

OLÍVIA BISS MATHIAS

**OLHAR HUMANIZADO: O SERVIÇO DA TÉCNICA DE REFERÊNCIA DO PAIF
NO DECORRER DA PANDEMIA**

**SOORETAMA/ES
2021**

TÍTULO: OLHAR HUMANIZADO: O SERVIÇO DA TÉCNICA DE REFERÊNCIA DO PAIF NO DECORRER DA PANDEMIA

APRESENTAÇÃO

O trabalho descrito foi realizado com os usuários, aproximadamente cento e oitenta pessoas (180) ao mês, através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) que tem como objetivo “fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de seus vínculos, promovendo acesso e usufruto de direitos que garantem uma melhoria na qualidade de vida” (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, p.12 apud REIS, 2018). O CRAS da cidade de Sooretama-ES conta com equipes de um (01) coordenador do PAIF e um (01) do Cadastro Único; Duas (02) Assistentes Sociais do PAIF; Uma (01) do Cadastro Único; Uma (01) Assessora Técnica do Cadastro Único e uma (01) do PAIF e uma Psicóloga do PAIF.

A calamidade pública COVID-19 surgiu de forma inesperada e avassaladora, destruindo a vida de milhares de pessoas, sujeitos que não estavam preparados fisicamente, mentalmente e financeiramente para esse problema, as notícias de jornais, mídias e programas só descrevem um assunto, “morte”, “fome” e “desespero” todos ligados ao vírus, a técnica do órgão CRAS assumiu o cargo como psicóloga no município de Sooretama/ES no ano de 2019 podendo exercer de forma ativa e satisfatória o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) como anexado nas fotos, logo após entrou na presidência do Conselho Municipal de Assistência Social de Sooretama/ES (COMAS) estando mais perto da população e principalmente das verbas perpassadas e a efetiva aplicação dessas.

JUSTIFICATIVA

A servidora do setor do PAIF precisava assegurar a população, principalmente o seu “olhar” teria que mudar diante das inúmeras dificuldades apresentadas, os benefícios eventuais (Cesta Básica; Aluguel Social; Kit Maternidade e Auxílio Funeral) são disponibilizados as famílias em vulnerabilidades, entretanto com o surgimento da doença muitas pessoas perderam o emprego sendo sua única fonte de renda, a situação ficou pior, a assistência como um todo CRAS; CREAS durante todo o processo jamais parou, estando na linha de frente, outras demandas iam surgindo como o Benefício de Prestação Continuada (BPC) “aos idosos com 65 anos ou mais, assim como pessoas com deficiências físicas, mentais e intelectuais que não possuíam outra renda” (INSS), ou seja, era necessário ter o Cadastro Único e a sua renda deveria ser “igual ou inferior” a um quarto do salário mínimo, atualmente a nova lei estipula somente a opção “até 1/4”,

diversas pessoas perderam o seu benefício diante dessa condição, entretanto a assistência estava e está a todo momento de “portas abertas”, alguns órgãos estavam paralisados e fechados, os servidores do CRAS utilizaram diversos mecanismos de atendimentos um exemplo é o celular, sujeitos que ligavam, mas não tinham créditos, a equipe retornava a ligação e assim continuou por um longo período, no final de 2020 outras ações foram tomadas com os devidos cuidados, realização de visitas domiciliares, sem comprometer a saúde de ninguém e assim permanece até o presente ano de 2021, com essa postura os casos apresentados foram acompanhados de perto, encaminhados a outros órgãos e com as devidas orientações, o governo federal e os gestores municipais foram fundamentais também no decorrer da caminhada, enquanto os técnicos ficam na linha de frente podem acompanhar e realizar todas as ações cabíveis no momento a qual vivem os sujeitos, percebe-se o quanto o “olhar humanizado” pode “salvar” e “estimular” diversas vidas, o ser humano necessita construir e desconstruir todos os dias, só assim conseguirá ajudar ao próximo, o BRASIL E O MUNDO precisa de pessoas HUMANIZADAS e acima de tudo sujeitos que buscam pelo conhecimento e saber diariamente, quando ocorre desejo naquilo que faz tudo dar certo, o ajudar está para além do seu cargo ou dever jurídico, ele faz parte da sua constituição enquanto ser humano, vê pessoas necessitadas de benefícios que as mesmas possuem direito, mas não sabem, é um dever moral, ético e humano divulgar e disseminar a informação. As mídias estão lotadas de notícias falsas e mandatos inconscientes que os sujeitos acabam se apropriando, o usuário ao dirigir-se ao órgão quer somente o que é seu por direito, existem leis, normas e portarias que evidenciam isso, é necessário compreender que os indivíduos na maior parte não são alfabetizados, outros possuem pouca leitura, realidade difícil, mas é verdadeira em várias cidades, inclusive em Sooretama/ES. Assim sendo, a teoria e prática na assistência te permiti alcançar voos maiores, a vulnerabilidade, miséria e condições desfavoráveis estão a todo momento na vida de milhares de pessoas, com a pandemia essa situação acentuou, o governo federal, estados e municípios contribuíram com uma grande parte para ajudar a população, a outra os servidores do Sistema Único de Saúde (SUS); Sistema Único de Assistência Social (SUAS) entre outras políticas efetivaram e continuam trabalhando para garantir a qualidade, atendimento, espaço, troca, mudança e a humanização nos serviços prestados aos sujeitos que necessitam. Quando a autora cita humanização refere-se ao relato de Freud (1925, p.114) “palavras podem fazer um bem indizível e causar terríveis feridas”. O atendimento pelo SUAS não é somente liberação de benefícios eventuais como muitas pessoas idealizam, está para além, precisa ser humano para exercer a função de técnico nesse setor. Cito um dos casos que chamou atenção durante a

pandemia, família em extrema vulnerabilidade, não sabiam que tinham direito ao auxílio emergencial, cadastro único, BPC, aluguel social entre outros benefícios, é necessário reafirmar, direito é garantia de todos.

Quase 80% da população de Sooretama/ES vivem em diversas vulnerabilidades, por isso a técnica de referência do PAIF decidiu participar e colaborar para o crescimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), mestranda pela UFES quer uma formação continuada para que possa ajudar diversos sujeitos que necessitam de ajuda.

OBJETIVOS

Essa equipe trabalhou e trabalha de forma árdua e continua para ajudar a população Sooretamense, principalmente na calamidade pública, Covid-19, a técnica sempre realiza as orientações para os demais servidores “ao atender um usuário existem potencialidades em sua subjetividade, nenhum sujeito é, mas está em uma situação difícil” para sair ou mudar a sua realidade o primeiro passo é o olhar, a forma que enxerga as situações e principalmente a atuação dos servidores juntamente com este usuário, para que o mesmo possa ver e acreditar que existem outras saídas para a sua queixa, diante disso foi identificado durante os atendimentos o quanto os usuários saíam com os seus direitos garantidos pela constituição que regula o SUAS.

METODOLOGIA

Os instrumentos utilizados no ano de 2020 e 2021 foram os atendimentos e observações humanizadas, visitas domiciliares, contatos telefônicos, encaminhamentos para diversos órgãos do Sistema Único de Saúde (SUS); Sistema Único de Assistência Social (SUAS); Defensoria Pública; Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e Vara da Infância e Juventude, alguns desses órgãos estavam atendendo e continuam somente pelo telefone, assim o órgão CRAS disponibilizou o celular e o telefone fixo aos usuários.

RESULTADOS E UM DOS RECURSOS PERPASSADOS

O Governo Federal Portaria Nº369 de 29 de abril de 2020 deliberou diversas verbas para o município de Sooretama/ES, entre eles o valor de R\$77.175,00, a presidente do Conselho Municipal de Assistência Social de Sooretama/ES (COMAS) pode acompanhar de perto e efetivar diversos trabalhos juntamente com toda equipe e usuários do setor do PAIF. Os recursos foram efetivamente aprovados pela comissão e por seguinte administrados na compra e

manutenção dos Benefícios Eventuais para poder garantir e efetivar os direitos da população, os usuários recebiam atendimentos 04 vezes na semana, lembrando que a vulnerabilidade é a produtora de diversas situações, por isso a importância dos técnicos do SUAS estarem em contínua formação e aprimoramento, o SUAS não é caridade, mas uma produção de autonomia que garante direito e humanização para milhares de pessoas que fazem parte dessa política.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FREUD, S. (1925[1924]). **Um Estudo Autobiográfico, Inibições, Sintomas e Ansiedades, a Questão da Análise Leiga e outros Trabalhos.** Vol. XX. Edição: Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas.

Instituto Nacional do Seguro Social-INSS. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br>, Acesso em: 22 de Fevereiro de 2021.

Ministério da Cidadania/ Gabinete do Ministro (MC). Portaria nº 369, de 29 de Abril de 2020. **Art. 1º Dispor sobre o repasse financeiro emergencial de recursos federais para a execução de ações socioassistenciais e estruturação da rede do Sistema Único de Assistência Social-SUAS no âmbito dos estados, Distrito Federal e municípios.**

Ministério da Cidadania/Secretaria Especial do Desenvolvimento Social/Secretaria Nacional de Assistência Social. Portaria nº 58, de 15 de Abril de 2020. **Aprova a Nota Técnica nº 20/2020, que traz orientações gerais acerca da regulamentação, gestão e oferta de benefícios eventuais no contexto de enfrentamento aos impactos da pandemia da COVID-19, causada pelo novo coronavírus, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).**

REIS, K. **8 Dicas para Alcançar os Objetivos do PAIF.** 25 de Setembro de 2018, Disponível em: <https://www.gesuas.com.br/blog/dicas-para-alcancar-objetivos-dopaif/#:~:text=O%20Servi%C3%A7o%20de%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20e,de%20sua%20qualidade%20de%20vida>, Acesso em: 22 de Fevereiro de 2021.

**REGISTRO FOTOGRÁFICO MOMENTOS ANTES E DURANTE A PANDEMIA-
TÉCNICA DE REFERÊNCIA DO PAIF**

