

Atendimento de qualidade no Sistema Único da Assistência Social - SUAS

DIREITO DE TODOS



1. Por que se preocupar com a qualidade do atendimento no SUAS?

Entre os princípios que orientam e qualificam a atuação dos profissionais no Sistema Único de Assistência Social - SUAS, destacam-se como principais: o respeito à dignidade do cidadão e cidadã, à sua autonomia, ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, sem discriminação de quaisquer naturezas e sem comprovação vexatória de necessidades. Estes princípios devem ser lembrados todos os dias por todos os profissionais do SUAS, sejam os que atuam na gestão, na recepção dos CRAS, nos Centros de Convivência ou em qualquer outra unidade do Sistema. Também cabe dizer que a dignidade da pessoa humana, para além de ser um princípio do SUAS, é um dos principais fundamentos da República Federativa do Brasil, o que implica dizer que o **ser humano** é um sujeito de direito e não pode ser tratado como objeto ou coisa.

As famílias e indivíduos que buscam o atendimento nas unidades e serviços do SUAS, particularmente nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, comumente estão vivenciando situações de vulnerabilidade e/ou riscos sociais dos mais diversos, a

exemplo de situações extremas necessidades sociais e econômicas em face da inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal, perda ou fragilidade de vínculos familiares e/ou comunitários, discriminações étnico-raciais, culturais, de gênero e pessoas com dificuldades de acesso a serviços e direitos básicos. Essas vulnerabilidades demarcadas acima, mais as situações imprevistas, podem causar: tensão, estresse, sofrimento, inseguranças ou conflitos relacionais, intergeracionais ou intrafamiliares, vindo a agravar seu cotidiano, quando a prática do atendimento se faz necessária.

Os trabalhadores do SUAS, particularmente aqueles que atuam no atendimento direto às famílias e aos indivíduos, constituem-se em recurso humano valioso do Sistema. A esses cabe, em primeiro lugar, acolher as pessoas e, depois, reconhecer suas necessidades e fazer com que essas acessem e entendam as particularidades dos objetivos e atividades de cada serviço, como o Serviço de Atendimento Integral a Família - PAIF; de cada benefício, como o Benefício de Prestação Continuada - BPC; e de cada programa socioassistencial, seja de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família ou de ampliação e qualificação das ofertas, como o Programa Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho - Acessuas trabalho.

As famílias ou indivíduos possuem expectativas diferentes sobre as ofertas de atendimentos no SUAS, algumas delas não conhecem a natureza e a abrangência dos serviços, programas e benefícios. Todavia, independentemente da expectativa e do que possam compreender sobre o SUAS, o atendimento no Sistema se constitui um direito de todos e se desenvolve a partir de uma relação de diálogo, confiança e do entendimento de que cada família e cada pessoa tem uma trajetória de vida única, por mais que vivam situações parecidas ou iguais.

2. Como praticar o cuidado nas relações com os usuários?

Um exercício diário deve ser o do cuidado com profissionalismo. Isso requer um atendimento com gentileza, com cordialidade, com escuta respeitosa do ponto de vista do outro. A maneira como os profissionais se comunicam, seja por meio do diálogo, dos gestos e das atitudes, faz toda diferença. O cuidado e a responsabilidade profissional com as palavras, com a forma de dialogar, de esclarecer sobre a rotina dos CRAS, de interpretar as informações, de praticar uma escuta atenta podem tornar os contatos com as famílias ou com os indivíduos em oportunidades de construção de vínculos de confiança e de estímulos à continuidade da participação dessas nas atividades.

Muitas vezes o olhar para o outro, visando a garantia das seguranças da acolhida, o respeito, a relação entre o profissional e o usuário, deve abrir um excelente canal de comunicação e de valorização do atendimento. A valorização do outro ocorre mais pelas atitudes do que pelo discurso.

A segurança da acolhida, seja com a família ou o indivíduo, pode possibilitar a confiança entre o profissional e o usuário do direito, ou seja, formando uma comunicação com dignidade, haverá uma abertura maior para o relato de suas histórias de vida, marcadas por dificuldades cotidianas e de acesso aos seus direitos.

espontaneidade sobre as suas necessidades, expectativas e potencialidades. Ao sentir-se acolhido com profissionalismo, na busca da proteção social, com respeito à sua dignidade, haverá uma abertura maior para o relato de suas histórias de vida, marcadas por dificuldades cotidianas e de acesso aos seus direitos.

Os profissionais do SUAS devem ter empatia com as famílias, principalmente as que enfrentam grandes deslocamentos, reorganizam seu tempo e sua rotina para chegar a uma unidade do SUAS. Por isso, é de responsabilidade do profissional dedicar o máximo de atenção e de tempo ao atendimento.



3. Quais os princípios éticos do SUAS que podem contribuir para o bom atendimento?

A Norma Operacional de Recursos Humanos - NOB/RH /SUAS/2006, cita vários princípios a serem observados e respeitados por qualquer profissional do SUAS, independentemente do nível de escolaridade, função e atribuições. Merecem destaques neste informativo os seguintes:

- a) Compromisso em garantir os direitos aos serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade, que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais.**

A qualidade das ofertas de direitos tem dimensões éticas, que se traduz no compromisso com a pessoa, ou seja, com o respeito à dignidade e com as informações repassadas pelas famílias sobre suas histórias de vida. A postura ética se traduz em respeitar o ritmo da família, seu nível de informação, suas habilidades, suas narrativas, suas queixas e suas expectativas em um processo de escuta atenta, flexível, paciente, acolhedora e de valorização do seu saber. É essencial que o sigilo seja mantido, ou seja, não fazer comentários sobre as informações de uma família com as outras famílias atendidas, nem fazer comparações entre essas, pois as comparações costumam resultar em desqualificação de uma família em relação à outra.

Observação importante: A Ouvidoria do MDS tem recebido relatos sobre a presença de funcionários dentro da sala de atendimento, ouvindo o diálogo entre os usuários e os profissionais, fazendo com que as pessoas se sintam coagidas ao relatar sua situação.

b) Promoção aos usuários do acesso à informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende.

Para a construção de vínculo entre o profissional e o usuário, deve-se saber o nome do usuário e tratá-lo pelo seu nome, assim como também é importante o usuário saber o nome do profissional que o atende e também tratá-lo pelo nome. É essencial evitar qualquer tratamento que possa traduzir ou pressupor julgamento, culpabilização ou não reconhecimento do esforço da família ou indivíduo em querer ter acesso e usufruir dos seus direitos. Uma questão que é bastante comum é a utilização de apelido por algumas pessoas. Recomenda-se sempre perguntar como o usuário deseja ser chamado.

Observação importante: A Ouvidoria do MDS tem recebido reclamações do tipo: "a pessoa que faz o atendimento fica apelidando os cidadãos que necessitam dos serviços disponibilizados no local".

c) Garantia do acesso da população à política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios.

É importante levar em conta que os serviços socioassistenciais, os benefícios e os programas de transferência de renda são direitos dos usuários, embora tenham critérios de acesso, modo operacional e resultados diferentes. Essa compreensão é fundamental para que no cotidiano dos atendimentos não sejam feitas discriminações ou prejulgamentos, especialmente frente às recorrentes demandas das famílias por acesso a benefícios e a programas de transferência de renda e, por vezes, baixa demanda por acesso a serviços voltados à informação, socialização e fortalecimento do convívio social.

É importante reconhecer que as famílias e indivíduos podem saber mais sobre os benefícios e os programas de transferência de renda do que sobre os serviços socioassistenciais. Outras questões a serem reconhecidas com ética e respeito são as diferenças de ponto de vista dos profissionais que trabalham e as diferenças territoriais onde vive cada família, seus costumes e seus valores. O território onde a família vive diz muito sobre a sua vida, a sua rotina e o seu sentimento de pertencimento cultural e social.

Observação importante: A Ouvidoria do MDS tem recebido relatos do tipo: "Há funcionários que não têm ética no local de trabalho, pois, ficam brigando com os próprios colegas de trabalho na frente dos usuários e também ficam desdenhando do bairro" ou "funcionários tratam os beneficiários com descaso, são mal-educados e maltratam os usuários que precisam dos serviços do órgão".

4. Quais os possíveis impactos do uso pessoal de tecnologias sobre o atendimento ao usuário do SUAS?

A sociedade contemporânea está cada vez mais incorporando novos meios de comunicação, tanto nas relações interpessoais quanto nas relações profissionais. O uso da internet, sobretudo nas telecomunicações por meio do uso do celular e de vários aplicativos, vem provocando mudanças nas atitudes e costumes e, por vezes, facilitando os contatos e dando agilidade à difusão de informações. O uso do celular, por exemplo, está sendo universalizado e tem sido muito útil no ambiente de trabalho. É cada vez mais comum agendar atendimento, dar orientação e realizar trocas de experiências por meio de grupos virtuais.

Todavia, o uso do celular pelos profissionais do SUAS, seja realizando telefonemas ou respondendo mensagens durante o atendimento às famílias (individuais ou coletivos), vem sendo interpretado pelos usuários como falta de atenção, de dedicação, de respeito e até de constrangimento.

Observação importante: O uso do celular vem gerando reclamações por parte dos usuários junto à ouvidoria do MDS, que se dedica à escuta da sociedade. Há reclamações do tipo, "durante o atendimento, a pessoa passa o tempo todo no celular".