

**SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR DA POLÍTICA PÚBLICA DA
ASSISTÊNCIA SOCIAL EM SETE LAGOAS E AS CONTRIBUIÇÕES DA
PSICOLOGIA**

Alessandra Regina de Souza¹

Ione Aparecida Neto Rodrigues²

RESUMO

O presente artigo abordou questões relacionadas à Saúde Mental do trabalhador na cidade de Sete Lagoas/MG. Este estudo se justifica pela necessidade de chamar a atenção da esfera pública a nível assistencial, gestores e demais profissionais para intervir e minimizar os efeitos danosos causados pelo adoecimento psíquico no trabalho. Para melhor compreender este estudo, tem-se como objetivo geral: analisar quais são os transtornos causados em decorrência do adoecimento mental do trabalhador da Assistência Social em Sete Lagoas, respondendo a seguinte questão problema: qual a contribuição da psicologia na manutenção da saúde mental do trabalhador de políticas públicas da assistência social de Sete Lagoas? O presente artigo abordou a respeito da história e os desafios da Assistência Social, as ferramentas da Assistência Social no município de Sete Lagoas e as possibilidades e estratégias da Psicologia como forma de prevenção e manutenção de saúde mental do trabalhador da Assistência Social em Sete Lagoas. O método de pesquisa utilizado foi qualitativo descritivo, e como instrumento a entrevista semiestruturada com cinco colaboradores que atuam em políticas públicas assistência, com idade de 27 a 52 anos, e estes dados analisados a partir da Análise de Conteúdo proposta por Bardin, elegendo três categorias para discussão: a motivação para escolha da profissão, os impactos sofridos em decorrência do estresse e dificuldades do trabalho a atuação do psicólogo no cuidado à saúde mental. Os resultados referentes a coleta de dados com os entrevistados evidenciou que estes reconhecem a necessidade de uma intervenção psicológica, para minimizar os afastamentos decorrentes do estresse causados pelo exercício da profissão.

Palavras-chaves: Assistência. Políticas Públicas. Estresses.

ABSTRACT

The present article addressed issues related to the Mental Health of the worker in the city of Sete Lagoas/MG. This study is justified by the need to call the attention of the public sphere at the assistance level, managers and other professionals to intervene and minimize the harmful effects caused by the psychic illness at work. In order to better understand this study, the general objective was to analyze which are the disorders caused as a result of the mental illness of the social assistance workers in Sete Lagoas, answering the following problem question: what is

¹Graduanda em Psicologia pela Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas – Minas Gerais. *E-mail:* allesouzapsi@gmail.com.

²Doutoranda em Estudos de Linguagem-CEFET-MG; Mestre em Educação Tecnológica- CEFET-MG; Graduada em Pedagogia- UEMG; Especialista da Educação SEE-MG; Coordenadora Pedagógica - Faculdade Ciências da Vida- MG. *E-mail:* ionerodrigues0912@gmail.com.

the contribution of psychology in maintaining the mental health of the social assistance public policy workers in Sete Lagoas? This article approached the history and challenges of Social Assistance, the Social Assistance tools in Sete Lagoas and the possibilities and strategies of Psychology as a way to prevent and maintain the mental health of the Social Assistance worker in Sete Lagoas. The research method used was qualitative descriptive, and as an instrument the semi-structured interview with five collaborators who work in public assistance policies, with ages ranging from 27 to 52 years old, and these data were analyzed based on the Content Analysis proposed by Bardin, electing three categories for discussion: the motivation for choosing the profession, the impacts suffered due to stress and work difficulties and the psychologist's performance in mental health care. The results regarding the data collection with the interviewees showed that they recognize the need for psychological intervention, in order to minimize the absences arising from the stress of the profession.

Keywords: Assistance. Public Policies. Stress.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo da política pública de Assistência Social é a garantia dos direitos de todos os cidadãos em situação de vulnerabilidade, seja ela na esfera da prevenção da violência, sob forma de violações constatadas, nas instituições acolhedoras e em conjunturas de emergência, como: desmoronamentos, fome, catástrofes, morte dentre outros. A importância de uma rede entrelaçada e fortalecida se dá na garantia de direitos dos cidadãos que utilizam os serviços públicos (BRASIL, 2016). E para tal faz-se necessário profissionais que sejam capacitados a desenvolver tais atividades.

Falar de saúde mental do trabalhador requer um olhar mais atento, pois ninguém melhor que o colaborador do serviço público para discorrer sobre seu cotidiano no enfrentamento das demandas diárias e relacioná-las com sua qualidade de vida, isto é, seu ambiente de trabalho configura-se como um espaço de desafios e bons relacionamentos? Ou caracteriza-se como elemento de adoecimento e sofrimento? Pois, como profissional da Assistência Social, este sujeito cuida das fragilidades de diversos indivíduos, e estas pessoas precisam estar com a saúde mental amparada e preservada, contudo, o profissional dessa área também deve estar bem física e psicologicamente para desempenhar um acolhimento digno e humanizador (MACEDO, 2017).

Na visão de Lopes (2017) existe um elo entre o sofrimento por parte do assistente que decorre de uma relação direta com circunstâncias que violam os direitos do cidadão e os colocam em vulnerabilidade, com a ausência de recursos e pessoal qualificado, levando assim a um quadro contínuo de frustração e angústia para a realização do trabalho efetivo e de

qualidade. Na concepção de Santos (2017) é passível identificar nestas instituições, um cenário precário, ocasionando sentimentos de insatisfação, sofrimento psíquico e incerteza em relação ao trabalho desenvolvido.

O escopo desta pesquisa, é a saúde mental do trabalhador assistencial de políticas públicas, levando ao questionamento: qual a contribuição da psicologia na manutenção da saúde mental do trabalhador de políticas públicas da assistência social de Sete Lagoas? Trabalha-se com as hipóteses que diante da falta de recursos e pessoal no trabalho, a saúde mental fica abalada; a forma como lidam com os problemas sociais e a falta de um trabalho humanizado preventivo no âmbito mental.

Esse estudo se justifica pela necessidade de chamar a atenção da esfera pública a nível assistencial, gestores e demais profissionais para intervir e minimizar os efeitos danosos causados pelo adoecimento psíquico no trabalho. Também por ser uma tema da atualidade e relevante, este estudo chamará a atenção para possíveis intervenções do campo da psicologia nessa problemática, colocando à disposição dos interessados, seja no meio acadêmico ou social, informações necessárias para lidar com tal situação ou mesmo realizar novas pesquisas (LOPES, 2017).

Algumas pesquisas apresentam dados que destacam que a manutenção da saúde mental não sugere a falta de sofrimento, porém na reação diante à situação vivenciada, conforme apresenta-se as probabilidades internas e externas para modificar e dar um novo significado ao sofrimento, através da conscientização dos conflitos, frustrações e causas (AUGUSTO *et al.*, 2014).

Diante a todo questionamento e possíveis hipóteses, este trabalho tem como objetivo geral analisar quais são os transtornos causados em decorrência do adoecimento mental do trabalhador da Assistência Social em Sete Lagoas, elencando os objetivos específicos que perpassam em: descrever a história e os desafios da Assistência Social, apresentar as ferramentas da Assistência Social no município de Sete Lagoas, apresentar as possibilidades e estratégias da Psicologia como forma de prevenção e manutenção de saúde mental do trabalhador da Assistência Social em Sete Lagoas.

Com o intuito de atingir os objetivos almejados neste estudo, a pesquisa se desenvolveu através de uma abordagem qualitativa descritiva, tendo a revisão bibliográfica como procedimento teórico e a pesquisa de campo utilizando-se de entrevistas semiestruturadas com trabalhadores de políticas públicas da assistência social de Sete Lagoas. Para realização da análise de dados, utilizou a Análise de Conteúdo proposta por Laurence Bardin, que por sua

vez permite a descoberta de relações do conteúdo apresentado nas entrevistas e os dados externos referente ao adoecimento dos trabalhadores de políticas públicas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 História e Desafios da Assistência como Política Pública

Sobre os percalços da Assistência Social em se configurar como uma política pública efetiva no país, é interessante analisar como era vista pela população e como aqueles que tinham privilégios a utilizavam-na. Segundo Costa (2017) primordialmente havia um aviltamento quanto a assistência que era prestada à população mais vulnerável, como permuta em prol de esmolas, compaixão ou mesmo favores.

Em outras palavras, a Assistência Social recebia a pecha de assistencialismo, isto é, era utilizada como plataforma política para angariar votos, distribuição de alimentos, donativos, remédios (COSTA, 2017). Porém, com a implementação da Constituição Federal de 1988, a assistência social deixa de ser vista apenas como uma ajuda às pessoas e finalmente é reconhecida como um direito a todo cidadão brasileiro.

Com isso é criada a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), constituindo-se como um direito de todo cidadão que dela necessitar. Sua organização é pautada através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que está difundido em todo âmbito nacional, onde tem como objetivo a garantia e proteção da sociedade, ou seja, ajudar a todos os indivíduos, de uma forma individual ou conjunta como forma de enfrentamento de seus problemas, através de programas, projetos e serviços sociais (BRASÍLIA, 2017).

A finalidade da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) que é uma unidade do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) que por sua vez gerencia a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que é organizada através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), atua na consolidação da Assistência Social que se faz em garantir o direito universal de todos os cidadãos que necessite ou não de suas contribuições à seguridade com está descrito na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 2017). O SUAS possui um modelo de gestão participativa e profere os esforços e os recursos dos municípios, estados e União para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social.

A Assistência Social é uma das Políticas Públicas que tem como objetivo acolher, promover, garantir e assegurar o direito do usuário que dela necessitar. Assim sendo, a porta de entrada é o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) que está inserido na proteção

básica, trabalhando assim com a prevenção da violação de direitos e fortalecimento de vínculos. Em seguida temos o CREAS (Centro de Referência Especializada de Assistência Social) que atua quando o usuário já está com seus direitos ou vínculos familiares violados, atuando na violação destes com possibilidades de superação dos mesmos (BRASIL, 2016).

2.2 As ferramentas da Assistência Social enquanto Política Pública e o trabalho do Psicólogo

Há vários profissionais que atuam neste universo da Assistência Social e o psicólogo também está inserido nele. De acordo com Faraj *et al.*, (2016) tem-se discutido muito acerca da atuação do psicólogo no contexto da assistência social, de forma direcionada ao CREAS. Atualmente, se faz necessário a presença de profissionais da psicologia em diversas instituições, no entanto, na área de políticas públicas essa presença é ainda mais importante.

Como preconizado por Guzzo (2012), o psicólogo no âmbito da assistência social, vem acontecendo de forma lenta e se faz recente. Considerando sua relevância e essencialidade, muitos são os desafios enfrentados pelos profissionais, mesmo a ampliação deste campo em questões sociais seja necessária.

Como citado no trecho acima, a Psicologia, principalmente no Brasil sempre esteve distante da realidade dos indivíduos, servindo de seus préstimos para um núcleo bem reduzido e elitizado. Para Martin-Baró (1996), mesmo diante dos esforços em prol da essencialidade da psicologia e sua atuação profissional e como ciência, observa-se um distanciamento na história em demandas sociais.

A situação se reverte no momento que a Psicologia e seus profissionais se deparam com a entrada dessa ciência no contexto das políticas públicas e passam a ter o exato tamanho da problemática brasileira que envolve milhares de cidadãos excluídos do sistema de Assistência Social (PAIVA; YAMAMOTO, 2010).

O deslocamento dos psicólogos de seu hábitat, puramente individualizado, elitizado e de suas clínicas para espaços públicos tem recrudescido, seguindo para organizações não-governamentais e para as áreas de atendimento do poder público (SENRA; GUZZO, 2012). Outro ponto que deve ser salientado acerca do engajamento destes profissionais no setor público deve-se a um papel marcante na luta por políticas antimanicomiais, isto é, reformulação de um novo modelo de assistência psiquiátrica que garantiu aos internos um atendimento e acolhimento mais humanizado, além da garantia de direitos.

Segundo Senra e Guzzo (2012) o psicólogo e sua inserção em demandas assistenciais é oficializada no Brasil, no entanto, por influência do SUAS, que permeia a importância do profissional da psicologia juntamente com a equipes multidisciplinar do CREAS e do CRAS. Porém com a chegada dos profissionais da Psicologia na área da saúde pública acendeu embates e discussões que os comparam com os profissionais do Serviço Social e também da preparação desses indivíduos para atuarem em áreas extremamente vulneráveis socialmente.

Sobre os tensionamentos que cercam estas duas áreas e suas ações, é questionado entre os profissionais da psicologia e do serviço quanto a seus papéis e direcionamentos frente a realidade lida com o cotidiano do trabalho. Com estes questionamentos, muitas são as dificuldades apresentadas quanto a possíveis intervenções na área sem que as mesmas sejam arraigadas de forma coletiva (SENRA, 2015).

Com o aumento expressivo dos psicólogos na área da Assistência Social, por intermédio do SUAS, Senra e Guzzo (2012) argumentam que a inserção de psicólogos nesta área não é o suficiente, que se faz necessário mais orientações e instruções para uma atuação mais crítica diante da realidade social e política. Quanto a atuação do profissional da psicologia direcionado a assistência social, o rumo da proteção social apresenta distinções idênticas, mesmo que ainda falte delineamentos que esclareça e qualifique as probabilidades de sua atuação (BOTARELLI, 2008).

Sobre a inserção do profissional da psicologia em espaços de grande vulnerabilidade social marcados pela ampla desigualdade, violência e ausência do aparato público do Estado, cabe ao psicólogo reconsiderar sua metodologia e ações a serem empregadas em tais territórios para fazer uma leitura social da realidade que passará a ter contato (SENRA; GUZZO, 2012).

Uma das maneiras para garantir a entrada e a permanência dos psicólogos no trabalho efetivo com a Assistência Social e o contato com as desigualdades sociais, que eles teriam de confrontar, foi criado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), um Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Segundo Botarelli (2008), o CREPOP segue ideias e diretrizes que são dadas de forma coletiva, onde o maior propósito é de ampliação dos psicólogos no domínio público, ampliando a coparticipação do profissional através das diretrizes dos recursos gerenciais, pesquisas consolidadas nas políticas públicas e verificação da prática do profissional.

2.3 As possibilidades e estratégias da Psicologia como forma de prevenção e manutenção de saúde mental do trabalhador da Assistência de Políticas Públicas

Com a implementação das políticas públicas no país, o psicólogo como profissional atuante no sistema de Assistência Social tem o dever de fortalecer os direitos dos sujeitos, principalmente aqueles à margem da sociedade (CREPOP, 2007), pois sua intervenção deve ter comprometimento em uma mudança social, onde tem-se como foco todas as potencialidades, necessidades, experiências e objetivos dos mais vulneráveis. Por isso, a psicologia é qualificada para ofertar uma promoção e emancipação de uma sociedade fragilizada, fortalecendo a cidadania a cada um dos indivíduos que compõem essa demanda social. Já se sabe que as relações de trabalho compõem uma linha tênue entre o Serviço Social e a Psicologia e isto decorre atualmente pelo ambiente precarizado que se encontram tais profissionais, incluindo também os usuários assistidos.

Um cenário destes torna a vida da população trabalhadora e mais pobre um tormento, uma vez que o desemprego bate à porta dessas famílias, a saída se torna o já tão famoso mercado informal e também uma nova nomenclatura para as já tão precárias relações de trabalho: a *uberização*. Para Vieira e Sogame (2019) vive-se atualmente uma condição precária de trabalho, o que caracteriza-se pelas diversas formas de exclusão, onde é apoiada a minimização dos custos ligados a produção, a partir de uma flexibilidade do trabalho, ou seja, em uma diminuição social que protege o trabalhador e que destitui os direitos sociais e políticos. Com a precarização do trabalho e ultimamente com o advento da pandemia do COVID-19, que assola o cotidiano do trabalhador-usuário e também dos profissionais da saúde (Assistentes Sociais e Psicólogos), o que se percebe é uma carga intensa de dor e sofrimento psíquico desses sujeitos. De acordo com Perez *et al.*, (2017) o cenário apresenta pessoas em sofrimento laboral e diversos são os sintomas, apresentando até mesmo uma situação de adoecimento mental, e que não se apresenta nenhum acolhimento para sua dor no âmbito de aparelhos de saúde do SUS. É fato que existe um favorecimento da saúde mental quando aplicam-se estratégias que mobilizem subjetivamente a forma de ressignificar o sofrimento através de mudanças nas condições de trabalho, visto que, reconhecer o trabalho do grupo, gera cooperação, possibilitando um desenvolvimento organizacional de todo trabalho na direção da solidariedade e confiança de todo o grupo (MENDES e DUARTE, 2013)

Para Mendes e Marrone (2012) a falta de liberdade em sua atuação profissional, gera o sofrimento patológico pois não permite uma transformação real em seu contexto de trabalho, utilizando de estratégias de auto defesa como forma de se adaptar ao trabalho, o que tende a alienar o trabalhador. Essa alienação, significa um bloqueio de todo o conhecimento através de estratégias defensivas, obstruindo assim sua consciência no ambiente do trabalho.

A OMS (2020) afirma que o profissional da psicologia é capacitado a analisar e capacitar pessoas, garantindo assim, a saúde mental e o bem estar dos atendidos. No contexto envolvendo o estresse em decorrência da vivência e demandas do trabalho assistencial o CFP (Conselho Federal de Psicologia) estabeleceu a possibilidade dos psicólogos atuarem na assistência social e saúde pública.

Conforme orientações da OMS (2020), os profissionais tem sua intervenção direcionada na criação de ações de aconselhamento, orientação, intervenção individual e/ou coletiva e avaliação psicológica. A atuação do psicólogo, segundo Macedo *et al.* (2017), visa acolhimento e aconselhamento. Os autores frisam a importância do profissional em todo o processo, do diagnóstico ao fornecimento de informações, na promoção da saúde mental do paciente e seus familiares.

O profissional da psicologia deve estar sempre embasado no Código de Ética Profissional do Psicólogo (CFP, 2005). “O psicólogo baseará o seu trabalho no respeito a promoção da liberdade, da dignidade e da integralidade” (CFP, 2005, p.7). Esta orientação é pautada na Declaração Universal dos Direitos Humanos, visando todos os sujeitos que são ou pretendem ser atendidos pelos profissionais psicólogos,

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

A abordagem utilizada na construção desta pesquisa foi qualitativa descritiva, que conforme Minayo (2013) é capaz de interpretar, fazendo com que o pesquisador se envolva intensamente com os sujeitos entrevistados. Este tipo de pesquisa é fundamental no campo teórico e deve abordar diretamente um conjunto de procedimentos que precisam ser adotados na constituição de uma realidade que aqui teve como tema “Saúde Mental do Trabalhador da Política Pública da Assistência Social em Sete Lagoas e as Contribuições da Psicologia”. Assim, este estudo estabeleceu uma problematização mais sucinta ou mesmo supondo hipóteses adequadas para serem analisadas a partir de outros estudos (GIL, 2017). Para um maior ajuste sobre a importância do tema foi desenvolvido uma pesquisa de revisão de literatura com apoio de artigos científicos, dissertações, entre os anos de 2012 a 2020, tendo como fontes indexadoras SCIELO, LILACS e Pepsic.

Para desenvolvimento da pesquisa de campo, contou com a participação de 5 colaboradores assistenciais de políticas públicas na faixa etária de 27 a 52 anos, que de forma voluntária responderam às perguntas da entrevista. Para realização da entrevista, primeiramente

os colaboradores da assistência de políticas públicas assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, admitindo sua participação e o sigilo quanto ao nome dos envolvidos.

Quanto ao levantamento dos dados da pesquisa, esses passaram por um tratamento que objetivou uma profunda interpretação, a fim de alcançar resultados concretos. A utilização da pesquisa qualitativa descritiva exploratória abrangeu características peculiares, tendo um cuidado para que não se quantifique dados, convivendo com um cenário de sentidos, sentimentos, valores e crenças que jamais são possíveis sintetizar através de variáveis. (MARCONI; LAKATOS, 2017). As entrevistas semiestruturadas, foram constituídas por quatorze perguntas, as quais tiveram a sua elaboração baseadas no tema de estudo. O tempo para realização de cada uma das entrevistas foi em média de 40 a 50 minutos. Em decorrência da pandemia do COVID 19, as entrevistas foram realizadas através do aplicativo Whatsapp, e os áudios armazenados e transcritos posteriormente na íntegra, para análise e construção dos resultados encontrados.

A Análise de Conteúdo foi utilizada para análise dos dados e conforme ressalta Bardin (2002), surge como conjunto de técnicas das análises de comunicações, onde visa a obtenção através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, a pré-análise que de acordo com Bardin (2011 p.231) “é uma fase de organização, operacionalização, sistematizando as ideias primárias; conduzindo a um planejamento sucinto para desenvolver operações sucessivas, em um plano de análise”.

A etapa secundária, teve a intenção de explorar todo material coletado, intervindo para que se reúna, deduza e indique o material conforme assevera Bardin (2011). E a terceira etapa, foi baseado no tratamento de todas as informações, expondo por sua vez qualquer influência, seja verbal ou documental, acentuando os conflitos e as situações vivenciadas nos atendimentos como uma classe primordial na execução das entrevistas e todas as análises. Nessa análise foram levantadas as seguintes categorias que serão aprofundadas a seguir: a motivação para escolha da profissão, os impactos sofridos em decorrência do estresse e dificuldades do trabalho e a atuação do psicólogo no cuidado à saúde mental.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 COLABORADORES ENTREVISTADOS

Os dados coletados para referida pesquisa estarão apresentados nessa sessão, os quais foram reunidos através de informações coletadas das entrevistas feitas em pesquisa de campo. Os participantes que integraram esta pesquisa se quantificam em 5 colaboradores da assistência social da cidade de Sete Lagoas, tendo de 27 a 52 anos, onde a entrevista foi previamente consentida com a assinatura do TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A identificação destes participantes no quadro se dará por C1, C2, C3, C4 e C5, para preservar a identidade dos mesmos.

Tabela 1. Caracterização dos entrevistados

Colaboradores	Faixa Etária	Gênero	Grau de Escolaridade	Forma de ingresso	Tempo de Experiência
C1	27 anos	Masculino	Superior Incompleto	Estágio	2 anos
C2	35 anos	Feminino	Superior Completo	Processo Seletivo	4 anos
C3	44 anos	Feminino	Pós Graduada	Estágio	8 anos
C4	52 anos	Feminino	Superior Completo	Processo Seletivo	8 anos e 3 meses
C5	35 anos	Feminino	Superior Completo	Indicação	6 anos

Fonte: Dados construídos pelo pesquisador (2021)

É relevante pontuar que os colaboradores entrevistados, de acordo com as informações apresentadas, em sua maioria são do sexo feminino, o que marca como uma característica feminina. Quanto ao grau de escolaridade apresentado, observou uma preocupação em todos terem capacitação e por sua vez, tiveram seu ingresso à profissão por estágio ou processo seletivo, ambas requer do profissional diversas competências.

4.2 A MOTIVAÇÃO PARA ESCOLHA DA PROFISSÃO

Quando se menciona o ato de trabalhar, se direciona muito somente ao laborar, não é que não seja, porém, vários podem ser os reflexos advindos da atuação de cada profissional. O trabalhador em sua capacidade laboral é capaz de transformar as condições vivenciadas, adoecimento e morte, pois o mesmo trabalho que dignifica, engrandece e promove o recurso material, pode em contramão causar sofrimento e adoecimento quando suas práticas superam a sua capacidade de permanecer mentalmente saudável. (Dias, 2016). Foi visto por parte dos

entrevistados que os mesmos optaram por terem a profissão, pois participaram do processo seletivo ou estágio.

“Eu ingressei na secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos através de estágio e logo após 6 meses eu passei pelo processo seletivo onde fui contratado e estou atualmente. O processo seletivo foi em 2020.” (C1)

“Eu entrei na Assistência Social é ... processo seletivo. Na época não era prova era avaliação de currículo e títulos.” (C4)

Além do que é relatado pelos entrevistados sobre prestarem assistência a uma população que não consegue esperar, a uma população vulnerável mentalmente e socialmente, eles tem que lidar com problemas advindos da demanda interna e familiar. Considera-se muitas vezes o local de trabalho como desgastante. Tais fatores como o estresse laboral e burnout atuam negativamente para a saúde de muitos profissionais. Visto isso, novos estudos devem ser realizados com o intuito de abordar como o estresse impacta a saúde dos trabalhadores e o aumento pela procura de atividades assistenciais nos últimos anos, pois além da saúde do trabalhador, o paciente tem sua segurança colocada em risco (AZEVEDO, CARDOSO, 2017). Quando questionados acerca da sobrecarga da demanda apresentada, sobre os sentimentos e fatores, a maioria disse sim, que se sentem cansados e que pouco tem sido feito quanto a valorização.

“Sim, sentimento de desânimo, autoritarismo por parte da secretaria e dos gestores, política higienista, falta de valorização e investimento em capacitações para o servidor para tá exercendo essa função da melhor forma possível.” (C1)

“Sim, frustração, tristeza e desânimo.” (C2)

“Me sinto cansado diante da situação, aumento da demanda espontânea com os usuários”. (C3)

“Já senti e sinto sobrecarregada, tenho estresse, cansaço. A demanda é muita é... e é um público que não sabe aguardar outro dia e a gente acaba querendo atender todos, fica sobrecarregada.” (C4)

“Sim, angústia e dificuldade em relação a conseguir atender as demandas né, dificuldade de... escassez de recursos pra conseguir atender a demanda ... deixa eu pensar mais... desmotivação, acho que isso.” (C5)

Quanto a individualidade, esses profissionais são acometidos por alergias, dores, distúrbios gástricos, auto estima baixa, momentos de agressividade e falta de concentração. No que tange ao trabalho, o *burnout* pode elevar os erros na execução das atividades. No âmbito social aparece a fragilidade, uma vez que o *burnout* provoca uma desarmonia na família e gera uma insatisfação de forma geral em seu trato com o usuário (SILVEIRA *et.al* 2016).

4.3 OS IMPACTOS SOFRIDOS EM DECORRÊNCIA DO ESTRESSE E DIFICULDADES DO TRABALHO

Na perspectiva de Dias (2016), o mesmo trabalho que transforma as condições de vida que faz crescer, eleva o ser humano e lhes garante o sustento, pode atuar em uma via de mão dupla, quando atua como um sofrimento e adoecimento mental, onde o trabalhador não tem sequer um apoio para lidar com as demandas de um trabalho que lida com problemas, frustrações e sofrimento alheios, que de uma maneira indireta lhe traz angústia, episódios de depressão e uma saúde mental abalada. De acordo com os entrevistados, muitos são os impactos sofridos em virtude dessa demanda de trabalho estressante e que suga deles energia, afetando diretamente a vida social e familiar, podendo causar esgotamento mental e afastamento do trabalho.

“Eu acho que quando você tem uma angústia no serviço principalmente quando você tem essa vontade de prestar um serviço de qualidade, você não consegue por causa da falta de recursos ou de problemas hierárquicos ou sob qualquer situação dessas você leva essa angústia pra ... pra casa e pra suas relações”. (C1)

“O desânimo desestabiliza nossa rotina”. (C2)

“Eu acho que afeta minha saúde mental minha porquê, tenho ansiedade e percebi que eu fiquei o dobro de ansiosa ... tem até dificuldade pra respirar, já tive muita insônia então assim, isso tá, me prejudicando na minha vida pessoal. Porque eu sou um ser humano e não adianta falar que os problemas ficaram lá no trabalho”. (C3)

“Para ter um bom desempenho profissional é necessário estar bem comigo mesmo. E estar com a saúde mental boa”. (C4)

Os relatos apresentados pelos entrevistados, ressaltam ainda que muitas outras questões que perpassam a demanda de trabalho, como a falta de recursos impactam e causam estresse no desenvolvimento do trabalho. Tais situações apresentadas, aliadas a execução de um trabalho sobre pressão constante, estresse, competitividade, ainda apresentam-se questões a cunho de recursos e formas mais tranquilas na execução do trabalho (DIAS, 2016). Os colaboradores ao serem questionados sobre a falta de recursos, relatam que tal situação afeta no desenvolvimento de um bom trabalho.

“Pois existem demandas para melhorar e não é feito”. (C2)

“Você utiliza sua pro atividade e reinventa, porque tem que se virar com o que tem e reinventar porque no trabalho não tem muitos recursos”. (C3)

“Porque sem um suporte com necessários no equipamento, não existe a possibilidade de um bom desempenho”. (C4)

A situação apresentada diante das falas, é que os colaboradores relatam terem que se reinventar pela ausência de recursos e que o desempenho é afetado em virtude da falta de suporte, ocasionando uma demanda deficiente.

4.4 A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CUIDADO À SAÚDE MENTAL

Os profissionais da assistência de políticas públicas, tendem a vivenciar situações que afetam a saúde mental, como o sofrimento em decorrência da demanda apresentada, questões de reconhecimento no trabalho e mesmo de identidade enquanto profissional humanizado que necessita de vivências de prazer e ressignificação do sofrimento (BUENO & MACEDO, 2012).

Diante disso, é de fundamental importância que seja ofertado a este profissional um meio que lhe possibilite ter uma qualidade de vida, bem para todos que circundam o seu âmbito laboral, adequando suas condições de trabalho a uma vida com equilíbrio e que impacte positivamente na vida de todos. Quando questionados a respeito de algum equipamento que realize um trabalho humanizado que seja direcionado a minimização dos danos causados na vivência a maioria relatou que tem conhecimento.

“Tem aquele equipamento da saúde do trabalhador Cerest... que eu nunca fui. Existem outros funcionários que foram e foram muito bem atendidos”. (C1)

“Sim. O Cerest (Centro de Referência de saúde do Trabalhador)”. (C3)

“Até existe esse equipamento que realiza este trabalho para os funcionários né, até tem mais muito pouco divulgado né? Eu particularmente fui saber desse espaço só no ano passado em decorrência de um trauma que a gente vivenciou no equipamento, mais... Cerest lá tem psicólogos onde nos auxilia”. (C5)

Os entrevistados relatam ter conhecimento de um equipamento humanizado, onde a finalidade é auxiliar colaboradores que atuam na assistência de políticas públicas, quando necessitam de apoio. No entanto, os colaboradores precisam saber do efetivo trabalho deste equipamento e como os psicólogos atuantes neste equipamento podem auxiliá-los quando apresentarem necessidade de um suporte psicológico. Quanto a intervenção psicológica para cuidado da saúde mental, alguns relatam que necessitaram de um suporte em virtude do estresse vivenciado e que é relevante a presença de um psicólogo para acompanhamento.

“Já senti necessidade de buscar apoio psicológico várias vezes, porém, não procuro por falta de dinheiro, nós estamos com o salário defasado”. (C3)

“Acho necessário, porque por se trata de um público muito vulnerável e a demanda aumentou e o funcionário trabalha mais, deixando as vezes estressados, nervosos, fazendo com que o funcionário se sinta sem apoio diante da grande demanda apresentada junta a Assistência Social. Enfim um bom desempenho dentro das instituições diz respeito a busca da eficiência e bons resultados, alcançados pela instituição como pelos usuários e profissionais e isso tem relação direta com os recursos disponibilizados e com o desempenho da equipe de trabalho. Depende das condições de trabalho viabilizadas via instituição como a capacidade profissional. É necessário treinamento da equipe técnica, avaliação do próprio profissional sobre suas condições de trabalho e o sentimento do reconhecimento profissional dentro da instituição”. (C4)

“Sim em todo o momento, não tem como ficar sem, pois é essencial buscar uma ajuda psicológica pra saber lidar tanto com os conflitos pessoais internos e externos que você vai lidar no seu serviço e pra você conseguir exercer sua função na melhor forma”. (C5)

“Seria muito bom, seria um ganho muito grande pra secretaria de assistência social e pros diversos equipamentos que dela abrange ia ser muito bom o apoio psicológico ao colaborador né... seria um investimento no ser humano né... não só no servidor mais, no ser humano que se dedica no seu conhecimento pra tá ali na ponta em frente pra fazer juízo ao nome dessa secretaria”. (C5)

Em consonância ao relatado pelos entrevistados, Souza (2016) afirma que caso não haja qualidade de vida para execução do trabalho, não haverá qualidade organizacional, pelo fato de que o colaborador deve estar fisicamente e mentalmente saudável para lidar com situações recorrentes de sua prática laboral. Sendo assim, quando se diz respeito a colaboradores da assistência de políticas públicas, a qualidade de vida deve ter relação com vivências mais leves, um ambiente organizacional adequado e justo, o que compreende a um auxílio emocional de cunho preventivo como forma de minimizar o afastamento e, sobretudo, uma assistência direta com intuito de tratar traumas e impactos decorrentes de suas demandas. Tais intervenções psicológicas permite ao colaborador um desenvolvimento, maior rentabilidade e o mesmo se torna totalmente disposto para executar suas funções, ofertando o melhor de si.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante considerar de forma relevante que a elaboração deste artigo teve como foco a saúde mental dos trabalhadores da assistência de políticas públicas e a intervenção do psicólogo como forma de auxílio no enfrentamento das demandas em virtude do trabalho. Nesse sentido, é importante salientar que as políticas públicas versam por atender pessoas em situação de vulnerabilidade, seja econômica, seja emocional e de diversas outras formas, colocando os colaboradores que atuam nestas instituições assistenciais a vivenciar uma

demanda significativa de fatores estressores e ainda, lidar com a falta de recursos para desempenhar um papel eficiente.

Um aspecto de fundamental importância que ficou evidente neste documento foi a articulação do trabalho, suas demandas, o contexto vivenciado, as condições e de que forma tais vivências repercutem na vida desses trabalhadores, visto que tais vivências são de cunho coletivo e deve ter atenção humanizada e preventiva para que situações de estresses e desgaste mental não afete o desempenho do indivíduo, sendo preciso seu afastamento. Estes fatores, se tornam latentes e quando não é ofertado auxílio e estratégias, com o propósito de minimizá-los, sérios problemas podem surgir, como uma saúde física e mental fragilizada, desempenho profissional baixo e por conseguinte, as relações interpessoais sofrem um enorme comprometimento.

Os participantes desta pesquisa relatam que muitas são as demandas enfrentadas no dia a dia, e que consideram de grande importância o apoio do psicólogo para um auxílio em questões vividas no trabalho e que tendem a refletir na vida em um todo. Em grande maioria, relataram que a falta de recurso para desempenharem um bom trabalho, influencia de maneira direta na execução das tarefas e que contribuem para um estresse. Algo relevante é que os participantes tem ciência de um equipamento de atendimento humanizado o CEREST, mas que alguns só ouviram dizer e outros tiveram auxílio quando passaram por situações traumáticas em seu ambiente de trabalho. Sendo assim, diante do apresentado no decorrer deste estudo, observa-se uma necessidade de uma intervenção preventiva, para que não seja preciso o afastamento dos colaboradores em decorrência do estresse e que os mesmos usufruam de uma saúde mental com qualidade.

Assim, diante da revisão bibliográfica e da realização das entrevistas, foi possível identificar a necessidade de criação de ações contínuas que sejam direcionadas à manutenção e preservação da saúde mental dos colaboradores que atuam na assistência de políticas públicas, visto que os mesmos apresentam uma vulnerabilidade emocional em virtude do trabalho desempenhado e dos recursos escassos.

Para realização deste estudo, a limitação encontrada, foi em virtude da pandemia da COVID-19, que impediu um contato mais estreito com o entrevistado. Como sugestão, é importante que sejam realizadas novas pesquisas voltadas para este tema, pelo fato de haver um número pequeno de artigos que abranjam o objeto de estudo, estudos estes que promoverá um acréscimo de informações para esta área de conhecimento, onde novas possibilidades intervencionistas aconteçam.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO M., FREITAS L. G., & MENDES A. M. (2014). Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. *Psicologia em Revista* (Online), 20(1), 33-55. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682014000100004&lng=pt&nrm=iso Acesso em 14 dez. 2020. <http://dx.doi.org/DOI-10.5752/P.1678-9523.2014v20n1p34>.

Azevedo, Bruno Del Sarto, Nery, Adriana Alves e Cardoso, Jefferson Paixão OCCUPATIONAL STRESS AND DISSATISFACTION WITH QUALITY OF WORK LIFE IN NURSING. *Texto & Contexto - Enfermagem* [online]. 2017, v. 26, n. 1 [Acessado 1 Junho 2021], e3940015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-07072017003940015> Epub 27 Mar 2017. ISSN 1980-265X. <https://doi.org/10.1590/0104-07072017003940015>. Acesso 31 mai.2021.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.

BRASÍLIA. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (ed.). **Relatório de gestão do exercício de 2016**. (2017). Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103166X2016000400757&script=sci_abstract&lng=pt Acesso em: 04 nov. 2020.

BRASIL. Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016. **Resolução CNS Nº 510/2016**: procedimentos metodológicos característicos das áreas de ciências humanas e sociais. 98. ed. Brasília, 24 maio 2016. Seção 1. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/22917581 Acesso em: 07 nov. 2020.

BOTARELLI, Adalberto. **O psicólogo nas políticas de proteção social**: uma análise dos sentidos e da práxis. 2008. 133 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia Social, Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/17265/1/Adalberto%20Botarelli.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2020.

BUENO M., & MACÊDO K. B. (2012). A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. *Revista Ecos. Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 2(2): 306-318. Disponível: <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/1010> Acesso em 29 mai. 2021.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. **Código de ética profissional do psicólogo**. Brasília, 2005. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf> Acesso em: 02 dez. 2020.

Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). **Referência técnica do (a) psicólogo (a) no CRAS/SUAS/Conselho Federal de Psicologia (CFP)**. 2 ed. Brasília: CFP, 2007. 60 p. (reimpressão 2008). Disponível em: <http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/artes-graficas/arquivos/2008-CREPOP-CRAS-SUAS.pdf> Acesso em: 07 nov. 2020.

COSTA, ElizamaFranciane da. (2017) *A importância do psicólogo no CRAS: um estudo de revisão*. **Uningá**, Maringá, v. 53, n. 1, p. 100-107, jul./set. 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/Paulo/Documents/A%20IMPORTANCIA%20DO%20PSICOLOGO%20NO%20CRAS.pdf> Acesso em: 04 nov. 2020.

DIAS, Fernanda Monteiro et al. *O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática*. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional* [online]. 2016, v. 41 [Acessado 1 Junho 2021], e11. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6369000106715> . Epub 05 Set 2016. ISSN 2317-6369. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000106715>. Acesso em 30 mai. 2021.

FARAJ, Suane Pastoriza; SIQUEIRA, Aline Cardoso; ARPINI, Dorian Mônica. O atendimento psicológico no Centro de Referência Especializado da Assistência Social e a visão dos operadores do direito e os conselheiros tutelares. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v. 33, n. 4, p. 757-766, out./dez. 2016. Disponível em: encurtador.com.br/afov0. Acesso em: 07 nov. 2020.

GIL, Antônio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa* - 6ª Ed. 2017.

LOPES C. S. (2017). Os trabalhadores do CREAS: entre o compromisso e a angústia. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Taubaté, Taubaté, SP. Disponível:<https://mpemdh.unitau.br/wp-content/uploads/2015/dissertacoes/mdh/Camila-da-Silva-Lopes.pdf> Acesso em 14 dez.2020.

MARTIN-BARÓ, Ignácio. O papel do psicólogo. **Estudos de Psicologia**, Campinas, p. 7-27, jan. 1996. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v2n1/a02v2n1.pdf> Acesso em: 07 nov. 2020.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa**. 8ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível: < <https://www.wook.pt/livro/tecnicas-de-pesquisa-marina-de-andrade-marconi/22357932>> Acesso em: 14 dez. 2020.

MACEDO, L. E. T., Chor, D., Faerstein, E., WERNECK, G. L. & Lopes, C. S. (2007). Estresse no trabalho e interrupção de atividades habituais, por problemas de saúde, no Estudo Pró-Saúde. **Cadernos de Saúde Pública** 2017.

MENDES A. M., DUARTE F. S. (2013). Mobilização subjetiva. In F. O. Vieira, A. M. Mendes & A. R. C. Merlo (Orgs.), **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho** (pp. 259-262). Curitiba: Juruá

MENDES, A. M.; MORRONE, C.F. Trajetória teórica e pesquisas brasileiras sobre prazer e sofrimento no trabalho. In: MENDES, A.M.; MERLO, A.R.C.; MORRONE, C.F.; FACAS, E. (Org.). **Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros**. Curitiba: Juruá psicologia, 2012, p. 29-52.

OMS – **Organização Mundial da Saúde** (2020). Guia de cuidados para Saúde Mental durante Pandemia. Disponível: <<https://www.ladoaladopelavida.org.br/detalhe-noticia-ser-informacao/covid-19-oms-divulga-guia-com-cuidados-para-saude-mental-durante-pandemia>> Acesso em: 13 dez. 2020.

PAIVA, Ilana Lemos de; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. Formação e prática do psicólogo no âmbito do "terceiro setor". **Estudos de Psicologia**, Campinas, p. 153-160, ago. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v15n2/04.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2020.

PEREZ, Karine Vanessa *et al.* Análise das políticas de saúde do trabalhador e saúde mental: uma proposta de articulação. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, p. 287-298, jun. 2017. Disponível em: <encurtador.com.br/aCN07>. Acesso em: 04 out. 2020.

SANTOS M. P. (2017). As dimensões prático- formativas do Serviço-Social no contexto do CREAS. In Restauração conservadora e novas resistências, Anais, 5º **Encontro Internacional de Política Social e 12º Encontro Nacional de Política Social, Vitória: Programa de Pós-Graduação em Política Social/CCJE**. Disponível <<http://periodicos.ufes.br/EINPS/article/view/16407/11275>> Acesso em 14 dez.2020

SENRA, Carmen Magda Ghetti. *Sentidos subjetivos da prática profissional de psicólogos comunitários num espaço institucional*. 2015. 12 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas - PUC Campinas, Campinas, 2005.

SENRA, Carmen Magda Ghetti; GUZZO, Raquel Souza Lobo. Assistência Social e Psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. **Psicologia & Sociedade**, Campinas, v. 24, n. 2, p. 293-299, jan. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/psoc/v24n2/05.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2020.

SILVEIRA, A. L. P., COLLETA, T. C. D., ONO, H. R. B., Woitas, L. R., Soares, S. H., Andrade, V. L. A., & Araújo, L. A. (2016). Síndrome de burnout: consequências e implicações de uma realidade cada vez mais prevalente na vida dos profissionais de saúde. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 14(3),275-84. Recuperado de <http://www.rbmt.org.br/details/121/pt-BR/sindrome-de-burnout--consequencias-e-implicacoes-de-uma-realidade-cada-vez-mais-prevalente-na-vida-dos-profissionais-de-saude> Acesso 30 mai.2021.

SOUZA, Ágnes Karolyne da Silva. MARIA, Anderson Leandro. Síndrome De Burnout Em Diferentes Áreas Profissionais E Seus Efeitos. *Rev. Acta Brasileira do Movimento Humano – Vol.6, n.3. p.1-12 – Jul/Set., 2016*. Disponível: <<http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/actabrasileira/article/view/2920/2492>> Acesso em 01 mai. 2021.

VIEIRA, Rodrigo Eustáquio Telles; SOGAME, Luciana Carraput Machado. O adoecimento mental no trabalho. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 7., 2019, Vitória. **Anais [...]**. Vitória: Ifes, 2019. p. 1-14. Disponível em: <file:///C:/Users/Paulo/Documents/Adoecimento%20Mental%20no%20trabalho.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2020.