



**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**  
**Junho/2021**



## O Curso

### CONTEÚDO DESSE MÓDULO

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



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



## 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





“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



## 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.”



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





## Resultado de qualidade do serviço

- **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 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.**



## 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](http://www.sigas.pe.gov.br)**  
**E-mail: [capacitasuas.pe@sdscj.pe.gov.br](mailto: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](mailto:capacitasuas.ufrpe@ufrpe.br)**



Secretaria de  
Desenvolvimento  
Social, Criança  
e Juventude



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

MINISTÉRIO DA  
CIDADANIA

