



## CURSO I

Introdução ao provimento de serviços e benefícios socioassistenciais do SUAS

# MÓDULO II

O provimento dos serviços socioassistenciais.  
Que trabalho é esse?

Carpina , 2015

# 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



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)



# Capacita **SUAS**

Secretaria de  
Desenvolvimento Social  
e Direitos Humanos



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL RURAL  
DE PERNAMBUCO**

Ministério do Desenvolvimento  
Social e Combate à Fome

