

Como deve ser a acolhida dos usuários quando chegam ao grupo do SCFV?

É imprescindível que os profissionais que atuam no SCFV tenham a compreensão de que os usuários que chegam ao serviço usufruem do seu direito à assistência social, assegurado pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado por leis e normativas específicas dessa política pública. Essa compreensão deve subsidiar as ações dos profissionais no contexto do SCFV e motivar a prestação de um atendimento qualificado aos usuários. Esse entendimento deve estar refletido também na forma como os usuários são recebidos no grupo do SCFV, ou seja, em sua acolhida.

A Resolução CNAS nº 11/2015, que caracteriza os direitos dos usuários da assistência social, afirma, entre outras coisas, que o atendimento socioassistencial deve oportunizar e garantir o respeito da dignidade dos usuários. O tratamento deve ser atencioso e respeitoso, isento de procedimentos vexatórios e coercitivos. Devem ser feitos os encaminhamentos para outros serviços ou instituições por escrito, de forma clara e legível, e identificados com o nome do profissional responsável pelo encaminhamento. O usuário deve ter protegida sua privacidade, observada a ética profissional dos trabalhadores do SUAS, desde que não acarrete riscos a outras pessoas; ter sua personalidade preservada e sua história de vida resgatada.

É recomendável que os orientadores ou educadores sociais tenham postura receptiva aos usuários recém-chegados, apresentando-os aos que já participavam do grupo; apresentando a si e os demais profissionais que atuam no serviço; apresentando a unidade onde o serviço é ofertado; explicando os objetivos do serviço, de forma clara, simples e em coerência com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais; explicando o funcionamento do grupo – a periodicidade dos encontros, bem como sua duração e organização; entre outros. Quando os usuários são crianças pequenas, essas informações devem ser prestadas aos familiares responsáveis por elas.

A acolhida dos usuários deve ser, sempre que possível, um momento informativo, integrador, criativo e ético. Deve-se considerar que alguns dos usuários que chegam ao SCFV estão em condição de vulnerabilidade e/ou risco graves, que podem repercutir em sua participação inicial no grupo e em seu retorno aos encontros seguintes. Por essa razão, os orientadores ou educadores sociais devem manter-se atentos para evitar a exposição dos usuários a constrangimentos. Espera-se que estes se sintam bem recebidos no grupo e percebam a



sua participação no serviço como uma atividade prazerosa.

A atitude dos profissionais, no grupo, é determinante para promover essa sensação entre os usuários.

Para além de ser um momento de boas-vindas ao SCFV quando da chegada de novos usuários ao grupo, a acolhida, como um momento de agregação inicial dos usuários, antes do desenvolvimento da principal atividade planejada para o encontro, pode ser um momento usual no SCFV. Ou seja, pode-se adotar um “período de acolhida” para todos os encontros do grupo do SCFV, momento em que os orientadores sociais e os usuários – e estes entre si - têm um primeiro diálogo, um contato inicial, mais descontraído. É possível, por exemplo, que os primeiros 15 minutos sejam utilizados para que se comente uma notícia do interesse de todos; para que se conte uma novidade que se queira compartilhar; para que se assista a uma intervenção artística de alguém ou do próprio grupo; etc.

O conteúdo desse momento quem determinará, caso se aceite essa sugestão, são os profissionais e os usuários. O que deve ser considerado é que a “acolhida” é um momento para receber bem o usuário, a primeira oportunidade de o profissional manifestar a sua empatia com o usuário e de evidenciar a importância de sua presença e de sua participação no grupo.

Fonte:

Perguntas Frequentes. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. Departamento de Proteção Social Básica – DPSB. Brasília. MDS, 2017, pg. 52-53.

