



Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude
Secretaria Executiva de Assistência Social
Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente
Fundação Apolônio Salles



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



**UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO**

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA

**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL



CURSO

INTRODUÇÃO AO PROVIMENTO DOS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS DO SUAS

Módulo III

O provimento dos serviços socioassistenciais.
Que trabalho é esse?

Facilitadora: Nínive Fonseca Machado
Janeiro/2022



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



O Curso

CONTEÚDO DESSE MÓDULO

- Relação Trabalhadores - Usuários
- Qualidade do serviço socioeducativo
- Relações interpessoais no ambiente de trabalho
- Oficinas
- Vídeo sobre escuta e cuidado





Objetivo Geral

Refletir sobre a relação entre trabalhador do SUAS e o usuário para que se construa uma relação **respeitosa e de confiança**. A construção de uma relação calcada no respeito é condição necessária para a efetivação do Sistema Único da Assistência Social

Por que?

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



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA

 **PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL



“O 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

Trabalhadores sociais

Usuários

Operação

Gestão





“O 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

Sós assim se garante:

- **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



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA





O trabalhador deve ter em mente

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

Contexto socioeconômico do usuário.

Necessidade de **combater estereótipos e preconceitos**.



Concepção Multidimensional da 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.”



Resultado de qualidade do serviço

- **A CONDIÇÃO DE ACESSO AO DIREITO** e o a **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



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA





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 do serviço

- **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**.



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA

 **PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL



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.



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA





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:

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

Comportamentos saudáveis:

Atenção, Aprovação, Aplauso, Elogio, Respeito, Compreensão, Paciência, Tolerância

Algumas razões para desavenças

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





**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)



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA

 **PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL



O SUS e a humanização da saúde

<https://youtu.be/GE2v0GmESdg>



OBRIGADA



Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude
Secretaria Executiva de Assistência Social
Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente

www.sigas.pe.gov.br
E-mail: capacitasuas.pe@sdscj.pe.gov.br
Telefone: 81 3183 0715

Fundação Apolônio Salles
Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE

E-mail: capacitasuas.ufrpe@ufrpe.br



FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES
F A D U R P E



**UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO**

Secretaria de
Desenvolvimento
Social, Criança
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA



**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL