



Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude
Secretaria Executiva de Assistência Social

CURSO I

Introdução ao provimento de serviços e benefícios socioassistenciais do SUAS

MÓDULO II

O provimento dos serviços socioassistenciais.
Que trabalho é esse?

Recife, junho/2014

Conteúdo Programático

▶ Relação Trabalhadores - Usuários

▶ Qualidade do serviço socioeducativo

▶ Relações interpessoais no ambiente de trabalho

Foco do SUAS

O SUAS deve trabalhar no sentido de **fortalecer o usuário** para que ele seja protagonista de suas ações e mudanças.

SUAS só se concretiza, enquanto sistema capaz de garantir direitos, se houver o **compromisso ético e político** entre usuários e trabalhadores.

Maria Luiza Amaral Rizzotti

Usuários

Trabalhadores Sociais

Operação

Gestão

SUAS só se concretiza, enquanto sistema capaz de garantir direitos, se houver o **compromisso ético e político** entre usuários e trabalhadores.

Maria Luiza Amaral Rizzotti

- Consolidação da seguridade social não contributiva
- Democratização da Política da Assistência Social
- Ampliação dos espaços decisórios, com participação dos usuários
- Apoio a organização política dos usuários

Os usuários da política de assistência social não podem ser vistos fora de uma **relação de classe** e da **condição de sujeitos de direitos**.

▶ O trabalhador deve ter em mente:

▶ **Contexto** socioeconômico do usuário.

Necessidade de **combater estereótipos e preconceitos**.

Concepção multidimensional de pobreza

“Nesta concepção, evidenciam-se condições de pobreza e vulnerabilidade associadas a um quadro de necessidades objetivas e subjetivas, onde se somam **dificuldades materiais, relacionais, culturais** que interferem na reprodução social dos trabalhadores e de suas famílias. Trata-se de uma concepção multidimensional de **pobreza que não se reduz às provações materiais**, alcançando diferentes planos e dimensões da vida do cidadão.”

(COUTO & RAICHELIS & YAZBEK, 2010: 40).”

Desafio

Fazer com que os usuários do SUAS conheçam e reconheçam nesse sistema uma polícia de direitos e com isso **superem os processos alienantes, disciplinadores e subalternizados** pelos quais os usuários historicamente foram submetidos.

(YAZBEK, 1993:157)

Importância da oferta de um serviço de qualidade

Os serviços estão alcançando as finalidades esperadas?

Qual a sua importância para os usuários?

Que proteção oferecem?

Que desafios existem para a sua melhoria?

O que é um serviço socioassistencial de qualidade?

É aquele que produz **resultados na qualidade de vida** dos seus usuários.

Como avaliar a qualidade do serviço?

- Planejamento das atividades;
- Estratégias e metodologias utilizadas;
- Transparência;
- Satisfação das necessidades dos usuários;
- **Participação efetiva dos próprios usuários**

“A **participação dos usuários** nos serviços é sobretudo valorizada como **estratégia** e **objetivo**, uma vez que não se podem igualar os cidadãos que utilizam serviços sociais aos consumidores de serviços adquiridos no mercado.”

Maria Luiza Amaral Rizzotti

A CONDIÇÃO DE ACESSO AO DIREITO é o verdadeiro resultado de QUALIDADE do serviço

DUPLA DIMENSÃO

Como **condições, recursos e trabalho** investidos para que os serviços tenham padrões adequados

Como **efeitos e mudanças** nas condições de vida das pessoas

O QUE SE TEM FEITO?

Registros quantitativos dos serviços, atendimentos realizados, procedimentos e abordagens técnicas utilizadas, etc.

O QUE FALTA FAZER?

Avaliar qualitativamente os serviços socioassistenciais.

Principal dificuldade:

Falta de padronização de processos metodológicos

Indicadores de qualidade dos serviços

- **Organização** dos serviços.
- Promover **acesso** aos serviços **sem discriminação**.
- Promover o desenvolvimento dos serviços com **respeito à dignidade** do cidadão e a sua **autonomia**.
- Promover o desenvolvimento dos serviços com **publicidade e transparência**.

Exemplo

Grupo de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

- Aumentou habilidade para enfrentar situações conflituosas;
- Superou condições de subordinação;
- Ampliou capacidade de estabelecer diálogo

Mudanças como estas são o resultado de uma oferta de serviço qualificada e condizente com seus objetivos.

Registro Mensal de Atendimento Prontuário SUAS



Prontuário do SUAS

Seções do prontuário

- Identificação da **família**
- Forma de ingresso
- Composição familiar
- Características da condição de vida

Prontuário do SUAS

Seções do prontuário

- Benefícios eventuais
- Elementos da convivência familiar
- Avaliação do processo de acompanhamento
- Registro dos encaminhamentos

Para ofertar um serviço com qualidade é preciso:

- Estabelecer um elo ético e profissional entre trabalhadores e usuários
- Garantir um ambiente digno para oferta do serviço socioassistencial
- Conhecer território e público (usuários e beneficiários) da Assistência Social
- Planejar, executar e avaliar as ações.

Relações interpessoais no trabalho

Fatores que influenciam:

- Auto-estima
- Percepção de si mesmo
- Motivação (disposição) para relacionar-se: estar a fim de interagir

Relações interpessoais no trabalho

Comportamentos saudáveis:

- Atenção

- Aprovação

- Aplauso

- Elogio

- Respeito

- Compreensão

- Paciência

- Tolerância

Relações interpessoais no trabalho

Algumas razões para desavenças:

- Medo do novo
- Insegurança
- Falta de planejamento
- Insatisfação com o trabalho
- Sentimento de injustiça

Relações interpessoais no trabalho

Condições para haver mudanças:

- Sensibilidade para captar e compreender as mudanças;
- Percepção e interpretação;
- Flexibilidade e abertura;
- Disponibilidade para receber novas informações;

NÃO ESQUECER

SUAS só se concretiza, enquanto sistema capaz de garantir direitos, se houver o **compromisso ético e político entre usuários e trabalhadores.**

(Maria Luiza Amaral Rizzotti)



Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude
Secretaria Executiva de Assistência Social