



ESFOSUAS/PE

*Escola de Formação dos Trabalhadores/as
do Sistema Único de Assistência Social
de Pernambuco*

**Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança, Juventude e
Prevenção à Violência e as Drogas - SDSCJPVD**

Secretaria Executiva de Assistência Social

Gerência de Gestão do Trabalho e Educação Permanente

Universidade Federal Rural de Pernambuco / Fundação Apolônio Salles



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME



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
Março/2023

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.

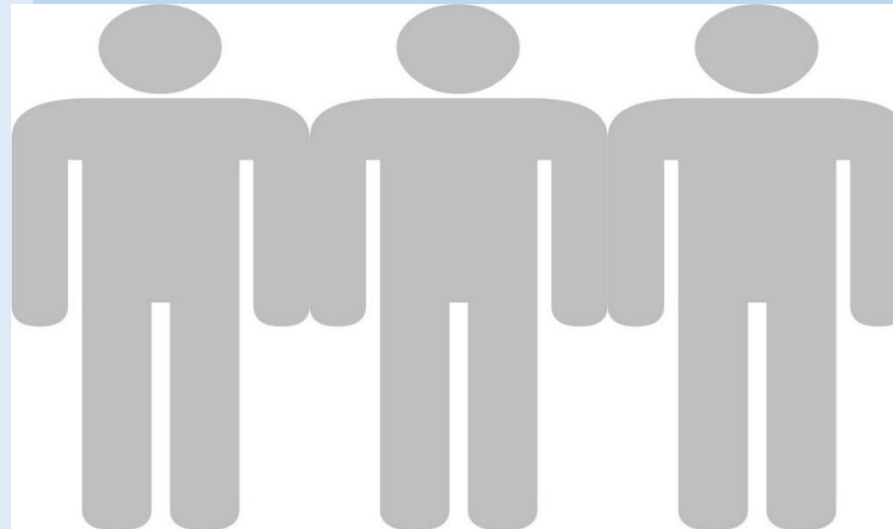
“O SUAS só se concretiza, enquanto sistema capaz de garantir direitos, se houver o compromisso **ético e político** entre usuários e trabalhadores”. Maria Luiza Amaral Rizzotti

Trabalhadores sociais

Usuários

Operação

Gestão



Só 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

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

**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**.

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.

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)

O SUS e a humanização da saúde

<https://youtu.be/GE2v0GmESdg>

OBRIGADA

**Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança, Juventude e
Prevenção à Violência e as Drogas - SDSCJPVD
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

Telefone: 81 9.9943 0055