociedade. Por isso, é fundamental que se investigue a representação da gestão e da atuação nesses cenários contemporâneos. É um desafio construir uma gestão para instituições públicas na área social que processe interações entre diferentes formações profissionais, na consecução de objetivos comuns, implicando uma cultura interdisciplinar e uma ação comunicativa que favoreçam os usuários desses sistemas. As instituições públicas que atendem o público na área social têm predominantemente uma demanda das classes mais pobres da população.

Diante disso, explorou-se qual a representação social da psicóloga gestora no contexto institucional em que atua, bem como as imagens em relação às equipes multidisciplinares, as normas e as demandas de TI com as quais são defrontadas.

Método

O estudo é parte de um projeto de pesquisa coordenado por um dos autores e, contou com o apoio do CNPq. O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa e foi aprovado com parecer datado em 25 de julho de 2012.

Nos estudos revisados que embasaram esta discussão e análise dos resultados, os participantes foram homens e mulheres em diferentes proporções, ou ainda houve aqueles estudos nos quais se fala em participantes, mas não apresentam a descrição quanto ao gênero. Entretanto, a amostra analisada neste artigo é formada notadamente por mulheres. Por isso, intitulamos nosso trabalho destacando o gênero das participantes, embora a questão de gênero não tenha sido o foco da análise, mas sobressaiu como resultado da realidade investigada.

Participantes

Para fins deste artigo, a amostra selecionada foi a de psicólogos que atuam no serviço público no DF nas áreas de saúde, assistência social e sociojurídica, coordenam equipes multidisciplinares e atuam em

cargos de gestão. Nessa amostra todos os psicólogos gestores são mulheres e por isso nos referimos deste ponto em diante às gestoras. Entre as psicólogas participaram três de cada área. Na pesquisa maior participaram 18 gestoras, nove assistentes sociais e nove psicólogos, ou seja, participantes do nível técnico e do nível da gestão.

Instrumento

O instrumento de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada abordando os temas: gestão e as relações com o contexto e as posições políticas; gestão dos profissionais das equipes; relação com o público atendido; com as normas instituídas; com as novas demandas de TI e conhecimento; com a ética e a gestão.

Procedimento de coleta e análise de dados

A pesquisa foi divulgada por meio de palestra organizada pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal, no mês de setembro de 2013, da qual participaram cerca de 100 profissionais, dentre psicólogos, assistentes sociais e profissionais de saúde. Para alcançar profissionais da área sociojurídica recorreu-se a indicações de nomes de profissionais por meio de pessoas chave da Promotoria da Infância e Juventude do DF, assim como da Promotoria do Idoso do DF. O período de coleta foi de outubro a dezembro de 2013.

A aplicação da entrevista foi de forma individual e envolveu o agendamento prévio, a leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a gravação da mesma. Os conteúdos das entrevistas foram analisados por meio do Alceste, utilizando-se as classes geradas automaticamente e interpretadas de acordo com as proposições teóricas apresentadas. Conforme Camargo (2005), para a análise descritiva do vocabulário adotou-se o critério de seleção de palavras com média maior do que quatro, para a criação e interpretação das classes. O número mínimo de unidades textuais para formar uma classe foi 31. Foi gerado um agrupamento com quatro (4) classes, subdivididas em dois temas, o primeiro tema (classes 1 e 2) denominado Normas de Convivência e o segundo (classes 3 e 4) Gestão.

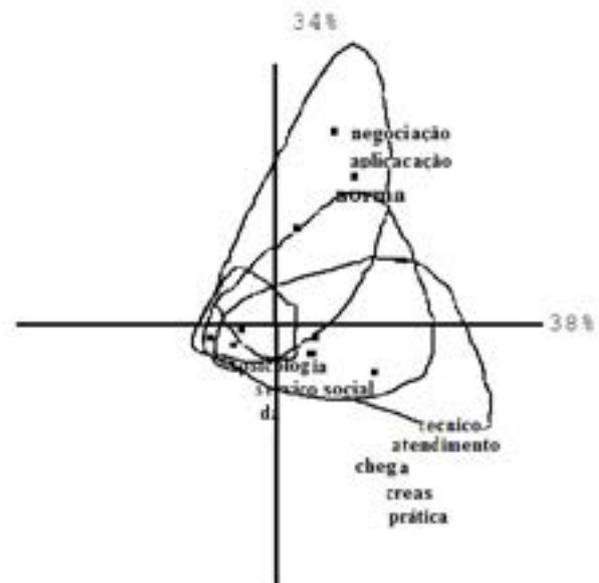
As representações sociais são aqui consideradas conforme o referencial de Moscovici (2012), que as coloca num contexto ativo em que sujeito e objeto representados têm um campo comum, situando-as como um sentido dado ao comportamento e como uma prática numa rede de relações. Abric (2000, 2001) considera que as representações sociais são imagens desorganizadas, mas se estruturam nas relações sociais em um núcleo central e sistema periférico,

considerando que podem articular um entendimento da realidade, mostrar uma identidade, orientar condutas e justificar comportamentos. Dessa forma os sujeitos selecionam uma determinada visão ou imagem do mundo ancorada em valores mais profundos com as marcas da cultura e do contexto social. O Programa Alceste permite uma análise lexical e uma análise de conteúdo ao mesmo tempo (Nascimento & Menandro, 2006) e estabelece um gráfico em que as palavras que mais *amarram* as demais em um texto por sua frequência e proximidade constituem, nesse conjunto, o núcleo central.

Resultados e discussão

A análise fatorial de correspondência, representada na Figura 1, permite visualizar as representações sociais construídas pelas gestoras psicólogas e possui, como elemento central, a ideia de integração entre a Psicologia e o Serviço Social. As palavras interceptadas pelas quatro classes estão no quadrante esquerdo inferior (sentido, serviço social, psicologia) e formam o núcleo central.

Figura 1 - Análise fatorial de correspondência



O núcleo central mostra uma *relação de troca entre a psicologia e o serviço social*, na construção de conhecimentos visando à relação de ajuda, de compromisso com a proteção social que expressa a definição da política de assistência social, como exemplo em seus normativos tais como a NOB/RH/SUAS (MDS, 2007), que “estabelece um conjunto de profissões consideradas intrínsecas à assistência social” (Satyro, Cunha, & Campos, 2016). Essa

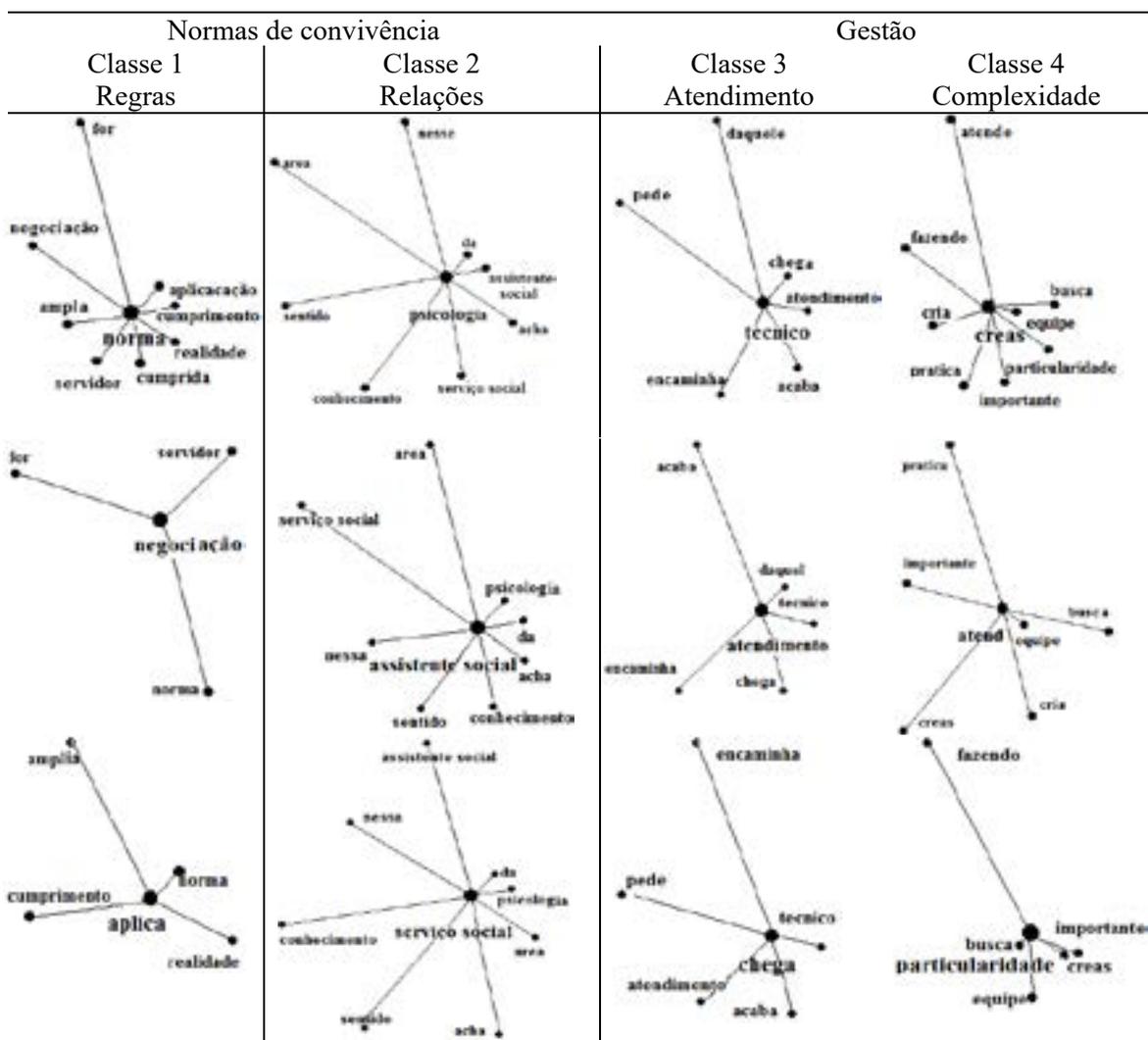
representação social remete ao entendimento de uma relação interdisciplinar que se dá na construção de saberes e práticas (Eidelwein, 2007). Também pode estar indicando uma mudança no entendimento das psicólogas em cargo de gestão na forma de pensar a ação de psicólogos na proteção social, em que é necessário o compartilhamento de conhecimento de ambas as áreas; a construção de novas formas de relação intra e intergrupar para dar respostas ao cenário colocado, seja na dimensão grupal (Yamamoto & Oliveira, 2010), institucional (Barros, 2014) ou intersetorial (Macedo & Dimenstein, 2012).

Próximo ao núcleo central há três imagens: a da *gestora como negociadora* (quadrante superior direito), onde, a partir de normas organizacionais e supraorganizacionais, precisa aplicá-las, mas também

negociá-las com os servidores. Este resultado nos remete ao que Satyro, Cunha e Campos (2016) explicam como burocracia profissionalizada, essencial para demonstrar a capacidade burocrática para a implementação da política e afirma-se, conseqüentemente, a execução das ações da proteção social.

No quadrante inferior esquerdo estão as representações mais próximas entre si, a do *atendimento* ao usuário prestado diretamente pelos técnicos, não pelas gestoras, cujo contato é com suas equipes e com questões da gestão em si. Próximo no mesmo quadrante inferior direito está a complexidade da *gestão* que envolve os atendimentos diversos, o CREAS e as particularidades dos atendimentos e ações.

Figura 2 - Temas e proximidade das palavras nas classes



Apresentam-se na Figura 2 as palavras que formam cada classe e as distâncias entre as mesmas. A classe 1 é mais específica, é a primeira a ser distinguida na árvore de classificação, seu vocabulário é mais homogêneo, e representa 14% das unidades textuais classificadas (ou seja, 9 % do corpus inicial). A classe 2 representa 62% das unidades textuais classificadas (37% do corpus inicial). A Classe 3 representa 14% das unidades textuais classificadas (9% do corpus inicial) e a Classe 4 representa 10% das unidades textuais classificadas (ou seja, 5% do corpus inicial).

Essas representações do trabalho da gestora psicóloga estão, ao mesmo tempo, ancoradas no contexto institucional, que exige cumprimento de regras, atendimento do usuário e negociação de conflitos, como expressam os entrevistados.

Agrupamento temático Normas de Convivência: regras e relações

É formado pelas regras e as relações intergrupais das equipes, predominando a imagem das relações interpessoais da psicóloga com a assistente social e demais pessoas da equipe.

Classe Regras: as regras são cumpridas, mas são negociáveis. A psicóloga gestora dialoga com a equipe para, algumas vezes, conseguir o cumprimento das normas, portanto, faz o papel de negociador entre as normas e a equipe. Por sua vez, declara não ter dificuldades para o cumprimento das regras. Na perspectiva do instituído, é imputado à gestora o cumprimento da Lei, o que implica o respeito da lei (Ministério da Saúde, 1996; MDS, 2007). Mencionam-se nos acordos feitos com a equipe temas como a flexibilização do horário de trabalho, em termos de entrada ou saída do expediente, escalonamento de pessoal para turnos eventuais de final de semana, compensações de ausências previamente solicitadas, para que não haja o prejuízo do atendimento ao usuário. Há um sentimento de compromisso ético e social da gestora e da equipe, conforme o depoimento:

hoje a gente conversa sobre a negociação de horas, a compensação, então como nós temos ações no final de semana, às vezes, busca ativa, a mobilização da comunidade e aí é necessário que tenha trabalhadores da unidade, a gente negocia antes. (Entrevista, Outubro, 2013)

As regras não são vistas como rígidas ou indiscutíveis, uma vez que sua aplicação se dá em uma realidade social ampla e complexa, pois pode haver perdas, se aplicadas indistintamente a todos e a todas as situações. Embora apareça o paradoxo entre necessidade de cumprimento e a flexibilização das

normas, o psicólogo gestor, sem essa flexibilização, encontraria dificuldades para construir e reconstruir as ações necessárias à gestão. A representação de flexibilização de normas foi várias vezes exemplificada nas unidades textuais. Devido às inúmeras demandas, a gestora precisa recorrer às TICs para manter-se atualizada das regulamentações das atividades sob sua responsabilidade.

Eu tenho que estar sempre muito atualizada acerca do sistema Tribunal, até com relação à comunicação temos que estar atentos ao que está sendo veiculado pela internet, pela Vara, sobre os trabalhos. (Entrevista, Outubro, 2013)

As TICs são vistas pela gestora como um facilitador em momentos em que há necessidade de maiores informações para subsidiar a sua tomada de decisão. Além disso, independentemente da plataforma eletrônica em que estejam disponibilizadas, as normas também são concebidas como um respaldo jurídico constitucional para as ações.

Classe Relações: o agrupamento denominado de *relações*, num contraponto com *regras*, descortina, ao mesmo tempo, a estrutura e a dinâmica da gestão. As relações simultaneamente subordinadas às regras são vivenciadas e se defrontam com as relações de interatividade, de mediação de conflitos e de motivação. As relações entre os diferentes profissionais das equipes são, à primeira vista, amistosas, pois há o compartilhamento de informações entre as especialidades quando a intervenção se faz sobre o mesmo problema.

A psicóloga (precisa) ser generosa com o seu colega no sentido de instrumentalizar esse colega com o máximo de informações, da mesma forma o colega do serviço social instrumentalizar informações da situação sobre o problema. (Entrevista, Outubro, 2013)

A diversidade de profissionais na equipe é marcada por conflitos entre as diferentes profissões; nesse caso a gestora se vê como uma mediadora dos conflitos. A gestora tenta fugir da tendência de privilegiar o serviço social ou a psicologia, alegando que é necessária uma postura aberta para o aprendizado, e isso corrobora a necessidade da compreensão da multidisciplinaridade ou até da interdisciplinaridade na ação entre psicólogos e assistentes sociais, como destaca Eidelwein (2007). A partir desse entendimento, uma hipótese possível a ser levantada é que o conflito pode estar associado a uma área tradicionalmente associada à atuação do assistente social, que aos poucos se abriu a outros profissionais, como médicos e psicólogos.

Mas na verdade, você trabalhar em equipe nesse caso acho que não escapa à regra a questão da psicóloga e

do assistente social, primeira coisa é você conseguir mediar, fazer um meio campo nessa história porque a coisa não é bem tranquila... principalmente o serviço social está se ocupando mais do espaço, primeiramente pela medicina, depois pela psicologia, o serviço social está se apoderando, atualmente já está bem mais dentro do que fora, acho que querendo ou não. (Entrevista, Outubro, 2013)

As gestoras entendem que é necessária uma visão que capte a especificidade e singularidade da atuação dos diferentes profissionais, ao mesmo tempo em que compreenda quais os pontos onde elas se conectam para exercer a gestão.

e respeitar a singularidade, e a forma, respeitar a profissão, respeitar a forma de pensamento, e respeitar a singularidade do pessoal, primeiro respeito, todas essas coisas. (Entrevista, Outubro, 2013)

Na representação social da gestora psicóloga, os conhecimentos da psicologia são vistos como positivos e apoiam suas ações/atividades para as questões da gestão no âmbito da política pública, principalmente nos aspectos psicossociais e sobre as relações com o outro. Essa representação se diferencia das demais revisadas a partir de outros estudos sobre o psicólogo e a psicologia (Azzi, 2010; Bastos & Gondim, 2010; Praça & Novaes, 2004; Sobral & Lima, 2013; Yamamoto, Câmara, & Dantas, 2001; Yamamoto & Costa, 2010) por não ter sido associada à prática clínica. A partir desse resultado, entendemos que a psicóloga gestora necessita ser uma mediadora para a garantia de direitos, ou, nas palavras de Bock (1999), mostrar o seu compromisso social com mudanças que visem a melhores condições de vida para a maioria da sociedade brasileira.

A seguir, foram tematizadas via Alceste as Representações Sociais do campo da Gestão enquanto atendimento e complexidade.

Agrupamento temático Gestão: controle/autonomia e complexidade

A representação social da gestão da psicóloga traduz a visão de um campo complexo onde interagem diferentes práticas profissionais, como a de assistentes sociais, psicólogos e psicólogas, advogados e advogadas, e o atendimento aos usuários, o que ainda exige controle e respeito à autonomia.

Classe Controle/autonomia: as intervenções da gestora e das equipes são instrumentalizadas por diferentes referenciais teórico-metodológicos de suas profissões. Em relação ao psicólogo, as referências são recentes (CFP, 2010, 2011, 2013; CREPOP, 2008). A

gestora confere autonomia aos diferentes profissionais para o exercício de suas atividades, como o expresso:

Quando eles me encaminham o relatório eu faço a leitura pra ver se está compreensível, se... está fazendo sentido etc. e tal, eu posso não concordar com o parecer de um técnico, mas eu não tenho interferência nisso. (Entrevista, Outubro, 2013)

Assim, a perspectiva da ética profissional e humana é respeitada (Gesser, 2013). No entanto, a gestão da psicóloga é atravessada pelos condicionantes sociopolíticos das suas respectivas áreas de atuação, a posição de gestora está sujeita às ingerências políticas sobre a sua tomada de decisão. A gestora se vê com menos autonomia do que os técnicos e, portanto, com menos estabilidade, uma vez que o cargo de gestor é uma indicação política, designado a um servidor público ou alguém de fora do serviço público.

Entrei pra ocupar esse lugar, mas dependendo do que fosse mandado... pra eu fazer que eu não faria... enquanto técnico isso é mais fácil de ser colocado porque você vai continuar como técnico ali, enquanto gestor dependendo da forma que você se posiciona, é tchau e benção, chega o próximo. (Entrevista, Outubro, 2013)

Classe Complexidade: para dar conta da complexidade, a gestora precisa buscar os conceitos existentes e criar a partir deles um tipo de coordenação apropriada aos diferentes contextos que coordena. Esta é a imagem dada da gestão: busca de conhecimentos para subsidiar sua atuação. A complexidade de gerir um sistema de proteção se diferencia grandemente da gestão de uma organização privada. A diversidade dos membros da equipe em termos de forma de ingresso no serviço público e tempo de serviço são parte da complexidade, na visão da gestora. A gestora vê as TICs como favorecedoras no contexto de suas atividades e de sua equipe, mas há o problema de inserção de informações nos sistemas e da integração entre os sistemas. Essa é uma problemática atual associada à gestão do conhecimento (GC) nas organizações, pois envolve muito mais do que disponibilizar conteúdo ou plataformas automatizadas, envolve as pessoas e o contexto interno e externo que lhe dá origem e dele faz uso, voltado, portanto, para um benefício ético e social da aplicação do conhecimento (Rocha & Alonso). A formação em psicologia é vista como um facilitador e retomada quando da necessidade do trato com a equipe e com os usuários das políticas. Mas essa imagem é contraditória quando a gestora vê que a equipe espera dela decisões de uma psicóloga, não decisões de uma gestora.

se causar algum mal-estar você precisa rever muitos pontos antes de tomar uma decisão, e isso eu faço aqui

com a equipe. Fica mais difícil porque essas pessoas não têm entendimento do que eu estou fazendo e falando, mas quando é preciso a coordenação tem que tomar decisões solitárias, não tem outro jeito, mas o respeito tanto profissional quanto por pessoa. (Entrevista, Outubro, 2013)

Gestoras e equipes criam e buscam conhecimentos a partir do enfrentamento de problemas reais, quando os parâmetros da política dentro de situações não previstas não são suficientes, embora contem com contribuições recentes dos órgãos de classe para a atuação no contexto da saúde, assistência social e, por exemplo, na área jurídica voltada para a família (CFP, 2010, 2011, 2013; CREPOP, 2008).

A imagem das violações de direito e da capacidade da equipe para atendê-la, usando o conhecimento específico de sua especialidade profissional ou se apropriando de novos conhecimentos, se soma aos diferentes perfis profissionais da equipe, seu tempo de experiência e experiências diversas na política pública em questão.

Considerações finais

Nossa reflexão amparada nos resultados da pesquisa permite-nos afirmar que os três contextos (saúde, assistência social e sociojurídica) na gestão das psicólogas têm pontos comuns quanto aos condicionamentos políticos e à normatização legal do Estado. Assim, a psicóloga é instituída como gestora pública de políticas, tornando-se uma agente da provisão de serviços do Estado que visam à proteção social ou ao bem-estar dos sujeitos demandantes. Torna-se, assim, uma agente de política pública.

A pesquisa mostrou que as psicólogas lidam bem com as normas e diretrizes das políticas no atendimento. Há, no entanto, uma dinâmica de ação para que se leve em conta o trabalho de cada um, a convivência da equipe e a flexibilização de horários, o que é discutido entre as gestoras e as equipes. A gestora psicóloga considera não só sua atuação como gestora, mas a formação em psicologia que é representada como um facilitador para negociar as relações intergrupais dentro das equipes, influenciando no trato das questões psicossociais. Mas há contradições na imagem *de ser psicóloga e ser gestora*. Se, por um lado, a formação em psicologia é um aspecto positivo para lidar com a equipe e com os usuários da política, por outro lado é negativa se a gestora psicóloga tomar decisões com as quais a equipe não concorda.

Os conflitos dentro da equipe não se reportam, explicitamente, à relação entre psicologia e serviço

social, vista como profissões como complementares na ação em prol dos direitos dos usuários. A gestão é um desafio para a psicóloga, tendo em vista sua formação predominantemente clínica, mas essa questão não é representada como crucial no exercício da função, sendo os principais constrangimentos advindos dos condicionamentos sócio-históricos e políticos da área da política pública onde desenvolve sua prática.

Não se destaca um conhecimento estabelecido que suporte totalmente a atuação de um psicólogo como um gestor público nas áreas discutidas nesta pesquisa. Embora órgãos de classe como o CFP e CREPOP tenham avançado na criação de diretrizes para a atuação, há discussões de fundamentos epistemológicos que se fazem necessárias para explicitar qual a contribuição da Psicologia na política social. Do ponto de vista da prática, esse conhecimento é construído diante das situações complexas que envolvem tanto o atendimento como o compartilhamento de ações entre os diferentes profissionais, ainda marcada pela multidisciplinaridade. A relação entre o nível micro e o macrosocial tem se desenvolvido, dentre outros, pelo modelo ecológico de atuação da psicologia. As representações sociais sobre o psicólogo e a psicologia aqui encontradas são oriundas do universo da política pública e trazem como centralidade que a psicologia e o serviço social são essenciais em uma relação de complementaridade para a atuação na defesa de direitos. As imagens do exercício profissional, que em sua prática atua sobre as mesmas situações, são associadas a normas e à complexidade da gestão dos serviços e das pessoas. A ampliação do campo da psicologia, assim como da área de atuação nas organizações, necessita, cada vez mais, da interação com outras disciplinas e outros saberes. O espaço organizacional vai exigir atualmente a interdisciplinaridade, pois pressupõe áreas complexas das políticas públicas. Dado o perfil das participantes, acredita-se que o estudo pode contribuir também para futuras pesquisas que lancem o olhar sobre a questão de gênero e a liderança, ou, ainda, a gestão de políticas públicas por mulheres.

Referências

- Abric, J. C. (2000). *A abordagem estrutural das representações sociais*. In A. S. P. Moreira & D. C. Oliveira (Orgs.), *Estudos interdisciplinares em representações sociais* (pp. 27-37). Goiânia: AB Editora.
- Abric, J. C. (Org.). (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Ediciones Ccoyacán.
- Azzi, E. (2010). A situação atual da profissão do psicólogo no Brasil. In O. H. Yamamoto & A. L. Costa (Orgs.), *Escritos sobre a profissão do Psicólogo no Brasil* (105-137). Natal: UFRN.

- Barros, J. P. P. (2014). Psicologia e Políticas Sociais. *ECOS*, 4(1), 156-170. Recuperado de <http://www.periodicoshumanas.ufr.br/ecos/article/viewFile/1264/983>
- Bastos, A. V. & Gondim, S. M. G. (2010). *O trabalho do Psicólogo no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Bock, A. M. B. (1999). A Psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. *Estudos de Psicologia*, 4(2), 315-329.
- Borgianni, E. (2013). Para entender o Serviço Social na área sociojurídica. *Serviço Social & Sociedade*, 115, 407-442.
- Botomé, S. P. (2010). A quem nós, psicólogos, servimos de fato? In O. H. Yamamoto & A. L. Costa (Orgs.), *Escritos sobre a profissão do psicólogo no Brasil* (pp. 171-203). Natal: UFRN.
- Camargo, B. V. (2005). ALCESTE: um programa informático de análise quantitativa de dados textuais (pp. 511-539). In A. S. P. Moreira, B. C. Camargo, J. C. Jenúino, & S. M. Nóbrega (Orgs.), *Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais*. João Pessoa: EdUFPB.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). (2008). *Manual de Referências Técnicas para a Atuação do Psicólogo no CRAS/Conselho Federal de Psicologia (CFP)*. Brasília, DF: CFP.
- Conselho Federal de Psicologia (CFP). (2010). *Referências técnicas para atuação do psicólogo em Varas de Família*. Brasília, DF: Autor.
- Conselho Federal de Psicologia (CFP). (2011). *Como os psicólogos e as psicólogas podem contribuir para avançar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Informações para Gestores e Gestoras* (1ª ed.). Brasília, DF: Autor.
- Conselho Federal de Psicologia (CFP). (2013). *Como a Psicologia pode contribuir para avançar o SUS: orientações para Gestores*. (2ª ed.). Brasília, DF: Autor.
- Eidelwein, K. (2007). Psicologia Social e Serviço Social: uma relação interdisciplinar na direção da produção de conhecimento. *Revista Textos e Contextos*, 6(2), 298-313. Recuperado de <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/2320/3249>
- Faleiros, V. P. (2010). *O trabalho da política – Saúde e segurança dos trabalhadores* (2ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Gesser, M. (2013). Políticas Públicas e Direitos Humanos: desafios à atuação do psicólogo. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 33(n. spe.), 66-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282029397008>
- Leme, M. A. V. S., Bussab, V. S. R., & Otta, E. (1989). A representação social da psicologia e do psicólogo. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 9(1), 29-35. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v9n1/09.pdf>
- Lerner, R., Di Paolo, A. F., Campana, N. T. C., Morais, A. S., Tocchio, A. B., & Silva, R. R. F. (2013). A psicologia na articulação entre os âmbitos coletivo e psíquico: construção de uma política pública de saúde de cuidado com o desenvolvimento. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 33(n. spe.), 100-111. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v33nspe/v33speca11.pdf>
- Macedo, J. P. & Dimenstein, M. (2012). O trabalho dos psicólogos nas políticas sociais no Brasil. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 30(1), 182-192. Recuperado de <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/viewFile/1437/1878>
- Ministério da Saúde. (1996). *Norma Operacional Básica do Sistema Único de Saúde NOB-SUS 96. Gestão plena com responsabilidade pela saúde do cidadão*. Brasília, DF: Autor.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2007). *Norma Operacional Básica NOB RH/SUAS*. Brasília, DF: Autor.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2009). *Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS*. Brasília, DF: Autor.
- Nascimento, A. R. A. & Menandro, P. R. M. (2006). Análise lexical e análise de conteúdo: uma proposta de utilização conjugada. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 6(2), 72-88.
- Oliveira, I. F., Solon, A. F. A. C., Amorim, K. M. O. & Dantas, C. M. B. (2011). A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. *Psicologia & Sociedade*, 23(n. spe.), 140-149. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23nspe/a17v23nspe.pdf>
- Praça, K. B. D. & Novaes, H. G. A. (2004). Representação social do trabalho do psicólogo. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 24(2), 32-47. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v24n2/v24n2a05.pdf>
- Rocha, I. & Alonso, L. B. N. (Orgs.). (2011). *Gestão do conhecimento: o olhar da complexidade*. Brasília, DF: Paralelo 15.
- Satyro, N. G. D., Cunha, E.S. M., & Campos, J. (2016). Análise espacial da burocracia da assistência social nos municípios brasileiros: notas para uma reflexão sobre a capacidade de implementação dessa política. *Opinião Pública*, 22(2), 286-317. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/op/v22n2/1807-0191-op-22-2-0286.pdf>
- Sobral, M. F. C. & Lima, M. E. O. (2013). Representando as Práticas e Praticando as Representações nos CRAS de Sergipe. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 33(3), 630-645. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v33n3/v33n3a09.pdf>
- Wanderley, M. & Carvalho, V. (2013). Interface entre Psicologia e Direito: desafios da atuação na Defensoria Pública. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 22(n. spe.), 90-99.
- Yamamoto, O. H. & Costa, A. L. F. (2010). *Escritos sobre a profissão de psicólogo no Brasil*. Natal: EDUFRN.
- Yamamoto, O. H. & Oliveira, I. F. (2010). Política social e Psicologia: uma trajetória de 25 anos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(n. spe.), 9-24. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v26nspe/a02v26ns.pdf>
- Yamamoto, O. H., Câmara, R. A., Silva, F. L., & Dantas, C. M. B. (2001). Espaços, práticas: o que há de novo na Psicologia no Rio Grande do Norte? *Psicologia em Estudo*, 6(2), 65-72. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pe/v6n2/v6n2a09.pdf>

Submissão em: 14/04/2016

Revisão em: 16/03/2018

Aceite em: 13/08/2018

Agências de fomento: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico [CNPQ], nº processo 477472/2011-7. Edital/Chamada: Universal 14/2011.

Helga Cristina Hedler é psicóloga, doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, professora da Universidade Católica de Brasília. Brasília/DF. <http://orcid.org/0000-0003-3895-5200>.

Endereço para correspondência: SGAN 916, Módulo B.
Avenida W5. Universidade Católica de Brasília – UCB.
Campus Asa Norte, sala A – 114. - Asa Norte, Brasília/DF,
CEP 70790-160.

E-mail: helgachedler@gmail.com

Vicente de Paula Faleiros é assistente social, PhD em sociologia, pós-doutor na EHSS de Paris, pesquisador 1-A do CNPq, professor emérito da UnB e ex-professor da Universidade Católica de Brasília/DF.

<http://orcid.org/0000-0002-9540-5355>.

E-mail: vicentefaleiros@terra.com.br

Luiza Beth Nunes Alonso é cientista social, PhD em Educação, pós-doutora na University of California System, UC System, Estados Unidos. Professora do ISMEP Instituto Santa Marta de Ensino e Pesquisa – Taguatinga/ DF.

<http://orcid.org/0000-0001-9975-175X>.

E-mail: lualonso@ucb.br

Marlene de Jesus Silva Santos é assistente social, mestre em Política Social, doutoranda em Ciência Política na Universidade de Brasília/DF.

<http://orcid.org/0000-0001-5691-0714>.

E-mail: marlenedjss@yahoo.com.br