

A ESCUTA QUALIFICADA NO SUAS, INSTRUMENTO DE ALCANCE ÀS SEGURANÇAS SOCIOASSISTENCIAIS

Assistente Social, Me. Ledi Ferla

Escuta Qualificada no SUAS

- A escuta qualificada no SUAS, segundo a PNAS, está presente no desenvolvimento de todos os serviços, benefícios, programas e projetos Assistenciais;
- Procedimento Técnico-profissional;
- Atenção Concentrada;
- Intencionada;
- Compreensão do Contexto dos sujeitos;
- Ações voltadas à Garantia de seus direitos;

Funções da Assistência Social

- **Proteção Social:** visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos.
- **Vigilância Socioassistencial:** visa analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e a ocorrência de vulnerabilidades, ameaças, vitimizações e danos.
- **Defesa de Direitos:** visa garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais.

A **Assistência Social** na NOB/SUAS, “Se ocupa das vitimizações, fragilidades, contingências, vulnerabilidades e riscos que o cidadão, a cidadã e suas famílias enfrentam na trajetória de seu ciclo de vida por decorrência de imposições sociais, econômicas, políticas e de ofensas à dignidade humana” (BRASIL, 2005, p. 16).

E também visa estimular e fortalecer as potencialidades dos cidadãos, cidadãs e suas famílias;

Proteção Social

Sposati – Nos traz um **conceito ampliado de Proteção Social** que transita da esfera individual para a social e **para além da garantia de renda**, sendo entendida como **oferta de serviços sociais**, direito de todas as pessoas, transitando da visão do seguro social para a seguridade social que, outrossim, **inclui a alçada dos cuidados, de defesa da vida.**

Proteção Social - Assistência Social

- ✓ Desenvolvida prioritariamente pelos Serviços Socioassistenciais;
- ✓ Foco na Convivência Social, acesso e conhecimento sobre os direitos;
- ✓ Compromisso com as Seguranças Socioassistenciais
 - acolhida;**
 - Convivência familiar, comunitária e social;**
 - Acesso à Renda;**
 - Desenvolvimento da Autonomia;**
 - Apoio e auxílio;**
- Fortalecimento dos Sujeitos de Direitos;

Proteção Social e Segurança da Acolhida

Segurança de Acolhida

- acolhida requer a escuta qualificada;
- a informação, a referência;
- a concessão de benefícios;
- as aquisições materiais e sociais;
- priorizar os territórios com maior incidência de situações de risco e
- oferta de uma rede de serviços locais nos casos em que é necessário o acolhimento institucional.

Proteção Social e Segurança da Acolhida

A segurança de acolhida na **Tipificação dos Serviços Assistenciais** prevê ações de cuidado, serviços e projetos operados em rede com unidade de porta de entrada destinada a proteger e recuperar as situações de abandono e isolamento de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, restaurando sua autonomia, capacidade de convívio e protagonismo, mediante a oferta de condições materiais de abrigo, repouso, alimentação, higienização, vestuário e aquisições pessoais desenvolvidas através de acesso às ações socioeducativas. (BRASIL, 2009a, p. 38)

Proteção Social e Segurança da Convivência

Segurança de Convivência

- visa impedir o isolamento, o abandono;
- Visa o convívio, a sociabilidade;
- nos afirma enquanto indivíduos ou grupos, prevenindo a exclusão social;
- Visa o fortalecimento das potencialidades da família no cumprimento do caráter protetivo;

Proteção Social e Segurança da Convivência

Segurança de Convivência

A segurança de convívio familiar, na PNAS, diz respeito à dimensão societária da vida, um vez que ela desenvolve as potencialidades, subjetividades coletivas, construções culturais, políticas e os processos civilizatórios. Esta segurança está relacionada à dimensão multicultural, intergeracional e intersubjetiva, e deve ser ressaltada na perspectiva do direito ao convívio. (BRASIL, 2013, p. 31).

Proteção Social e Segurança de Renda

Segurança de Renda

A segurança de Renda é um direito das pessoas, que por decorrência do ciclo de vida ou incapacidade para o trabalho, ou mesmo das famílias cujos membros estão em situação de desemprego ou trabalhos precários, mal remunerados, não possuem condições financeiras para prover o sustento de sua família.

Na PNAS, a segurança de sobrevivência está relacionada à garantia de todos a uma renda monetária suficiente para a sobrevivência, nos casos de pessoas com deficiência, idosos, desempregados, famílias numerosas.

Proteção Social e Segurança de Apoio e Auxílio – Benefícios Eventuais

- Integrada à segurança de sobrevivência do SUAS;
- Diferenciando-a da segurança de renda, razão de ela possuir **caráter excepcional** e temporário;
- Pode ser ofertada eventualmente nos casos de calamidade pública ou;
- Quando a família está vivenciando algum agravamento dos riscos de sobrevivência advindo de desastres incluindo: enchentes, deslizamentos, ou pandemias, dentre outros.

Proteção Social e Segurança de Apoio e Auxílio

Em conformidade com a NOB/SUAS, essa segurança deve ser ofertada às famílias e indivíduos, “quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos” (BRASIL, 2012 , p. 17).

Proteção Social e Segurança de Autonomia

- Vivenciar experiências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios ético-políticos de defesa da cidadania e justiça social;
- Vivenciar experiências potencializadoras da participação cidadã;
- Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia e sustentabilidade;
- Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
- Ter reduzido o descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF);
- Ter acesso a documentação civil;
- Ter acesso a experiências de fortalecimento e extensão da cidadania;
- Ter acesso a informações e encaminhamentos a políticas de emprego e renda e a programas de associativismo e cooperativismo. (BRASIL, 2009a, p. 14).

Proteção Social e Segurança de Autonomia

A NOB/SUAS aborda a segurança de autonomia demonstrando que ela exige ações profissionais e sociais para:

- a) o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania;
- b) a conquista de melhores graus de liberdade, respeito à dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão e a cidadã, a família e a sociedade;
- c) conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade, nos laços sociais, para os cidadãos e as cidadãs sob contingências e vicissitudes.
(BRASIL, 2012 a, p. 17).

A Proteção Social de Assistência Social, citada no Caderno nº 2 do Capacita SUAS, é sintetizado em:

- **ampliação da capacidade protetiva da família e de seus membros**, em situações que envolvem abandono, agressões, fortalecendo os laços familiares através dos serviços e benefícios;
- **ampliação da densidade das relações de convívio e sociabilidade dos cidadãos**, em seu cotidiano e em todos os momentos do ciclo de vida em que ocorram fragilidades, tornando-os mais sujeitos a riscos e violação da dignidade;
- **instalação das condições de acolhida e processos de acolhimento** como parte do trabalho de atenção e cuidados;
- **redução das fragilidades da vivência e da sobrevivência** através do fortalecimento da autonomia, das condições de dignidade humana provocadas pela ausência de renda e reduzir e
- **restaurar os danos de riscos sociais e de vitimização causadas por violência, agressões, discriminações, preconceitos.** (NOB/SUAS, 2013, p. 36).

Benefícios de Proteção Social do SUAS, segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Assistenciais

- Benefício de Prestação Continuada –BPC;
 - Pessoas idosas
 - Pessoas com deficiência
- Benefício de Transferência de Renda;
 - Bolsa Família;
 - Vale Renda
- Benefícios Eventuais
 - Regulamentado em Lei Municipal
 - Renda Mínima

Escuta qualificada nos Benefícios Assistenciais

- Pressupõe a apropriação dos critérios de elegibilidade;
- Não se confunde com merecimento;
- Buscar a totalidade das violações de direitos da família e não apenas a demanda imediata;
- Implica articulação com a rede de atendimento para vincular ao acompanhamento;

Benefícios eventuais em tempos de pandemia

- Auxílio natalidade e funeral:
 - Revisar regulamentação local(resolução, decreto ou portaria) para otimizar o provimento;

- Auxílio para situações de extrema vulnerabilidade social:

Revisar regulamento local, considerando:

- novos critérios em função da pandemia;

- Flexibilização das modalidades de oferta;

- otimização do provimento (cupom, entrega segura);

- Ampliar capacidade de aplicação dos critérios (equipe local)

Serviços de Proteção Social do SUAS, segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Assistenciais

Proteção Social Básica

1. Serviço de Proteção e Atendimento integral à Família - PAIF;
2. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV;
3. Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas;

Proteção Social Especial de Média Complexidade;

1. Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
2. Serviço Especializado em Abordagem Social;
3. Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
4. Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
5. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Proteção Social do SUAS, segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Assistenciais

Proteção Social Especial de Alta Complexidade

1. Serviço de Acolhimento Institucional;
2. Serviço de Acolhimento em República;
3. Serviço de Acolhimento em Família acolhedora;
4. Serviço de Proteção em situações de Calamidades públicas e emergenciais;

Proteção Social do SUAS, segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Assistenciais

Proteção Social Especial de Alta Complexidade

1. Serviço de Acolhimento Institucional;
2. Serviço de Acolhimento em República;
3. Serviço de Acolhimento em Família acolhedora;
4. Serviço de Proteção em situações de Calamidades públicas e emergenciais;

Escuta qualificada nos Serviços Assistenciais

- Inicia-se com a acolhida (ambiente acessível e acolhedor);
- Na proteção social básica (CRAS), preferencialmente na forma de acolhida coletiva, identificando-se o tipo de demanda e a necessidade de uma escuta qualificada particularizada;
- Na Proteção Especial dá-se desde o início na forma particularizada

Escuta qualificada na PSB

A **Proteção Social Básica** visa proteger e promover o acesso de famílias e indivíduos a direitos e prevenir situações de risco social, violências e violação de direitos ou agravos de vulnerabilidades.

Para além de um procedimento metodológico, a **escuta qualificada** é um processo contínuo e transversal ao trabalho social com famílias e indivíduos que possibilita:

- conhecer a família e seu contexto, constituindo-se, assim, como elemento distintivo para atuação do SUAS no enfrentamento e
- prevenção das situações de vulnerabilidade, de risco, de violação de direitos e de violência.

Peculiaridades dos Níveis de Proteção Social na Escuta Qualificada Remota

Proteção Social Básica:

- Necessidades e encaminhamentos (assistência social, saúde, educação e outras);
- Promoção da convivência (horários, divisão de papéis, uso do espaço, atividades realizadas e sugestões, conflitos, dentre outros);
- perspectivas da família (impactos da pandemia, expectativas, organização, dentre outros)

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF

- Identificar VULNERABILIDADES E POTENCIALIDADES DAS FAMÍLIAS
- Proteção Social, o acesso aos direitos socioassistenciais;
- O fortalecimento do caráter protetivo da família e dos vínculos familiares e comunitários;
- Desenvolver o TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS/PAIF que se dá por meio das 5 dimensões:

-ACOLHIDA

-AÇÕES PARTICULARIZADAS

-AÇÕES COLETIVAS (oficinas com famílias)

-AÇÕES COMUNITÁRIAS (desenvolvimento da autonomia)

-ENCAMINHAMENTOS

Escuta qualificada na PSE

A **Proteção Social Especial**, por sua vez, destina-se ao atendimento a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social, incluindo violência e outras situações de violações de direitos.

As ofertas no âmbito da PSE destinam-se à:

- preservação da integridade;
- à reparação de danos decorrentes de violações de direitos;
- à superação de padrões violadores;
- ao fortalecimento das famílias no desempenho da sua função protetiva e de suas condições de autonomia.
- O alcance às **SEGURANÇAS SOCIOASSISTENCIAIS**

Peculiaridades dos Níveis de Proteção Social na Escuta Qualificada Remota

Proteção Social Especial:

- Necessidades e encaminhamentos (assistência social, saúde, educação e outras);

-Identificação de riscos:

- Avaliação da privacidade e vínculo para sondagem;
- Diálogo conjunto e separado, se possível;
- Subsídio / orientação para emergências (envio de contatos);
- Instrumentalização temática (a partir dos riscos identificados).

Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

PAEFI - acompanhamento especializado de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, de violência ou demais formas de violação de direitos.

O CREAS NÃO TEM FUNÇÃO INVESTIGATIVA, PORTANTO, VERIFICAR POSSÍVEIS VIOLAÇÕES DE DIREITOS DO DISQUE 100 E OUTRAS DEMANDAS DO CONSELHO TUTELAR A FIM DE VERIFICAR SE HÁ A VIOLÊNCIA, NÃO É FUNÇÃO DO CREAS.

AO SER CONSTATADA A VIOLÊNCIA, POR MEIO DO SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS (DELEGACIAS ESPECIALIZADAS, JUDICIÁRIO, MINISTÉRIO PÚBLICO, CONSELHO TUTELAR) A PESSOA/FAMÍLIA SERÁ ENCAMINHADA PARA O ACOMPANHAMENTO DO PAEFI.

Considerações Finais Escuta Qualificada

A ESCUTA QUALIFICADA É UM PROCESSO PERMANENTE E VAI ACONTECER EM TODOS OS MOMENTOS, A PARTIR DA ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR, ATÉ SE ATINGIR OS OBJETIVOS TRAÇADOS COM A PESSOA OU FAMÍLIA, OU SEJA, A SUPERAÇÃO DA VIOLAÇÃO DE DIREITOS, POTENCIALIZANDO A FUNÇÃO PROTETIVA DA FAMÍLIA, O ALCANCE ÀS SEGURANÇAS SOCIAIS ASSISTENCIAIS (RENTA, CONVIVÊNCIA FAMILIAR E COMUNITÁRIA, A RENDA, A AUTONOMIA E O APOIO E AUXÍLIO)

Escuta Qualificada

REQUER CONHECIMENTO E INTERAÇÃO COM:

- A REALIDADE DO TERRITÓRIOS, AS VULNERABILIDADES E POTENCIALIDADES
- A REDE SUAS E DE OUTRAS POLÍTICAS PÚBLICAS
- OUVIR A VÍTIMA, AS PESSOAS DE SEU ENTORNO, SUA FAMÍLIA, VISINHOS, PARENTES,
- OUVIR O VIOLADOR DE DIREITOS
- OUVIR O QUE DIZ O SISTEMA DE JUSTIÇA E CONSELHO TUTELAR

Assistência Social durante e depois do epicentro da pandemia

➤ Escuta qualificada no atendimento remoto:

Preparação de cada contato:

-Resgate dos registros dos acompanhamentos em andamento;

-Definição do objetivo de cada contato;

-Produzir roteiro básico para os contatos

“É preciso saber ouvir mais com o coração do que com os ouvidos. O coração possui canais auditivos bem mais sensíveis e dispostos a ouvir e entender.

É preciso saber ouvir as palavras entreditas, mais do que foram claramente ditas, ouvir as potencialidades.

Ouvir com conhecimento técnico a realidade social, que impacta na vida das pessoas, num contexto não só individual, mas coletivo.

Ouvir não só os lábios, mas os olhos, os gestos, os passos – que falam muito, e falam sempre.

Bem aventurados são os que podem contar com quem não tem só ouvidos para ouvir.”

(Autor Desconhecido)