

# SERVIÇO DE ACOLHIMENTO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA: DIRETRIZES PARA A PERSPECTIVA DE REINserÇÃO SOCIAL DOS USUÁRIOS.

Thalita Eugenio Santos<sup>1</sup>  
Eduardo Luis Couto<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho abordará a Política de Assistência Social, fazendo uma análise da Proteção Social Especial como estratégia de ação para superação da realidade vivenciada pelos seus usuários, bem como apresentar como se dá o processo de gestão do Departamento de Proteção Especial no município de Presidente Prudente. Será ressaltado o Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua no município como um serviço fundamental para que indivíduo atendido supere a vivência nas ruas, projetando nova perspectiva de vida. Pontuaremos a atuação do Serviço Social frente a essa demanda, bem como, novas ações que devem ser implantadas no serviço para que se possa atingir os objetivos previsto pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

**Palavra-chave:** Gestão Social. Proteção Social Especial. Pessoas em Situação de Rua. Reinserção Social.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo discorrer sobre a Proteção Social Especial nos níveis de Média e Alta Complexidade como campo de estágio para o Serviço Social fazendo uma leitura crítica do processo de gestão neste espaço. Logo após, iremos delimitar a Proteção Social Especial para descrever as ações que são desenvolvidas dentro do Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua no município de Presidente Prudente pelos atores que prestam os serviços e pelo profissional de Serviço Social, bem como apresentar os usuários dos

---

<sup>1</sup> Discente do 8 termo do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: tha\_eugenio@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Orientador do trabalho.

serviços ofertados e as intervenções que necessitam ser implementadas dentro do serviço para garantir que os objetivos previstos na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais sejam, de fato, garantidos aos usuários.

O trabalho está dividido em quatro eixos, além de introdução e conclusão. O primeiro item irá discorrer sobre a Proteção Social Especial como estratégia de ação, onde esta por sua vez está subdividida em dois níveis: média e alta complexidade. O segundo item irá abordar o Departamento de Proteção Social Especial no município de Presidente Prudente, bem como discutir como é realizada o processo de gestão neste setor.

O terceiro item irá abordar o Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua, sendo este um serviço da Proteção Social Especial no município, iremos descrever seu início e as principais mudanças até os dias atuais. No quarto item, iremos discutir brevemente como se dá a atuação do assistente social dentro do serviço e quais são suas atribuições e por fim, iremos sistematizar como se dá as ações direcionadas aos usuários do serviço, bem como, apontar novas intervenções e estratégias para que se alcance a autonomia desses sujeitos, assim como, sua reinserção social.

A pesquisa teve como embasamento pesquisas bibliográficas e eletrônicas e tem o método dialético como método de organização do trabalho

## **2 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL**

A assistência social é uma política pública não contributiva, sendo direito de todo cidadão que dela necessitar e dever do Estado. Entre os principais pilares da assistência social no Brasil estão a Constituição Federal de 1988, que dá as diretrizes para a gestão das políticas públicas, e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), de 1993, que estabelece os objetivos, princípios e diretrizes das ações.

A LOAS determina que a assistência social seja organizada em um sistema descentralizado e participativo, composto pelo poder público e pela sociedade civil. Existe também o SUAS (Sistema Único da Assistência Social), onde

segundo o site do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome (s.a., s.p.) este sistema organiza os serviços que serão ofertados à população, o site ainda completa:

O Suas organiza a oferta da assistência social em todo o Brasil, promovendo bem-estar e proteção social a famílias, crianças, adolescentes e jovens, pessoas com deficiência, idosos – enfim, a todos que dela necessitarem. As ações são baseadas nas orientações da nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2004.

Desta forma, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) promove o acesso à assistência social às famílias em situação de vulnerabilidade, como prevê o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Articulada nas três esferas de governo, a estratégia de atuação está hierarquizada em dois eixos: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial.

A Proteção Social Básica tem como objetivo a prevenção de situações de risco através de programas de fortalecimentos de vínculos na comunidade e o desenvolvimento de potencialidades dos sujeitos atendidos. É destinada a pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade social decorrentes da pobreza, exclusão social, falta de acesso as políticas públicas, dentre outras. A Proteção Social Básica atua por intermédio de diferentes unidades. Dentre elas, destacam-se os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e a rede de serviços socioeducativos direcionados para grupos específicos, dentre eles, os Centros de Convivência para crianças, jovens e idosos.

Já a Proteção Social Especial se destinada à pessoas cujos direitos já foram violados e vivenciam uma realidade de risco social e/ou pessoal. As famílias e indivíduos que são atendidos através da Proteção Social Especial necessitam enfrentar situações de violações de direitos por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual; abandono, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas.

Diferente da Proteção Social Básica, a Proteção Social Especial não tem um caráter preventivo, mas sim protetivo aos indivíduos atendidos, necessitando maior articulação e atenção, mantendo o acompanhamento familiar e individual e mantendo a flexibilidade nas ações. A unidade pública estatal responsável por desenvolver os serviços da Proteção Social Especial é denominado como Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), sendo que além da oferta

de atenção especializada, o CREAS tem o papel de coordenar e fortalecer a articulação dos serviços com a rede de assistência social e as demais políticas públicas.

De acordo com o Ministério de Desenvolvimento e Combate a Fome (s.a., s.p.) a Proteção Social Especial se divide em dois níveis: média e alta complexidade.

As atividades da Proteção Especial são diferenciadas de acordo com níveis de complexidade (média ou alta) e conforme a situação vivenciada pelo indivíduo ou família. Os serviços de PSE atuam diretamente ligados com o sistema de garantia de direito, exigindo uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo. Cabe ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), em parceria com governos estaduais e municipais, a promoção do atendimento às famílias ou indivíduos que enfrentam adversidades.

Compreendendo que os serviços ofertados pela Proteção Social Especial possuem dois níveis, abordaremos e descreveremos brevemente sobre os temas a seguir.

## **2.1 Proteção Social Especial de Média Complexidade**

A Proteção Social Especial de Média Complexidade oferta atendimento especializado a indivíduos que vivenciam uma realidade de risco pessoal e individual, onde seus direitos foram violados, porém os mesmos estão inseridos, geralmente dentro do núcleo familiar. Desta forma, podemos compreender que os indivíduos atendidos pela Proteção Social Especial de Média Complexidade possuem vínculos familiares, mesmo que estes por sua vez estejam fragilizados ou até mesmo ameaçados.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, pag.3) os serviços que estão inseridos na Proteção Social Especial de Média Complexidade são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço

de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

## **2.2 Proteção Social Especial de Alta Complexidade**

São considerados serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem. Esses serviços visam a proteção do indivíduo que possui vínculos familiares rompidos ou severamente fragilizados, ofertando a eles acolhimento em ambiente com infraestrutura adequada oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários.

Os serviços que compõem a Proteção Social Especial de Alta Complexidade são: Serviço de Acolhimento Institucional (que poderá ser desenvolvido nas modalidades de abrigo institucional, casa-lar, casa de passagem ou residência inclusiva); Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; e Serviço de Proteção em situações de Calamidade Pública e de Emergência.

## **3 GESTÃO NO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO ESPECIAL NO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE**

A partir da Lei 5005/97 instituída pela Câmara Municipal de Presidente Prudente planejada para estruturar as Secretarias e suas competências dentro do município, na seção XIII, artigo 92 é disposto sobre a Secretaria de Assistência

Social, seus objetivos, seus departamentos e as ações que devem ser desenvolvidas por cada um.

Desta forma, foi estabelecido o Departamento de Proteção Social Especial que faz a gestão de todos os serviços ofertados pela proteção especial no município. Este departamento é administrado pelo cargo de diretora, ocupado hoje por uma assistente social.

Quando pensamos em gestão já nos remetemos à ideia de planejar, executar e avaliar uma ação para se obter um resultado esperado. Neste caso, a gestão social realizada no Departamento de Proteção Especial é realizada para dar respostas as várias demandas presentes nos serviços ofertados pelo município dentro desta área.

Logo, segundo Bernardes, Oliveira, Souza e Oliveira (s.a.,pag. 8) a gestão social está presente nas políticas sociais, pois estas são canais de repostas para os problemas sociais, essas repostas historicamente sempre foram dadas pelo setor público, mas com o termo gestão social é sugerido que esses canais de repostas vão para além do Estado, podendo dar repostas as demandas via sociedade civil, mas não substituindo o papel do Estado.

A partir do Estado Neoliberal, o Estado se torna mínimo a partir da Reforma do Estado, onde há a gestão compartilhada, fazendo com que o mesmo não responda sozinho as ações públicas e é nesta fase que o terceiro setor aparece, onde os sujeitos coletivos juntamente com o Estado é que vai responder às demandas existentes. Há o debate hegemônico onde se diz que a Reforma é necessária e de grande relevância, já que permite maior governabilidade do Estado, tornando-o mais democrático, fazendo com que a sociedade civil tenha maior participação, e há também o aumento da capacidade do Estado de governança, que é a sua capacidade financeira e administrativa. É pontuado também que com a Reforma há a privatização, terceirização e a publicização dos programas, criando assim as ONG's.

Como nos afirma Bernardes, Oliveira, Souza e Oliveira (s.a.,pag. 8);

Nos dias atuais a gestão social é compartilhada quem responde aos problemas sociais são Estado, sociedade civil e o mercado, essa nova tendência acarreta algumas transformações, como política e programas controlados por fóruns de decisões, execução em parceria, e publicização das políticas públicas, sendo que os sujeitos coletivos são os responsáveis na implementação de decisões e repostas às necessidades

sociais. Espera-se uma gestão com menos controle burocrático e mais voltados a medir a eficiência nos gastos e a eficácia e efetividade nos resultados.

Assim, com a sociedade cada vez mais desigual, onde a classe dominante oprime a classe que sobrevive do trabalho, gerando assim grandes problemas sociais o assistente social é chamado para pensar em respostas para as mazelas do mundo capitalista.

Através do conhecimento que este profissional possui, ele irá pensar em propostas para construir respostas sustentáveis diante de seu objeto de intervenção. Para se pensar em respostas para uma determinada realidade social, se torna necessário primeiramente fazer um diagnóstico da realidade social, ou seja, conhecer a realidade dos indivíduos atendidos, suas particularidades e levando em consideração os riscos e as vulnerabilidades as quais esses indivíduos estão submetidos.

Para que as mudanças venham acontecer de forma duradoura e permanente é necessário avaliar os limites e as possibilidades dessa transformação, analisando não só a imediatez dos fatos, mas desvelar a aparência e situá-lo num processo sócio-histórico.

No município de Presidente Prudente, a gestão realizada pelo Departamento de Proteção Social Especial é pensada para vários serviços, já que o CREAS (Centro de Referência Especializado da Assistência Social) são subdivididos em serviços de proteção especializados. Neste sentido os serviços são divididos em CREAS Mulher, ofertando atendimento e acompanhamento especializado a mulheres vítima de violência, CREAS Idoso que atende idosos vítimas de todo tipo de violência, tais como, violência física, psicológica, patrimonial, negligência. Existe também o CREAS Criança e Adolescente destinado a crianças e adolescentes vítimas de violência física, psicológica, sexual, dentre outras, Serviço de Proteção Social a adolescentes em cumprimento de medida sócioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), conhecido como CREAS Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços a Comunidade (PSC), que acompanha adolescentes que estão em cumprimento de medidas sócioeducativas, o Centro POP que concede atendimento a pessoas em situação de rua, tais quais alimentação, banho, dentre outras e também o Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua.

Desta forma, entendendo o Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua como um serviço que possui uma demanda muito grande no município e que seus usuários possuem especificidades que tornam o trabalho mais complexo para o rompimento da realidade vivenciada, iremos abordar no próximo item o início e as mudanças ocorridas no decorrer do tempo para a implantação deste serviço, bem como, propor um novo método de intervenção para potencializar os resultados obtidos através do serviço .

#### **4 SERVIÇO DE ACOLHIMENTO: INÍCIO E MUDANÇAS OCORRIDAS**

O Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua está disposto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, sendo ele de Média e Alta Complexidade. Este serviço é ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência, tem por finalidade assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

A partir da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, pag. 29) é definido que os usuários a serem atendidos por este serviços são jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam a rua como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

Assim, este serviço no município de Presidente Prudente é definido como Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua, localizado na Rua Napoleão Ribeiro Antunes Homem, 491, fundos, Jardim Marupiara, Presidente Prudente –SP.

A cidade de Presidente Prudente está localizado no extremo oeste do Estado de São Paulo, por sua posição geográfica, torna-se um corredor para a região da grande São Paulo, estados do Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Paraná e Minas Gerais, sendo local de grande fluxo de migrantes e itinerantes.

A falta de qualificação profissional, escolaridade, moradia e precárias condições de saúde, faz com que as pessoas saiam de seus locais de origem e vão



em busca de melhores condições de vida em outras cidades, com objetivos mais ou menos definidos, visando fixação de residência. Define-se essa população como migrante.

Já a população itinerante são pessoas sem objetivos definidos, sem moradia e caracteriza-se por elevado número de retorno e procura de empregos temporários. Percorrem cidades onde exista serviços de atendimento que lhe forneça alimentação, passagem e pernoite.

Quanto aos moradores de rua, caracterizam-se por serem pessoas totalmente desamparadas, onde a rua é a sua moradia.

Assim, de acordo com dados obtidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social, para a intervenção dos problemas apresentados fora criado a chamada “Casa de Passagem”. Antes de possuir esta denominação, a então Casa de Passagem quando foi criada, fora iniciada pela SOS (Serviços de Obras Assistenciais), onde a instituição passava com uma perua pelas ruas e tirava as pessoas que faziam dela sua moradia para atendê-las e dar assistência. Após passar para a Secretaria de Assistência Social a responsabilidade de desenvolver as ações junto as pessoas em situação de rua foi que o serviço fica conhecido como “Casa de Passagem”.

Logo, os usuários eram recepcionados na instituição a fim de entender sua realidade e quais as suas necessidades imediatas. Assim, os profissionais colhiam as informações necessárias para dar prosseguimento em sua ação. Neste período os atendimentos possuíam um caráter assistencialista, não se atendo a todas as Leis para os atendimentos.

No ano de 2010 - com a implantação do SUAS (Sistema Único da Assistência Social) no município e o processo de aprimoramento contínuo dos serviços socioassistenciais prestados a luz das normativas recentes da PNAS e ainda, com o diagnóstico da população em situação de rua na cidade - verificou-se a necessidade de um reordenamento dos serviços, garantindo o atendimento a este segmento, nos níveis de média e alta complexidade dentro das diretrizes propostas pela política e garantindo as especificidades dos serviços.

Atualmente, o serviço fora modificado e passou a ser chamado de Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua, está em consonância com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, bem como a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social

(PNAS), a Norma Operacional Básica (NOB), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O Centro de Referência do Migrante e População de Rua (Centro POP), instituição de proteção social especial de média complexidade, atua em articulação com o Serviço de Acolhimento, onde a instituição é responsável por dar o primeiro atendimento ao migrante e a população de rua. Normalmente a busca é espontânea pelo serviço, onde o usuário procura alimentação, fornecimento de passagem para o retorno a sua cidade de origem, cuidados com sua higiene.

O Centro POP faz o primeiro contato com o usuário e depois de passar por uma triagem, a unidade poderá encaminhar o usuário ao Serviço de Acolhimento, nestes casos, o usuário poderá passar uma noite no serviço ou receber atendimento a longo prazo, quando se trata de casos mais complexos.

O prazo para a permanência do usuário no serviço é de até seis meses, porém, há casos em que a permanência pode ser prorrogada. Outra norma do serviço é que o usuário que seja dependente de alguma substância química realize tratamento, já que a maioria das pessoas que estão em situação de rua possui dependência com álcool ou drogas e o serviço possui uma regulamentação que estabelece que o usuário necessita estar em tratamento para permanecer acolhido. O serviço oferece tratamento no CAPS AD (Centro de Atendimento Psicossocial – Álcool e Drogas), onde possivelmente o usuário começará tratamento medicamentoso.

O Plano de Trabalho do Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua (2013, s.p.) define os objetivos da instituição, tais como:

- Acolher e garantir proteção integral;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;
- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;
- Possibilitar a convivência comunitária;
- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;
- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;
- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.

O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua também oferta o Serviço Especializado em Abordagem Social, que se trata de um serviço aonde técnicos da unidade vão a pontos estratégicos, nos locais onde há maior volume de pessoas em situações de rua, com a finalidade de busca ativa dos usuários procurando a resolução de necessidades imediatas e a promoção do acesso do indivíduo ou família à rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, na perspectiva da garantia dos direitos.

O serviço possui um quadro de funcionários diversificado, já que a unidade funciona 24 horas por dia, sendo assim, os funcionários que estão presentes no serviço são: vigias, serviços gerais, cozinheira, segurança, atendente, uma coordenadora do serviço e uma assistente social.

Desta forma, no próximo capítulo iremos abordar brevemente a prática do assistente social e suas ações desenvolvidas dentro do serviço.

#### **4 A PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL DENTRO DO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA.**

Dentro do serviço de acolhimento podemos observar a ação do assistente social que deve ser pautada no Projeto Ético-Político e no Código de Ética. Sua intervenção é de suma importância dentro do serviço já que a partir do seu conhecimento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético político ele consegue desvelar a realidade ao qual o indivíduo que chega ao serviço se encontra, conhecendo as condições culturais, políticas e econômicas do sujeito para então dar respostas profissionais sustentáveis.

E é no contexto social, econômico e político atual que o assistente social vai se colocar como instrumento de ação para que os direitos desse indivíduo sejam garantidos.

Dentro do Serviço de Acolhimento para pessoas em situação de rua, o assistente social se coloca em posição da defesa dos direitos sociais, para que de frente à demanda se estabeleça a garantia de suprir a necessidade tanto imediata, que se faz emergencial, quanto à de longa investigação, fazendo a leitura crítica da realidade identificando assim além do que está posto.

A ação investigativa do assistente social se faz extremamente importante para obter resultados eficientes durante o atendimento com o usuário, já que a maioria das pessoas que vivem em situação de rua chegam muito debilitadas no serviço, devendo o profissional investigar os motivos que o levaram a estar nessa situação, se ainda possui vínculos familiares, e a possibilidade de retomar esse vínculos, pois muitos sujeitos possuem vínculos familiares fragilizados ou totalmente rompidos, sendo que o assistente social deverá contribuir a partir do trabalho de fortalecimento de vínculos.

Quando o indivíduo começa a receber atendimento no Serviço de Acolhimento ela deve ter motivação para querer sair da condição de rua, dar outro sentido em sua vida, pois é só a partir da vontade do sujeito em querer alterar sua realidade que o técnico conseguirá desenvolver um trabalho que dê resultados, e é por este motivo que ele necessita se desligar do espaço onde vive para receber atendimento especializado, já que o tratamento é facilitado quando se está distante da rua e suas mazelas.

O assistente social atua no atendimento direto com o indivíduo, mas também com a articulação com as políticas no sentido de viabilizar os direitos garantidos em Lei. Dentre as políticas, a de saúde é a que necessariamente é mais utilizada, já que a maioria dos sujeitos atendidos necessitam de tratamento psiquiátrico. Dentre as instituições que realizam essa articulação com o Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua estão o CAPS AD e o PAI (Pólo de Atenção Psicossocial).

Outras ações desenvolvidas pelo assistente social é a obtenção de documentos, pois a maioria dos sujeitos que são atendidos não possuem documentação básica como RG (Registro Geral). A inserção desses indivíduos nos programas de transferência de renda e benefícios garantidos pela Política da Assistência também é realizado pelo profissional de serviço social.

Desta forma, podemos entender que o trabalho do assistente social dentro do serviço é complexo e vem de modo a contribuir para a inserção social, acesso a direitos e proteção social das pessoas em situação de rua. A escuta qualificada e a orientação é imprescindível para o desenvolvimento do trabalho visando à autonomia dos sujeitos.

#### **4.1 Proposta de Intervenção: diretrizes para a perspectiva de reinserção social dos usuários.**

O Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua de Presidente Prudente atualmente possui um grande desafio a ser superado, já que trabalhar com a população de rua é um processo complexo, visto que necessita de um trabalho que visa o exercício novamente da cidadania do indivíduo atendido, bem como sua reinserção social.

Desta forma, é necessário se pensar em intervenções para que o objetivo previsto na Tipificação Nacional seja de fato garantido. Assim, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009, pag. 27) define como objetivo do serviço de acolhimento para pessoas em situação de rua:

Tem a finalidade de assegurar atendimentos e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida.  
Oferece trabalho técnico para as demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção às situações de violência.

Nesta perspectiva, pode-se afirmar que o Serviço de Acolhimento ofertado em Presidente Prudente necessita de um novo projeto de intervenção para se ajustar ao que estabelece a Tipificação Nacional e alcançar os objetivos esperados. O serviço hoje em dia, não possui projetos que desenvolvam as capacidades dos sujeitos atendidos, bem como, não possui metodologias que atuem no fortalecimento dos vínculos comunitários dos mesmos, já que são vínculos muitos fragilizados ou até mesmo, rompidos.

Assim, o Serviço de Acolhimento do município oferta um serviço que não atinge as transformações necessárias para que o sujeito seja agente de sua própria história. Durante o período de acolhida, os sujeitos possuem alimentação adequada, local para higiene, ambiente físico para sua hospedagem, dentre outros, porém, é necessário ir além da demanda imediata do sujeito, olhar a realidade social do sujeito com olhar crítico e propor respostas transformadoras.

O tempo ocioso a qual os sujeitos estão submetidos dentro do espaço onde estão acolhidos é fator que contribui para a falha do serviço e para que não seja atingido o objetivo de transformação da realidade desse sujeito. Essa realidade deve ser alterada em benefício do cidadão acolhido, é necessário que se ofereça um trabalho voltado a abordagens coletivas, como reuniões semanais para que eles expressem suas necessidades individuais e coletivas, tenham um momento para reflexão e avaliação do serviço ofertado, ter oficinas para que se fortaleça o convívio comunitário entre eles, para que eles desenvolvam suas habilidades, bem como tenham outra perspectiva de vida.

Importante ressaltar que grande parte da população atendida no serviço de acolhimento possui alguma dependência química, como álcool ou drogas, neste sentido, o trabalho para a superação do vício se torna de suma importância para que as ações desenvolvidas durante o período no serviço não seja perdido após esse sujeito sair às ruas. Desta forma, o atendimento individual para que ele expresse suas necessidades, bem como, a conscientização dessa população atendida sobre os riscos que as drogas trazem, possuem total relevância no sentido de transformação da realidade desse indivíduo, tal ação pode ser desenvolvida a partir de palestras semanais ofertadas pelo serviço de acolhimento.

Ressalta-se que esse trabalho necessário com o indivíduo para a superação do vício não deve ser apenas papel da assistência social, mas sim da articulação realizada com a política de saúde. Assim, compreende-se que quando se trata de pessoas com dependência química, a saúde tem de assumir um papel fundamental, já que é a partir dela que será oferecido um tratamento adequado.

Logo, ressaltamos outra dificuldade em garantir a transformação da realidade do indivíduo acolhido, já que o município de Presidente Prudente não oferta um atendimento adequado à pessoa em situação de rua, possibilitando a superação da dependência química. Nota-se a falta de preparo no atendimento a essas pessoas, assim, Dantas (2007, pag. 30) destaca:

Cabe destacar que a população em situação de rua não se adequa ao perfil dos assistidos pela maior parte das políticas públicas, constituindo, portanto, um desafio o processo de construção de políticas adequadas a este grupo social.

Por se tratar de pessoas que necessitam de um atendimento especializado, a política de saúde no município entende que é dever apenas da assistência social a atenção a esses indivíduos, porém, o Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome (s.a., s.p.) esclarece como parceria de suma importância no trabalho desenvolvido com a população de rua:

Política de saúde: em razão das demandas desta natureza comumente observadas nesta população, como o uso/abuso de substâncias psicoativas e saúde mental, além daquelas decorrentes do contexto de insegurança e insalubridade a que estão expostas cotidianamente. Recomenda-se a articulação do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua com as equipes de saúde que atuam nas ruas. Pessoas em situação de rua devem, ainda, ser incluídas em programas/serviços de prevenção e promoção da saúde nas unidades de atenção básica situadas na localidade onde costumam estar/transitar.

Pode-se observar que a saúde tem papel fundamental no processo de reinserção social dos indivíduos atendidos, porém, a articulação que deveria estar acontecendo no município, atualmente é falha. Muitos sujeitos são submetidos apenas a um tratamento medicamentoso dentro do próprio Serviço de Acolhimento, sendo referenciado ao hospital quando se encontra em “crise”. Entretanto, o trabalho de sensibilização e mobilização desse sujeito deveria estar ocorrendo, para que ele deseje a transformação e esteja inserido num tratamento adequado a sua realidade, bem como, num trabalho de prevenção à saúde, não só apenas trabalhando com uma medida paliativa.

Os técnicos do serviço devem estar empenhados em trabalhar o processo de saída das ruas, trabalhando as alternativas de trabalho juntamente com os usuários do serviço, bem como, em articulação com as demais políticas. Deve ser considerada a particularidade de cada usuário, bem como suas vontades e seu nível de autonomia, através da criação de espaços para a troca de conhecimento e de convivência, para que o fortalecimento dos vínculos seja favorecido.

No que tange a articulação com as políticas, principalmente a saúde, é necessário o esclarecimento das ações pertinentes de cada política em relação ao trabalho com a população de rua, reuniões com os técnicos, bem como, a criação de um Fórum para discussões e esclarecimentos se faz fundamental na junção de forças para a superação das dificuldades no atendimento a esse tipo de demanda.

## 5 CONCLUSÃO

Diante do trabalho apresentado podemos concluir que o processo de gestão se faz necessário para que as ações e projetos a serem desenvolvidos em todos os níveis de proteção sejam bem planejados para que haja o sucesso. No Departamento de Proteção Social Especial do município de Presidente Prudente a gestão é de suma importância para que os trabalhos desenvolvidos em cada serviço ofertado venham garantir o direito do cidadão atendido, já que a gestão permite a reflexão preparatória de uma ação, visando o resultado esperado.

Assim, podemos apreender também que o Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua é um dos serviços ofertados pelo município dentro da proteção social especial e é campo de trabalho para o assistente social. Torna-se necessário a visão crítica do técnico para que possa propor mudanças efetivas na vida do usuário do serviço, bem como entender o processo sócio histórico vivenciado por este sujeito para que ao entender sua realidade possa propor ações interventivas para a superação da realidade na rua, o vício nas drogas e no álcool e os vínculos fragilizados.

Entretanto, cabe salientar que o processo de superação da vivência nas ruas, não cabe apenas à Política de Assistência Social, mas sim, através da articulação de todas as políticas sociais, inclusive a de saúde, por se tratar de pessoas, na maioria das vezes, com dependência química. Assim, se torna necessário que o Serviço de Acolhimento de Presidente Prudente pense em ações que visem o fortalecimento de vínculos comunitários e/ou familiares, bem como para que o usuário (re) descubra suas habilidades e tenha autonomia, através de oficinas, reuniões e palestras. Também se faz necessário que o serviço pense em alternativas para que todos os setores que estão envolvidos direta ou indiretamente com o atendimento do sujeito pensem em consonância, e tenham claro, o que compete a cada serviço e política, quais são as funções de cada um no atendimento à população de rua.

Diante das propostas de intervenção mencionadas no decorrer do trabalho, é possível visualizar que o serviço, após planejar e executar as ações propostas, irá trabalhar para que o que propõe a Tipificação Nacional dos Serviços



Socioassistenciais seja de fato efetivado, como a convivência comunitária, a autonomia dos sujeitos e a reinserção social dos sujeitos sejam recuperadas.

## **BIBLIOGRAFIA**

BERNARDES, Ana Cristina Prates. OLIVEIRA, Giovana Aglio de. SOUZA, Raquel Ribeiro de. OLIVEIRA, Juliene Aglio de. **O Processo de Gestão no Creas: Limites e Possibilidades na Construção de Respostas Profissionais Sustentáveis.** Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/SeminarioIntegrado/article/viewFile/2884/2662>>. Acesso em: 12 de Maio de 2014.

BRASIL. **Lei 5005/97 Câmara Municipal de Presidente Prudente.** Disponível em: <<http://camara-municipal-de-presidente-prudente.jusbrasil.com.br/legislacao/508840/lei-5005-97>>. Acesso em: 12 de Maio de 2014.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.** Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/>>. Acesso em: 12 de Maio de 2014.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Resolução n109, de 11 de novembro de 2009.

DANTAS, Monica. **Construção de Políticas Públicas para População em Situação de Rua no Município do Rio de Janeiro:** Limites, Avanços e Desafios. Disponível em: <[http://www.rederua.org.br/textos\\_moradores/construcao\\_de\\_politicas.pdf](http://www.rederua.org.br/textos_moradores/construcao_de_politicas.pdf)>.

FURINI, Luciano Antonio. **Modernidade, Vulnerabilidade e população de rua em Presidente Prudente.** Presidente Prudente, 2013.

Prefeitura Municipal de Presidente Prudente. **Plano de Trabalho do Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua.** Secretaria de Assistência Social. 2013