

**"Conectando Direitos: Desvendando a  
Resolução CNAS/MDS nº 99"**

**INSTRUMENTO DE AFIRMAÇÃO DA  
CIDADANIA E DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL**



**MPMT**  
Ministério Público  
DO ESTADO DE MATO GROSSO

Centro de Apoio Operacional às  
Promotorias de Justiça de Assistência Social

# APRESENTAÇÃO

---

Em 05 de abril de 2023, o Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS publicou no Diário Oficial da União a Resolução CNAS/MDS nº 99/23 que caracteriza os usuários, seus direitos, suas organizações e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social.

Em seu corpo a norma caracteriza os direitos dos usuários de acesso ao atendimento, ao assessoramento e a defesa e garantia de direitos e o que isto deve oportunizar, assim como o acesso a informações e orientações relativas aos serviços, programas, projetos e benefícios no âmbito da política pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível.

A participação social passa a constituir direito inalienável, e deve estar presente tanto nas instâncias de participação e deliberação do SUAS quanto nos processos de gestão.

Assim, este instrumento reafirma e aprofunda as garantias preconizadas na Política de Assistência Social (PNAS, 2004) que expressa que são direitos socioassistenciais a serem assegurados na operação do SUAS a seus usuários, quais sejam:

- Direito ao atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos.
- Direito ao tempo, de modo a acessar a rede de serviço com reduzida espera e de acordo com a necessidade.
- Direito à informação, enquanto direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura, de limitações físicas.
- Direito do usuário ao protagonismo e manifestação de seus interesses.
- Direito do usuário à oferta qualificada de serviço.
- Direito de convivência familiar e comunitária.



# 01

## Quem é o usuário da Política Nacional de Assistência Social

### CAPÍTULO I - Artigos 2º, 3º e 4º

É qualquer cidadão que esteja passando por momentos de dificuldades ou por algumas situações que podem estar relacionadas à pobreza, à falta de acesso a serviços públicos, a problemas familiares e discriminação. Também podem acessar o SUAS as pessoas que dependem de cuidados especiais, se envolvem com drogas ou álcool, perdem o emprego ou, ainda, quando há algum desastre natural na comunidade. Na Assistência Social, essas situações de desproteção são conhecidas pelo termo vulnerabilidade social.

Também são usuários do SUAS aquelas pessoas que estão em situação de risco, ou seja, passam por situações de violência física, psicológica, sexual, entre outros. E lembre-se, qualquer cidadão, seja refugiado, imigrante, indígena, quilombola, cigano ou membros de outros povos e comunidades tradicionais, tem direito à assistência social.

Os usuários do SUAS são fundamentais na construção da política de assistência social, e podem criar ou integrar organizações, associações, movimentos sociais, fóruns, Conselhos Locais de Usuários, redes ou outras denominações que tenham entre seus objetivos a defesa e a garantia de indivíduos e coletivos de usuários do SUAS.



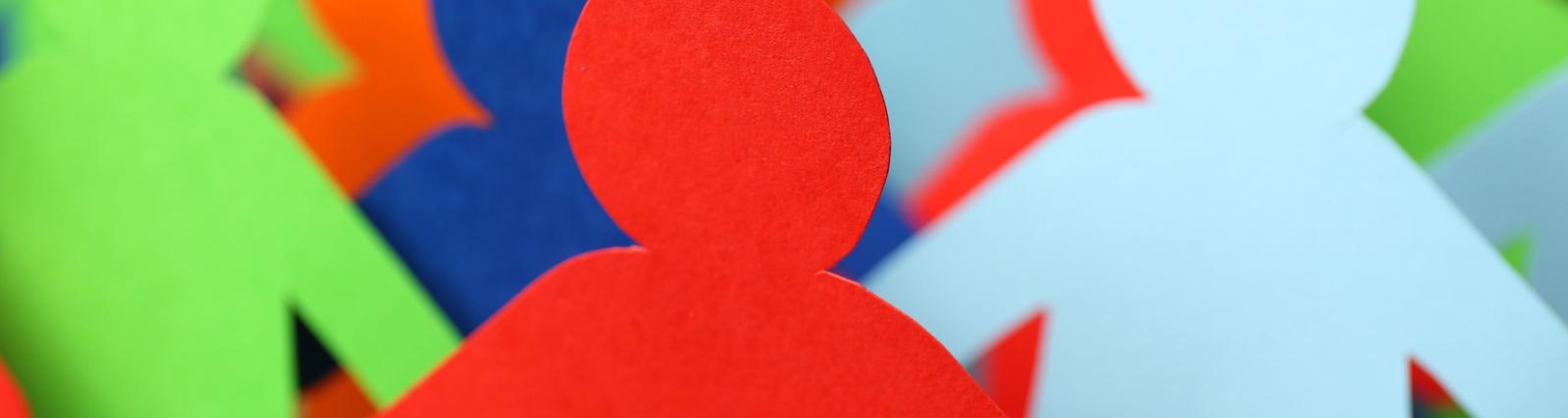
02

## Usuários e organizações

### CAPÍTULO II - Artigo 5º

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.

Essas organizações de usuários também podem eleger representantes para participar de órgãos colegiados, como os Conselhos de Assistência Social. Esses representantes devem estar vinculados a algum serviço ou programa do SUAS ou ainda receber algum benefício da política de assistência social.



O parágrafo 2º do Artigo 4º dispõe que 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 que contem 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:

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.



# 03

## Participação dos usuários

### CAPÍTULO III - Artigo 6º

A participação dos usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS, nos processos de gestão da Política Nacional de Assistência Social e no SUAS é um direito inalienável.

#### **IMPORTANTE!**

I - Todos os usuários, inclusive membros de comunidades rurais, étnicas e povos e comunidades tradicionais podem participar;

II - Os Conselhos de Assistência Social têm o dever de promover programas de formação para usuários e lideranças comunitárias;

III - Os Conselhos de Assistência Social devem realizar fóruns, seminários, audiências e eventos em que os usuários possam apresentar suas ideias, reflexões, debates, reivindicações e soluções junto aos representantes ou a organizações de usuários.

**Os gestores públicos ou as Entidades ou as Organizações de Assistência Social e de Trabalhadores do SUAS não representam os usuários nos conselhos e nas Conferências de Assistência Social.**

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.

O Fórum Nacional de Usuários do Sistema Único de Assistência Social (FNUSUAS) foi instituído na Reunião Descentralizada e Ampliada do Conselho Nacional de Assistência Social, realizada em Salvador, em novembro de 2014 pelos usuários do SUAS reunidos em Plenária Nacional histórica.

É um espaço coletivo de organização política dos/as Usuários/as do SUAS, de caráter permanente, que se constitui por meio de diferentes formas de representações de Usuários e Organizações Nacionais de Usuários (de acordo com a Resolução CNAS 24/2006) e de representações dos Fóruns Estaduais dos Usuários do SUAS – FEUSUAS.

Sua finalidade é fazer a articulação política e contribuir para o empoderamento do usuário, bem como representar o coletivo dos usuários e usuárias do SUAS nas instâncias de discussão, deliberação, pactuação, controle social e gestão nacional do SUAS.

A coordenação geral é composta por 8 membros dos estados de SC, AP, BA, MG, SP, SE, RS e a coordenação executiva, que está na linha de frente das ações é formada pelos conselheiros do CNAS representantes dos Usuários.

Entre os princípios que orientam e qualificam a atuação dos profissionais no Sistema Único de Assistência Social - SUAS, destacam-se como principais: o respeito à dignidade dos cidadãos, à sua autonomia, ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, sem discriminação de quaisquer naturezas e sem comprovação vexatória de necessidades.

Estes princípios devem ser lembrados por todos os profissionais do SUAS, sejam os que atuam na gestão ou em qualquer outra unidade do sistema. Também cabe dizer que a dignidade da pessoa humana, para além de ser um princípio do SUAS, é um dos principais fundamentos da República Federativa do Brasil, o que implica dizer que o ser humano é um sujeito de direito e não pode ser tratado como objeto ou coisa.

As famílias e indivíduos que buscam o atendimento nas unidades e serviços do SUAS, particularmente nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, comumente estão vivenciando situações de vulnerabilidade e/ou riscos sociais dos mais diversos, a exemplo de situações extremas necessidades sociais e econômicas em face da inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal, perda ou fragilidade de vínculos familiares e/ou comunitários, discriminações étnico-raciais, culturais, de gênero e pessoas com dificuldades de acesso a serviços e direitos básicos. Essas vulnerabilidades demarcadas acima, mais as situações imprevistas, podem causar: tensão, estresse, sofrimento, inseguranças ou conflitos relacionais, intergeracionais ou intrafamiliares, vindo a agravar seu cotidiano, quando a prática do atendimento se faz necessária.

As famílias ou indivíduos possuem expectativas diferentes sobre as ofertas de atendimentos no SUAS, algumas delas não conhecem a natureza e a abrangência dos serviços, programas e benefícios. Todavia, independentemente da expectativa e do que possam compreender sobre o SUAS, o atendimento no Sistema se constitui um direito de todos e se desenvolve a partir de uma relação de diálogo, confiança e do entendimento de que cada família e cada pessoa tem uma trajetória de vida única, por mais que vivam situações parecidas ou iguais.



# 05

## Princípios e compromissos

Em consonância com o disposto na Resolução n. 99/2023, a **Norma Operacional de Recursos Humanos – NOB/RH/SUS/2006** já disciplinava os princípios a serem observados por qualquer profissional do SUAS, independentemente do nível de escolaridade, função e atribuições. Merecem destaque os seguintes:

- **Compromisso em garantir os direitos aos serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade, que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais.**

A qualidade das ofertas de direitos tem dimensões éticas, que se traduz no compromisso com a pessoa, ou seja, com o respeito à dignidade e com as informações repassadas pelas famílias sobre suas histórias de vida. A postura ética se traduz em respeitar o ritmo da família, seu nível de informação, suas habilidades, suas narrativas, suas queixas e suas expectativas em um processo de escuta atenta, flexível, paciente, acolhedora e de valorização do seu saber.

É essencial que o sigilo seja mantido, ou seja, não fazer comentários sobre as informações de uma família com as outras famílias atendidas, nem fazer comparações entre essas, pois as comparações costumam resultar em desqualificação de uma família em relação à outra.



- **Promoção aos usuários do acesso à informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende.**

Para a construção de vínculo entre o profissional e o usuário, deve-se saber o nome do usuário e tratá-lo pelo seu nome, assim como também é importante o usuário saber o nome do profissional que o atende e também tratá-lo pelo nome. É essencial evitar qualquer tratamento que possa traduzir ou pressupor julgamento, culpabilização ou não reconhecimento do esforço da família ou indivíduo em querer ter acesso e usufruir dos seus direitos. Uma questão que é bastante comum é a utilização de apelido por algumas pessoas. Recomenda-se sempre perguntar como o usuário deseja ser chamado.

- **Garantia do acesso da população à política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios.**

É importante levar em conta que os serviços socioassistenciais, os benefícios e os programas de transferência de renda são direitos dos usuários, embora tenham critérios de acesso, operacionalidade e resultados diferentes. Essa compreensão é fundamental para que no cotidiano dos atendimentos não sejam feitas discriminações ou prejulgamentos, especialmente frente às recorrentes demandas das famílias por acesso a benefícios e a programas de transferência de renda e, por vezes, baixa demanda por acesso a serviços voltados à informação, socialização e fortalecimento do convívio social.

É necessário reconhecer que as famílias e indivíduos podem saber mais sobre os benefícios e os programas de transferência de renda do que sobre os serviços socioassistenciais.

Outras questões a serem reconhecidas com ética e respeito são as diferenças de ponto de vista dos profissionais que trabalham e as diferenças territoriais onde vive cada família, seus costumes e seus valores. O território onde a família vive diz muito sobre a sua vida, a sua rotina e o seu sentimento de pertencimento cultural e social.

# A participação de todos é fundamental na consolidação do SUAS que queremos.

O direito à participação social assegura ao SUAS o seu caráter democrático, com espaços privilegiados para o exercício do protagonismo e da luta por direitos, vocalizando a diversidade de demandas da sociedade brasileira.

A participação popular, segundo a NOB/SUAS/2012, está entre as diretrizes estruturantes de gestão do SUAS, o que foi reforçado pela novel Resolução n. 99/2023, pois sua concretização ainda é permeada de desafios.

É necessário criar mecanismos efetivos de interação e diálogo com a sociedade, e que conselhos sejam capazes de estimular a participação popular nos espaços de deliberação, fiscalização e controle da política de Assistência Social.

Lembrando a 13ª Conferência Nacional de Assistência Social, o SUAS que queremos é aquele capaz de ouvir aos cidadãos e cidadãs nas tomadas de decisão, promovendo estratégias de inclusão progressiva, em especial de usuários e usuárias dos serviços e benefícios socioassistenciais.

**Este material foi idealizado com objetivo de ser uma ferramenta consultiva, favorecendo a compreensão das ideias centrais da norma em questão. Para acessar o inteiro teor da Resolução, [clique aqui](#).**





**MPMT**

Ministério Público  
DO ESTADO DE MATO GROSSO