

PROTAGONISMO DOS USUÁRIOS DO **SUAS** E CONTRIBUIÇÕES DO ATENDIMENTO JURÍDICO

Por Vanessa Maria Carvalho Feijó



O objetivo do presente artigo é discutir o papel protagonista dos usuários do SUAS, entendidos como famílias e indivíduos que utilizam serviços da Rede Socioassistencial de alguma maneira. Analisar-se-á o protagonismo sob dois pontos de vista: o coletivo (participação popular e controle social) e o individual (partes ativas na pactuação do PIA/PAIF), bem como a contribuição do atendimento jurídico para tanto.

São espaços de controle social da Assistência Social os conselhos, as conferências, as audiências públicas, coletivos de usuários junto aos serviços, programas e projetos socioassistenciais, comissões de bairro, fóruns, movimentos sociais e populares. Para conhecer e frequentar esses espaços, os usuários necessitam de estímulo constante.

Além do aspecto coletivo do protagonismo dos usuários do SUAS (construção em conjunto com outros usuários e o poder público), indica-se também o aspecto individual do protagonismo, quando pensado exclusivamente para determinada família ou indivíduo, na elaboração de seu Plano de Acompanhamento Familiar ou Plano Individual de Atendimento.

Os Planos PAF (Plano de Acompanhamento Familiar) e PIA (Plano Individual de Atendimento) surgem como instrumentos de pactuação, ou seja, servem ao usuário e são acordados com ele. O protagonismo dos usuários da política do SUAS é fundado em serviços re-

alizados “com” e não “para” eles, considerando todas as suas especificidades. A fim de garantir o protagonismo do usuário, especial atenção deve ser dedicada às seguranças afeiçoadas de acolhida (com destaque para a escuta profissional qualificada) e ao desenvolvimento de autonomia (com enfoque em capacidades, habilidades e obtenção de direitos).

Ademais, são trazidas à tona as articulações intersetoriais e territoriais como forma de o usuário se sentir pertencente ao território que ocupa, com capacidade participativa e de transformações sociais – neste ponto, os aspectos coletivos e individuais do protagonismo se cruzam, com duplo fortalecimento.

Por fim, o protagonismo do usuário não tem somente a ver com a elaboração de seu plano, uma vez que todo e qualquer atendimento tem a potencialidade de gerar autonomia, ainda que incipiente.

Assim, analisemos brevemente o atendimento jurídico dentro do SUAS, que pode facilmente cair em um encaminhamento para a Defensoria Pública (instituição pública responsável pela assistência jurídica gratuita), porque uma das funções do advogado dentro do SUAS é identificar qual é a demanda e formalizar o encaminhamento.

Todavia, a acolhida, com escuta qualificada, possibilita compreender o que, de fato, o usuário espera daquele atendimento jurídico, não se limitando necessariamente ao encaminhamento. Diversos são os desfechos

REFLEXÃO

de tal atendimento dentro do SUAS: informação sobre direitos e formas de acessá-los; identificação ou não de demanda jurídica; acolhida e compreensão das metas do usuário; fortalecimento do usuário; encaminhamento para serviços de saúde ou dentro da própria Assistência Social, entre outros.

A escuta qualificada potencializa o atendimento jurídico, a partir do momento em que não se limita a identificar determinado problema cotidiano e enquadrá-lo em uma ação judicial. Para além de tal identificação, o advogado deve preocupar-se em perguntar ao usuário o que ele busca com esse atendimento e como o enfrentamento de tal problema impacta na sua vida.

Acredita-se que a escuta qualificada dentro do atendimento jurídico empodera o usuário do serviço, tornando-o protagonista do atendimento em si, pois, além de ter conhecimento sobre os seus direitos, ele se sente acolhido e entende que o aparato judicial, na maioria das vezes, é mais um de seus caminhos, mas não o único.

O caminho judicial para obtenção de direitos muitas vezes significa um ponto de partida na autonomia daquele indivíduo ou família (como em casos de divórcio), através do qual o cenário familiar adquire outro contorno. O protagonismo do usuário no atendimento jurídico pode levar à possibilidade de não se querer recorrer à via judicial naquele exato momento, mas em um momento futuro, ou, até mesmo, não o fazer.

Por tais motivos entende-se que o advogado deve, como qualquer outro técnico do serviço, articular em rede, fazer acolhida do usuário com escuta qualificada e prestar encaminhamentos necessários, sejam eles jurídicos ou não. Em outras palavras, o advogado deve dominar a política da Assistência Social, contribuindo para o protagonismo do usuário em suas decisões de vida.

Por formação, a atuação do advogado de modo geral, tanto na esfera privada como na pública, tende a não atentar para a escuta qualificada, negligenciando o contexto sociofamiliar em que o atendido se encontra e suas limitações e ambições. Trazida esta realidade para o âmbito do SUAS, um atendimento jurídico que não possuía escuta qualificada não é atendimento garantidor de direitos e, portanto, não cumpre seu papel como parte integrante da política pública de Assistência Social.

Vislumbra-se que o atendimento jurídico dentro do SUAS seja mais uma ferramenta capaz de gerar autonomia para o usuário do serviço, quer estimulando sua participação em espaços coletivos de controle social, quer orientando e informando sobre suas possibilidades

“ O protagonismo dos usuários da política do SUAS é fundado em serviços realizados *com* e não *para* eles. ”

e caminhos de tomadas de decisão. Em vez de “fatiar”, o advogado deve unir as fatias, considerando todos os cenários existentes e apontando as possibilidades, de modo que o protagonismo do usuário sobressaia no atendimento jurídico.

Vanessa Maria Carvalho Feijó é formada em Direito pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e aluna do curso de Pós-Graduação em Gestão e Serviços do SUAS, na FAPCOM.



Foto: iStock