



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação - FE
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente -ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação - ENS

**DO PRESENCIAL AO ON-LINE: O CREAS E AS MÍDIAS SOCIAIS NO
PERÍODO DE PANDEMIA DA COVID-19**

KEREN ALBUQUERQUE DA SILVA

Brasília, 2022



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação - FE
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente - ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação - ENS

DO PRESENCIAL AO ON-LINE: O CREAS E AS MÍDIAS SOCIAIS NO PERÍODO DE PANDEMIA DA COVID-19

KEREN ALBUQUERQUE DA SILVA

Projeto de Trabalho de conclusão de curso apresentado, como requisito básico para a conclusão da especialização lato-sensu em Garantia dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e Adolescente/Ppge-Ead. Orientado pela docente Josiene Camelo Ferreira Antunes na Universidade de Brasília-UNB.

Brasília, 2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S586p Albuquerque da Silva, Keren
DO PRESENCIAL AO ON-LINE: O CREAS E AS MÍDIAS SOCIAIS
NO PERÍODO DE PANDEMIA DA COVID-19 / Keren Albuquerque da
Silva; orientador Josiene Camelo Ferreira Antunes. --
Brasília, 2022.
26 p.

Monografia (Especialização - Especialização em Garantia
dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente) -- Universidade de Brasília, 2022.

1. CREAS. 2. Mídias Sociais. 3. Pandemia. 4. Crianças e
Adolescentes. 5. Violação de Direito . I. Camelo Ferreira
Antunes, Josiene, orient. II. Título.

KEREN ALBUQUERQUE DA SILVA

**DO PRESENCIAL AO ON-LINE: O CREAS E AS MÍDIAS SOCIAIS NO
PERÍODO DE PANDEMIA DA COVID-19**

Trabalho de conclusão do Curso de
Especialização em Garantia dos Direitos e
Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente.

Orientadora: Josiene Camelo Ferreira
Antunes

Aprovado em: 06/03/2022

Banca Examinadora

Josiene Camelo Ferreira Antunes

Pedro Osmar Flores de Noronha Figueiredo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	07
2 METODOLOGIA	09
3 CONTEXTUALIZANDO.....	11
3.1 A atuação do CREAS na forma Presencial	11
3.2 A pandemia do COVID-19 chegou ao Brasil	14
3.3 A atuação do CREAS de forma on-line.....	15
3.4 Reflexões geradas do relato de experiência.....	17
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
REFERÊNCIAS	24

RESUMO

O presente trabalho busca descrever os processos, vivências, mudanças e adaptações ocorridas no período de pandemia da covid-19, no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) na região sudoeste da Bahia. O CREAS é a unidade pública estatal de alcance municipal que compõe a política de assistência social e que tem como objetivo compor um lócus de referência nos territórios, e ofertar trabalho social especializado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, em função da violação de direitos. Este é um estudo qualitativo, cuja proposta metodológica foi a elaboração de uma cartografia para descrever a experiência profissional em um CREAS situado no interior da Bahia. Vale destacar que nesse período pandêmico, a pesquisadora necessitou de novas estratégias, a exemplo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) para conseguir abranger o público-alvo do serviço. Este Serviço busca trabalhar junto às famílias, a fim de que possam conhecer seus direitos e que, com autonomia, sejam protagonistas de suas próprias histórias. No decorrer desse trabalho serão demonstradas as transformações e as (re)significações das práticas profissionais da psicologia nesse serviço, estimuladas pela pandemia por Covid-19 e possibilitadas em função do processo de desterritorialização a que se propôs, a fim de criar novas possibilidades de atuação.

Palavras Chaves: CREAS; Mídias Sociais; Pandemia; Crianças e Adolescentes; Violação de Direito

ABSTRACT

The present narrative consists of an experience report that took place at the Reference Center Specialized in Social Assistance- CREAS in the southwest region of Bahia, with the intention of describing the processes, experiences, changes and adaptations that occurred in the period of the coronavirus disease-2019 pandemic. The CREAS is the state public unit of municipal scope that aims to compose in a locus of reference, in the territories, the offer of specialized social work in the SUAS to families and individuals in situations of personal or social risk, for violation of rights. This is a qualitative study of the professional experience report type, at CREAS, located in the small town of Bahia, in this period of pandemic the researcher needed new strategies as a means of Information and Communication Technologies (ICT's) to be able to cover the target audience of the service. This Service seeks through the social assistance policy to work with the family so that they can know their rights so that they are protagonists of their own stories, having autonomy. Throughout the text, it will be possible to perceive the transformation of the practice of psychology, through the process of (re)signification of this practice instigated by the pandemic by Covid19. For the (re)signification of this professional practice, it is necessary to be affected by the work and desterritorializar to create new possibilities of action.

Key words: CREAS, Social media; Pandemic; Children and Adolescents; Violation of Law

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa compreender os processos, vivências, mudanças e adaptações profissionais ocorridas no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) na cidade Vila da Folha¹ na região sudoeste da Bahia, durante o período de pandemia da covid - 19, a partir da problematização e descrição dos atendimentos psicológicos. Foi realizada uma análise sobre as mudanças e as adaptações profissionais ocorridas no período pandêmico e de que modo isso impactou nas formas de garantias de direito das crianças e adolescentes.

Em 2005 foi criado o Sistema Único de assistência Social (SUAS), cujo compromisso era de romper com a lógica tradicional do assistencialismo. Instituído como lei Nº 12.435 de 06 de julho de 2011, esse Sistema promove o acesso de famílias e indivíduos a benefícios, programas, projetos e serviços socioassistenciais de proteção social básica e especial. Vale destacar que em seu artigo 2, parágrafo III, o SUAS tem como objetivo a defesa de direitos, que visa a garantir seu pleno acesso, no conjunto das provisões socioassistenciais (BRASIL, 2011).

O SUAS, Art. 6º-A, descreve que assistência social terá dois tipos de proteção:

“I - proteção social básica: conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social que visa a prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e II - proteção social especial: conjunto de serviços, programas e projetos que tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, a defesa de direito, o fortalecimento das potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos”.

¹ Vila da Folha é um nome fictício utilizado nesse trabalho para se referir a um município de pequeno porte que se localiza na região sudoeste da Bahia.

Na lei 12.435/2011, o CREAS é a unidade pública estatal de alcance municipal ou regional, e pretende compor um lócus de referência, nos territórios da oferta de trabalho social especializado no SUAS para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções especializadas da proteção social especial.

Segundo o Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP, 2013), a psicologia, ao ser inserida nas equipes de referência dos CREAS, colabora com um olhar voltado para o sujeito em sua relação com a família e com a sociedade. Desse modo, o atendimento psicológico realizado no CREAS possui como base as dimensões política e social. Seus maiores desafios são os processos de fortalecimento, de participação, de emancipação, de autonomia, de libertação que contribuem para a construção de práticas e saberes psicológicos que visem a garantia de direito e ao desenvolvimento humano dos indivíduos e famílias que buscam o atendimento do CREAS. (CREPOP, 2013).

A crise provocada pela pandemia da covid-19 tem desencadeado situações de sofrimentos psíquicos e sociais e expõe fragilidades humanas, inclusive as nossas próprias, pois enquanto profissionais precisamos lidar e estar preparadas para nos envolvermos de maneira consciente e responsável nos processos de construção da subjetividade de cada pessoa que acompanhamos.

Segundo a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), no dia 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Abordando de um novo coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos. O novo coronavírus é responsável por causar a doença covid-19. Ainda segundo a OPAS, em 30 de janeiro de 2020, a OMS decretou emergência de saúde pública de importância internacional com o mais alto nível de alerta. E em 11 de março do mesmo ano, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia (OPAS, 2021).

A escolha pelo tema tem consideração significativa, para além da comunidade acadêmica, na medida em que, através desse relato de experiência pode-se ter uma visão mais ampla sobre experiência profissional da/o psicóloga/o tendo um olhar mais detalhado sobre atuação do equipamento

CREAS, elucidado em seu cotidiano e trazendo pensadores sob a ótica do cuidado e garantia de direitos a crianças e adolescentes, especialmente as que são vítimas de abuso sexual. Desse modo, esse trabalho tem a seguinte questão norteadora: Como se deram as transformações referentes aos processos, vivências e adaptações ocorridas no CREAS, em um município de pequeno porte do interior da Bahia, no período da pandemia da covid-19 (2020-2021)?

2. METODOLOGIA

Este é um estudo qualitativo do tipo relato de experiência profissional, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), situado na cidade Vila da Folha no período de pandemia. Para tanto, a pesquisadora necessitou de novas estratégias de trabalho, a exemplo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) para conseguir abranger o público-alvo do serviço. Essa pesquisa permite contribuir para a área de atuação da pesquisadora, bem como para outros profissionais da área de psicologia, na medida em que os resultados sejam passíveis de serem estendidos, servindo como potencial exemplo para outras situações similares. Segundo Minayo (2002):

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2002, p. 22).

O relato de experiência pode ser pensando em uma perspectiva epistemológica, ao ser ampliando para além das singularidades que circunscreve. Portanto, essa perspectiva é um produto científico necessário na contemporaneidade, já que, a partir da construção teórico-prática que apresenta, possibilita o refinamento de saberes sobre a experiência em si, a partir do olhar do sujeito-pesquisador, em um determinado contexto cultural e histórico. Além disso, essa perspectiva pode ser imaginada na reinscrição e na elaboração ativada por trabalhos da memória, em que o sujeito pensante é afetado e constrói

seus direcionamentos de pesquisa ao longo de diferentes tempos. (DALTRO; FARIA, 2019).

O estudo constitui-se em um ensaio cartográfico, cujo pano de fundo é uma experiência resgatada da memória (ROMAGNOLI, 2009), com o intuito de descrever as vivências e acompanhar os processos que emergem das subjetividades, (re)conhecimentos, conceitos, encontros e obstáculos que foram apresentados ao longo dessa caminhada pandêmica da covid-19 que temos experienciado.

Romagnoli (2009) descreve a cartografia como uma das possibilidades de estudar objetos de caráter subjetivos e exige do pesquisador a habitação de diferentes territórios, na perspectiva de transformar para conhecer, como na produção de conhecimento realizada através de pesquisas participativas, a exemplo da pesquisa-intervenção.

A cartografia é, antes de tudo, uma arte. O início do conceito de cartografia estava conectado às inquietações presentes na vida dos seres humanos em conhecer o mundo que habitam. Etimologicamente, quer dizer descrição de cartas. A cartografia também pode ser considerada uma ciência e, enquanto método de pesquisa, ela foi originalmente pensada por Deleuze e Guatarri na década de 1960, tendo como objeto de estudo os processos e a produção da subjetividade. (SOUZA; FRANCISCO, 2016).

Desse modo, esse método nos permite acompanhar o movimento dos territórios de subjetivação que ocorrem através dos elementos, linhas ou forças atuando em simultâneo, e resultam de um processo histórico e têm em si as processualidades que guardam a potência do movimento. Assim, para Kastrup e Barros (2015), a pesquisa cartográfica tem como desafio desenvolver práticas de acompanhamento de processos inventivos e produção de subjetividades, aproximando o pesquisador do que lhe é subjetivo, ao invés de apenas representar um determinado objeto.

A partir disso, vale ressaltar que a composição dessa pesquisa com o método cartográfico possibilitou que a pesquisadora cartografasse suas próprias vivências e sentimentos. Para tanto, utilizou-se como base o contato com essas

leituras de referência, com o intuito de trazer à tona as impressões subjacentes à relação que se estabeleceu entre as obras escolhidas e o cenário da pesquisa.

Este relato foi idealizado a partir da vivência profissional no Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Vila da Folha, município da região sudoeste da Bahia, que atende pessoas em situação de risco e/ou vulnerabilidades sociais. Vale ressaltar que o CREAS em questão passou por algumas transições em sua equipe. No início da pandemia o CREAS contava com uma psicóloga, uma assistente social, um advogado e uma auxiliar de serviços gerais e uma pessoa da coordenação. Posteriormente, a coordenação foi alterada, a assistente social foi remanejada para outro setor e o advogado fora afastado por pertencer ao grupo de risco. Por fim, o equipamento passou a contar apenas com uma técnica de referência, no caso, a psicóloga, a pessoa da coordenação e uma auxiliar de serviços gerais.

Esse trabalho foi estruturado em quatro momentos. O primeiro, se refere ao funcionamento do equipamento no período que antecedeu a pandemia, no que tange a atuação da técnica de referência à população em situação de violação de direitos; o segundo momento, discorre sobre o período pandêmico e como se deu o acesso e a comunicação entre os profissionais e os usuários do serviço; o terceiro, descreve o funcionamento do serviço no auge da pandemia, em relação aos acompanhamentos e atendimentos psicológicos na modalidade remota e o quarto e último momento, descreve as reflexões geradas a partir dessas experiências à luz da cartografia.

3 CONTEXTUALIZANDO

3.1 A ATUAÇÃO DO CREAS NA FORMA PRESENCIAL

O Centro de Referência de Especializado de Assistência Social (CREAS) tem por objetivo principal a oferta de Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI), estando estes serviços previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n.º 8.069/1990). Vinculado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SEMDES) desse município, o CREAS compõe uma das unidades socioassistenciais da Coordenação de Proteção Social Especial, além de seguir todas as normativas

legais e diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB). (BRASIL, 2011; 1990; 1988).

A Proteção Social Especial (PSE) prevê dois níveis de complexidade: os serviços de média complexidade, o CREAS, que são unidades públicas estatais que oferecem atendimento às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos; e os serviços de alta complexidade, que garantem proteção integral (moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido) para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados do convívio familiar e/ou comunitário. (MDS, 2011).

Consoante a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (MDS, 2014), os serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade são: o PAEFI; Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Social Especial a Pessoas com Deficiência, Idosos(as) e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. (MDS, 2014)

Somado a isso, os Programas de Garantia de Direito são importantes e preveem grande participação para que as crianças e os adolescentes em situação de direitos violados tenham os seus direitos garantidos e possam participar com pensamento e opinião na tomada de decisões que incluam suas vidas e de suas comunidades. Nesse sentido, o CREAS é um equipamento imprescindível para a execução da política de defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes, ao exercer o papel de inclusão e proteção social para crianças e adolescentes em situação de violação de direito e possibilitar o resgate dos vínculos familiares e apoiar a (re)construção de projetos de vida, além de projetos sociais. (MDS, 2014)

O CREAS do município de Vila da Folha foi inaugurado em 03 de janeiro de 2011. Este equipamento realiza acolhimento aos munícipes em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direito, tanto os que residem na zona urbana, quanto na rural; busca fortalecer seus vínculos familiares e comunitários; orienta essas pessoas quanto aos seus direitos e viabiliza seu acesso a outros

serviços, benefícios e programas. Os serviços ofertados neste CREAS são desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, dos órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas do município.

Antes da pandemia, o CREAS de Vila da Folha funcionava com a equipe básica: uma coordenadora, uma psicóloga, uma assistente social, um advogado e uma trabalhadora de serviço geral. A rotina semanal do serviço funcionava com três dias de atendimentos presenciais, um de visita domiciliar e um para estudo de caso. Por ser uma cidade especificamente rural, ou seja, a maior parte da população mora da zona rural, às vezes eram destinados dois dias de visitas domiciliares por semana. Vale destacar que, antes da pandemia, a realização da visita domiciliar facilitava sobremaneira a construção de vínculo com as famílias que estavam em acompanhamento no serviço. Ao adentrarmos no lar dessas pessoas não pensávamos no tempo da própria visita, éramos bem recebidas com café e biscoito de sal, portanto, construíamos vínculos muito mais próximos, por não havendo receios ou medos.

No que se refere ao trabalho mais amplo realizado com a sociedade vilafolhense, eram elaboradas campanhas em duas importantes datas, no que concerne a defesa dos direitos das crianças e adolescentes, o 18 de maio e 12 de junho. O 18 de maio refere-se ao dia de combate ao abuso e exploração sexual, e tem como finalidade a divulgação de campanhas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes e a sensibilização da sociedade em geral para a ocorrência desse fenômeno. O 12 de junho, por sua vez, alude-se ao dia de combate ao trabalho infantil, e objetiva prestar informação e orientação às famílias quanto às consequências do trabalho infantil, com vistas a defender e promover os direitos das crianças e dos adolescentes. Essas campanhas, para que tivessem maior visibilidade, foram realizadas nas escolas, nas praças e no próprio espaço do CREAS.

Os atendimentos psicológicos eram realizados da melhor maneira possível, diante da realidade local. O contato físico, o olhar atento ao usuário e a observação de suas feições e do seu comportamento corporal faziam parte da rotina e dos atendimentos psicológicos e psicossociais, estes últimos realizados em conjunto com a assistente social.

Somado à isso, fazíamos trabalho em parceria com o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), Conselho Tutelar e o Centro de Atenção psicossocial (CAPS), equipamentos que compõem a rede socioassistencial e de saúde do município. Buscávamos atuar em rede e, para tanto, planejamos e realizamos algumas campanhas em conjunto: O 18 de maio, Dia Nacional de Combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e o Setembro amarelo, campanha de prevenção ao suicídio.

3.2 A PANDEMIA DO COVID-19 CHEGOU AO BRASIL

Em janeiro de 2020 foi a primeira vez que ouvi falar sobre covid-19. Eu estava a caminho do trabalho, quando uma colega que trabalha na saúde estava comentando do seu medo de não haver a festa de carnaval em 2020 e falava sobre os casos na China. No primeiro momento me questionava: “O que é isso? Como uma nova doença poderia afetar o carnaval?” Logo depois, as pessoas só falavam sobre a covid-19 e ainda não se sabia exatamente o que era, o que estava acontecendo. No mesmo dia, ao chegar em casa, pesquisei o que era e ouvi as notícias. Mas era claro que isso não chegaria ao Brasil, estava tão longe.

Mas cada vez ouvia-se a notícia de que ela chegava mais perto, e não havia um lugar em que não se falasse da pandemia e, com isso, também chegavam meus medos. Tentei me resguardar das *Fake News*², procurava informações apenas de lugares seguros e buscava ouvir e assistir o menos possível, assim evitaria surtar.

Em março desse mesmo ano apareceu o primeiro caso na Bahia, na cidade de Feira de Santana. A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SEMDES) de Vila da Folha fechou suas portas, ninguém estava preparado para o que viria. Passamos quase trinta dias em nossas residências e essa foi a nossa primeira quarentena. Eu tinha medo de tudo, de sair de casa, de morrer em casa, medo até de olhar as notícias. Também havia preocupação com a minha família, já que meus familiares estavam em outras cidades, como também com os usuários do serviço. Depois desse primeiro período de quarentena voltamos ao

² São notícias falsas que são compartilhadas na internet

trabalho, sem saber o que fazer, sem referências de como atender as crianças e adolescentes com os direitos violados diante desse novo cenário?

Não tínhamos equipamentos de segurança, como máscaras, álcool, luvas, aventais, etc. Os profissionais não tinham acessos aos instrumentos tecnológicos como notebook e celular, o que impossibilitava a nossa atuação através dessas técnicas. Nesse contexto, eram encaminhados para nós, adolescentes vítimas de abuso sexual e crianças em situação de negligências familiar. Mediante a situação exposta, não tínhamos recursos técnicos a nossa disposição para intervir. A situação se agravava ainda mais, já que as escolas, as unidades básicas de saúde e o atendimento jurídico da Vara da Infância e da Adolescência ficaram todos fechados nesse período, dificultando a promoção do direito do cidadão.

Quando apareceu o primeiro caso de COVID-19 em Vila da Folha, ocorreu a segunda quarentena e ficamos mais quinze dias em isolamento e essa situação foi ainda mais tensa, pois os casos chegaram ao município. O medo de sair de casa, de encontrar pessoas e a ansiedade aumentavam. Ao retornar para o serviço, me sentia no meio do caos, pois não tinha nenhum plano de trabalho. Foi a partir daí que surgiu a oportunidade de fazer um curso on-line de aperfeiçoamento em plantão psicológico oferecido pela Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) que acabou nos mostrando ser possível realizar o trabalho de forma remota.

3.3 A ATUAÇÃO DO CREAS DE FORMA ON-LINE

Passamos a trabalhar em regime de escala, seguindo a portaria federal 59 de 22 de abril de 2020³, que regulamenta os atendimentos nos serviços de acolhimento de crianças e adolescentes no contexto de emergência em saúde pública decorrente do novo Coronavírus, COVID-19.

Construímos uma escala para o funcionamento do serviço, em que eu fazia o revezamento dos dias de trabalho com a assistente social, enquanto uma estava realizando o serviço presencial, a outra estava em home office. Neste

³ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-59-de-22-de-abril-de-2020-253753930>

ano, nossos encontros e estudos de casos eram realizados via mídias sociais.⁴ Como o CREAS não nos forneceu um celular ou notebook, acabamos usando os nossos equipamentos pessoais.

Para iniciar os atendimentos, primeiramente foi necessário fazer inscrição no e-psi, seguindo as orientações do Conselho Federal de Psicologia (CFP). Em março de 2020, o CFP publicou a Resolução nº 04/2020 que permite a prestação de serviços psicológicos por meios de tecnologia da informação e da comunicação - TIC's após a realização do cadastro no e-Psi. Essa resolução apresenta normativas específicas para o período de pandemia da covid-19, sem a necessidade de aguardar o parecer para iniciar o trabalho remoto por suspender durante o período de pandemia do novo coronavírus (CFP, 2020). Os Art. 3º, 4º, 6º, 7º e 8º da Resolução CFP nº 11/2018, que regulamenta a prestação de serviços psicológicos por meio das TIC's, passaram a autorizar a prestação de serviços psicológicos a pessoas e grupos em situação de urgência, emergência e desastre, bem como de violação de direitos ou violência, por meio das TIC's, na busca por minimizar as implicações psicológicas diante da covid-19 (CFP, 2020).

A partir disso, começamos a busca-ativa⁵, via telefone, das famílias em acompanhamento para o oferecer os serviços de forma remota e buscamos os contatos telefônicos das novas famílias que havíamos recebido os encaminhamentos do CRAS, do Conselho Tutelar, dentre outras instituições.

Em reunião em equipe, decidimos realizar os atendimentos de modo remoto aos adultos e aos adolescentes (vítimas de abuso sexual e negligência familiar). Com relação às crianças, buscamos apenas realizar atendimentos e orientações às famílias. Houve uma orientação prévia para os adolescentes: precisariam estar sozinhos, em um lugar onde pudessem ter uma certa privacidade e que preferencialmente usassem fones de ouvidos. Desde o início os atendimentos foram tranquilos e houve uma boa aceitação ao novo modelo. Um aspecto interessante foi que conseguimos entrar em suas residências on-

⁴ *Google meet, instagram, whatsapp.*

⁵ A busca ativa trata-se de entrar em contato com as pessoas que não estão mais frequentes no serviço.

line e conhecer de perto as suas rotinas durante o período de quarentena. Alguns deles estavam temerosos e ansiosos com as informações sobre a covid-19.

A priori, para a realização dos atendimentos, utilizamos a *google meet*, porém tivemos pouca aceitação por parte dos usuários, pela dificuldade de baixar um novo aplicativo. Então, passamos a utilizar as chamadas de vídeos do *whatsapp*, que foi essencial para nossos trabalhos. Além disso, muitas das pessoas em acompanhamento são da zona rural, esse aplicativo foi eficaz e cobriu nossas necessidades no momento.

Com relação às campanhas do 18 de maio, dia do combate ao abuso e exploração sexual e do 12 de junho, dia de combate ao trabalho infantil, primeiramente, abrimos uma conta no *facebook* e no *instagram*, adicionamos as famílias que estavam em acompanhamento, os usuários e a população da Vila da Folha. Fizemos campanhas para que eles pudessem seguir nas redes sociais e, por fim, produzimos conteúdo informativo, através de vídeos, posts nos stories e nos feeds⁶ e, através disso, atingimos muitas pessoas, até mais do que o esperado. Aproveitamos a oportunidade para ir além, e criamos um conteúdo no *instagram*, o CREASindica, para indicar filmes e séries com temáticas como o feminismo, racismo, abuso e exploração sexual, dentre outros.

3.4 REFLEXÕES GERADAS PELO RELATO DE EXPERIÊNCIA

Durante a pandemia os atendimentos psicológicos e psicossociais foram capazes de sair do seu modelo tradicional, circunscritos à sala do CREAS, e conseguiu movimentar, adentrando as casas, as fazendas, os quintais e as casas de amigos e familiares. A clínica praticada em movimento, fora do consultório, no dentro-fora dos consultórios, nos espaços e tempos traçados, transbordando a psiquiatria, a psicanálise e as instituições de saúde mental, é provocada pela complexidade dos tratamentos que vem conduzindo na atualidade. Para Lancetti (2014), todas essas práticas têm a marca da ousadia, da invenção de uma potência de transformação francamente terapêutica. Algo

⁶ Ferramenta de postagem do *instagram*.

realmente pode ser observado nesses atendimentos: a mudança, a possibilidade de se expressarem nesses adolescentes e em nós também.

A técnica do serviço é quem vai habitar o limite. O atendimento será presencial ou on-line, qual a forma mais segura nesse momento para realizar o atendimento ao adolescente? Os atendimentos não poderiam acontecer como "fogo de palha⁷", uma fascinação momentânea, era necessário ter uma agenda para serem realizados; ou melhor, com o advento da repetição, as pessoas não somente se repetem em suas relações, agora a técnica passará a fazer parte da repetição e, se onipotente, poderia logo na impotência, quando não absorvido pelo conflito familiar ou comunitário. Cabe a ressalva de que quando o profissional adentra esse domicílio, ele também está exposto aos conflitos familiares. (LANCETTI, 2014).

Além disso, o CREAS, através do serviço de psicologia, foi capaz de movimentar seu espaço físico, indo além das quatro paredes de uma sala de atendimento, a partir do movimento de desejo das suas técnicas. Ao levar em consideração que, dentro desse serviço, a pulsão de sentimentos de expressividade foi reconhecida, tanto por parte dos usuários, quanto por parte da equipe que nele atua.

Nesse sentido, nos encontros com os adolescentes, durante os atendimentos de psicologia, foram construídos em conjunto, a formulação de novos territórios, tendo em conta que, a construção de novos territórios acontece por meio dos movimentos de vida e dos sentimentos vinculados a eles. (ALVAREZ; PASSOS, 2010).

Nesse sentido, para Deleuze e Guatarri (1997, p.121):

[...] é a expressividade, e não a funcionalidade, que explica a formação do território. Há territórios a partir do momento em que componentes de meios param de ser direcionais para se tornarem dimensionais, quando eles param de ser funcionais para se tornarem expressivos. (*apud* ALVAREZ; PASSOS, 2010, p.133).

Para compreender a possibilidade de reinvenção desses territórios, no entanto, faz-se necessária a compreensão da noção específica de subjetividade,

⁷ Empolgação que dura pouco tempo.

compreendida não como essência, mas que concebe a existência em constante movimentação e abertura. A subjetividade é concebida pela esquizoanálise⁸ como um sistema aberto caracterizada por múltiplas e diferentes forças. Esse sistema é considerado por Guattari (1993) como equipamentos coletivos de subjetivação ou componentes de subjetivação, que podem ser compreendidos como instrumentos de uma cartografia especulativa, que compõem a realidade.

Sendo assim, a subjetividade é uma noção complexa decorrente da articulação dos processos psíquicos com toda a miríade de forças dinâmicas que compõem a própria realidade, ao contrário de refletir um sujeito de contornos limitados e fechado em si, a partir do qual a subjetividade nasce. Parpinelli e Souza (2005) apontam que melhor seria pensar no cruzamento de múltiplos componentes de subjetivação que se ligam e religam e acabam influenciando a constituição da subjetividade, sendo que, para a esquizoanálise essas articulações acontecem de forma rizomática. (PARPINELLI; SOUZA, 2005).

Ainda no que se refere ao processo subjetivo, Tedesco (2006) afirma que: [...] falar de subjetividade é falar de uma máquina, de um processo de produção dirigido à geração de modos de existências, ou seja, modos de agir, de sentir, de dizer o mundo. É analisar um processo de produção que tem a si mesmo, o sujeito, como produto. (TEDESCO, 2006, p. 357).

Sendo assim, é necessário enxergar a subjetividade como processo e produto. Visto que, enquanto produto revisamos a noção de sujeito, figura cujos limites são delineados por regularidades garantidas por princípios gerais de funcionamento. (TEDESCO, 2006). Portanto, referir-se à subjetividade é abranger as relações, a rede de conexões que a constituem.

Para tentarmos entender as análises, é preciso estudar as obras dos pensadores franceses Gilles Deleuze e Felix Guattari, dessa forma, precisamos observar alguns conceitos: agenciamento, territorialização, desterritorialização, linhas de fuga, processos de subjetivação, devir, espaço liso, espaço estriado, criados por estes filósofos (SARAIVA, 2012).

Relativamente a noção de território, para Rolnik e Guattari (2005, p.388):

⁸ A esquizoanálise é um campo de práticas e saberes inaugurado pela obra conjunta do filósofo Gilles Deleuze com o psicanalista Félix Guattari.

[...] o território é o espaço subjetivo vivido, é o lugar onde um sujeito se sente “em casa”, ele é sinônimo de apropriação, de uma subjetividade fechada em si mesma. O território é, portanto, o conjunto das representações, dos comportamentos, dos investimentos, nos tempos e nos espaços sociais, culturais, estéticos e cognitivos. (*apud* SARAIVA, 2012, p.25).

E no que se refere a relação de território e subjetividade, esses mesmos autores vão indicar que:

[...] a formação subjetiva produzida por um território específico pode se desterritorializar, se abrindo às linhas de fuga, ou seja, realizando um movimento pelo qual se abandona o território e constrói-se um outro território (reterritorialização). Em outras palavras, a reterritorialização consistirá numa tentativa de recomposição de um território engajado em um processo desterritorializante (SARAIVA, 2012, p.26).

A reflexão sobre a ideia de território existencial está relacionada com a produção de subjetividade, sendo atravessada por uma multiplicidade de forças, inclusive a social e histórica que atravessam esse sujeito/ usuário. O território existencial é um ambiente vivo que está sempre sujeito a modificações, desvios e recriações de si mesmo, constituindo na relação com outros territórios em movimento (MACERATA, SOARES e RAMO, 2014).

A pandemia de covid-19 foi capaz de desterritorializar o entendimento sobre saúde pública, educacional e convivência familiar e social, uma vez que já tínhamos uma forma de agir e de pensar nosso território. A partir de 2020, não temos mais o mesmo comportamento ou pensamento, de modo que as transformações ocasionadas pela pandemia, nos possibilitaram processos de reterritorialização. Destaca-se que, uma das formas como o território age é por meio das dimensões subjetivas e não apenas das espaciais e/ou sociais, entendendo a subjetividade como a capacidade de também afetar pelo fora.

Assim, a subjetividade é processual e não determinista, afetando e sendo afetada pelas forças exteriores, que estabilizam e promovem agenciamentos que se estabelecem e, dessa forma, produzem novos territórios. Esse processo acontece através da territorialização, desterritorialização e reterritorialização. Dessa maneira, a criação de territórios sucede no decorrer de agenciamentos, e, levando em consideração que tudo pode ser agenciado, tudo também pode ser desterritorializado e reterritorializado. (OLIVEIRA, 2012).

Para além da reinvenção a partir de técnicas do equipamento de assistência social, também nos encontramos, nesse momento de pandemia, com nossos sentimentos e emoções. Portanto, fizemos parte do processo, intervindo na realidade, assim como essa realidade interviu em nós.

O curso de aperfeiçoamento em plantão psicológico e os encontros via redes sociais, com meus familiares, constituíram-se, nesse processo, como linhas de fuga, trazendo a possibilidade de estar bem e de agir com criação. As partículas que emergiram com a desmontagem, permitiram que a experiência clínica traçasse uma linha de fuga, uma linha de criação para outro território existencial possível. (PASSOS; BARROS, 2010)

Segundo o ECA (BRASIL, 1990), o CREAS faz parte do Sistema de Garantia do Direito da Criança e do Adolescente (SGDCA), e, nesse período pandêmico, soubemos nos reinventar e nos reterritorializar, a partir de novas possibilidades, para garantir esses direitos. Utilizamos as redes sociais, buscando cumprindo um importante papel desse serviço, estimulando o protagonismo e a participação das crianças e dos adolescentes, com vistas a favorecer o convívio social e familiar no processo de garantia dos direitos.

Ao utilizar a cartografia, método de pesquisa-intervenção conectado ao acompanhamento de processos, assim como utilizar a noção de território existencial, e partindo de um olhar para as técnicas de atuação no serviço, foi possível observar que, no período entre 2020 a 2021, a pandemia da covid-19 trouxe aos profissionais que atuam nesse serviço diversos sentimentos, tais como medo, tristeza, frustração, tranquilidade, angústia, preocupação, desesperança, confiança, dentre outros, diante de suas vidas, assim como da situação econômica, social e política em que se encontra o Brasil.

A pandemia da covid-19 está sendo um momento que faz emergir vários sentimentos, não só para as técnicas que atuam no CREAS, mas para a grande parte população, que utilizou de algumas linhas de fuga possíveis no decorrer dos anos de 2020 e 2021 tais como: atividade física e aproximação, mesmo que virtual, com familiares e amigos.

Durante esse período pandêmico a prática do profissional de psicologia do CREAS foi além de suas funções, enquanto garantias de direito, pois tais

adolescentes e crianças além de terem seus direitos violados, estavam passando por estresse, medos, luto e conflito familiares causados pelo coronavírus. O atendimento psicológico, visou propiciar condições para que essas crianças e adolescentes pudessem irromper com suas diferenças, medos e conflitos, se ocupado com o autoconhecimento e autocuidado. Isso significa, dentre outras coisas, possibilitar o encontro da pessoa com os outros e com o estrangeiro, com a exterioridade que exige a produção de diferenças. Portanto, a psicologia ainda tem um longo caminho a percorrer. Rever as teorizações, para ali encontrar a impertinência do outro. Renovar nossas práticas, para oferecer condições para a irrupção desse outro, nas falas e nos gestos de nossos crianças e adolescentes, bem como de nós mesmos. (FREIRE, 2003).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) possui a função de executar, coordenar e fortalecer as articulações com os serviços socioassistenciais, as políticas públicas existentes no município e/ou em regiões próximas, bem como com o sistema judiciário, sendo o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI), o principal serviço ofertado.

Os atendimentos têm caráter continuado, buscando atender a família. Podem ser atendidas pessoas com histórico de violência física, psicológica e negligência; violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à medida de proteção; situação de rua; abandono; trabalho infantil; discriminação por orientação sexual, raça ou etnia; e descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família em decorrência de violação de direitos.

O CREAS busca por meio da política de assistência social trabalhar junto a família, com o intuito de apresentar-lhe seus direitos, para que se tornem protagonistas de suas próprias histórias e que tenham autonomia. A inesperada crise ocasionada pelo novo coronavírus conseguiu mostrar nossas fragilidades, medos e a nossa falta de preparo para operar em situações de crises, de emergências e desastre, tendo sido necessário e urgente construir um plano abrangendo possíveis demandas surgidas nessas situações.

Percebeu-se que o espaço físico dos serviços assistenciais pode ir além das paredes brancas. Tornou-se possível, através das mídias sociais, estar em dois lugares ao mesmo tempo: estar no CREAS e estar na residência dos adolescentes atendidos pelo serviço. Desse modo, foi possível transformar o trabalho da psicologia, através do processo de (re)significação da nossa prática profissional, estimulada pela pandemia por Covid-19. Para essa (re)significação, no entanto, exigiu-se desse profissional uma abertura para que ele pudesse ser afetado pelo trabalho e, conseqüentemente, se desterritorializasse para, em seguida, criar novas possibilidades de atuação, num processo de reterritorialização.

As mudanças ocorridas no período pandêmico exigiram transformações estruturais, organizacionais, profissionais e pessoais do trabalho no CREAS. Exigiram também, o envolvimento dos profissionais da assistência social, enquanto sujeitos, interferindo de forma significativa em sua maneira de sentir, pensar e agir, dando novos sentidos, novas perspectivas, novas formas de pensar e fazer em um processo contínuo de ação-reflexão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.435 de 6 de julho de 2011. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre **a organização da Assistência Social**. Diário Oficial da União 2011; 7 set.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Secretaria Nacional de Assistência Social. (2011). Disponível em <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf> . Acesso em 15 de fev. 2022

BRASIL. **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Secretaria Nacional de Assistência Social. (2014). Disponível em https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf . Acesso em 15 de fev, 2022.

CREPOP - Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas: **Referência técnica para atuação do (a) psicólogo(a) no CREAS/SUAS**. Conselho Federal de Psicologia (CFP). Brasília, CFP, 2013.

DALTRO, Mônica Ramos; FARIA, Anna Amélia de. **Relato de experiência: Uma narrativa científica na pós-modernidade**. Estud. pesqui. psicol., Rio de Janeiro , v. 19, n. 1, p. 223-237, jan. 2019 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812019000100013&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 09 mar. 2022.

FREIRE, José Célio; **A Psicologia a serviço do outro: ética e cidadania na prática psicológica. Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2003, v. 23, n. 4 [Acessado 16 Fevereiro 2022, pp. 12-15. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-98932003000400003>>. Epub 28 Ago 2012. ISSN 1982-3703. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932003000400003>. Acesso em 16 fev. 2022

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002. Acessado em: 26 de jan. 2022. Disponível em: <<https://home.ufam.edu.br/salomao/Tecnicas%20de%20Pesquisa%20em%20Economia/Textos%20de%20apoio/GIL,%20Antonio%20Carlos%20-%20Como%20elaborar%20projetos%20de%20pesquisa.pdf>> Acesso em 30 jan. 2022

KASTRUP, Virgínia; BARROS, Regina Benevides de. **Movimentos-funções do dispositivo da prática da cartografia**. In: PASSOS, Eduardo; KASTRUP, Virgínia; ESCÓSSIA, Liliana. (Org.). *Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e*

produção de subjetividades. Porto Alegre: Sulina, 2015. Disponível em: <https://www.editorasulina.com.br/img/sumarios/473.pdf>. acesso em: 08 jan. de 2022.

LANCETTI, A. **Clínica peripatética**. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MACERATA, Iacã; SOARES, José Guilherme Neves e RAMOS, Julia Florêncio Carvalho. **Apoio como cuidado de territórios existenciais: Atenção Básica e a rua**. Interface (Botucatu) [online]. 2014, vol.18, suppl.1, pp. 919-930. ISSN 1807-5762. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622013.0210>. Acesso em 29 de jan. de 2022

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 21 ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Acessado em: 26 de jan. 2022. Disponível em: < <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>> Acesso em 30 jan. 2022

OLIVEIRA, L. S.; **Estudo Acerca Dos Processos De Subjetivação Presentes Nas Manifestações Artístico-Culturais Juvenis**. Artigo (Mestrado em Psicologia), PUC-MG. p.15. 2012. Disponível em: <http://www.unicap.br/jubra/wp-content/uploads/2012/10/TRABALHO-109.pdf>. Acesso em 30 jan. 2022

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. Brasília-DF, c2021. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Disponível em<<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em: 23 de dez. de 2021

PARPINELLI, Roberta Stubs; SOUZA, Edmilson Wantuil Freitas de. **Pensando os fenômenos psicológicos: um ensaio esquizoanalítico**. *Psicol. estud.*, Maringá, v. 10, n. 3, p. 479-487, Dec. 2005. Available from < https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722005000300016&lng=en&nrm=iso >. acesso em 15 fev. 2022.

ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. **A cartografia e a relação pesquisa e vida**. *Psicol. Soc.*, Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 166-173, Agosto, 2009. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822009000200003&lng=en&nrm=iso >. Acesso em 08 jan. 2022.

SARAIVA, M. R. O.; **Territórios dos sentidos: da emergência dos processos de subjetivação na metrópole contemporânea**. *Revista Espaço Acadêmico*, 11(132), 21-29. Recuperado de <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/16881>. >. acesso em 15 fev. 2022

SOUZA, S. R. L.; FRANCISCO, A. L.; **O Método da Cartografia em Pesquisa Qualitativa: Estabelecendo Princípios... Desenhando Caminhos...** *Investigação Qualitativa em Saúde*. Vol.2. 2016. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QnOrnJn1rMkJ:https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/download/826/812/+&cd=2&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 08 jan. 2022.

TEDESCO, Silvia,; **As práticas do dizer e os processos de subjetivação**. Universidade Federal Fluminense. *Interação em Psicologia*, 2006, 10(2), p. 357-362. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/7694>. acesso em 15 de fev. 2022.

SIGLAS

CAPS- Centro de Atenção psicossocial

CFP- Conselho Federal de Psicologia

COVID- 19- Doença por Coronavírus-2019

CRAS- Centro de Referência em Assistência Social

CREAS- Centro de Referência Especializado em assistência Social

CREPOP-Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas

CRFB/1988- Constituição da República Federativa do Brasil

ECA- Estatuto da Criança e do Adolescente

LA- Liberdade Assistida

OMS- Organização Mundial da Saúde

OPAS- Organização Pan-Americana de Saúde

PAEFI- Proteção e Atendimento Especializado as Famílias e Indivíduos

PSC- Prestação de Serviço a Comunidade

PSE- Política Social Especial

SEMDES- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

SGDCA-Sistema de Garantia do Direito da Criança e do Adolescente

SUAS- Sistema Único de assistência Social

TIC's- Tecnologias da Informação e Comunicação

UFSB-Universidade Federal do Sul da Bahia