

RESOLUÇÃO CNAS/MDS

Nº 99

04 DE MARÇO DE 2023

13^a
Conferência
Nacional de
Assistência
Social



RESOLUÇÃO
COMENTADA

RESOLUÇÃO CNAS/MDS

Nº 99

04 DE MARÇO DE 2023

13^a
Conferência
Nacional de
**Assistência
Social**



RESOLUÇÃO
COMENTADA

RESOLUÇÃO COMENTADA

RESOLUÇÃO CNAS/MDS Nº 99, DE 4 DE MARÇO DE 2023

Ministério do Desenvolvimento e
Assistência Social, Família e Combate
à Fome / Conselho Nacional de
Assistência Social



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME



Composição do CNAS Gestão 2022/2024

PRESIDENTE

Margareth Alves Dallaruvera

VICE-PRESIDENTE

Solange Teixeira

(2022 – 2023)

Simone Aparecida Albuquerque

(in memorian)

(jun/2023 – set/2023)

Elaboração:

Regina Célia Côrtes Sermoud

Colaboração:

Maria Auxiliadora Pereira

Coordenadora da Coordenação de Política da Assistência Social

Randriene Maia

Coordenadora da Coordenação de Normas da Assistência Social / Coordenação de Financiamento da Assistência Social

Thais Pereira Braga

Coordenadora da Coordenação de Acompanhamento aos Conselhos da Assistência Social

José Ranieri Clemente Braga

Assessor Técnico

Secretária Executiva do CNAS:

Maria das Mercês Avelino de Carvalho Filgueiras
Secretária Executiva

REPRESENTANTES DA SOCIEDADE CIVIL

REPRESENTANTES GOVERNAMENTAIS

<p>MARGARETH ALVES DALLARUVERA</p> <p>CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM SEGURIDADE SOCIAL DA CUT - CNTSS/CUT</p>	<p>CÉLIA MARIA DE SOUSA MELO LIMA</p> <p>FÓRUM NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FONSEAS</p>
<p>IVONE MAGGIONE FIORE</p> <p>FEDERAÇÃO NACIONAL DAS APAES - FENAPAES</p>	<p>GEOVANA PADUA GOBBO MARINOT</p> <p>FÓRUM NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – FONSEAS</p>
<p>EMILENE OLIVEIRA ARAÚJO</p> <p>SOCIEDADE BÍBLICA DO BRASIL</p>	<p>MAGALI PEREIRA GONÇALVES COSTATO BASILE</p> <p>COLEGIADO NACIONAL DOS GESTORES MUNICIPAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CONGEMAS</p>
<p>CATARINA DE SANTANA SILVA</p> <p>FUNDAÇÃO FÉ E ALEGRIA DO BRASIL</p>	<p>PENÉLOPE REGINA SILVA DE ANDRADE</p> <p>COLEGIADO NACIONAL DOS GESTORES MUNICIPAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CONGEMAS</p>
<p>NORMA SUELY DE SOUZA CARVALHO</p> <p>LAR FABIANO DE CRISTO</p>	<p>ANA CAROLINA SOUZA FERREIRA</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>CARLOS NAMBU</p> <p>INSPETORIA SÃO JOÃO BOSCO – ISJB</p>	<p>SOLANGE TEIXEIRA</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>

REPRESENTANTES DA SOCIEDADE CIVIL

REPRESENTANTES GOVERNAMENTAIS

<p>EDNA APARECIDA ALEGRO</p> <p>FEDERAÇÃO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES PESTALOZZI - FENAPESTAOZZI</p>	<p>SIMONE APARECIDA ALBUQUERQUE <i>(in memorian)</i></p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>SANDRA REGINA FERREIRA BARBOSA</p> <p>FEDERAÇÃO NACIONAL DOS EMPREGADOS EM INSTITUIÇÕES BENEFICENTES RELIGIOSAS E FILANTRÓPICAS – FENATIBREF</p>	<p>CLÁUDIA FRANCISCA DE AMORIM</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SNAS/MDS</p>
<p>MARIA APARECIDA DO AMARAL GODOI DE FARIA</p> <p>CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES – CUT</p>	<p>REGIS APARECIDO ANDRADE SPINDOLA</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>ANA LÚCIA SOARES</p> <p>ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS TERAPEUTAS OCUPACIONAIS – ABRATO</p>	<p>AMANDA SIMONE SILVA</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>AGOSTINHO SOARES BELO</p> <p>CENTRAL DOS TRABALHADORES E TRABALHADORAS DO BRASIL - CTB</p>	<p>EDGILSON TAVARES DE ARAÚJO</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>SIMONE CRISTINA GOMES</p> <p>CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – CFP</p>	<p>ÍSIS LEITE FERREIRA</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SNAS/MDS</p>

REPRESENTANTES DA SOCIEDADE CIVIL

REPRESENTANTES GOVERNAMENTAIS

<p>SOLANGE BUENO</p> <p>FÓRUM NACIONAL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – FNUSUAS</p>	<p>EUTÁLIA BARBOSA RODRIGUES NAVES</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>BRUNA CRISTINA NEVES CARNELOSSI</p> <p>ASSOCIAÇÃO REDE BRASILEIRA DA RENDA BÁSICA – RBRB</p>	<p>DANIELA SPINELLI ARSKY</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS/MDS</p>
<p>RAFAEL MACHADO DA SILVA</p> <p>MOVIMENTO NACIONAL POPULAÇÃO DE RUA</p>	<p>SHIRLEY DE LIMA SAMICO</p> <p>SECRETARIA DE AVALIAÇÃO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CADASTRO ÚNICO - SAGI/MDS</p>
<p>JUDITE DA ROCHA</p> <p>MOVIMENTO DOS ATINGIDOS POR BARRAGENS – MAB</p>	<p>PATRÍCIA CHAVES GENTIL</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - SESAN/MDS</p>
<p>ISMAEL ULTINO TAVALONE</p> <p>MOVIMENTO NACIONAL PESTALOZZIANO DA AUTODEFENSORES – MONPAD</p>	<p>MARIA CAROLINA PEREIRA ALVES</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE CUIDADOS E FAMÍLIA - SNCF/MDS</p>
	<p>ALISON RAMON SANTOS E SILVA</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIOECONÔMICA/MDS</p>

RESOLUÇÃO CNAS/MDS Nº 99, DE 4 DE MARÇO DE 2023

Caracteriza os usuários, seus direitos, suas organizações e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social.

INTRODUÇÃO

Diante da necessidade de dirimir dúvidas relativas à caracterização dos usuárias(os) e principalmente garantir a participação legítima das(os) mesmas(os) nos Conselhos de Assistência Social, o Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS, publica a presente Resolução a fim de zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo da assistência social, previsto no art. 18 da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, refletindo, dessa forma, o avanço das normativas do Sistema Único da Assistência Social - SUAS.

Considerando as diversidades de cidadãos(ões) que usam as ofertas do SUAS entende-se nessa versão comentada que a norma se refere às(aos) usuárias(os), respeitando todos os gêneros.

Esta Resolução foi construída após longo debate e participação coletiva mediante resposta ao formulário que visava levantar as principais dúvidas e dificuldades das(os) usuárias(os) em suas participações nos conselhos, além de promover a gradativa e efetiva diminuição da

violação de direitos.

É notória a desconstrução da participação das(os) usuárias(os) nas instâncias de participação e deliberação como os Conselhos e as Conferências de Assistência Social, e a representação equivocada que ainda há em diversos Conselhos com organizações que não são de usuárias(os) ocupando a vaga de usuária(o), bem como representantes que não representam organizações de usuárias(os).

Nesta versão comentada serão denominados todos os tipos de representação de usuários(as) (movimentos, fóruns, associações, entre outros) e organizações de usuárias(os).

Desta forma, o Conselho Nacional de Assistência Social invoca a participação das Gestões, dos Trabalhadores da Assistência Social e das Entidades de Assistência Social a incentivarem e apoiarem, a criação de Organizações de Usuários a partir de seus municípios e estados de origem.

A criação das Organizações de Usuárias(os) não dependem de documentos formais como o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, Regimentos Internos, dentre outros, portanto, a criação dessas organizações é de fácil constituição, dependendo da vontade dos usuários dos Serviços, Programas e Projetos na área da Assistência Social de se reunirem para discutir suas necessidades individuais e coletivas a fim de tornar sua participação efetiva nos conselhos, conferências, encontros e outras formas de participação e manifestação. Isso não quer dizer que esses coletivos não precisem de um mínimo de organização e estudo das legislações. Na organização do planejamento de suas atividades, o uso de instrumentos como cronogramas, memórias, pautas e atas sempre é recomendado.

É, portanto, imprescindível que os Conselhos de Assistência Social revejam suas legislações a fim de adequá-las considerando esta resolução.

O papel da gestão não é só fornecer passagens e diárias às(ao)s conselheiras(os) da assistência Social, mas também viabilizar e dar condições

e formação qualificada às(aos) trabalhadoras(es) dos equipamentos para assessorar as(os) usuárias(os) para que elas(es) possam exercer o seu protagonismo. Nesse sentido, sempre se deve viabilizar espaços de formação e escuta das(os) usuárias(os). Este papel cabe também às Entidades de Assistência Social.

Fica claro também que a escolha interna da(o) usuária(o) que irá representar a Organização nos Conselhos de Assistência Social e em todas as demais instâncias de participação deve ser pautada não só no conhecimento, mas também em sua vivência dentro da Política de Assistência Social, sua capacidade de interlocução e principalmente seu protagonismo.

Faz-se necessário, no entanto, que seja feito um trabalho de sensibilização para o reconhecimento das organizações de usuárias(os) como legítimas e primordiais no processo de debate, construção e avaliação do SUAS. Não pode ser admitido Conselhos sem a participação da(o) usuária(o) em suas diversas formas de organização. Deve-se, portanto,

promover quantos processos eleitorais forem necessários até que as vagas de representação das(os) usuárias(os) sejam preenchidas e fiquem proporcionais às representações de Entidades e de Trabalhadoras(es). Por fim, esta resolução estará sempre “EM CONSTRUÇÃO” uma vez que cada vez mais a(o) usuária(o) se integra na Política de Assistência Social, reivindica seu papel nesta política e realmente torna-se protagonista da mesma.

Foram consideradas as seguintes normas para embasar a construção da Resolução CNAS nº 99, de 4 de março de 2023:

- inciso II do art. 204 da Constituição Federal, que prevê a participação da população por meio de suas organizações representativas para formulação e controle da política em todos os níveis; declarações internacionais referentes à inclusão social, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Declaração Internacional de Montreal sobre Inclusão;*

- *inciso II do art. 17 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 - LOAS, que estabelece a representação da sociedade civil dentre representantes de usuários ou de organizações de usuários, das entidades e organizações de assistência social, escolhidos em foro próprio;*
- *inciso I do artigo 30 da LOAS, a participação da sociedade é condição essencial para a gestão da política de assistência social, em todas as esferas de governo, pois consubstancia-se em requisito para o repasse de recursos de que trata esta lei a efetiva instituição e funcionamento do Conselho de Assistência Social, de composição paritária entre governo e sociedade civil;*
- *Resolução CNAS nº 145, de 15 de outubro de 2004, que aprovou a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, definindo o conceito e os direitos dos usuários;*
- *inciso II do art. 6º da Resolução CNAS nº 33, de 12 de dezembro de 2012, que aprovou a Norma Operacional Básica do Sistema Único*

de Assistência Social - NOB/SUAS, estabelece a defesa do protagonismo e da autonomia dos usuários como princípio ético para a oferta da proteção socioassistencial no SUAS, em especial, seus artigos 125, 126 e 127 que elencaram a participação dos usuários no SUAS;

Esta Resolução por si só não esgota a participação da(o) Usuária(o) nas instâncias de participação e deliberação na assistência social. A participação democrática prevê a constante revisão das normativas a fim de acompanhar a trajetória das(os) usuárias(os) no avanço de suas conquistas até realmente se tornarem protagonistas desta Política.

O CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CNAS, em Reunião Ordinária realizada no dia 10 de março de 2023, no uso da competência que confere o art. 18 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS,

RESOLVE:

Art. 1º

Caracterizar os usuários, seus direitos, suas organizações e sua participação no âmbito da Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

CAPÍTULO I

Dos Usuários e suas organizações

Art. 2º

Usuários são cidadãos, grupos e segmentos populacionais que se encontram em situações de desproteção social, vulnerabilidades e riscos, nos termos previstos na Política Nacional de Assistência Social e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Comentário 1 - A Política de Assistência Social é para todas(os) que dela necessitem.

O conceito de usuários é trazido inicialmente pela Política Nacional de Assistência Social - PNAS(2005):

“Constitui o público usuário da Política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida;

identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social." Importante destacar que dados os novos problemas públicos que surgiram nos últimos anos provocados pela pandemia de Covid-19, aumento da fome e pobreza, situações de emergência e calamidade, entre outros fatores, surgiram novos grupos de usuárias(os) tais como órfãs(ãos) da Covid, migrantes e refugiados, entre outros.

Parágrafo único. As organizações representativas dos usuários descritos no caput deste artigo estão habilitadas a participarem das instâncias de participação e deliberações do SUAS.

Comentário 2 - Entende-se por organizações

representativas aquelas que atendem aos critérios para participação e deliberação os conselhos de assistência social e as conferências de assistência social. Ressalta-se que além destas, existem outras formas organizativas e de mobilização dos usuários legítimas, mas sem poder deliberativo.

Art. 3º

A representação dos usuários nas instâncias de participação e de deliberação do SUAS ocorrerá por meio de usuários integrantes de suas organizações representativas, democraticamente designados, preferencialmente dentre aquelas vinculadas aos serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda e defesa dos direitos dos usuários da Política de Assistência Social.

Comentário 3 - Considerando que os conselhos de assistência social são espaços de controle e fiscalização da Política de Assistência Social, as(os) usuárias(os) integrantes dos serviços, programas, benefícios, transferência de renda e ações de defesa e garantia de direitos socioassistenciais,

ofertados no âmbito público e/ou entidades poderão contribuir para dizer que SUAS eles querem para atender suas necessidades.

Comentário 4 - O art. 5º da LOAS traz que a organização da assistência social tem, dentre outras diretrizes, a "participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis".

Art. 4º

As organizações representativas de usuários, independentemente do formato que adotem devem atender aos princípios democráticos e se estruturar de forma republicana.

Comentário 5 - As Organizações de Usuárias(os) devem se estruturar (organizar) para cumprir os objetivos das(os) seus usuárias(os). Por isso precisa ser de conhecimento público e funcionar de acordo com as regras e os valores aceitos e praticados pela sociedade. Desta forma seus objetivos, estatutos, regimentos ou cartas de compromisso ou similares;

suas instâncias de representação e seus dirigentes devem ser de conhecimento público. Enfim, o bem comum está acima de interesses particulares, de classes, grupos, corporações ou famílias. O grupo deve guiar-se pelos objetivos e diretrizes da Política de Assistência Social zelando pela promoção do exercício da cidadania pelas(os) usuárias(os).

§1º *São características das organizações representativas de usuários do SUAS, independentemente do seu enquadramento institucional:*

I - ter usuários da Política de Assistência Social entre os seus dirigentes;

II - definir uma base social e territorial de representação;

III - contemplar em sua estrutura instâncias de participação e de deliberação coletiva;

IV - definir a regularidade das reuniões das respectivas instâncias;

V - assegurar a alternância de dirigentes por meio da definição de mandatos;

VI - estabelecer a periodicidade dos mandatos dos dirigentes;

VII - aprovar uma Carta de Compromissos, Regimento Interno ou um Plano de Ação; e

VIII - ter endereço físico ou eletrônico, de conhecimento público.

§2º *Para os fins desta Resolução são consideradas organizações de usuários:*

***I - coletivos de usuários** – são formas de organização informal de usuários da Política Nacional de Assistência Social cuja base territorial está circunscrita ao território da unidade do SUAS correspondente.*

***II - associações de usuários** – organizações legalmente constituídas, para a representação e defesa de grupos e segmentos sociais específicos (ciganos, quilombolas, vítimas de catástrofes,*

deficiências e outros), nos termos estabelecidos no § 1º deste Artigo.

III - associações e centros comunitários - *contam com a presença de usuários do SUAS em suas instâncias de direção e deliberação e afirmem em seus estatutos o compromisso com a defesa dos direitos dos usuários do SUAS.*

IV - fóruns de usuários – *são organizações de usuários, de funcionamento contínuo e regular, aqueles que têm como principais objetivos a articulação, a mobilização, a representação e a defesa dos usuários, concernentes aos direitos humanos e a vida digna, considerando-se:*

a) *fórum de base municipal, aquele que congrega Coletivos de Usuários e outras formas de mobilização e articulação dos usuários no âmbito de um município;*

b) *fórum de base estadual, aquele que congrega 5 (cinco) ou mais municípios no âmbito de uma unidade estadual da Federação;*

c) fórum de base nacional, aquele que congrega 5 (cinco) ou mais estados no âmbito do território nacional e contemplando a organização em 2 (duas) ou mais regiões do Brasil; e

d) fórum do Distrito Federal, aquele que congrega Coletivos de Usuários e outras formas de mobilização e articulação dos usuários em, no mínimo, 3 (três) Regiões Administrativas.

V - Movimentos – *organizações de usuários, de funcionamento contínuo e regular que tem como principal função a mobilização e defesa dos direitos dos usuários do SUAS e de outras políticas de proteção social, considerando-se:*

- movimento de base municipal, aquele que congrega usuários do SUAS e outras políticas de proteção social no âmbito de 1 (um) município;*
- movimento de base estadual, aquele que congrega usuários do SUAS e outras políticas*

de proteção social em 5 (cinco) ou mais municípios no âmbito de uma unidade estadual da federação;

- *movimento de base nacional, aquele que congrega os usuários do SUAS em 5 (cinco) ou mais estados no âmbito do território nacional, contemplando a organização em duas ou mais regiões do Brasil; e*
- *movimento do Distrito Federal, aquele que congrega usuários do SUAS e de outras políticas de proteção social em, no mínimo, 3 (três) regiões administrativas.*

Comentário 6 - O Art. 17 da LOAS, traz duas formas de representação de Usuários: representantes de usuários e organização de usuários. Dessa forma, existem organizações juridicamente constituídas e/ou coletivos não institucionalizados, ou seja, sem CNPJ. O reconhecimento de diferentes possibilidades de coletivos que se constituem no âmbito do SUAS, considerando os distintos espaços de participação, isto é, as particularidades de participação das(os) usuárias(os) no cotidiano

dos serviços, programas, projetos e benefícios; nos conselhos; nos fóruns; nas conferências; nos movimentos sociais; nas associações, entre outros. Nesta linha esta resolução reforça e garante todas as formas de organização visando fortalecer a(o) usuária(o) e seu protagonismo, e não reconhece a representação caracterizada pela autodelegação de representatividade política. Assim, a(o) usuária(o) deverá representar sempre um coletivo, jamais a(o) usuária(o) representando ela/ele própria(o).

§3º *A base territorial e a composição social das organizações legalmente constituídas devem constar no respectivo estatuto social.*

Comentário 7 - Entende-se por base territorial o município, estado e o Distrito Federal em que a organização tem sede e/ou atue.

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Usuários

Art. 5º

Os usuários detêm os seguintes direitos, assegurados no âmbito da Política Pública de Assistência Social:

I - acessar e usufruir serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política de Assistência Social de qualidade, assegurando a supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica, conforme os parâmetros e normas estabelecidas;

II - orientações sobre serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda, no âmbito da Política Pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível;

III - o direito ao exercício político na defesa de sua cidadania; e

IV - acessibilidade arquitetônica, metodológica, instrumental, atitudinal, programática e nas comunicações.

§1º *O direito de acesso ao atendimento, ao assessoramento e a defesa e garantia de direitos deve oportunizar e garantir ao usuário:*

I - conhecer o nome e a credencial de quem o atende;

II - ser respeitado em sua dignidade humana, sendo tratado de modo atencioso e respeitoso, livre de procedimentos de tutela, vexatórios e/ou coercitivos;

III - ser atendido com menor tempo de espera e de acordo com as suas necessidades;

IV - receber os encaminhamentos para outros serviços ou instituições por escrito, de forma clara e legível, identificado o nome do profissional responsável pelo encaminhamento;

V - ter protegida sua privacidade, observada a ética profissional dos trabalhadores do SUAS, desde que não acarrete riscos a outras pessoas; e

VII - ter sua identidade respeitada e preservada.

Comentário 8 - A NOB SUAS/2012, em seu art. 7º, elenca garantias de proteção socioassistencial, dentre elas, a não submissão do usuário a situações de subalternização; e o desenvolvimento de ofertas de serviços e benefícios que favoreçam aos(as) usuários/as do SUAS a autonomia, resiliência, sustentabilidade, protagonismo, acesso a oportunidades, condições de convívio e socialização, de acordo com sua capacidade, dignidade e projeto pessoal e social.

Comentário 9 - As/Aos usuárias(os) deve ser garantido conhecer o nome e a credencial de quem as(os) atende para que a(o) usuária(o) possa tratá-la(o) pelo nome, assim como a(o) trabalhadora(o) possa referir-se a(ao) usuária(o) do mesmo modo, facilitando, dessa forma, a construção de vínculo entre a/o trabalhadora(o) do SUAS e a(o)

usuária(o). Essa identificação possibilita, também, eventuais reclamações ou elogios em relação ao atendimento recebido.

§2º *O direito de ter acesso a informações e orientações relativas aos serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível, abrange:*

I - informações e orientações sobre como manifestar suas demandas e necessidades por serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social;

II - acesso aos registros realizados nos prontuários que lhe dizem respeito, se assim o desejar;

III - informações sobre serviços, programas, projetos e benefícios prestados pela rede socioassistencial e rede de proteção social; e

IV - outras informações que possam contribuir

para a construção de sua autonomia como sujeito de direitos.

Comentário 10 - Sempre que é mencionado informação no âmbito do SUAS, deve-se estar atento à acessibilidade por meio de tecnologias assistivas, linguagem simples e profissionais qualificadas(os). Como acessibilidade deve-se entender não só as barreiras arquitetônicas para pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida em que as(os) usuárias(os) precisam ter acesso aos equipamentos públicos, aos espaços de eventos, capacitação, conferências. As demais barreiras, tais como metodológica, atitudinal, programática e nas comunicações devem ser identificadas e os serviços devem ser organizados de forma a permitir o acesso a todas as pessoas na mesma condição de participação.

Pensando aqui nas(os) usuárias(os), deve-se garantir a todos que a linguagem seja simples e acessível a todos os públicos evitando o uso de expressões técnicas e demasiadamente formais, especialmente:

- com deficiência visual- materiais em Braille, tex-

tos digitalizados ou ampliados e audiodescrição;

- com deficiência auditiva – Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS;
- com outras necessidades específicas - em função de sua condição de saúde ou outras deficiências, provendo os apoios necessários;
- condição de imigrantes, população indígena e outros povos tradicionais, considerar a língua, cultura e tradições.

§3º *O direito ao exercício político na defesa de sua cidadania assegurará:*

I - a garantia de que será representado nas diferentes instâncias do SUAS por seus pares, ou seja, por usuários;

II - o acesso a oportunidades para o exercício do protagonismo social e político e de sua cidadania;

III - o acesso à participação em diferentes espaços de organização dos usuários, tais como associações, fóruns, conselhos de políticas públicas e de defesa e garantia de direitos, movimentos sociais, conselhos e comissões de usuários, organizações comunitárias, dentre outras;

IV - o preenchimento de vagas do segmento de usuários seja feito de forma exclusiva por outro usuário, nos três níveis de Governo; e

V - a realização de outro processo eleitoral específico até que as vagas para o segmento de usuários sejam preenchidas.

Comentário 11 - Deve-se garantir que as representações/vagas de usuárias(os) sejam ocupadas apenas por usuárias(os). É, portanto, recomendado que nenhuma outra representação ocupe a vaga de usuária(o) e sempre sejam realizados novos processos eleitorais até que a vaga seja preenchida.

§4º *O direito à qualidade dos serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de*

renda socioassistenciais de qualidade, conforme os parâmetros do SUAS, deve garantir ao usuário:

I - o atendimento, o acompanhamento, a orientação e o encaminhamento para a rede socioassistencial, em seus serviços, básicos e especializados, ou para instituições e/ou serviços de outras políticas públicas, por profissionais com formação adequada e preparados para atuarem no SUAS;

II - o acesso a espaços de referência de proteção social, integrados à rede socioassistencial, que lhe garanta acolhida, autonomia, convívio ou convivência familiar e comunitária;

III - a garantia de acesso à rede de serviços socioassistenciais;

IV - a atenção profissional que promova o desenvolvimento de sua autoestima, de suas potencialidades, capacidades e o alcance de sua autonomia pessoal e social;

V - o acesso a atividades de convivência e de fortalecimento de vínculos, ancoradas na cultura local e na laicidade do Estado;

VI - a vivência de ações profissionais direcionadas para a construção de projetos pessoais, coletivos e sociais, para fortalecimento e resgate de vínculos familiares, comunitários e sociais;

VII - a orientação jurídico-social em casos de ameaça e/ou violação de direitos individuais e coletivos, mediante atuação técnica, processual e articulação com o Sistema de Garantia de Direitos;

VIII - a efetivação do direito à convivência familiar e comunitária associada à garantia de proteção integral de criança, adolescente, jovem, pessoa idosa, pessoa com deficiência;

IX - a articulação interinstitucional e intersetorial para o acesso a ações de preparação para o trabalho digno (formação, qualificação, requalificação profissional) para a inclusão produtiva; e;

X - a avaliação dos serviços e benefícios usufruídos, contando com espaço de escuta profissional e institucional para expressar sua opinião e proposições.

Comentário 12 - Deve-se garantir que a(o) usuária(o) seja tratada(o) dignamente sem que seus direitos individuais e coletivos sejam violados. O vínculo entre as(os) trabalhadoras(es) do SUAS e a(o) Usuária(o) deve sempre ser priorizado, buscando a empatia no atendimento.

Comentário 13 - Aos usuários deve ser garantido conhecer o nome e a credencial de quem os atende para que o mesmo possa tratá-lo pelo nome, assim como o trabalhador possa referir-se ao usuário do mesmo modo, facilitando, dessa forma, a construção de vínculo entre o trabalhador do SUAS e o usuário. Essa identificação possibilita, também, eventuais reclamações ou elogios em relação ao atendimento recebido.

CAPÍTULO III

Da Participação dos Usuários

Art. 6º

A participação dos usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS e nos processos de gestão da Política Nacional de Assistência Social é um direito de todos e é inalienável.

Comentário 14 - Os espaços de participação e deliberação do SUAS não podem funcionar sem a presença das(os) Usuárias(os) que são a razão de existir desta política pública.

O direito à participação é inalienável e intransferível, não podendo ser exercido, tirado ou cedido a outros. Ou seja, a participação das(os) Usuárias(os) nas instâncias de deliberação do SUAS e nos processos de gestão dessa Política é um direito da(o) Usuária(o) desse Sistema.

§ 1º *A participação como direito deve ser promovida e apoiada pelos gestores da Política da Assistência Social dos três níveis da*

federação (união, estados, municípios e Distrito Federal) bem como pelos demais segmentos da sociedade civil (trabalhadores e entidades de assistência social), com ações que possibilitem sua mobilização, formação, empoderamento e organização sociopolítica.

§ 2º *O Órgão gestor da Política de Assistência Social deve promover e assegurar a participação dos usuários nas instâncias de participação e de deliberação do SUAS (conselhos e conferências) e em atividades de controle social (como plebiscitos, audiências públicas, dentre outros) e:*

I - assegurar a participação de usuários;

II - assegurar que os Conselhos de Assistência Social efetivem programas de formação para usuários e lideranças populares em consonância com a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS - PNEP;

III - assegurar que os Conselhos de Assistência Social realizem seminários, audiências e outros

eventos em que os usuários possam apresentar suas ideias, reflexões, debates, reivindicações e soluções junto aos seus representantes e a organizações de usuários;

IV - assegurar que os recursos financeiros do orçamento do SUAS previstos para o funcionamento dos conselhos sejam utilizados para viabilizar a participação dos usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS, bem como arcar com despesas de passagens, traslados, alimentação e hospedagem dos conselheiros governamentais e não governamentais, de forma equânime, no exercício de suas atribuições, tanto nas atividades realizadas no seu âmbito de atuação geográfica quanto fora dele; e

V - assegurar que a participação de usuários nos conselhos e nas conferências de Assistência Social seja paritária e na mesma proporção com os demais representantes da sociedade civil e efetivada por seus representantes legítimos, como previsto nesta Resolução, e não por gestores públicos, entidades ou organizações de assistência social, trabalhadores e organização

de trabalhadores do SUAS.

Comentário 15 – A(Ao) Conselheira(o) usuária(o) deve ser assegurada, através de recursos financeiros do orçamento do SUAS previstos para o funcionamento dos conselhos, a liberação para despesas de passagens, traslados, alimentação e hospedagem, no exercício de suas atribuições, tanto nas atividades realizadas no seu âmbito de atuação geográfica quanto fora dele. Não pode haver distinção entre conselheiros governamentais e da sociedade civil. Entende-se por equânime tudo aquilo que é constante, equilibrado, moderado e imparcial.

Comentário 16 - Ressalta-se também a constante reivindicação das(os) usuárias(os) em capacitação permanente e continuada. Deve-se garantir a educação permanente por meio de capacitações para Conselheiras(os) usuárias(os), promovendo seu protagonismo e participação qualificada nos espaços de controle social.

Comentário 17 - Os conselhos de assistência social são órgãos de deliberação colegiada, autôno-

mos e têm atribuições essenciais elencadas no art. 122 da NOB SUAS/2012 - normatizam, disciplinam, acompanham, avaliam e fiscalizam a gestão e a execução dos serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social prestados pela rede socioassistencial.

Comentário 18 - O direito de participação da sociedade civil na formulação e no controle social das políticas públicas está assegurado na Constituição de 1988, em seu art. 204, inciso II: a "participação da população por meio de organizações representativas na formulação de políticas e no controle das ações em todos os níveis".

§ 3º *A escolha de representantes de usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS deve ocorrer por meio de processos eleitorais nas três esferas de governo nos termos desta Resolução.*

Comentário 19 - Deve-se ressaltar aqui a importância dos processos eleitorais para escolha dos representantes de usuárias(os) nos conselhos

e, para tanto, deve haver ampla divulgação e com a devida antecedência para alcançar um número de candidatas(os) cada vez maior.

Comentário 20 - É de suma importância que nesses processos sejam garantidas não só a paridade entre Governo e Sociedade Civil como também a proporcionalidade entre os segmentos. Os Conselhos devem evitar sempre que possível que as vagas destinadas às/aos usuárias(os) não sejam ocupadas por outros segmentos. Caso exista vacância é primordial a convocação de novo processo eleitoral para preenchimento desta vaga.

Art. 7º

Fica revogada a Resolução CNAS nº 11, de 23 de setembro de 2015.

Art. 8º

Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

“A conquista pela democracia é uma construção diária e ela se dá por meio da mobilização social em busca de uma sociedade justa e solidária.”

MARGARETH ALVES DALLARUVERA
Presidente do Conselho Nacional de
Assistência Social

Este conteúdo não substitui o
publicado no DOU.

Distribuição Gratuita.

Esta publicação não pode ser vendida ou comercializada.

Caracteriza os usuários, seus direitos,
suas organizações e sua participação na
Política Pública de Assistência Social e
no Sistema Único de Assistência Social.

REALIZAÇÃO:



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME



IMPRESSÃO:



PAULUS
SOCIAL