

UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO

Curso de Serviço Social

Michele Veloso de Sousa

**DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DO TRABALHO DO/A
ASSISTENTE SOCIAL COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO
DE RUA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

São Paulo

2016

Michele Veloso de Sousa

**DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DO TRABALHO DO/A
ASSISTENTE SOCIAL COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO
DE RUA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade de Santo Amaro – UNISA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof.^a Me. Joana Maria Gouveia Franco Duarte.

São Paulo

2016

Michele Veloso de Sousa

**DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DO TRABALHO DO/A
ASSISTENTE SOCIAL COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO
DE RUA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade de Santo Amaro – UNISA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof.^a Me. Joana Maria Gouveia Franco Duarte.

São Paulo, 15 de Junho de 2016.

Banca Examinadora

.....

Prof.^a Me. Joana Maria Gouveia Franco Duarte.

.....

Prof.^a Maria de Lourdes Hipólito Santana.

AGRADECIMENTOS

Sou grata primeiramente à Deus e à Jesus Cristo, por terem gerado em mim o sonho de cursar a Faculdade de Serviço Social e de realizar a presente pesquisa, por terem me dado forças para vencer todas as batalhas cotidianas travadas, e a direção à seguir em todos os momentos desta jornada, graças dou por esta grande vitória que é finalizar este ciclo.

Agradeço ao meu esposo Eric, companheiro e parceiro durante todo este processo, por ter me dado todo apoio e o suporte necessário desde o início da graduação, especialmente no momento da realização da pesquisa, contribuindo com conhecimentos, críticas e elogios.

Agradeço ainda à toda minha família, que embora não entendendo muito bem como se dá toda a dinâmica acadêmica e a construção do trabalho de pesquisa, esteve sempre presente, torcendo por mim, me auxiliando de várias formas, e entendendo os momentos que precisei me distanciar para dedicação aos estudos.

Teço agradecimentos também à minha orientadora, Professora Joana, que acrescentou muito à pesquisa com todo o seu conhecimento e experiência, trazendo profundas reflexões e críticas sobre o conteúdo abordado, além de enriquecer o trabalho com questões sempre atualizadas sobre o trabalho profissional do assistente social, tendo contribuído muito para minha formação e sido presente em todos os momentos da construção da pesquisa.

Agradeço à Professora Lourdes, por toda a atenção dedicada à leitura do trabalho, e por todas as contribuições que agregou à pesquisa.

Agradeço ainda a participação das assistentes sociais entrevistadas, que prontamente aceitaram conceder a entrevista, disponibilizando de seu tempo, que é um bem tão precioso e escasso em seu cotidiano profissional, em troca apenas de contribuir para o mundo acadêmico, e por terem acrescentado à pesquisa com toda sua experiência e conhecimento, sem esta valiosa contribuição o trabalho com certeza não teria sido completo.

Agradeço às minhas companheiras de turma, que passaram comigo todas as alegrias e dificuldades do caminho, compartilhando experiências, sou feliz por ter conhecido e aprendido com cada uma.

Agradeço a todos os professores da Unisa que passaram pelo meu caminho, com quem tive a oportunidade de aprender os fundamentos do Serviço Social e a

atuação profissional do assistente social de forma crítica e reflexiva, tendo absorvido todo o conhecimento partilhado.

Agradeço a todos os assistentes sociais, estudiosos e pesquisadores que deixaram obras bibliográficas tão grandiosas, como as utilizadas para embasar a presente pesquisa.

Agradeço, enfim, pela oportunidade de construir e concluir esta pesquisa, com o desejo de que possa contribuir para o trabalho com as pessoas em situação de rua.

Não somos lixo

*Não somos lixo.
Não somos lixo nem bicho.
Somos humanos.
Se na rua estamos é porque nos desencontramos.
Não somos bicho e nem lixo.
Não somos anjos, não somos o mal.
Nós somos arcanjos no juízo final.
Nós pensamos e agimos, calamos e gritamos.
Ouvimos o silêncio cortante dos que afirmam serem santos.
Não somos lixo.
Será que temos alegria? Às vezes sim...
Temos com certeza o pranto, a embriaguez,
A lucidez e os sonhos da filosofia.
Não somos profanos, somos humanos.
Somos filósofos que escrevem
Suas memórias nos universos diversos urbanos.
A selva capitalista joga seus chacais sobre nós.
Não somos bicho nem lixo, temos voz.
Por dentro da caótica selva, somos vistos como fantasma.
Existem aqueles que se assustam,
Não estamos mortos, estamos vivos.
Andamos em labirintos.
Dependendo de nossos instintos.
Somos humanos nas ruas, não somos lixo.*

Carlos Eduardo Ramos (Pessoa em Situação de Rua)

RESUMO

A presente monografia tem como objeto de estudo o trabalho do/a Assistente Social com a população em situação de rua na Política de Assistência Social, buscando compreender quais são os limites e possibilidades neste campo. O objetivo geral visou compreender quais os desafios contemporâneos que estão colocados hoje para o profissional na Cidade de São Paulo, abordando as referências histórico conceituais que envolvem a população em situação de rua, o histórico da atenção a este segmento, seus marcos legais e suas pautas de luta, as diretrizes para a atenção à população em situação de rua na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), as particularidades da Cidade de São Paulo nesse contexto, além de traçar alguns aspectos da população em situação de rua nos dias atuais. Abordamos ainda como o neoliberalismo impacta nas políticas sociais, no mundo do trabalho, nas condições do/a assistente social como trabalhador/a e no trabalho profissional desenvolvido. A questão norteadora da pesquisa, foi entender como na conjuntura neoliberal, com a alteração das políticas sociais e um distanciamento da agenda para defesa dos direitos sociais, o cotidiano do/a Assistente Social é impactado pelas mudanças, se tornando cada vez mais complexo construir respostas frente aos desafios que se colocam para o trabalho do/a assistente social com a população em situação de rua na Política de Assistência Social. A metodologia utilizou a abordagem qualitativa, através de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, e aproximação com os sujeitos de pesquisa, sendo realizada pesquisa de campo com entrevista à Assistentes Sociais que trabalham com a população em situação de rua em diferentes regiões do Município de São Paulo, dentro do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em diferentes serviços. A pesquisa abarcou a hipótese de que o/a assistente social que atua na atenção à população em situação de rua tem que buscar estar cada vez mais qualificado, desenvolvendo competências técnicas e teóricas, para construir respostas críticas e propositivas frente à efetivação dos direitos sociais da pessoa em situação de rua, além da importância do engajamento em lutas sociais mais amplas.

Palavras-chave: População em situação de rua. Política Nacional de Assistência Social. Trabalho do/a Assistente Social. Serviço Social.

ABSTRACT

This monograph has as the object of study work of the social worker with the homeless people in the Social Assistance Policy, seeking to understand what are the limits and possibilities in this field. The general objective aimed at understanding what the contemporary challenges that are posed today for the professional in the City of São Paulo, addressing the conceptual historical references involving the homeless people, the historic attention to this segment, their legal frameworks and their agendas struggle, the guidelines for the attention to the homeless people in the National Social Assistance Policy (NSAP), the peculiarities of the city of São Paulo in this context, in addition to showing some aspects of the homeless people today. We also address as neoliberalism impact on social policies in the world of work, the conditions of the social worker as a worker and professional work. The main question of the research was to understand how the neoliberal environment, with changing social policies and a distancing of the agenda for the protection of social rights, the daily life of the social worker is impacted by the changes, becoming more complex building opposite responses to challenges posed to the work of the social worker with the homeless people in the social assistance Policy. The methodology used a qualitative approach, through literature, documentary research, and approach to the subject of research being conducted field research with an interview with social workers who work with the homeless people in different regions of São Paulo within the Single Social Assistance System (SSAS), in different services. The research encompassed the hypothesis that the social worker who works in attention to the homeless people have to seek to be increasingly qualified, developing technical and theoretical skills to build critical responses and purposeful front of the realization of social rights of the homeless people and the importance of engagement in broader social struggles.

Keywords: Homeless people. National Social Assistance Policy. Work Social Worker. Social Service.

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social

AS - Assistente Social

AVIM - Associação dos Voluntários pela Integração dos Migrantes

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CAPE - Central de Atendimento Permanente e de Emergência

CAS - Coordenadoria de Assistência Social

CAT - Centro de Apoio ao Trabalho

CATI - Central de Atendimento Telefônico Ininterrupto

CENTRO POP - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

CETREN - Central de Triagem e Encaminhamento

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CNSS - Conselho Nacional de Serviço Social

CONESS - Conselho Nacional de Estudantes de Serviço Social

CQC - Círculos de Controle de Qualidade

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas

HIV - Vírus da Imunodeficiência Humana

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LBA - Legião Brasileira de Assistência

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

MEC - Ministério da Educação

NEPSAS - Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Seguridade e Assistência Social

NF - Nota Fiscal

OAF - Organização de Auxílio Fraternal

ONG - Organização Não-Governamental

PCS - Programa Comunidade Solidária

PIA - Plano Individual de Atendimento

PJ - Pessoa Jurídica

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PNIPSR - Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua

PNPSR - Política Nacional para a População em Situação de Rua

PTR - Programa de Transferência de Renda

PUC - Pontifícia Universidade Católica

RH - Recursos Humanos

SEBES - Secretaria do Bem Estar Social

SESU - Secretaria de Educação Superior

SISA - Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários

SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

SP - São Paulo

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UBS - Unidade Básica de Saúde

LISTA DE IMAGENS

Tabela 1- Número de pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo, 2000 a 2015	32
Tabela 2- Taxa de Crescimento Anual do Total da População em Situação de Rua	32
Tabela 3- Distribuição Normal e Percentual de Pessoas em situação de rua, por sexo	33
Tabela 4- Idade das pessoas em situação de rua, por faixa etária	33
Tabela 5- Serviços para a População em Situação de Rua em 2011	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Serviços da Atenção à População em Situação de Rua na Proteção Social de Média Complexidade	42
Quadro 2- Serviços da Atenção à População em Situação de Rua na Proteção Social de Alta Complexidade.....	43
Quadro 3- Caracterização dos/as Assistentes Sociais escolhidos/as para entrevista, com Nível de Complexidade do Serviço de acordo com a Tipificação da Rede Socioassistencial do Município de São Paulo e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, e a região da Cidade em que se localizam.	65

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 REFERÊNCIAS HISTÓRICO-CONCEITUAIS SOBRE A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA.....	18
2.1 Histórico da Atenção à população em situação de rua	18
2.2 De mendigos, pedintes, moradores de rua, à pessoa em situação de rua: introduzindo alguns conceitos	23
2.3 Lutas e Conquistas da População em situação de rua	26
2.4 População em situação de rua hoje	31
3 POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA.....	35
3.1 Assistência Social e pessoas em situação de rua.....	35
3.2 Serviços voltados à população em situação de rua	40
3.3 Particularidades Paulistanas: a rede socioassistencial em São Paulo.....	44
4 IMPACTOS DO NEOLIBERALISMO NA CONTEMPORANEIDADE.....	52
4.1 Impactos do neoliberalismo nas políticas sociais.....	52
4.2 As mudanças no mundo do trabalho.....	54
4.3 O Serviço Social na divisão social e técnica e o trabalho profissional hoje	57
5 METODOLOGIA	64
6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS	68
6.1 Assistência Social como Política Pública de Proteção Social	68
6.2 Transformações societárias e mudanças no mundo do trabalho	72
6.3 Trabalho Profissional do/a Assistente Social hoje.....	79

6.3.1 Requisições, atribuições e demandas	79
6.3.2 Intersetorialidade	83
6.3.3 Limites e possibilidades	88
6.3.4 Conjunto de defesas e normativas que orientam o trabalho.....	99
6.3.5 Engajamentos Sociais	102
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	105
REFERÊNCIAS.....	110
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	117
ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	118

1 INTRODUÇÃO

O interesse em conhecer mais sobre o trabalho do/a assistente social com a população em situação de rua, partiu do trabalho voluntário que realizamos numa Organização Não-Governamental (ONG), voltada a esse segmento. A partir deste contato, surgiu o desejo de conhecer melhor a dinâmica do trabalho profissional com esta população, que vive em condições tão indignas.

O fato da temática sobre a população em situação de rua geralmente não ser de interesse da maioria da sociedade, embora mobilizem diversas reações: receio, distanciamento, naturalização, ou acabam estigmatizando essa população, além de existirem poucos estudos e bibliografias sobre a atuação profissional realizada com este público, suscitou o interesse em conhecer mais profundamente os desafios contemporâneos que os/as assistentes sociais que atuam com este público enfrentam em seu cotidiano profissional, agravados pela precarização das políticas sociais e das condições de trabalho provenientes do sistema neoliberal.

Destaca-se a relevância da pesquisa, especialmente para a Política de Assistência Social, de modo a contribuir com o debate, as reflexões e estratégias para o trabalho dos profissionais na rede socioassistencial voltado para a população em situação de rua.

O crescimento do número de pessoas vivendo nas ruas, conforme o Censo da População em Situação de Rua da Cidade de São Paulo, recentemente divulgado em Maio de 2015, demonstrou que houve um aumento de 2,56% desta população entre os anos de 2009 à 2015, sendo o total de 15.905 pessoas em situação de rua. Estes dados revelam que há um agravamento desta expressão da questão social, e que as políticas públicas existentes não têm sido efetivas para transformação desta realidade social.

Sendo assim, problematiza-se que na medida em que há um agravamento das expressões da questão social, estas vão se traduzindo num processo de pauperização e conseqüentemente um aumento da quantidade de pessoas na rua. Na conjuntura neoliberal, com a alteração das políticas sociais e um distanciamento da agenda para defesa dos direitos sociais, o cotidiano do/a Assistente Social é impactado pelas mudanças, tornando-se cada vez mais complexo construir respostas frente aos desafios que se colocam no trabalho do/a assistente social na Política de Assistência Social.

A pesquisa parte da hipótese que, com todas as dificuldades que se colocam pela conjuntura atual, o/a assistente social tem que buscar estar cada vez mais qualificado, desenvolvendo competências técnicas e teóricas, para construir respostas críticas e propositivas frente à efetivação dos direitos sociais da pessoa em situação de rua, além da importância do engajamento em lutas sociais mais amplas.

O objetivo é aprofundar a análise sobre os desafios contemporâneos que estão colocados hoje para o/a profissional Assistente Social que trabalha com pessoas em situação de rua.

Os objetivos específicos são conhecer os aspectos do trabalho profissional do/a assistente social na Política de Assistência Social na Cidade de São Paulo, apreendendo suas condições de trabalho, situando este profissional como sendo parte integrante da classe trabalhadora e que sofre das mesmas precarizações, além de verificar quais são os marcos teóricos, legais e documentais que norteiam o trabalho do/a assistente social que atua com a população em situação de rua.

Para aproximar-se do objeto de estudo, foi preciso entender prioritariamente sobre o histórico da atenção à população em situação de rua, os conceitos atribuídos à esta população, as lutas e conquistas do segmento, a sua situação atual, e a atenção ofertada num cenário neoliberal, que impacta nas políticas sociais, no mundo do trabalho, e no trabalho profissional do/a assistente social.

Privilegia-se a tradição marxista, que possibilita a leitura crítica na perspectiva de totalidade, buscando apreender as múltiplas determinações das questões concretas do cotidiano profissional.

Trabalha-se com referências histórico-conceituais como: Seguridade Social, Direitos Sociais e Direitos Humanos, além de se privilegiar autores inseridos na tradição marxista, que trabalham com os sujeitos sociais em sua totalidade histórica e com sua multiplicidade de determinações, como Maria Carmelita Yazbek, Marilda Vilela Iamamoto, Maria Lúcia Martinelli, Cleisa Rosa e Elaine Rossetti Behring.

A metodologia adotada é a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, e a pesquisa de campo, através da aproximação com profissionais de Serviço Social que atuam na área da Assistência Social.

A estrutura do trabalho de conclusão de curso compõe-se de cinco capítulos, que se articulam. No segundo item, aborda-se a base histórico-conceitual. No terceiro item, trata-se dos marcos da Assistência Social no Brasil a partir da

Constituição Federal de 1988, construindo-se cronologicamente todas as principais políticas e leis, com ênfase nas políticas voltadas para a população em situação de rua e na rede socioassistencial criada em torno desta população. No quarto item, se expressa os impactos do neoliberalismo no trabalho do/a assistente social que atua com a população em situação de rua no Sistema Único de Assistência Social, além do impacto nas políticas sociais. No quinto item, é abordada a metodologia da pesquisa, que se utiliza da gravação de entrevistas com assistentes sociais. No sexto item, apresenta-se o resultado da organização dos dados coletados, através da construção de eixos analíticos temáticos. No sétimo item, expõem-se os resultados obtidos pela análise dos dados, com as considerações finais relacionadas à hipótese da pesquisa. A pesquisa documental abarcou a Constituição Federal de 1988, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua, a Política Nacional Para a População em Situação de Rua, e no caso específico da Cidade de São Paulo, a Lei Municipal 12.316 de 16 de abril de 1997 e o Decreto Municipal 40.232 de 2 de janeiro de 2001, além das normas técnicas, como a Portaria 46 da Tipificação dos Serviços Sociassistenciais de São Paulo, e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, os quais foram muito importantes para embasar o presente estudo.

A dificuldade encontrada foi quanto a escassa bibliografia voltada especificamente para o trabalho do/a assistente social com a população em situação de rua.

Por isso na pesquisa bibliográfica trabalhamos com teses e dissertações do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC/SP, como a Tese de Mestrado de Sheila Costa Marcolino: “Saída das ruas ou reconstrução de vida. A trajetória de estudantes universitários ex-moradores de rua em São Paulo”, e a Tese de Doutorado de Alessandra Medeiros: “Pessoas em Situação de Rua: A saída para a saída - Um estudo sobre pessoas que saíram da rua”.

O critério para escolha dos sujeitos de pesquisa abarca assistentes sociais que trabalham com a população em situação de rua, em serviços socioassistenciais diversificados, localizados em diferentes regiões do Município de São Paulo, dentro do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A técnica escolhida foi a pesquisa qualitativa, através da entrevista individual, sendo entrevistadas três assistentes sociais. A entrevista foi realizada seguindo um roteiro de questões, sendo uma entrevista semi-estruturada, em que as respostas foram transcritas e analisadas a partir de categorias analíticas.

2 REFERÊNCIAS HISTÓRICO-CONCEITUAIS SOBRE A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

2.1 Histórico da Atenção à População em Situação de Rua

Para resgatar o histórico da atenção à população em situação de rua no período de 1.500 até antes da promulgação da Constituição Federal de 1988, precisamos nos remeter à história do surgimento da assistência social no Brasil.

A assistência social, no Brasil, teve sua gênese “[...] no campo da solidariedade, filantropia e benemerência, princípios que nem sempre representam direitos sociais, mas apenas benevolência paliativa”. (MESTRINER, 2001, p. 21).

A emergência da população em situação de rua na Cidade de São Paulo tem origens históricas, surgidas no bojo da desigualdade que caracteriza a cidade, conforme cita Wanderley:

É conhecida a argumentação de que São Paulo é uma mistura de Nova York com Calcutá. Ela vivencia, historicamente, problemas de toda ordem, típicos da colonização, industrialização e urbanização que a identificam, ademais de causas históricas e estruturais que a condicionaram por séculos [...], a cidade paulistana mostra situação de pobreza, desigualdade, exclusão e violência espantosas. (WANDERLEY, 2009, p. 69)

A Cidade de São Paulo, assim como todo o Brasil, passou pelo período de colonização, em que vigorava o sistema escravocrata. Como consequência da abolição da escravidão ocorrida em 1888, sem que houvesse qualquer suporte ou preocupação com os muitos escravos livres desprovidos de quaisquer condições de sobrevivência, em sua grande maioria negros africanos trazidos ao Brasil pelos portugueses, mas também indígenas escravizados e homens brancos em trabalhos precários e em situação de miséria vivendo nos campos, viram-se obrigados a migrar para as cidades urbanas para tentar uma oportunidade de trabalho para sua subsistência. Destes, os que conseguiram algum trabalho assalariado formaram os cortiços e favelas, como podemos ver na afirmação de Ribeiro:

A nação brasileira, comandada por gente dessa mentalidade, nunca fez nada pela massa negra que a construiu. Negou-lhe a posse de qualquer pedaço de terra para viver e cultivar, de escolas em que

pudesse educar seus filhos, e de qualquer ordem de assistência. Só lhes deu, sobejamente, discriminação e repressão. Grande parte desses negros dirigiu-se às cidades, onde encontrava um ambiente de convivência social menos hostil. Constituíram, originalmente, os chamados bairros africanos, que deram lugar às favelas. Desde então, elas vêm se multiplicando, como a solução que o pobre encontra para morar e conviver. Sempre debaixo da permanente ameaça de serem erradicados e expulsos. (RIBEIRO, 1995, p. 222)

Além disso, advindo o período da industrialização, a indústria não absorveu grande parte dos trabalhadores disponíveis, gerando um enorme exército de reserva, fazendo com que muitos fossem morar nas ruas, na condição de “mendigos”, “ladrões”, e/ou “vagabundos”. Muitos permaneceram na condição de miserabilidade, sem ter nenhuma forma de sustento. Isto mostra que a população em situação de rua expressa as relações entre o capital e o trabalho, e que destes fatos históricos originou-se a população em situação de rua, conforme analisa Silva:

Essa é a maior expressão do domínio do capitalista sobre o trabalhador. Portanto, a reprodução do fenômeno população em situação de rua vincula-se ao processo de acumulação do capital, no contexto da produção contínua de uma superpopulação relativa, excedente à capacidade de absorção pelo capitalismo. (SILVA, 2009, p.97)

Diante desta realidade, ações assistenciais foram pensadas à esta população como forma de reagir à um incômodo, de controle e de coerção desta população.

Segundo Medeiros (2010), do período imperial até o início da República, as primeiras ações desenvolvidas às pessoas em situação de rua eram, em sua maioria, de cunho filantrópico, benemerente, solidário e, em grande parte, religioso, sendo realizadas por organizações que surgiam junto às Igrejas e Conventos:

Instalou-se em São Paulo em 1560, com uma pequena enfermaria que era ao mesmo tempo albergue e hospital atendendo com alimentação, abrigo e enfermagem a escravos e homens livres, visto que não havia ainda médicos no país. Seguindo este modelo, em São Paulo foram fundados o Convento de São Bento (1598), a Venerável Ordem de Nossa Senhora do Carmo (1594), a Ordem dos Frades Menores Franciscanos (1640), o Recolhimento Santa Tereza (1685), que forneciam refeição a pobres, órfãos, enfermos, alienados, delinquentes, prestando-lhes, além de ajuda material, apoio espiritual e mesmo abrigo. (MESTRINER, 2001, p.40)

Estabeleceu-se, assim, até 1889, segundo Mestriner (2001), o período da Filantropia Caritativa, em que vigorava a Assistência e Repressão, onde as obras

pias faziam um atendimento conjunto a inválidos, órfãos, enfermos, delinquentes e alienados, sendo as pessoas em situação de rua atendidas junto às demais.

Na primeira República (1889-1930), iniciaram-se os atendimentos segmentados para cada público-alvo, incluindo para os “delinquentes”, como eram denominadas as pessoas que viviam nas ruas, e foi um período marcado por forte higienismo, em que os objetivos eram a segregação dos “inválidos” e a prevenção dos riscos que poderiam representar para a sociedade, visto que o social era considerado como problema de segurança pública e “caso de polícia”. (MEDEIROS, 2010).

Foi o período classificado por Mestriner (2001) como da Filantropia Higiénica, em que as obras sociais tinham como características principais a assistência, prevenção e segregação. Desse período iniciaram-se as ações higienistas voltadas para a população em situação de rua, que perduram até os dias atuais.

Entre 1930 e 1945, de acordo com Mestriner (2001), foi o período em que as formas assistenciais são denominadas de Filantropia Disciplinadora, caracterizadas pelo enquadramento nas normas técnicas e disciplinamento dos indivíduos, sendo este período conhecido como Getulismo. Medeiros (2010, p. 80) menciona que: “Cria-se, em 1938, o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), primeira regulamentação da assistência social no país, por intermédio de órgãos de cooperação do Ministério da Educação e Saúde”. Este Conselho tinha como objetivo a fiscalização das Instituições.

Foi criada em 1942 a Legião Brasileira de Assistência (LBA), órgão de cunho assistencialista que visava auxiliar pessoas carentes. Nesta mesma época, houve o surgimento das Instituições religiosas protestantes, espíritas e evangélicas, com a criação dos Albergues para pessoas em situação de rua.

Medeiros (2010) recorre a Corrêa (2009), para destacar que, em 1950, havia uma concepção preconceituosa da sociedade, ao se referir às pessoas em situação de rua como mendigos, vadios e pessoas perigosas, sendo que as ações assistenciais continuavam sendo realizadas pela Igreja Católica, e a do Estado, pela Delegacia de Vadiagem e Mendicância, que tratava a questão como contravenção penal.

Zanirato (2000, p. 25) discorre que “Essa delegacia começou a funcionar em 1934, com seus integrantes exercendo uma intensa fiscalização aos locais frequentados pelos desocupados, detendo e instaurando inquérito contra todos os

qualificados como vadios e mendigos”. Posteriormente esta função passou a ser realizada pela Guarda Noturna da Capital, criada no mesmo ano para este fim. Já em 1935, foi criada a Seção de Mendicância, com o objetivo de cuidar especificamente deste “problema”. (ZANIRATO, 2000).

Na década de 70, na cidade de São Paulo, também é a Igreja quem continua protagonizando a atenção a esses grupos socialmente excluídos.

Este período é marcado pelo início da ação de Dom Paulo Evaristo Arns, da Arquidiocese de São Paulo, que começa a tratar a problemática com o “povo de rua”, declarando apoio contra a violação de direitos humanos e as injustiças sociais cometidas, tais como a perseguição, prisão e mortes de pessoas em situação de rua pela polícia, tendo o mesmo desempenhado um importante papel na defesa dos direitos humanos e da democracia:

As décadas de 1970 e 1980 estão marcadas pela hostilidade e agressão do poder público em relação à população em tela. Administrações como a do Prefeito Jânio Quadros desenvolveram ações truculentas de despejos e perseguição sistemática a essa população. Os fatos mais graves foram a proibição de catar papelão, a expulsão das praças com jatos de água de carros-pipa e o cerceamento do direito de ir e vir mediante o gradeamento de praças e baixos de viadutos, dando início à chamada arquitetura da exclusão. (ROSA, 2005, p. 16)

Conforme discorre Medeiros (2010, p. 81): “Destacamos, em 1970, o trabalho pioneiro da OAF - Organização de Auxílio Fraternal, instituição vinculada à Igreja Católica, que iniciou atendimento às pessoas em situação de rua de São Paulo [...]”.

Também Marcolino (2012), relata que em 1974, foi criada pelo Padre Alberto Zabiazzi, a Associação dos Voluntários pela Integração dos Migrantes (AVIM) na região do Glicério, que oferecia abrigo para migrantes e outros desabrigados, sendo instalado na mesma região também a Pastoral “Comunidade dos Sofredores de Rua”. (SPOSATI, 2009, p. 201)

Num contexto de forte pressão da sociedade, devido a ideia de marginalidade e proliferação de doenças associadas às pessoas em situação de rua, descreve Medeiros (2010), que em 1972, o Governo do Estado de São Paulo criou, pelo Decreto 52.897, a Central de Triagem e Encaminhamento (CETREN), voltado aos migrantes, sendo o “[...] CETREM a primeira alternativa para abrigar os que chegam

à cidade [...]” (PEREIRA, 1997, p. 68). O órgão, pertencente à Coordenadoria dos Estabelecimentos Sociais do Estado, da Secretaria da Promoção Social, visava:

[...] centralizar e sistematizar os serviços de triagem e encaminhamento dos grupos humanos desprovidos de recursos econômico-financeiros que, residentes na Capital ou em trânsito por ela, necessitam de auxílio e orientação. (Secretaria de Promoção Social, 1978, p. 09)

Também Marcolino (2012, p. 33) discorre que o “CETREN, voltado prioritariamente aos migrantes, atendia durante três dias da semana a homens, mulheres e crianças em situação de rua”.

Em 1980, houve a intensificação das ações dos grupos religiosos, que se davam através dos sopões oferecidos à população em situação de rua, ação esta de caráter assistencialista, distante da perspectiva de uma ação estatal efetiva.

A partir de então, segundo Pochmann (2003), o quadro de exclusão social tem se tornado muito mais complexo:

São Paulo, como outras grandes cidades do Brasil, vem sofrendo, especialmente depois de 1980, com o declínio do crescimento econômico e a pressão das políticas neoliberais, a gestão e o nascimento de um quadro muito mais complexo de exclusão social. (POCHMANN, 2003, p. 24)

A população em situação de rua na contemporaneidade, expressa uma grave consequência advinda da ascensão do sistema capitalista e do neoliberalismo:

Na sociedade contemporânea com o advento do neoliberalismo a questão da população em situação de rua se agrava gradativamente devido a fatores como o desemprego, a redução de gastos e investimentos governamentais na área social, as políticas sociais focalizadas e seletivas, a competitividade e o estímulo a individualização no mercado de trabalho. (SILVA, 2009, p. 80)

2.2 De mendigos, pedintes, moradores, à pessoa em situação de rua: introduzindo alguns conceitos

O Bicho

*Vi ontem um bicho
Na imundície do pátio
Catando comida entre os detritos.
Quando achava alguma coisa,
Não examinava nem cheirava:
Engolia com voracidade.
O bicho não era um cão,
Não era um gato,
Não era um rato.
O bicho, meu Deus, era um homem.*

(Manuel Bandeira)

As visões sobre a população em situação de rua no geral são carregadas de estigmas, preconceitos e estereótipos.

Estigma, no sentido sociológico, significa qualquer característica que não se enquadra com o quadro de expectativas sociais acerca de determinado indivíduo, cuja identidade social real inclui qualquer atributo que frustra as expectativas de normalidade. Ou seja, tudo o que não é considerado um padrão cultural social é tido como um estigma para aquela sociedade.

Preconceito já é qualquer conceito ou opinião formados antes de ter os conhecimentos adequados, concebido sem exame crítico, sendo na sociologia uma atitude emocionalmente condicionada, baseada em crença, opinião ou generalização, determinando simpatia ou antipatia para com indivíduos ou grupos.

Estereótipo é uma imagem mental padronizada, tida coletivamente por um grupo, refletindo uma opinião demasiadamente simplificada e sem critérios a respeito de uma pessoa ou grupo social. As generalizações sobre seus comportamentos ou características destes grupos, acabam se convertendo em rótulos, geralmente pejorativos.

São muitos os atributos que foram conferidos a essa população ao longo do tempo: mendigo, indigente, vagabundo, pedinte, homem do saco, marginal, andarilho, morador de rua, pessoa em situação de rua...

Sposati (1999, p. 66) aponta que “Os olhos discriminadores e preconceituosos vêem o morador de rua com repulsa, como estorvo ou como marginal/bandido, sem levar em conta seu passado: nas ruas da Cidade de São Paulo, a maioria já teve carteira de trabalho assinada e é alfabetizada”.

O senso comum reproduzido ao longo da história sobre as pessoas que estão nas ruas, passa tanto pela vitimização quanto pela culpabilização desses sujeitos, que são tidos como “coitados, dignos de pena, que desistiram de lutar”, ou que “pedem porque é mais fácil do que trabalhar”, “não trabalham porque não querem”, ou “estão na rua porque querem, porque são vagabundos”, ou ainda são vistos como pessoas perigosas: “assaltantes, drogados, bêbados”:

[...] de mendigo a excluído social, de marginal a trabalhador precário, é diversificado e eivado de significados o elenco de denominações utilizadas para designar as pessoas que vivem nas ruas, habitando espaços públicos, produzindo e reproduzindo suas vidas. (ROSA, 2005, p. 11)

No campo institucional, várias nomações foram utilizadas para caracterizar a população em situação de rua, porém também contribuía para reforçar os estigmas e preconceitos existentes, visto que eram considerados como não pertencentes à cidade, a quem não cabe os mesmos direitos e benefícios de quem já reside no município.

Marcolino (2012) disserta que em meados dos anos 1970, a população em situação de rua era classificada pela Coordenadoria de Assistência Social (CAS) em: migrante, não-migrante, itinerante e indigente, classificação esta que perdurou por muito tempo na cidade, e cita a definição dada por Reis (2008, p. 41):

Migrante – “pessoa que deixa um determinado sistema social onde a rede de interações lhe é familiar, trocando-o por outro [...] com intenções declaradas de fixação no local de recepção, além de ter em mente pelo menos um esboço dos objetivos que pretende ali alcançar”;

Não Migrante – “pessoa que estivesse residindo em São Paulo no mínimo há seis meses ou mais, e declarasse nela pretender domiciliar-se ou continuar domiciliado”;

Itinerante – “pessoa que revelasse incertezas quanto ao local onde procuraria se fixar, além de ausência ou indefinição dos objetivos a serem alcançados”;

Indigentes – “indivíduo não-migrante que se apresenta numa condição de analfabetismo, baixa escolaridade, sem profissão ou ocupação definida, sujeito às flutuações do mercado de trabalho ou às próprias condições de saúde para encontrar meios de subsistência, sendo que o seu período de ausência de trabalho, se constituiria não em situações esporádicas, mas em tônica constante no que se refere à vida produtiva. Sua capacidade de consumo de bens vitais é zero ou tendente a zero, o que o transforma em verdadeiro mendigo [...]”.(REIS, 2008, p. 41)

Atualmente, utiliza-se a expressão “pessoa em situação de rua” para definir este público, em substituição à terminologia “morador de rua”, visando contribuir para uma mudança de mentalidade na sociedade, remetendo à ideia de que se trata de uma situação que poderá ser modificada, segundo explica Giorgetti:

[...] recentemente, o Serviço Social em São Paulo, pensando em ressaltar o caráter processual da vida nas ruas, criou a expressão pessoas em situação de rua, para delimitar as trajetórias (idas e vindas) e enfraquecer a ideia predominante e (pejorativa) de que se trata de pessoas de rua, que não têm outra característica senão o fato de pertencer às ruas da cidade [...] (GIORGETTI, 2006, p. 20)

Medeiros (2010) faz menção às autoras Vieira, Bezerra e Rosa (2004, p. 93), que identificam diferentes situações em relação à permanência na rua: “FICAR NA RUA”, “ESTAR NA RUA” E “SER DA RUA”.

“Ficar na rua” reflete um momento vivido pelo indivíduo, que não consegue vaga em albergue nem tem como pagar uma pensão, e busca saída através do atendimento do Serviço Social;

“Estar na rua” expressa a situação daqueles que adotam a rua como local de pernoite, são recentes nesta situação e se mantêm em bicos/trabalhos informais.

Já “ser de rua” é um processo de caráter permanente, onde os sujeitos têm maior tempo de vida na rua, estão muito mais expostos às violências e privações, e apresentam maior dificuldade para ganhar autonomia e se desvincular da rua.

Aqui, como definição, adotaremos a da Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua, que traz a seguinte definição deste público:

Grupo populacional heterogêneo, caracterizado por sua condição de pobreza extrema, pela interrupção ou fragilidade dos vínculos familiares e pela falta de moradia convencional regular. São pessoas compelidas a habitar logradouros públicos (ruas, praças, cemitérios etc.), áreas degradadas (galpões e prédios abandonados, ruínas

etc.) e, ocasionalmente, utilizar abrigos e albergues para pernoitar (PNISPSR, 2008)

2.3 Lutas e conquistas da população em situação de rua

Canção “Caçador de Mim”

*Nada a temer
Senão o correr da luta
Nada a fazer
Senão esquecer o medo [...]*

(Milton Nascimento)

Com clara inflexão desde a Constituição Federal de 1988, a luta deste segmento por seus direitos garantidos e condições de vida dignas tem se feito presente, de forma mais organizada, e conquistado avanços em políticas públicas voltadas para o segmento.

Sendo assim, em torno dessa população, foram se construindo mecanismos legais e institucionais para sua atenção, fruto de organização e luta.

A Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, por seu caráter de proteção e consolidação dos direitos sociais, estabelece em seu artigo 6º: “São direitos sociais a educação, a alimentação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a maternidade, e a infância, a assistência aos desamparados, na forma desta constituição”. (BRASIL, 1988) Entretanto, estes direitos garantidos não contemplavam as pessoas em situação de rua, que não eram reconhecidos como sujeitos de direitos.

Na gestão da Prefeita de São Paulo Luiza Erundina (1989-1992), “foi um período assinalado pelo questionamento às práticas assistencialistas desenvolvidas até então para esse público” (MEDEIROS, 2010, p. 83), e houve grandes avanços.

Com base na cronologia feita por Duarte (2015), são vários os movimentos e fatos ocorridos neste período.

Em 1989, foi realizado o Fórum das Organizações de Pessoas que trabalham com pessoas em situação de rua, com apoio da Secretaria do Bem Estar Social (SEBES), se constituindo uma parceria entre o poder Executivo e a sociedade civil, a

fim de discutir formas de proporcionar a autonomia e mobilização social desta população.

Na década de 1990, a temática ganhou maior destaque na imprensa, devido a todo um movimento realizado à época.

Em 1990, ocorreu a aprovação do Decreto 28.649, que reconhece o trabalho dos catadores de materiais recicláveis.

Em 1991, houve a realização do primeiro levantamento sobre o perfil e Contagem de Pessoas em Situação de Rua da Cidade de São Paulo, feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

No mesmo ano, também aconteceu a primeira manifestação do “povo de rua” na Câmara Municipal, marcando o Dia de Luta da População em Situação de Rua, sendo entregue uma carta aberta com reivindicações do segmento.

Em 1992 foi organizado o 1º Fórum das Entidades, com a participação de organizações que trabalhavam com a população em situação de rua, a fim de discutir a criação de uma política pública de atenção a essa população.

No mesmo ano, foi realizado o I Seminário Nacional sobre População em Situação de Rua - São Paulo Experiência do Canadá - que contou com 700 presentes.

Em 1993 houve a Organização do I Fórum Nacional de Estudos da população em situação de rua, que proporcionou importantes discussões acerca do tema.

O Grito dos Excluídos, realizado pela 1ª vez no Brasil em 1995, constituiu-se símbolo da luta da população em situação de rua.

Também em 1995, foi realizado em Belo Horizonte o Seminário Nacional Sobre Pessoa em Situação de Rua, que resultou no 1º Congresso Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis em 2001, evento que reuniu mais de 1.700 catadores e catadoras.

Outro resultado dos Seminários foi a 1ª Marcha do Povo da Rua, ocorrida também no ano de 2001, sendo articulado junto à Pastoral Nacional do Povo de Rua, que atuava conjuntamente na luta contra o preconceito e exclusão desta população.

No caso específico da Cidade de São Paulo, uma grande conquista, fruto das discussões acerca da atenção e do movimento organizado, foi a criação da Lei Municipal 12.316 de 16 de abril de 1997, que dispõe sobre a obrigatoriedade do poder público municipal a prestar atendimento à população de rua na Cidade de São

Paulo, sendo a primeira Lei sobre os direitos da população em situação de rua, mas que só foi regulamentada pelo Decreto Municipal 40.232 de 2 de janeiro de 2001. A autoria da lei foi da Vereadora Aldaíza Sposati, assistente social muito engajada nas lutas sociais, que atualmente atua como professora de pós-graduação no curso de Serviço Social.

Em 2003 foi criado o Comitê Interministerial da Inclusão Social de Catadores de Lixo. A inclusão social dos catadores envolve um conjunto de ações integradas, de caráter emergencial, voltadas para a garantia de direitos básicos de cidadania, por meio de acesso a programas do Governo Federal, podendo ser complementado pelos Governos Estaduais e Municipais.

Do dia 19 ao 22 de agosto de 2004, sete pessoas em situação de rua foram brutalmente assassinadas com golpes na cabeça enquanto dormiam na região da Praça da Sé, em São Paulo, e 16 pessoas em situação de rua foram agredidas. Conhecido como “massacre da Sé”, o caso teve repercussão internacional e a data ficou marcada como o “Dia Nacional de Luta da População em Situação de Rua” com o objetivo de conscientizar a sociedade sobre a atenção digna que deve ser garantida a essa população.

Tendo como exemplo a trajetória vivida pelo conjunto dos catadores, aconteceu em Belo Horizonte em setembro de 2004, o 3º Festival Lixo e Cidadania, que contou com a visita do então Presidente Luís Inácio Lula da Silva. O Festival Lixo e Cidadania inclui em sua programação palestras, seminários e exposições de arte relacionados ao tema, e conta com a participação de catadores de material reciclável, artistas, técnicos, pesquisadores, acadêmicos, gestores públicos, empresários e autoridades dos governos federal, estadual e municipal.

Em 2005, como resposta aos diversos episódios e fruto da crescente indignação com a violência e a negação de direitos a que esse público está submetido, funda-se na capital paulista o Movimento Nacional da População em Situação de Rua, presidido por Anderson Lopes de Miranda (Coordenador Geral do Movimento), sendo o principal movimento da população em situação de rua atuante nos dias atuais.

No I Encontro Nacional de População em Situação de Rua, ocorrido em 2005, que contou com a participação dos movimentos sociais representativos desse segmento, foram discutidos os desafios, as estratégias, e as recomendações para a construção de políticas públicas, além do financiamento através do Fundo Nacional

da Assistência Social e a Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua.

Também em 2005, a LOAS recebeu alteração para a inclusão da obrigatoriedade da formulação de programas de amparo à população em situação de rua, em seu capítulo IV, Seção III Dos Serviços: “Parágrafo único. Na organização dos serviços da Assistência Social serão criados programas de amparo: (Redação dada pela Lei nº 11.258, de 2005) II – às pessoas que vivem em situação de rua. (Incluído pela Lei nº 11.258, de 2005)”.

Em 2006 foi aprovado o Decreto s/nº, de 25 de outubro de 2006, que determina a criação do Grupo de Trabalho Interministerial, com a finalidade de elaborar estudos e apresentar propostas de políticas públicas para a inclusão social da população em situação de rua.

Outro fato importante, foi a realização em 2007/2008, da Pesquisa Nacional da População em Situação de Rua, que trouxe à tona informações importantes sobre o segmento.

Em 2008 aconteceu a Consulta Pública do documento da Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua, que resultou em 2009 na criação da Política Nacional Para a População em Situação de Rua, se configurando em um grande avanço para a garantia de direitos desta população.

É importante ressaltar, conforme relata Ferro (2012), que a aprovação da Política Nacional da População em Situação de Rua foi fruto de uma confluência de fatores, como o pioneirismo inspirador dos catadores e da vontade política através do interesse do Presidente da República, consequência da reação e mobilização desta população.

A Política Nacional Para a População em Situação de Rua tem o objetivo de propiciar a articulação das políticas públicas nas três esferas do governo: federal, estadual e municipal, como também estabelecer ações conjuntas com a sociedade civil, em prol dos benefícios dessa população.

Os princípios da Política Nacional para a População em Situação de Rua estabelecem:

- I - Promoção e garantia da cidadania e dos direitos humanos;
- II – Respeito à dignidade do ser humano, sujeito de direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais;
- III - Direito ao usufruto, permanência, acolhida e inserção na cidade;

IV – Não-discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, nacionalidade, atuação profissional, religião, faixa etária e situação migratória;

V – Supressão de todo e qualquer ato violento e ação vexatória, inclusive os estigmas negativos e preconceitos sociais em relação à população em situação de rua. (PNPSR, 2009)

As diretrizes definidas para a Política Nacional para a População em Situação de Rua são:

I – Implementação de políticas públicas nas esferas federal, estadual e municipal, estruturando as políticas de saúde, educação, assistência social, habitação, geração de renda e emprego, cultura e o sistema de garantia e promoção de direitos, entre outras, de forma intersetorial e transversal, garantindo a estruturação de rede de proteção às pessoas em situação de rua;

II – Complementariedade entre as políticas do Estado e as ações públicas não estatais de iniciativa da sociedade civil;

III - Garantia do desenvolvimento democrático e de políticas públicas integradas para promoção das igualdades sociais, de gênero e de raça;

IV – Incentivo à organização política da população em situação de rua e à participação em instâncias de controle social na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas públicas, assegurando sua autonomia em relação ao Estado;

V – Alocação de recursos nos Planos Plurianuais, Leis de Diretrizes Orçamentárias e Leis Orçamentárias Anuais para implementação das políticas públicas para a população em situação de rua;

VI – Elaboração e divulgação de indicadores sociais, econômicos e culturais, sobre a população em situação de rua;

VII – Sensibilização pública sobre a importância de mudança de paradigmas culturais concernentes aos direitos humanos, econômicos, sociais e culturais da população em situação de rua;

VIII – Incentivo à formação e à capacitação de profissionais para atuação na rede de proteção às pessoas em situação de rua; além da promoção de ações educativas permanentes para a sociedade;

IX – Ação intersetorial para o desenvolvimento de três eixos centrais: garantia dos direitos; o resgate da auto-estima e a reorganização dos projetos de vida. (PNPSR, 2009)

A política consiste num importante instrumento de mobilização para luta e garante diretrizes claras aos serviços.

A Política Nacional para a População em Situação de Rua institui padrões de qualidade para os serviços, como: atendimento humanizado e universalizado; Profissionais capacitados; Qualidade, segurança e conforto; respeito aos limites de capacidade, convivência, acessibilidade, salubridade e distribuição geográfica; respeito a heterogeneidade deste público, apoio às redes comunitárias estabelecidas nas ruas e ao conceito ampliado de família; e promoção da autonomia

dos sujeitos.

Segundo a Política Nacional para População em Situação de Rua (2009), cabe à política de Assistência Social o desenvolvimento de serviços, programas e projetos para:

- Proporcionar o acesso das pessoas em situação de rua aos benefícios previdenciários e assistenciais e aos programas de transferência de renda, na forma da legislação específica;
- Criar meios de articulação entre o Sistema Único de Assistência Social e o Sistema Único de Saúde para qualificar a oferta de serviços;
- Adotar padrão básico de qualidade, segurança e conforto na estruturação e reestruturação dos serviços de acolhimento temporários;
- Implementar Centros de Referência Especializados para Atendimento da População em Situação de Rua, no âmbito da proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social. (PNPSR, 2009)

2.4 População em situação de rua hoje

Dados do Censo da População em Situação de Rua da Cidade de São Paulo, divulgados em 2015 pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), revelam que atualmente 15.905 pessoas estão vivendo em situação de rua. Os comparativos dos Censos de 2000, 2009, 2011 e 2015, demonstram um crescimento acentuado desta população, que em 15 anos praticamente dobrou. Destas, 8.570 pessoas são atendidas por Serviços Socioassistenciais voltados a este público, e 7.335 não são assistidas por nenhum Serviço. O fato de quase metade desta população não ser acolhida por nenhum Serviço Socioassistencial voltado para o segmento, nos faz refletir sobre a quantidade insuficiente de serviços e de vagas ofertadas para a grande demanda apresentada:

Tabela 1 – Número de pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo, 2000 a 2015

Censo	Rua	Acolhidos	Total
2000	5.013	3.693	8.706
2009	6.587	7.079	13.666
2011	6.765	7713	14.478
2015	7.335	8.570	15.905

(Fonte: FIPE, 2015, p. 2)

A taxa de crescimento da população em situação de rua do ano de 2000 à 2009 apresentou um aumento de 5,14%, e de 2009 a 2015, um aumento de 2,56%. Embora o aumento das pessoas em situação de rua nos últimos anos tenha sido menor se comparado ao período anterior, é fato que continua crescente. Na medida em que há um agravamento das expressões da questão social, através do acirramento das desigualdades sociais advindas do sistema neoliberal vigente, com cortes em investimentos em políticas sociais, estas vão se traduzindo num processo de pauperização, e conseqüentemente, um aumento da quantidade de pessoas na rua:

Tabela 2 – Taxa de Crescimento Anual do Total da População em Situação de Rua

Período	Taxa de Crescimento Anual do Total da Pop Rua*
2000-2009	5,14
2009-2015	2,56

(Fonte: FIPE, 2015, p. 5)

Os dados também revelam que a grande maioria desta população (82%) é do sexo masculino, por isso a maior parte dos serviços socioassistenciais para população em situação de rua são voltados para o atendimento ao público masculino. Boa parte disto se traduz pela visão socialmente construída sobre o papel do gênero masculino, que ainda tem traços conservadores e patriarcalistas, em que o homem é cobrado para ser provedor, e por isso sente-se na responsabilidade de suprir a necessidade material e financeira de sua família, e não conseguindo, devido à precariedade no mundo do trabalho e ao desemprego

estrutural, muitas vezes vê a ida para a rua como única opção:

Tabela 3 - Distribuição Normal e Percentual de Pessoas em situação de rua, por sexo

Sexo	Total	
	N	%
Masculino	13.046	82,0%
Feminino	2.326	14,6%
Não identificado	533	3,4%
Total	15.905	100%

(Fonte: FIPE, 2015, p. 7)

Quanto à faixa etária das pessoas em situação de rua, a maioria (36,6%) tem idade entre 31 a 49 anos, 19,7% tem entre 50 à 64 anos, e 15,3% tem entre 18 a 30 anos. Portanto, a grande maioria pertence à faixa etária da população que geralmente é economicamente ativa, por estar inserida no mercado de trabalho, que são os jovens e adultos, o que nos faz refletir sobre como o desemprego estrutural e outros determinantes sociais ocasionados pelo sistema neoliberal têm impactado para que essas pessoas não tenham oportunidades de renda e não encontrem alternativas a não ser ir morar nas ruas:

Tabela 4 - Idade das pessoas em situação de rua, por faixa etária

Idade	Rua		Acolhidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Até 11	33	0,4	370	4,3	403	2,5%
12 a 17	54	0,7	48	0,6	102	0,6%
18 a 30	1.081	14,7	1.352	15,8	2.433	15,3%
31 a 49	2.362	32,2	3.461	40,4	5.823	36,6%
50 a 64	945	12,9	2.182	25,5	3.127	19,7%
65 ou mais	122	1,7	630	7,3	752	4,7%
Sem informação	2.738	37,3	527	6,1	3.265	20,5%
Total	7.335	100	8.570	100	15.905	100%

(Fonte: FIPE, 2015, p. 8)

Dados do relatório em análise na Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania da Prefeitura de São Paulo, de um levantamento iniciado em Junho de 2015, realizado por pessoas que já estiveram em situação de rua e que foram capacitadas para atuarem como agentes pesquisadores, revelam que pelo menos 40% da população em situação de rua na capital são egressos do sistema prisional.

O relatório mostra que muitos presidiários aceitam entrar para o tráfico de drogas ainda na cadeia em troca de segurança e porque sabem que não vão ter

onde morar ao sair. Pela falta de uma residência fixa, são submetidos a penas maiores do que deviam, mesmo por pequenos delitos. Dependem de outros detentos dentro dos presídios, e saem em dívida com as facções, que os obrigam a cometer novos crimes.

Estes dados demonstram que em geral as políticas públicas existentes não têm sido efetivas para transformação desta realidade social, pois muitas vezes são ações higienistas ou paliativas.

Historicamente, os/as assistentes sociais sempre trabalharam na atenção a essa população, e a realidade de hoje os tem pautado cada vez mais a encarar os desafios profissionais no trabalho com a população em situação de rua.

3 POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA

3.1 Assistência Social e pessoas em situação de rua

A partir da Constituição Federal de 1988, com o processo de abertura democrática que se consolida no pós-ditadura:

O avanço da assistência social como política pública, integrante da seguridade social, de responsabilidade do Estado e de direito do cidadão, responde a demandas históricas de lutas de movimentos sociais organizados, setores críticos das categorias profissionais e dos trabalhadores da política de assistência social. (DUARTE, 2015)

A assistência social como direito, assegurou a garantia de proteção social e uma mudança de paradigma, visto que as ações voltadas à população em situação de rua historicamente foram no campo da filantropia, religião e caridade:

Historicamente, a assistência social foi se maturando do contexto da não política, as voltas com o clientelismo, benevolência e primeiro damismo ao campo público de seguridade social, e da proteção social pública, de caráter não contributivo, com a CF88 e a LOAS (YAZBEK apud COUTO et.al, 2010, p. 33)

Como Política Pública de Proteção Social, dentro da Seguridade Social, institui-se um conjunto de iniciativas para proteger os riscos inerentes as condições humanas, conforme o Artigo 203 da Constituição Federal:

A Assistência Social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção da integração ao mercado de trabalho; a habilitação e a reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; a garantia de um salário mínimo de benefício à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (BRASIL, 1988)

A Assistência Social ingressa no campo dos Direitos Humanos, através de

conjunto de defesas para o campo das políticas sociais, principalmente em segmentos específicos, como população em situação de rua. Historicamente, foi a assistência que proveu a atenção a essa população:

A assistência social ingressa no campo dos direitos pelo direito humano à dignidade. A questão é transformar direitos humanos no que for compatível a acessos sociais e, portanto, em direitos sociais, isto é, direito a determinados acessos que a assistência social deva prover e garantir. (SPOSATI, 2009, p.14)

Leis Orgânicas surgiram para regulamentar e institucionalizar os avanços alcançados na Constituição Federal de 1988, é o caso da promulgação em 1993 da Lei nº 8.742, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que regulamenta o preconizado na Constituição e estabelece normas e critérios para organização da assistência social, que é um direito, e este exige definição de leis, normas e critérios objetivos, constando em seu artigo 1º: “A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”. (LOAS, 1993)

Segundo Mestriner, a LOAS introduz um novo significado à Assistência Social:

Ao regulamentar os artigos 203 e 204 da Constituição federal, a LOAS reconhece a Assistência Social como política pública de seguridade, direito do cidadão e dever do Estado, prevendo-lhe um sistema de gestão descentralizado e participativo, cujo eixo é posto na criação do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS. (MESTRINER, 2001, p. 206)

Com isso houve a extinção do Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), criado em 1938, considerado um órgão clientelista e cartorial, dando origem ao Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), órgão de composição paritária, deliberativo e controlador da política de assistência social.

Durante o Governo Fernando Henrique Cardoso (1º mandato 1994-1997 e 2º mandato 1998-2002), as ações confrontavam o preconizado na LOAS, havendo uma regressão dos direitos sociais conquistados, com o que Yazbek (1993) denomina “refilantropização” da assistência social, que implica uma precipitada volta ao passado, com a prática do tradicionalismo e caridade, além da instituição do

Programa Comunidade Solidária (PCS), liderado pela primeira-dama brasileira à época, que tinha aspectos assistencialistas, como a distribuição de cestas básicas, sendo severamente criticado nas conferências nacionais de Assistência Social.

Além disso, com o advento do neoliberalismo, segundo Behring (2003) houveram significativas alterações nas políticas sociais e na relação capital-trabalho: Contra-reforma do Estado, com a regressão das conquistas obtidas com a Constituição Federal; flexibilização das relações de trabalho, que levou à redução de direitos e maior precariedade, através de terceirizações e do trabalho informal; políticas sociais focalizadas, seletivas, assistencialistas e clientelistas, com práticas personalistas e patrimonialistas, promovendo a subalternização.

As mudanças na reestruturação produtiva trazem sérias consequências, como: “aumento da pobreza e do pauperismo, desigualdade, intensificação do processo de aviltamento dos direitos e privações”. (DUARTE, 2015)

Este período compreendido entre 1988 e 1999, é marcado como o período da filantropia democratizada, com a expansão dos conselhos setoriais, das organizações não-governamentais, das organizações civis, dos centros de defesa de direitos e das fundações empresariais. (MESTRINER, 2001)

Somente em 2004, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), veio transformar em ações diretas os pressupostos da Constituição Federal de 1988, que através do artigo 194, trata da assistência social como seguridade social, juntamente com a saúde e a previdência social, dentro do Sistema de Proteção Social Brasileiro.

Desta forma, a PNAS trouxe o conceito de proteção social:

“Uma visão social de proteção, o que supõe conhecer os riscos, as vulnerabilidades sociais a que estão sujeitos, bem como os recursos com que conta para enfrentar tais situações com menor dano pessoal e social possível. Isto supõe conhecer os riscos e as possibilidades de enfrentá-los.” (PNAS, 2004)

Os princípios da PNAS são:

- I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II - Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III - Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;

IV - Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;

V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (PNAS,2004)

Em relação à população em situação de rua, a PNAS veio contribuir para uma nova visão a respeito da garantia de direitos à este público, tornando-os visíveis para o poder público, visto que devido a não terem residência fixa, as pessoas em situação de rua não eram incluídas nas estatísticas, censos e contagens do IBGE, devido o órgão ter o domicílio como unidade básica de análise. Isto dificultava o conhecimento sobre esta população, e conseqüentemente, na formulação de políticas públicas para o segmento:

Por sua vez, ao agir nas capilaridades dos territórios e se confrontar com a dinâmica do real, no campo das informações, essa política inaugura uma outra perspectiva de análise ao tornar visíveis aqueles setores da sociedade brasileira tradicionalmente tidos como invisíveis ou excluídos das estatísticas – população em situação de rua, adolescentes em conflito com a lei, indígenas, quilombolas, idosos, pessoas com deficiência. (PNAS, 2004)

Esta Política almeja afiançar proteção social dos sujeitos através das seguranças sociais: “A proteção social deve garantir as seguintes seguranças: segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia); de acolhida; e, convívio ou vivência familiar.” (PNAS, 2004)

Quanto à segurança de acolhida, na PNAS é assegurado que o suprimento das necessidades básicas garantidas na Constituição Federal de 1988 sejam cumpridos:

Por segurança da acolhida, entende-se como uma das seguranças primordiais da política de assistência social. Ela opera com a provisão de necessidades humanas que começa com os direitos à alimentação, ao vestuário, e ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade. A conquista da autonomia na provisão dessas necessidades básicas é a orientação desta segurança da assistência social. (PNAS, 2004)

Ainda a respeito da Segurança de Acolhida, descreve Duarte, utilizando-se do referencial construído no Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Seguridade e Assistência Social (NEPSAS) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP):

A segurança da acolhida vai além da provisão habitacional incluindo a produção de serviços de recuperação, reabilitação e retorno à normalidade do habitar [...] oferta de condições que impeçam as pessoas de não ter referência, endereço, paradeiro e localização, além, é claro, do próprio abrigo. (DUARTE, 2015)

Também é garantido pela PNAS que todos os cidadãos tenham condições financeiras para prover sua sobrevivência de forma digna, independente de estarem incluídos ou não no mercado de trabalho, ao citar que:

A segurança de rendimentos não é uma compensação do valor do salário-mínimo inadequado, mas a garantia de que todos tenham uma forma monetária de garantir sua sobrevivência, independentemente de suas limitações para o trabalho ou do desemprego. (PNAS, 2004)

Neste aspecto, estão implícitos os direitos dos atendidos por esta política, entre eles a população em situação de rua, através de valores como inclusão, respeito e igualdade, visando fortalecer o protagonismo, a autonomia e a valorização dos usuários.

Atualmente o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) organiza a política de assistência social, como política pública, direito do cidadão e dever do Estado, na perspectiva dos direitos e da garantia de proteção social. É um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da assistência social no campo da proteção social brasileira. (PNAS, 2004). Eis as atribuições do SUAS segundo a PNAS:

- Estabelece a corresponsabilidade entre os entes federados (União, Estado, DF e Municípios) para implementar, regular, cofinanciar e ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social, em todo o território nacional, como dever do Estado e direito do cidadão;
- Considera o território, respeitando as diversidades regionais e municipais, decorrente de características culturais, socioeconômicas e políticas, e as realidades urbana e rural;
- Adota a matricialidade sociofamiliar como eixo estruturante das ações de assistente social;
- Articula a oferta pública-estatal com a oferta pública não estatal de serviços socioassistenciais operacionalizados por meio de organizações e entidades de assistência social reconhecidas pelo SUAS;
- Organiza a proteção social por níveis: proteção social básica, proteção social especial de média complexidade e proteção social

especial de alta complexidade. (PNAS, 2004)

A Assistência Social apreende que a situação de rua é uma expressão radical da questão social, sendo uma síntese de múltiplas determinações. “Não se trata mais de um problema individual, responsabilizando-os ou culpabilizando-os pelas vicissitudes que enfrentam, mais sim de um problema conjuntural da sociedade”. (DUARTE, 2015)

Sendo assim, foram criados no campo da Assistência Social os serviços de atenção, programas, ações, benefícios, canais de comunicação e centros de defesa à esta população, rompendo com o que vinha sendo feito historicamente, em que as políticas públicas e iniciativas da sociedade civil foram orientadas por *pulsões assistencialistas, paternalistas, autoritárias e de “higienização social”*(PNIPSR,2008)

3.2 Serviços voltados à população em situação de rua

A garantia de acesso aos direitos socioassistenciais podem se dar pelos serviços socioassistenciais, que devem oferecer respostas de responsabilidade do Estado, por ente público ou privado, através de um conjunto de atividades de caráter continuado, não devendo ser confundidos com programas, de caráter completar, ou projetos, com duração determinada.

Os Serviços Socioassistenciais são classificados como de Proteção Social Básica ou Proteção Social Especial.

A PNAS traz a definição de Proteção Social Básica:

A proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). (PNAS, 2004)

Já a Proteção Social Especial tem a seguinte configuração segundo a PNAS:

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de

substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (PNAS, 2004)

Dentro da Proteção Social Especial, os serviços podem ser considerados de Média ou Alta Complexidade.

São considerados serviços de Média Complexidade, aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. (PNAS, 2004)

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário. (PNAS, 2004)

A população em situação de rua, de acordo com a PNAS, pertence à Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

Os serviços enquadrados na Proteção Social Especial de Média Complexidade são: Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, ofertado pelo Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), e o Serviço Especializado em Abordagem Social. (PNAS, 2004)

Os serviços enquadrados na Proteção Social Especial de Alta Complexidade são: Serviço de Acolhimento Institucional e Serviço de Acolhimento em Repúblicas.

Segundo a PNAS “no caso da proteção social especial, à população em situação de rua serão priorizados os serviços que possibilitem a organização de um novo projeto de vida, visando criar condições para adquirirem referências na sociedade brasileira, enquanto sujeitos de direito.” (PNAS, 2004)

Os serviços de proteção social especial são vinculados ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), que constitui-se numa unidade pública estatal, responsável pela oferta de atenções especializadas de apoio, orientação e acompanhamento a indivíduos e famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.

Todos esses serviços foram organizados pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, criado em 11 de novembro de 2009, com aprovação pelo CNAS da Resolução nº 109/2009, que estabeleceu parâmetros para a oferta de serviços socioassistenciais de Proteção Social Especial, prevendo a estruturação de

serviços especializados a diversos públicos, dentre as quais a população em situação de rua, estabelecendo parâmetros de qualidade para os serviços, o que representou um avanço significativo para a concretização da oferta de ações às pessoas em situação de rua no SUAS .

Segue no quadro abaixo as principais características de cada um destes serviços ofertados à população em situação de rua, de acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais:

Proteção Social de Média Complexidade		
Serviço	Proposta	Trabalho Social Desenvolvido
Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua	Serviço ofertado para pessoas (Jovens, adultos, idosos e famílias) que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de 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.	Acolhida Inicial e durante todo o trabalho; Atenção, respeito e garantia de informação e de envolvimento; Acompanhamento Especializado; Entrevista individual e/ou familiar; Orientação e atendimento individual e/ou familiar; Orientação e atendimento em grupo; Oficinas e atividades coletivas de convívio e socialização; Orientação jurídico-social; Estudo de caso; Articulação em rede.
Serviço Especializado em Abordagem Social	Serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de situação de rua. Atende à crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência. O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos.	Proteção social proativa; Conhecimento do território; Informação, comunicação e defesa de direitos; Escuta; Orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade; Articulação da rede de serviços socioassistenciais; Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais; Articulação interinstitucional com os demais órgãos do sistema de garantia de direitos; Geoprocessamento e georeferenciamento de informações; Elaboração de relatórios.

Quadro 1 – Serviços da Atenção à População em Situação de Rua na Proteção Social de Média Complexidade

(Fonte: TIPIIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009)

Proteção Social de Alta Complexidade		
Serviço	Proposta	Trabalho Social Desenvolvido
Serviço de Acolhimento Institucional	Acolhimento em diferentes tipos de equipamentos, destinado a famílias e/ou indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, a fim de garantir proteção integral. Deve funcionar em unidade inserida na comunidade com características residenciais, ambiente acolhedor e estrutura física adequada, visando o desenvolvimento de relações mais próximas do ambiente familiar.	Acolhida/Recepção; escuta; desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social; Estudo Social; apoio à família na sua função protetiva; cuidados pessoais; orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; protocolos; acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados; referência e contrarreferência; elaboração de relatórios e/ou prontuários; trabalho interdisciplinar; diagnóstico socioeconômico; Informação, comunicação e defesa de direitos; orientação para acesso a documentação pessoal; atividades de convívio e de organização da vida cotidiana; inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o trabalho; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; mobilização para o exercício da cidadania; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais e de defesa de direitos; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; monitoramento e avaliação do serviço; organização de banco de dados e informações sobre o serviço, sobre organizações governamentais e não governamentais e sobre o Sistema de Garantia de Direitos.
Serviço de Acolhimento em Repúblicas	Serviço que oferece proteção, apoio e moradia. Deve ser desenvolvido em sistema de autogestão ou co-gestão, possibilitando gradual autonomia e independência de seus moradores. É destinado a pessoas adultas com vivência de rua em fase de reinserção social, que estejam em processo de restabelecimento dos vínculos sociais e construção de autonomia. Possui tempo de permanência limitado, podendo ser reavaliado e prorrogado em função do projeto individual formulado em conjunto com o profissional de referência.	Acolhida/Recepção; escuta; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social; estímulo ao convívio grupal e social; estudo social; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; protocolos; acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados; referência e contrarreferência; elaboração de relatórios e/ou prontuários; trabalho interdisciplinar; diagnóstico socioeconômico; Informação, comunicação e defesa de direitos; orientação para acesso a documentação pessoal; atividades de convívio e de organização da vida cotidiana; inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o trabalho; mobilização para o exercício da cidadania; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Quadro 2 – Serviços da Atenção à População em Situação de Rua na Proteção Social de Alta Complexidade

(Fonte: TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009)

3.3 Particularidades Paulistanas: a rede socioassistencial em São Paulo

Na cidade de São Paulo, após a Constituição Federal de 1988, houve diversas mudanças na rede socioassistencial voltada para a população em situação de rua, com o reconhecimento da responsabilidade do poder público no campo dos direitos.

Marcolino (2012, p. 34) discorre que: “Na gestão Luiza Erundina (1989 – 1992) ocorre o reconhecimento pela Prefeitura de São Paulo quanto a sua responsabilidade na atenção à população em situação de rua”.

Tanto que em 1991, segundo dados oficiais da Prefeitura de São Paulo, o IBGE realizou o primeiro censo da população em situação de rua na Cidade de São Paulo, em que foram identificadas 3.852 pessoas em situação de rua.

Em 1992, houveram as primeiras parcerias com organizações da sociedade civil para instalação de casas de convivência. Marcolino discorre a respeito do surgimento destas iniciativas, baseada na dissertação de Pereira:

[...] as casas de convivência nasceram de propostas conjugadas entre os representantes do poder público municipal, representantes de entidades que já tinham experiência com esse segmento, o Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da PUC/SP e o Centro Latino Americano de Saúde Mental. (PEREIRA, 1997 apud MARCOLINO, 2012, p. 34)

Segundo Medeiros (2010, p. 93): “Em 1992, havia, na cidade de São Paulo, 02 Albergues e 04 Casas de Convivência [...]”. A autora menciona o conceito de albergues e casas de convivência neste período, conforme Giorgetti:

Albergue: trata-se de serviço emergencial destinado a pessoas que se encontram nas ruas e não têm meios para satisfazer suas necessidades básicas; destina-se, sobretudo, às pessoas que não apresentam nenhuma ou têm poucas condições para se manter sozinhas sem o apoio de uma instituição social.

Casas de Convivência: esses serviços funcionam apenas durante o dia e propiciam aos moradores de rua a possibilidade de cuidar da higiene pessoal, lavar suas roupas e guardar seus pertences; dá-se, porém, nesse espaço, maior ênfase às atividades socioeducativas, de socialização e organização em grupo, visando aumentar a auto-estima de seus beneficiários.(GIORGETTI, 2006, p.137, apud MEDEIROS, 2010, p. 93)

Entretanto os equipamentos sociais não atendiam os sujeitos em sua integralidade, como em questões referentes à moradia, à inserção profissional, e não consideravam a diversidade existente. Medeiros aponta sobre isto destacando a reflexão de Giorgetti:

[...] os equipamentos sociais, além de concentrarem ações emergenciais e socioeducativas, não tinham propostas referentes à moradia e à inserção profissional. Acrescenta-se a isso, **o fato de não haver na cidade serviços que levassem em conta a diversidade da população de rua** quanto a sexo, idade, tempo de rua. (grifos nossos). (GIORGETTI, 2006, apud MEDEIROS, 2010, p. 93)

Os serviços não eram padronizados, por isso a oferta dos serviços e o trabalho social desenvolvido iam de acordo com a concepção de cada profissional ou de cada gestão, não havendo um atendimento individualizado, que considerasse a particularidade de cada atendido, e com padrões de qualidade. Isto também é abordado por Medeiros utilizando-se do que descreve Giorgetti:

Em relação aos princípios de universalidade, respeito e dignidade, equidade e integralidade, a rede de proteção social implementada deixava a desejar. Em primeiro lugar, porque não atendia a toda a população de rua, e muitos, dos equipamentos sociais não conseguiam realizar serviços que levassem em consideração o respeito à dignidade dessa população, oferecendo, em alguns casos, serviços de “segunda mão”. As situações mais urgentes não eram priorizadas; o morador de rua não era considerado como um todo, e a maior parte do trabalho realizado era um atendimento de massa. Muitos albergues tinham capacidade de atendimento para mais de trezentas pessoas e se encontravam debaixo de viadutos. (GIORGETTI, 2006, p.141, apud MEDEIROS, 2010, p. 94)

Em 2001, a Prefeita Marta Suplicy publica o Decreto nº 40.232, que regulamenta a Lei em vigor 12.316 de 16 de Abril de 1997, de autoria de Aldaíza Sposati, então Secretária de Assistência Social e Assistente Social engajada na luta pela sociedade e pela categoria, a rede de serviços da Assistência Social para a população em situação de rua é ampliada em toda a cidade, sendo que conforme relatado por Medeiros (2010, p. 93): “já em 2001, a rede de serviços a esse público aumentou para 11 Casas de Convivência, 14 albergues, 2 abrigos para idosos, 01 oferta de curso profissionalizante, 2 cooperativas de catadores e um serviço 24 horas de abordagem e encaminhamento (nas ruas)”.

Segundo apontado na pesquisa realizada por Marcolino:

Em 2003, a contagem da Fipe para a Prefeitura de São Paulo apontava para quase 10 mil pessoas em situação de rua na cidade. [...] Com base no Decreto 40.232/01 e objetivo de construir possibilidades de saída da condição de rua, foi lançado mais uma etapa do Programa municipal “Acolher Reconstruindo Vidas”, iniciado em 2002. O Programa elaborou um conjunto de iniciativas interligadas que pudessem conduzir à qualificação da rede de serviços socioassistenciais [...] (MARCOLINO, 2012, p. 34)

Neste sentido, a partir destas mudanças ocorridas em 2002, houve a conquista de padrões mínimos de qualidade para os serviços socioassistenciais, incluindo para o atendimento à população em situação de rua, dos quais destacamos alguns serviços para públicos específicos dentro desta população, respondendo à heterogeneidade do segmento, conforme discorre Medeiros:

- Abrigo para adultos sob cuidados especiais: com o objetivo de acolher pessoas em processos terapêuticos físicos ou mentais, com padrões de dignidade, até que seja possível o alcance de um grau de autonomia pessoal. Destinado ao abrigamento de homens e mulheres, incluídos idosos e pessoas com deficiências, de ambos os sexos, em situação de rua [...] que necessitam de cuidados de saúde, após alta hospitalar recebida da rede pública de saúde (serviço desenvolvido em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde).
- Abrigo Especial de Mulheres: visando acolher mulheres, oferecendo-lhes condições para o desenvolvimento de sua autonomia pessoal e social, oferecendo abrigamento para mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, que se encontram em situação de rua ou em situação de vulnerabilidade e risco social. A oferta de atendimento dá-se ininterruptamente, em regime aberto e co-gestão.
- Moradia Provisória: um serviço com o objetivo de acolher e fortalecer a pessoa para alcançar sua autonomia pessoal em moradias independentes (pensões, casas de famílias, locação social, casa própria etc.). Destinada para grupos de, no máximo, 20 pessoas, entre homens, mulheres e idosos, em situação de rua ou abandono, e em processo de reinserção social, a partir de 18 anos, ou ainda famílias, com ou sem crianças e adolescentes. Destinada para pessoas independentes e socialmente ativas, são atendidas, nessa modalidade, mediante encaminhamento da rede socioassistencial de acolhida.
- Núcleo de Serviços com Albergue: com o objetivo de acolher por meio de abrigamento provisório, homens, mulheres e famílias que se encontram em situação de rua. Divide-se em 4 tipos:
 - Albergue: atende em período noturno;
 - Núcleo de Serviços/Convivência: atende em período diurno;
 - Núcleo de Serviços com Albergue I (funcionamento 24 horas);

- Núcleo de Serviços com Albergue II (funcionamento 24 horas, incluindo a oferta de abrigo de pessoas com necessidades especiais). (MEDEIROS, 2010, p. 95)

Medeiros (2010) descreve como era o trabalho social e socioeducativo desenvolvidos nestes serviços:

Em linhas gerais, são ofertas do trabalho social a ser desenvolvido: recepção, escuta, orientação individual/grupal/familiar, orientações e encaminhamentos, orientação para obtenção de documentação pessoal, referência e contrarreferência por meio da articulação com os serviços locais e os Centros de Referência de Assistência Social, além do banco de talentos (oferta de cadastro de potencialidades e capacidades operativas dos usuários).

Fazem parte do trabalho socioeducativo: a capacitação e preparação para o mercado de trabalho e o desenvolvimento do convívio, por meio da oferta de espaços para estar e para lazer, bem como a inserção em atividades culturais, desportivas e de lazer, além da participação em fóruns, conselhos e debates do segmento relacionados à defesa da cidadania. (MEDEIROS, 2010, p. 96)

Também no período da gestão da Marta Suplicy (2001-2005), segundo Medeiros (2010), foi criada a Central de Atendimento Permanente, para abordagem das pessoas em situação de rua, visando prestar informações dos serviços prestados pela Prefeitura e encaminhamentos para abrigo, quando de interesse do indivíduo, além do serviço conhecido como Serviço Permanente de Recolhimento e Proteção Especial, que contava com as Casas de Convivência, Abrigos, Albergues, Moradia Provisória e projetos de Qualificação Profissional, voltados à geração de renda ou capacitação profissional. A Cidade contava ainda com um Restaurante Comunitário (inaugurado na gestão Pitta e com o objetivo de oferecer alimentação em condições dignas) e o bagageiro municipal.

Integrando o Programa Acolher – Reconstruindo Vidas, em junho de 2003 foi inaugurado um projeto diferenciado e de referência no trabalho com a população em situação de rua, por atender à um novo paradigma e ofertar um serviço de qualidade, que abarcava a integralidade dos sujeitos: o “Projeto Oficina Boracea”:

Projeto Oficina Boracea - localizado em uma área de 17 mil m², funcionava 24 horas por dia, sob a coordenação da Secretaria de Assistência Social e com um mecanismo de gestão compartilhada em parcerias com órgãos públicos e da sociedade civil, já que reuniu no mesmo espaço serviços para fornecer alimentação, abrigo, higiene, cultura, arte, educação e qualificação profissional. A centralidade da proposta do projeto estava em imprimir um padrão de

qualidade no atendimento de modo que todas as atividades contribuíssem para alcançar acolhimento, convívio e autonomia. Abrigo com flexibilidade de horário; núcleo de catadores aberto para comunidade e outros centros de acolhimento, com espaço para guarda de carroça e permanência de animais de estimação; dormitório dos idosos adaptados e com banheiros individuais; restaurante escola com capacidade para duas mil refeições monitorado por nutricionista; lavanderia profissional atendendo outros serviços da região, funcionando como escola de capacitação profissional; centro de convívio com sala de cinema, oficina de teatro e música, oferecendo também curso de formação profissional aberto para outros serviços e estágio na própria rede de serviços. (MARCOLINO, 2012, p.36)

Em Janeiro de 2005, na gestão de José Serra, a Secretaria de Assistência Social é substituída pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS). Neste período, houve a criação do Programa Presença Social nas Ruas – São Paulo Protege, com um grande aumento dos então denominados “agentes de proteção social”, antigos “agentes de acolhida”. (MEDEIROS, 2010)

Também segundo Medeiros (2010), algumas nomenclaturas foram alteradas com a mudança de Governo, mas no geral a forma de atendimento sofreu pouca alteração. A autora lista os serviços socioassistenciais de atendimento às pessoas em situação de rua que no período de 2005 à 2008 sofreram alterações:

- Presença Social nas Ruas: compondo as ações do Programa São Paulo Protege, visando à abordagem das pessoas em situação de rua e, por meio da escuta e vínculo, estabelecer propostas alternativas à situação de rua ou ainda encaminhamentos variados de acordo com a situação apresentada;
- Alteração da nomenclatura de Moradia Provisória para República Social, no entanto, mantendo-se as mesmas prerrogativas;
- Surgimento da modalidade Hotel Social: cujo abrigamento se dá em hotéis sociais conveniados para pessoas com alguma fonte de renda e autonomia;
- Fechamento da Casa de Cuidados (com retaguarda da Secretaria da Saúde), inaugurada na gestão anterior. (MEDEIROS, 2010, p. 97-98)

Em 2010, foi aprovada a Tipificação da Rede Socioassistencial do Município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios, instituída pela Portaria 46/2010/SMADS, onde consta em seu artigo 1º: “Os serviços socioassistenciais compõem, em rede, o Sistema Único de Assistência Social - SUAS de âmbito nacional, sendo a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social o órgão responsável pelo seu comando único na cidade de

São Paulo, conforme determina a lei.” (TIPIFICAÇÃO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, 2010). Isto significa que a gestão da Cidade de São Paulo criou uma forma própria e única de reger os serviços socioassistenciais, sendo o único Município no país a ter uma legislação própria neste âmbito.

Segundo o documento, alguns serviços para a população em situação de rua são Serviços Tipificados, ou seja, são serviços conveniados caracterizados com base na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, como no caso da Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- Núcleo de Convivência para Adultos em Situação de Rua;
- Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua;
- Serviço Especializado de Abordagem às Crianças e Adolescentes em Situação de Rua;
- Serviço Especializado de Abordagem a Adultos em Situação de Rua;
- Serviço de Apoio à Solicitação de Atendimento à Pessoa em Situação de Rua e Apoio à Emergência.

E no caso da Proteção Social Especial de Alta Complexidade, o Centro de Acolhida às Pessoas em Situação de Rua, dividido em:

- Centro de Acolhida para Adultos I por 16 horas;
- Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas;
- Repúblicas.

Porém existem alguns serviços que só fazem parte do Município de São Paulo, que não estão contemplados na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, que segundo o Inciso IV são os “Serviços Complementares”, em que: “Estão também incluídos, sob essa denominação, os serviços que temporariamente, se encontram em processo de construção de parâmetros técnicos e de custo, assim como aqueles que se caracterizam por um complexo de serviços oferecido num só local.” (TIPIFICAÇÃO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, 2010)

Dentro da Rede de Proteção Especial - Média Complexidade, temos:

- Centro de Capacitação Técnica para Adultos em Situação de Rua;
- Serviço de Inclusão Social e Produtiva;

- Espaço de Convivência para Adultos em Situação de Rua – TENDA;
- Núcleo de Convivência com Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua;
- Bagageiro.

Dentro da Rede de Proteção Especial - Alta Complexidade, temos:

- Centro de Acolhida para Catadores;
- Complexo de Serviços à População em Situação de Rua – Boracea;
- Complexo de Serviços à População em Situação de Rua - Arsenal da Esperança.

Percebemos que, com a Tipificação, o antigo termo “Albergue” foi alterado para “Centro de Acolhida”.

Segue abaixo, o levantamento realizado por Marcolino (2012), dos serviços disponíveis para o atendimento à população em situação de rua no município de São Paulo em 2011:

Tabela 5 – Serviços para a População em Situação de Rua em 2011

Serviço	Proposta	Equipamentos por região
CREAS POP RUA	Oferta atenção especializada. Funciona em articulação com os serviços de acolhimento e deverá assegurar atendimento e atividades para o desenvolvimento de sociabilidade, fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares e construção de novos projetos de vida. Deverá ter espaços destinados à realização de atividades coletivas, higiene pessoal, alimentação e espaço para guarda de pertences pessoais, além de atendimento psicossocial.	CREAS POP RUA Bela Vista CREAS POP RUA Barra Funda/Sta. Cecília CREAS POP RUA SÉ/República
CAPE - Central de Atendimento Permanente e de Emergência	Atendimento à moradores em situação de rua: a central da CAPE recebe solicitações sobre moradores de rua que precisam de acolhimento imediato. Essa solicitação pode ser feita por qualquer munícipe. As equipes percorrem as áreas de maior incidência de moradores em situação de rua para efetivar o acolhimento.	Telefones: 156 (ligação gratuita) 3397-8850 3397-8868 3397-8859
CATI - Central de Atendimento Telefônico Ininterrupto.	Atende pessoas em situação de rua de forma integrada com a CAPE, fazendo abordagens e encaminhamentos para a rede de serviços socioassistenciais.	Telefones: 3228-5554 3228-5668.
CENTROS DE ACOLHIDA 16 horas	Oferecem banho, jantar, pernoite e café da manhã.	04 – CAS CENTRO OESTE 03 – CAS SUDESTE 02 – CAS SUL
CENTROS DE ACOLHIDA 24 horas	Oferecem banho, jantar, pernoite e café da manhã.	06 – CAS CENTRO OESTE 02 – CAS SUL 09 – CAS SUDESTE 03 – CAS LESTE 01 – CAS NORTE

Tabela 5 – Serviços para a População em Situação de Rua em 2011

Serviço	Proposta	Equipamentos por região
NÚCLEOS DE CONVIVÊNCIA	Voltados para o fortalecimento do convívio das pessoas, por meio de oficinas e atividades técnicas especializadas. Também realiza encaminhamentos para a rede socioassistencial	07 – CAS CENTRO OESTE
ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA	Atenção Urbana: Funciona diariamente, orientando pessoas e famílias em situação de rua, da obtenção de documentos ao encaminhamento profissional, e oferecendo atividades culturais e de lazer.	05 – CAS CENTRO OESTE
CENTROS DE ACOLHIDA ESPECIAIS	Voltados para segmentos específicos (idosos, mulheres com ou sem filhos, catadores) e para pessoas que necessitam de cuidados especiais de saúde após alta hospitalar da rede pública.	04 – CAS CENTRO OESTE 01 – CAS SUL 05 – CAS SUDESTE

OUTROS Serviços para População em Situação de Rua

- Restaurante Comunitário Povo de Rua.
- MORADA NOVA LUZ: Centro de Acolhida Especial para o atendimento de idosos independentes
- Centro de Acolhida Especial para o atendimento de idosos independentes.
- Operação Baixas Temperaturas: Durante o período da operação, o serviço de acolhimento da população de rua caracteriza Estado de Emergência sempre que a temperatura for igual ou menor que 13 graus centígrados. As vagas são ampliadas nos Centros de Acolhida. Sob essas condições a estrutura da secretaria é reforçada com a ação de outros setores da administração da prefeitura, como Defesa Civil e Secretaria Municipal de Saúde, entre outros.
- 1 Bagageiro: espaço para a guarda provisória de pertences. Rua Visconde de Parnaíba, 700 – Brás. Capacidade: 228 boxes.
- 4 Núcleos de Inserção Produtiva: oferecem oficinas de capacitação para qualificar e reinserir essas pessoas no mercado de trabalho, desenvolvendo suas habilidades. Além dessas oficinas, reúne também os núcleos de catadores de materiais recicláveis.

Fonte: Rede socioassistencial – população em situação de rua – Município de São Paulo – 2011¹⁸

Fonte: (MARCOLINO, 2012, p. 38 - 39)

O levantamento demonstrado acima, com base no “Guia de Serviços à População em Situação de Rua” de 2011, foi o último documento oficial localizado para referência acerca da quantidade de serviços socioassistenciais voltados para a população em situação de rua no Município de São Paulo.

4 IMPACTOS DO NEOLIBERALISMO NA CONTEMPORANEIDADE

4.1 Impactos do neoliberalismo nas políticas sociais

A partir dos anos 90, a “Contra-Reforma” do Estado (BEHRING, 2003), ocasionou a regressão dos direitos sociais previstos na Constituição Federal de 1988, impactando severamente as políticas sociais, como veremos adiante.

Estas mudanças, conforme Boschetti (2001), acarretaram em sérias consequências para as políticas sociais, predominando a focalização, em que somente é tratado aquilo que está muito precário; a seletividade, em que somente algumas camadas da população são atendidas, geralmente as camadas mais pauperizadas e em maior vulnerabilidade; também se tornaram políticas compensatórias, que não promovem a autonomia e a transformação da realidade social do sujeito, mas os mantêm na subalternidade.

Além disso, a proteção social na década de 90 pode ser caracterizada como antinacional, antidemocrática e privatizante (BEHRING, 2003), seguindo uma ideologia individualista, hedonista e consumista.

Iamamoto descreve o impacto da contra-reforma nas políticas sociais:

A política social, submetida aos ditames da política econômica, é redimensionada ante as tendências de privatização, de cortes nos gastos públicos para programas sociais, focalizados no atendimento à pobreza e descentralizados na sua aplicação. Os impactos da redução dos gastos sociais e a consequente deterioração dos serviços sociais públicos dependeram das relações entre o Estado e a sociedade, das desigualdades e das políticas sociais anteriormente existentes ao programa de “contra-reformas”. (IAMAMOTO, 2010, p. 147)

Referente às políticas sociais, Behring (2003) se refere a um tipo de “americanização”. Seguindo a inspiração Beverediana, em que a política social é gratuita para todos, e Bismarkiana, que é a política social através do trabalho. Entretanto a política gratuita não abrange a todos, e nem todos estão no mercado formal de trabalho, ficando desprovidos de direitos sociais e trabalhistas, se tornando assim uma “universalização excludente”.

O Estado, no bojo da contradição, cooperou para aumentar a desigualdade social existente na sociedade:

Assim, as políticas governamentais no campo social, embora expressem o caráter contraditório das lutas sociais, acabam por reiterar o perfil da desigualdade no país e mantêm essa área de ação submersa e paliativa. (YAZBEK, 1993, p.40)

Com o sistema neoliberal vigente, o Estado vai se desobrigando de suas responsabilidades, tornando-se um “Estado mínimo”, reforçando um caráter de subsidiariedade, passando a ser o último a responder pelas atenções sociais, transferindo para a sociedade civil responsabilidades maiores através de subsídios e convênios.

Neste movimento ocorre a “publicização”, em que as organizações sociais passam a fazer o papel da administração pública, e os cidadãos se tornam “clientes”, consumidores de serviços:

A “publicização”, na linguagem governamental, consiste na descentralização, para o setor público não-estatal, da execução de serviços que não envolvam o poder de Estado, mas devam ser por ele subsidiados, como a educação, a saúde, a cultura e a pesquisa científica. (IAMAMOTO, 2011, p. 121).

Sendo assim, no campo institucional, precariza-se os serviços prestados aos usuários, tendo uma retração na garantia aos direitos sociais, prevalecendo a quantidade à qualidade:

Nessa nova arquitetura institucional tem-se, portanto, que o cidadão de direitos se torna cidadão-cliente, consumidor de serviços de organizações, cujo comportamento se pauta por uma perspectiva empresarial, com a apresentação de resultados. Priorizar a quantidade em detrimento da qualidade para justificar mais recursos é, a meu ver, uma prática que poderia resultar deste processo. (BEHRING, 2003, p. 114)

Com o advento do neoliberalismo, as políticas sociais assumem essas novas características, assim como modificam o trabalho.

4.2 As mudanças no mundo do trabalho

Com o sistema neoliberal, o Brasil passou a enfrentar um agudo processo de precarização do trabalho:

No caso do Brasil, onde a precarização do trabalho, a rigor, não pode ser tratada como um fenômeno novo, considerando sua existência desde os primórdios da sociedade capitalista urbano-industrial, as diferentes formas de precarização do trabalho e do emprego assumem na atualidade novas configurações e manifestações, especialmente a partir dos anos 1990, quando se presenciaram mais claramente os influxos da crise de acumulação, da contrarreforma do Estado e da efetivação das políticas neoliberais. (RAICHELIS, 2011, p. 421)

Antunes (2011, p. 170) relata as mudanças ocorridas no Brasil com o advento do neoliberalismo: “As propostas de desregulamentação, de flexibilização, de privatização acelerada, de desindustrialização, tiveram, no neoliberalismo do projeto Collor, forte impulso”.

Para Soares (2000), o neoliberalismo também promoveu o desemprego, gerado pelas medidas de ajuste, reestruturação e flexibilização das relações do trabalho, dando surgimento ao conceito de “Nova-Pobreza”. Sobre a flexibilização do trabalho discorre Antunes:

Vivem-se formas transitórias de produção, cujos desdobramentos são também agudos, no que diz respeito aos direitos do trabalho. Estes são desregulamentados, são flexibilizados, de modo a dotar o capital do instrumental necessário para adequar-se a sua nova fase. Direitos e conquistas históricas dos trabalhadores são substituídos e eliminados do mundo da produção. (ANTUNES, 2011, p. 24)

Com a flexibilização da legislação social do trabalho, houve crescente precarização do trabalho e aumento do número de trabalhadores informais, sem vínculo empregatício, sem registro formalizado em carteira de trabalho, em que segundo Antunes (2011, p. 47): “vivencia-se também uma subproletarização intensificada, presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, “terceirizado” (...)”, e destaca o crescente desemprego em escala global: “o mais brutal resultado dessas transformações é a expansão, sem precedentes na era moderna, do desemprego estrutural, que atinge o mundo em

escala global”. Segundo o autor, a partir de então, é incorporado o trabalho feminino, excluídos os mais jovens e os mais velhos, e mais explorado o trabalho infantil:

Estas mutações criaram, portanto, uma classe trabalhadora mais heterogênea, mais fragmentada e mais complexificada, dividida entre trabalhadores qualificados e desqualificados, do mercado formal e informal, jovens e velhos, homens e mulheres, estáveis e precários, imigrantes e nacionais, brancos e negros etc., sem falar nas divisões que decorrem da inserção diferenciada dos países e de seus trabalhadores na nova divisão internacional do trabalho. (ANTUNES, 2011, p. 198)

O Brasil foi gravemente impactado pela crise mundial no mundo do trabalho, trazendo precarização ao cotidiano dos trabalhadores em vários setores da economia (como indústria, agricultura e serviços, que são os três setores tradicionais da economia), e dando formação à um enorme exército de reserva, consequência da nova divisão internacional do trabalho, conforme afirma Antunes:

A necessidade de elevação da produtividade dos capitais em nosso país deu-se, desde fundamentalmente o início dos anos 1990, através da reorganização sócio-técnica da produção, da redução do número de trabalhadores, da intensificação da jornada de trabalho dos empregados, do surgimento dos CQC's (Círculos de Controle de Qualidade) e dos sistemas de produção *just-in-time* e *kanban*, dentre outros elementos da lógica simbiótica do toyotismo flexibilizado. (ANTUNES, 2011, p.105)

Também nos serviços públicos, onde se alocam principalmente os profissionais concursados, houve forte precarização do trabalho com o advento da política neoliberal, que efetuou ajustes e cortes orçamentários, além de privatização dos serviços:

Os serviços públicos, como saúde, energia, educação, telecomunicações, previdência etc. também sofreram, como não poderia deixar de ser, um significativo processo de reestruturação, subordinando-se à máxima da *mercadorização*, que vem afetando fortemente os trabalhadores do setor estatal e público. (ANTUNES, 2011, p. 107)

As cooperativas, que “nasceram como instrumento de luta operária contra o desemprego e despotismo do trabalho”, são utilizadas pelo capital de forma contrária, que criam falsas cooperativas, “pois são verdadeiros empreendimentos para destruir direitos e aumentar ainda mais as condições de precarização da classe

trabalhadora” (Antunes, 2011, p. 108). Isto se dá por que é uma forma de manter o trabalhador na informalidade, sem direitos trabalhistas, evitando o pagamento de encargos sociais, e de facilitar a exploração salarial, de horários, de funções e de organização.

Nesta conjuntura neoliberal, o profissional passa a ser denominado pelos capitais, de modo mistificado, de “colaborador” (Antunes, 2011), sendo levado a crer que é participante no crescimento da empresa, como estratégia para engajar mais o profissional, a fim de que coopere para a obtenção de lucros e nos resultados da empresa.

Além disso, já não se espera que os profissionais permaneçam anos na mesma empresa e na mesma função como outrora, mas que desempenhem várias funções e tenham múltiplas competências, alçando novas posições em um curto período de tempo, sendo estabelecida uma nova forma de exploração do trabalho e de extração da mais valia pelos capitalistas, visto que um único profissional desempenha diversas funções, que antes eram realizadas por vários profissionais, sendo sobrecarregado e recebendo um único salário, que não remunera de acordo com as suas responsabilidades.

Neste cenário, a luta pela redução da jornada do trabalho, que é a principal reivindicação dos trabalhadores, e por melhores remunerações, benefícios e condições de trabalho, é intensificada.

Segundo Antunes (2011), a redução da jornada de trabalho seria uma forma de tentar minimizar o desemprego estrutural. Porém, a redução da jornada de trabalho não implica necessariamente a redução do tempo do trabalho, visto que em muitos casos diminui-se a jornada de trabalho, mas aumenta-se a intensidade das operações realizadas. Além disso, em muitos casos, a redução da jornada do trabalho vem acompanhada da redução do salário.

Desse modo, lutar pela *redução da jornada de trabalho* implica também e decisivamente lutar pelo controle (e redução) *do tempo opressivo do trabalho*, pois como vimos, a redução formal do horário do trabalho pode corresponder “a um aumento real do tempo de trabalho despendido durante esse período”. (ANTUNES, 2011, p. 111)

Outro aspecto importante a perceber é a condição feminina no mercado de trabalho no período neoliberal, conforme discorre Antunes:

Compreender a classe trabalhadora hoje significa perceber também o significativo processo de *feminização do trabalho*, que atinge mais de 40% ou 50% da força de trabalho em diversos países, e que tem sido absorvido pelo capital, preferencialmente no universo do trabalho *part-time*, precarizado e desregulamentado. [...] Sabe-se que essa *nova divisão sexual do trabalho* tem, entretanto, significado fortemente desigual, quando se comparam os salários e os direitos e condições de trabalho em geral. (ANTUNES, 2011, p.119)

Outra questão central é a organização dos trabalhadores. De acordo com Antunes (2011), um fato que também impactou a “classe-que-vive-do-trabalho”, foi a redução do poder dos sindicatos na viragem de 1980 para 1990, visto que o movimento sindical não conseguiu resistir ao grande apelo do capitalismo, através de laços e interesses políticos e ideológicos, e sofre desde então uma grave crise, que impacta negativamente nas conquistas trabalhistas. Além disso, o movimento sindical não conseguiu reunir as várias classes de trabalhadores que se formaram: “Com o aumento do fosso entre operários estáveis e precários, parciais, *reduz-se fortemente o poder dos sindicatos, historicamente vinculados aos primeiros e incapazes, até o presente, de incorporar os segmentos não estáveis da força de trabalho.*” (ANTUNES, 2011, p. 169)

4.3 O Serviço Social na divisão social e técnica e o trabalho profissional hoje

*“Não sou meu sobrevivente,
e sim meu contemporâneo”*

(Murilo Mendes)

O Serviço Social inserido na divisão social e técnica do trabalho, tem como base o enfrentamento das múltiplas expressões da questão social, derivadas das contradições da sociedade capitalista. Entretanto, a inserção do Serviço Social na divisão social do trabalho também esteve ligada aos interesses do capital, apoiados pelo Estado e pela Igreja Católica, atuando como mediadora entre a burguesia e o proletariado, com o objetivo de controle social, mantendo a ordem vigente, e de reproduzir uma formação doutrinária com princípios católicos.

Segundo Yazbek (2009, p. 7): “terá particular importância, na estruturação do perfil da emergente profissão no país, a Igreja Católica, responsável pelo ideário, pelos conteúdos e pelo processo de formação dos primeiros assistentes sociais brasileiros”. Portanto, a profissão em sua gênese tinha características fortemente tradicionalistas e conservadoras.

Na década de 1940, ocorre a inserção e legitimação da profissão na divisão social do trabalho, com o início do processo de institucionalização do Serviço Social, quando as instituições assistenciais, estatais e paraestatais ou autárquicas absorvem estes profissionais para mediar seus interesses com as demandas dos usuários. Conforme aponta Martinelli (2003, p. 133): “as instituições, verdadeiros aparelhos ideológicos de enquadramento da classe trabalhadora, precisavam de agentes qualificados para colocar em marcha suas ações programáticas”.

Com isso, os objetivos profissionais do Serviço Social ganharam uma nova configuração, pois segundo aponta Iamamoto (2004, p. 31), o Serviço Social deixa de ser um “instrumento de distribuição da caridade privada das classes dominantes, para se transformar, prioritariamente, em uma das engrenagens de execução da política social do Estado e de setores empresariais”, e se afirma como profissão legalmente constituída e legitimada “ao responder a necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais na produção e reprodução dos meios de vida e de trabalho de forma socialmente determinada” (IAMAMOTO, 2004, p. 55).

Na década de 70, iniciou-se o Movimento de Reconceituação do Serviço Social, em que os/as assistentes sociais buscavam uma ruptura com as práticas conservadoras, fazendo uma crítica ao tradicionalismo presente na profissão, afirmando o compromisso político com a classe trabalhadora:

Esse processo, denominado Movimento de Reconceituação, desloca o debate da profissão do “metodologismo” até então reinante, para o debate das relações sociais nos marcos do capitalismo, e com ele passa a dar ampla visibilidade à política social como espaço de luta para a garantia dos direitos sociais. (FALEIROS, 1990 apud MIOTO, NOGUEIRA, 2013, p. 62)

Na década de 80, ocorreu a renovação crítica do Serviço Social, em que a categoria afirmou-se na tradição marxista, reconhecendo a questão social, com a contradição entre as duas classes antagônicas, havendo maior preocupação com o processo de formação acadêmica. Conforme Netto:

[...] o desenvolvimento de uma perspectiva crítica, tanto teórica quanto prática, que se constituiu a partir do espírito próprio da Reconceituação. Não se tratou de uma simples continuidade das ideias reconceituadas, [...] antes, o que se operou foi uma retomada da crítica ao tradicionalismo a partir das conquistas da reconceituação. (NETTO, 2005, p. 17)

Na década de 90, a contra-reforma do Estado esteve paralelamente ligada às alterações nas condições de trabalho e nas relações sociais dos/as assistentes sociais: “Transfere-se, para distintos segmentos da sociedade civil, significativa parcela da prestação de serviços sociais, afetando diretamente o espaço ocupacional de várias categorias profissionais, dentre as quais os assistentes sociais”. (IAMAMOTO, 2010, p. 197)

As condições de trabalho do/a assistente social como trabalhador/a assalariado/a, conforme discorre Iamamoto (2010, p. 2015): “é tensionada pela compra e venda dessa força de trabalho especializada a diferentes empregadores: o Estado (e suas distintas esferas de poder), o empresariado, as organizações de trabalhadores e de outros segmentos organizados da sociedade civil”. Portanto, dependendo do segmento que o profissional irá atuar e do empregador, o mesmo irá se deparar com diferentes condições de trabalho, as mais variadas:

[...] envolve, necessariamente, a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, consubstanciadas no contrato de trabalho, que estabelecem as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada, salário, contrato de trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas. (IAMAMOTO, 2010, p.218)

Quanto aos limites colocados pelos empregadores no âmbito trabalhista, o profissional de Serviço Social, como parte integrante da classe trabalhadora, estando sujeito às várias determinações do mundo do trabalho, “que condicionam o conteúdo do trabalho realizado e estabelecem limites e possibilidades à realização dos propósitos profissionais”. (IAMAMOTO, 2010, p. 2018)

O empregador por vezes determina qual será o grau de autonomia para atuação profissional do/a assistente social na Instituição, transformando as demandas sociais apresentadas em requisições para o trabalho profissional:

Os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder, delimitam a matéria

sobre a qual incide este trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos assim como os seus efeitos na reprodução das relações sociais. Eles impõem, ainda, exigências trabalhistas e ocupacionais aos seus empregados especializados e mediam as relações com o trabalho coletivo com eles articulados. (IAMAMOTO, 2010, p. 215)

O profissional de Serviço Social é amparado pela legislação da profissão, por isso é muito importante o conhecimento destas leis para garantir sua efetivação no campo de trabalho, como o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social (1993), a Lei da Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei n. 8662/93) e a proposta das Diretrizes Curriculares para a Formação Profissional em Serviço Social (ABEPSS, 1996; MEC-SESu/CONESS, 1999): “A legislação profissional representa uma defesa da autonomia profissional, porque codifica princípios e valores éticos, competências e atribuições, além de conhecimentos essenciais, que têm força de lei, sendo judicialmente reclamáveis” (IAMAMOTO, 2010, p. 224).

No campo do Serviço Social, o trabalho profissional é dificultado pelo agravamento da questão social e deteriorização das políticas sociais:

Este quadro de radicalização da questão social atravessa o cotidiano do assistente social que se defronta com segmentos de trabalhadores duplamente penalizados. De um lado, ampliam-se as necessidades não atendidas da maioria da população, pressionando as instituições públicas por uma demanda crescente de serviços sociais. De outro lado, esse quadro choca-se com a restrição de recursos para as políticas sociais governamentais, coerente com os postulados neoliberais para a área social, que provocam o desmonte das políticas públicas de caráter universal, ampliando a seletividade típica dos “programas especiais de combate à pobreza” e a mercantilização dos serviços sociais, favorecendo a capitalização do setor privado. (IAMAMOTO, 2010, p. 150)

A área de Serviço Social também sofreu com a tendência mercadológica de flexibilização do trabalho:

No âmbito do Serviço Social, intensificam-se os processos de terceirização, de subcontratação de serviços individuais dos assistentes sociais por parte de empresas de serviços ou de assessoria (empresas do *eu sozinho* ou *PJs*), de “cooperativas” de trabalhadores, na prestação de serviços aos governos e organizações não governamentais, acenando para o exercício profissional privado (autônomo), temporário, por projeto, por tarefa, em função das novas formas de gestão das políticas sociais. (RAICHELIS, 2011, p. 431)

Além disso, os/as assistentes sociais sofreram com a precarização em diversos âmbitos de seus direitos trabalhistas e condições de trabalho:

Essa dinâmica de flexibilização/precarização atinge também o trabalho do assistente social, nos diferentes espaços institucionais em que se realiza, pela insegurança do emprego, precárias formas de contratação, intensificação do trabalho, aviltamento dos salários, pressão pelo aumento da produtividade e de resultados imediatos, ausência de horizontes profissionais de mais longo prazo, falta de perspectivas de progressão e ascensão na carreira, ausência de políticas de capacitação profissional, entre outros. (RAICHELIS, 2011, p. 422)

Cabe ressaltar ainda que o neoliberalismo trouxe sérias consequências também às relações sociais desenvolvidas nos espaços profissionais, como maior competitividade e individualismo:

[...] a exigência de novos conhecimentos técnico-operativos, ao lado do declínio da ética do trabalho e do restabelecimento exacerbado dos valores da competitividade e do individualismo. Não podemos esquecer que a reestruturação dos mercados de trabalho no capitalismo contemporâneo vem se fazendo via rupturas, apartheid e degradação humana. (YAZBEK, 2009, p. 19)

No setor público, que é um dos campos onde mais estão empregados os/as assistentes sociais concursados/as, vê-se esta precarização do trabalho, com menor abertura de vagas em concursos, acúmulo de trabalho, entre outros:

O setor público tem sido o maior empregador de assistentes sociais, sendo a administração direta a que mais emprega, especialmente nas esferas estadual, seguida da municipal. [...] Os assistentes sociais funcionários públicos vêm sofrendo os efeitos deletérios da Reforma do Estado no campo do emprego e da precarização das relações de trabalho, tais como a redução dos concursos públicos, demissão dos funcionários não estáveis, contenção salarial, corrida à aposentadoria, falta de incentivo à carreira, terceirização acompanhada de contratação precária, temporária, com perda de direitos etc. (IAMAMOTO, 2011, p. 124)

Em contrapartida, houve o crescimento do Terceiro Setor, tratando-se segundo Iamamoto (2011, p. 126), de “uma das formas de terceirização de serviços sociais, evitando-se a ampliação do quadro de funcionários públicos” constituindo-se em um novo campo de trabalho para o/a assistente social, mas que aglutina ainda mais a precarização e a diminuição de direitos, em que mesmo realizando as mesmas funções de funcionários públicos, “este passa a ser submetido à

precarização das relações de trabalho e à restrição de direitos sociais a trabalhistas”, como a falta de vale-alimentação e de plano médico, não custeados pelo repasse de verba às Instituições:

Cresce o denominado terceiro setor, amplo conjunto de organizações e iniciativas privadas, não lucrativas, sem clara definição, criadas e mantidas com o apoio do voluntariado e que desenvolvem suas ações no campo social, no âmbito de um vastíssimo conjunto de questões, em espaços de desestruturação (não de eliminação) das políticas sociais, e de implementação de novas estratégias programáticas como, por exemplo, os programas de Transferência de Renda, em suas diferentes modalidades. (YAZBEK, 2009, p. 16)

Com o sistema neoliberal vigente, desenvolve-se uma nova forma de trabalho, em que se busca um profissional “polivalente”, “multifuncional”. Com isso, é solicitado que o/a assistente social desempenhe várias funções, que muitas vezes não são de sua atribuição:

Surge, neste contexto, o trabalhador *polivalente*, aquele que é chamado a exercer várias funções, no mesmo tempo de trabalho e com o mesmo salário, como consequência do enxugamento do quadro de pessoal das empresas. O trabalhador deixa de ser um trabalhador “especializado” – e também o assistente social – sendo solicitado a exercer múltiplas tarefas, até então não necessariamente envolvidas em suas tradicionais atribuições. (IAMAMOTO, 2011, p. 32)

É fato que o universo do Serviço Social é predominantemente feminino, dado toda sua origem histórica através das damas de caridade da alta burguesia e das religiosas católicas: “No Serviço Social tem-se um contingente profissional, *hoje proveniente de segmentos médios pauperizados*, com um nítido recorte de gênero: *uma categoria profissional predominantemente feminina, uma profissão tradicionalmente de mulheres e para mulheres*”. (IAMAMOTO, 2011, p. 104)

Portanto, o Serviço Social é mais um campo em que a mulher vive uma situação de precarização, desvalorização e baixa remuneração, e conforme afirma lamamoto (2010, p. 447): “[...] faz da questão da mulher (ou de gênero) um dos determinantes-chaves para decifrar o trabalho do assistente social: o mercado e as condições de trabalho, a efetivação das competências e atribuições profissionais, a imagem social da profissão e os dilemas da identidade profissional”.

Referente às conquistas trabalhistas da categoria de Serviço Social, a redução da carga horária para 30 horas semanais e 6 horas diárias sem redução

salarial, representa uma significativa vitória conquistada através do movimento político da categoria, entretanto, apesar desta redução na jornada de trabalho, a quantidade de trabalho se manteve ou aumentou, além disso, houve redução do salário em vários segmentos, constituindo-se uma estratégia por parte dos empregadores para burlar este direito conquistado.

Contraditoriamente, em que pese a redução de jornada, com todas essas situações, “ampliam-se também as relações entre trabalho e adoecimento, repercutindo na saúde física e mental dos trabalhadores, nas formas de objetivação e subjetivação do trabalho” (RAICHELIS, 2011, p. 421). Cresce, assim, a quantidade das “doenças do trabalho”, estresse agudo, depressão, e várias mazelas advindas do processo destrutivo de produção.

5 METODOLOGIA

Neste estudo foi utilizada a pesquisa empírica, de campo, por entendermos que esta modalidade de pesquisa trará uma melhor percepção da realidade abordada, acerca dos desafios contemporâneos que estão colocados para o/a profissional assistente social que trabalha com pessoas em situação de rua:

[...] o trabalho de campo se apresenta como uma possibilidade de conseguirmos não só uma aproximação com aquilo que desejamos conhecer e estudar, mas também de criar um conhecimento, partindo da realidade presente no campo. (NETO in MINAYO, 1999, p. 51)

O trabalho foi elaborado com base na abordagem qualitativa, por propiciar a possibilidade de maior aproximação com os sujeitos com os quais dialogamos, além de promover uma análise mais ampla diante dos fatos observados:

[...] as pesquisas qualitativas privilegiam o uso de uma abordagem em que o contato do pesquisador com o sujeito é muito importante. Nestas pesquisas, ao invés de trabalharmos com grandes temas, com grandes cronologias, o fazemos de forma mais localizada. Trabalhamos com os fatos de forma a poder aprofundar tanto quanto possível a análise [...] Neste sentido, priorizamos não os fatos épicos, os fatos de grande dimensão, mas aqueles que estão mais próximos do sujeito e que repercutem diretamente na sua vida. (MARTINELLI, 1999, p.22)

O Sujeito de Pesquisa é o/a profissional Assistente Social que trabalha na atenção às pessoas em situação de rua.

A escolha dos profissionais, considerou o perfil heterogêneo dos serviços socioassistenciais ofertados para a população em situação de rua, por isso foram escolhidos profissionais em serviços diversificados, localizados em diferentes regiões do Município de São Paulo, que atuam dentro do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Para tanto, realizamos entrevistas individuais com três assistentes sociais, que teve duração aproximada de 30 minutos. A escolha do espaço para a realização da entrevista ficou a critério das profissionais, sendo que duas optaram em realizá-la em seu espaço de trabalho, e uma optou em fornecê-la em espaço reservado na Biblioteca da Universidade de Santo Amaro.

O Campo de Pesquisa foi o universo dos/as assistentes sociais que trabalham nestes serviços, por isso não houve vínculo com uma Instituição

específica, e optamos por resguardar a identidade dos profissionais e das Instituições envolvidas. O critério adotado para identificação das falas foi a ordem em que foram entrevistadas, dessa forma a primeira Assistente Social entrevistada é identificada na análise como AS1, a segunda como AS2, e a terceira como AS3.

Caracterização dos Profissionais		
Sujeito de Pesquisa	Nível de Complexidade do Serviço	Região
AS1	Proteção Especial de Média Complexidade	Sul
AS2	Proteção Especial de Alta Complexidade	Oeste
AS3	Proteção Especial de Alta Complexidade	Centro

Quadro 3 – Caracterização dos/as Assistentes Sociais escolhidos/as para entrevista, com Nível de Complexidade do Serviço de acordo com a Tipificação da Rede Socioassistencial do Município de São Paulo e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, e a região da Cidade em que se localizam.

Fonte: o Autor (2016)

Foi enviado com antecedência o roteiro de questões (Apêndice A) para duas assistentes sociais que solicitaram, justificando que queriam ter ciência previamente para melhor se prepararem.

Foram encontradas dificuldades na adesão ao método de gravação da entrevista por duas das profissionais procuradas.

A primeira profissional compareceu ao encontro com as respostas escritas, e ao ser explicada a metodologia e importância da gravação para a pesquisa, a mesma de início demonstrou-se relutante, porém concordou com a gravação.

Já um dos sujeitos contatados, quando chegamos na hora da entrevista, mesmo sendo pactuado com antecedência e sendo explicado sobre os termos durante o encontro, recusou-se a gravar, alegando motivos pessoais, impossibilitando a realização da entrevista.

Em relação à recusa, suspeitamos que estas questões advenham das próprias condições do trabalho profissional hoje, que mobilizam medo e insegurança nos profissionais, quanto ao risco de se indispor com seus empregadores no risco de alguma informação vir a ser revelada.

O instrumento adotado para a pesquisa foi a entrevista, por se tratar de um instrumento flexível para a coleta de dados, que traz importantes temas para reflexão e explanação. Segundo Marconi e Lakatos:

A entrevista é um encontro de duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. (MARCONI e LAKATOS, 1996, p. 84)

A entrevista aplicada foi a semi-estruturada, que é “aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas” (LAKATOS, MARCONI, 2003, p.197), de forma a permitir um melhor direcionamento dos assuntos abordados. A entrevista foi realizada seguindo o roteiro de questões (Apêndice A).

A entrevista teve o consentimento dos entrevistados através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo A), havendo sido explicado e esclarecido acerca dos principais termos com antecedência no ato da entrevista.

As entrevistas foram gravadas, com o intuito de auxiliar no registro e transcrição das informações. Rojas descreve a importância desta forma de registro: “O gravador tem contribuído bastante no registro não só das palavras, como também dos silêncios, vacilações, tons de voz do narrador, que posteriormente contribuem para a análise do conteúdo”. (ROJAS in MARTINELLI, 1999, pg. 91)

Também foi utilizada a pesquisa documental, com o intuito de conhecer as políticas que norteiam a atenção à população em situação de rua e o trabalho profissional realizado nos Serviços Socioassistenciais vigentes, documentos, orientações técnicas e legislações, como a Constituição Federal de 1988, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), o SUAS/2005, a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua, a Política Nacional Para a População em Situação de Rua, e no caso específico da Cidade de São Paulo, a Lei Municipal 12.316 de 16 de abril de 1997 e o Decreto Municipal 40.232 de 2 de janeiro de 2001, além das normas técnicas, como a Portaria 46 da Tipificação dos Serviços Sociassistenciais de São Paulo, e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, os quais foram muito importantes para embasar o presente estudo.

Quanto a pesquisa bibliográfica, foi realizado um levantamento no banco de teses do Programa de Pós Graduação em Serviço Social da PUC/SP, e realizamos a leitura de estudos, teses e dissertações sobre o tema, como a Tese de Mestrado de Sheila Costa Marcolino: “Saída das ruas ou reconstrução de vida. A trajetória de

estudantes universitários ex-moradores de rua em São Paulo”, e a Tese de Doutorado de Alessandra Medeiros: “Pessoas em Situação de Rua: A saída para a saída - Um estudo sobre pessoas que saíram da rua”.

Ainda trabalhamos com a literatura clássica inserida na tradição crítica de análise sobre o tema, como Cleisa Rosa, Aldaíza Sposati, Maria Lucia Lopes Silva e Camila Giorgetti.

Além disso, fizemos o levantamento de dados de pesquisas estatísticas e estimativas percentuais obtidas através de órgãos oficiais, como Censo, IBGE, Pesquisa Nacional sobre População em Situação de Rua, FIPE, entre outros.

A respeito desta pesquisa documental, explica Gil: “[...] há dados que, embora referente a pessoas, são obtidos de maneira indireta, que tomam a forma de documentos, como livros, jornais, papéis oficiais, registros estatísticos, fotos, discos, filmes e vídeos [...]” (GIL, 2008, p. 147)

Privilegia-se na pesquisa a tradição marxista, que possibilita a leitura crítica na perspectiva de totalidade, buscando apreender as múltiplas determinações das questões concretas do cotidiano profissional.

Os dados coletados na transcrição das entrevistas foram organizados e tabulados, possibilitando a análise das considerações dos sujeitos e a realização das construções dos eixos analíticos temáticos.

Os eixos analíticos foram escolhidos à partir das categorias que sustentaram o desenvolvimento do trabalho, sendo eles: Assistência Social como Política Pública de Proteção Social; Transformações societárias e mudanças no mundo do trabalho; e Trabalho Profissional do/a Assistente Social hoje.

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

A seguir serão apresentados os resultados da categorização de dados, a partir de eixos analíticos temáticos identificados através das entrevistas realizadas.

6.1 Assistência Social como Política Pública de Proteção Social

Neste eixo abordaremos as questões relacionadas à Assistência Social como Política Pública de Proteção Social, que irá tratar de questões como: direitos sociais, Assistência Social como direito, como as políticas sociais da Assistência se apresentam hoje, o papel do Estado, relação entre público e privado, entre outros aspectos identificados.

Estas questões vêm à tona principalmente através das seguintes perguntas do roteiro de entrevista: “Quais os limites que você verifica para desenvolver o seu trabalho com a população em situação de rua?”, “Quais as possibilidades para o Serviço Social na Atenção à população em situação de rua?”, e “Qual você avalia ser o impacto do seu trabalho?”.

De acordo com o que foi abordado no Item 3, com a Constituição Federal de 1988, o que antes era ofertado como caridade, benemerência e filantropia, passou a ser reconhecido pelo Estado como direito social, através da Assistência Social.

No Item 4, foi tratado sobre o impacto do neoliberalismo nas políticas sociais, sendo que a partir dos anos 90, com a “Contra-Reforma” do Estado, houve um retrocesso na área de Assistência Social, com a volta de práticas do passado, em que “as intervenções no campo da política social e, particularmente na assistência social, vêm se apresentando como espaço propício à ocorrência de práticas assistencialistas e clientelistas”. (YAZBEK, 1993, p. 41)

Nos Itens 3.2 e 3.3, em que é descrito o histórico da rede socioassistencial em nível nacional e na Cidade de São Paulo, podemos perceber que apesar dos avanços conquistados, muitas destas práticas assistencialistas e emergenciais foram incorporadas nos serviços socioassistenciais para pessoas em situação de rua, dificultando e limitando o trabalho de assistentes sociais comprometidos com os direitos dos usuários.

Como vimos, as políticas sociais são cada vez mais focalizadas, emergenciais e sem o investimento necessário. Isto se torna um verdadeiro entrave para que o/a

assistente social desempenhe suas funções, visto que o profissional depende das políticas sociais disponíveis para realizar seu trabalho, que nem sempre atendem a todas as necessidades dos usuários na sua integralidade, sendo assim o profissional precisa lidar com o que é posto e encontrar melhores caminhos e estratégias para utilização dos recursos, para assim desenvolver um bom trabalho.

Com a diminuição da oferta de políticas sociais, e por outro lado, o aumento da demanda pela população usuária, o/a assistente social se vê numa situação bem complicada para gerir os escassos recursos disponíveis:

Diante dessa crescente restrição da capacidade de atendimento, o assistente social, por estar inserido na ponta final da prestação dos serviços, vê-se, institucionalmente, cada vez mais compelido a exercer a função de um *juiz rigoroso da pobreza*, técnica e burocraticamente conduzida, como uma aparente alternativa à cultura do arbítrio e do favor. (IAMAMOTO, 2011, p. 161)

Uma das entrevistadas expõe sobre a precariedade das políticas públicas ofertadas à população em situação de rua:

[...] eu acredito que as políticas públicas que são oferecidas para nós, que estamos usando como meio para oferecer ao munícipe, são eu vou dizer assim, precárias, e aí quando você vai oferecer aquele trabalho, aquele serviço precário para o munícipe, não chega nem à quantidade, ao mínimo que ele necessita, vamos dizer assim, então isso dificulta o trabalho, eu vejo como uma condição difícil de lidar [...] quando a pessoa chega e quer uma pernoite, quer um lugar para ele dormir, e aí você tem ali naquele imediatismo, você tem uma pernoite, só que essa pernoite ele vai dormir e amanhã ele vai estar na rua de novo, é uma coisa muito emergencial [...] às vezes nem a pernoite e agente tem para eles para oferecer, às vezes eles chegam e você vê que aquela pessoa realmente quer estar em um centro de acolhida, quer dormir, e você não tem, e você sai em busca em São Paulo inteiro, desde a Mooca à São Paulo mesmo, e assim, é de uma qualidade mínima, aí você oferece a pernoite para ele, mas você não tem um transporte para ele, ele tem que pedir carona, é muito complicado [...] (AS1)

Entretanto, o que já foi alcançado no âmbito das políticas sociais pode ser utilizado como instrumento de garantia de direitos, através da inserção em programas sociais, fornecendo subsídios para o início de uma construção de novos projetos de vida das pessoas em situação de rua, conforme menciona a Assistente Social 3:

[...] hoje a política te dá uma possibilidade de suporte, que são os programas de emprego, de trabalho, você tem as possibilidades, o próprio bolsa-família e esses programas de transferência de renda, eles te ajudam muito, a pelo menos você conseguir fazer ele gerenciar o mínimo, para quando ele conseguir ter outra coisa ele começar a gerenciar melhor [...] (AS3)

Muitos atendidos desconhecem estes direitos básicos garantidos na Constituição, e que devem ser afiançados pela Política de Assistência Social, e por isso não têm consciência que são cidadãos de direito, segundo relata uma das entrevistadas:

[...] não que a visão dele mude, mas para que ele entenda alguns outros pontos, pelo menos entender que ele tem algumas escolhas, porque é difícil para eles até terem escolhas, às vezes eles acham que não tem o direito nem de escolher, não tenho o direito de escolher onde eu vou ficar, eu não tenho direito de escolher o shampoo que eu vou usar, a roupa eu vou vestir porque é doação, e é importante ele entender que ele tem escolhas, que ele pode escolher, e dar as possibilidades de escolha também é importante, mas é bem devagarzinho. [...] tem o limite do próprio usuário, que a gente esbarra muito nisso, o limite de escolha, às vezes eles não querem sair da condição que eles estão, então não adianta você forçar mais do que ele gostaria, tem o limite do próprio usuário, da questão de vida, do contexto histórico dele, do como ele se entende como cidadão e como usuário desse serviço, e o nosso trabalho esbarra muito nisso, e é frustrante, você querer empoderar um usuário e não conseguir porque ele tem os limites dele, e você entender os limites dele e aceitar esses limites é muito complicado [...] (AS3)

Além disto, muitas vezes os próprios serviços da rede não tratam este público com equidade e respeito, como sujeitos de direitos, conforme prevê a Constituição Federal, os direitos socioassistenciais da PNAS, e a Política Nacional para Pessoa em Situação de Rua. Sobre isso, pontua a Assistente Social 2:

[...] a Constituição Federal, que entra a questão dos direitos, por que as vezes você encaminha a pessoa para determinados locais, alguns locais as pessoas se aproveitam da falta de informação de outros para meio que ignorar algumas coisas, então muitas vezes você precisa fazer esta intervenção, dar este tipo de orientação, e ir explicando para eles, não só para dar conhecimento, mas para as pessoas também terem empoderamento de que ela pode, de que ela tem direito [...] (AS2)

Sendo assim, os/as Assistentes Sociais tem o trabalho cotidiano de fortalecer estes sujeitos, para que conheçam e reivindiquem seus direitos, além de propiciar o

acesso aos espaços e benefícios dos quais têm direito, com o objetivo de promover sua autonomia, conforme mencionam duas entrevistadas:

[...] tem outros que às vezes tem direito a benefícios que eles não sabem, então é aquela questão da orientação mesmo, ver os recursos, quais são os benefícios que eles podem estar sendo incluídos, se for a questão do emprego, ir dando suporte para eles para que eles possam sair da rede, entra naquele negócio, ao invés de você dar o peixe para ele, você ensinar ele a pescar, porque senão se você ficar dando sempre o peixe ele vai continuar sempre na rede. (AS2)

[...] eu não trabalho com política de higienização, minha ideia não é tirar da rua e esconder para que a sociedade não veja os invisíveis, não é isso, é trabalhar esse invisível para que ele possa sair dessa condição de situação de rua e se tornar um cidadão, e retomar a posição de cidadão que ele tem, para mim o impacto é enorme [...] (AS3)

Conforme vimos no Item 2, desde os primórdios da história do Brasil, com a formação da população em situação de rua, estas pessoas vêm sendo destituídas de sua condição de cidadão. Durante toda a cronologia descrita na pesquisa, percebemos que esta questão continuou sendo perpetuada até os dias de hoje.

O desafio do assistente social nos dias atuais, mediante a precarização das políticas sociais, é formular propostas e intervenções que levem em consideração o modo de vida dos sujeitos, dos grupos e coletividades, suas situações cotidianas e lutas para manutenção de suas necessidades. Neste sentido, é muito importante que o profissional consiga captar os reais interesses e necessidades das classes, para que possa efetuar uma crítica fora do senso comum e ações propositivas. (IAMAMOTO, 2011)

Por isso a busca de conhecimento a respeito dos direitos sociais da população é essencial para lidar com a dicotomia que enfrentam os/as assistentes sociais no campo das políticas públicas, que têm sido privatizadas e se tornado verdadeiras mercadorias de troca e de obtenção de status por instituições, não sendo tratadas como direitos sociais historicamente conquistados.

6.2 Transformações societárias e mudanças no mundo do trabalho

Neste eixo abordaremos as questões relacionadas às transformações societárias e mudanças no mundo do trabalho, que trará questões que emergiram na entrevista, sobre precarização, intensificação, flexibilização e desregulamentação do trabalho, e como essas questões impactam na vivência do/a assistente social como trabalhador/a, além da feminização do trabalho.

Estas questões vêm à tona principalmente através das seguintes perguntas do roteiro de entrevista: “Quais os limites que você verifica para desenvolver o seu trabalho com a população em situação de rua?” e “Como você vê as condições para o exercício do seu trabalho?”.

Vicente (2015) elenca vários fatores que têm causado extremos desgastes mentais nos profissionais de Serviço Social da área da Habitação, mas que podem ser observados também em assistentes sociais de outras áreas, como da Assistência Social, devido às várias situações adversas que estes enfrentam em seu cotidiano profissional, como: Constrangimentos ético-políticos, com mudanças de critérios, instabilidade e ameaças; assédio moral, através de humilhação e desqualificação; intensificação do trabalho, com a extensão da jornada de trabalho sem pagamento de horas extras ou banco de horas; precariedade das condições, dos meios e dos instrumentos de trabalho; exposições ao sol, poeira e esgotos a céu aberto; ameaça iminente à vida; convívio em meio ao tráfico de drogas ilícitas; acidentes de trabalho, exposição a riscos à integridade; e a penosidade no trabalho com as expressões da questão social. Muitos desses pontos são descritos nas falas das entrevistadas.

Acerca das condições de trabalho do/a assistente social, estas causam sensações dicotômicas entre o prazer e o adoecimento deste profissional:

Trata-se de uma condição de trabalho que produz um duplo processo contraditório nos sujeitos assistentes sociais: a) de um lado, o *prazer* diante da possibilidade de realizar um trabalho comprometido com os direitos dos sujeitos violados em seus direitos, na perspectiva de fortalecer seu protagonismo político na esfera pública; b) ao mesmo tempo, o *sofrimento, a dor e o desalento* diante da exposição continuada à impotência frente à ausência de meios e recursos que possam efetivamente remover as causas estruturais que provocam a pobreza e a desigualdade social. (RAICHELIS, 2011, p. 434)

A entrevistada 1 aponta em seu relato sobre como a precariedade dos serviços oferecidos impacta em sua condição de trabalho:

Eu acho que eu não tenho condições necessárias para um atendimento adequado [...] você tem só aquele básico para você oferecer, então não te dá condições, não é te oferecido condições para que você atenda de uma forma adequada aquele munícipe, aí você fica numa situação onde muitas vezes que você quase apanha (risos), eles ficam bravos porque eles querem o mínimo, e às vezes nem o mínimo a gente tem para oferecer. [...] então entra em risco a nossa integridade física, porque muitas vezes eles querem brigar, até a gente explicar que não somos nós o culpado [...] porque eles estão muitas vezes em uma situação difícil, e aí é onde vem as ameaças: “você não tem qualificação”, porque eles colocam a qualificação com o que você não pode oferecer, com o que você não tem na verdade, e aí fica difícil a gente conseguir trabalhar. (AS1)

Foi notada na fala de duas entrevistadas também a precarização do espaço físico para atendimento aos usuários, que é mais um dificultador para a realização de um bom atendimento.

A Assistente Social 2 expõe que precisou intervir junto à sua equipe para construir uma sala adequada para atendimento:

[...] no meu serviço hoje é um serviço cheio de escadas, então como que eu atendo essas pessoas [...] questão de sala, esse espaço para a gente não tinha, eu que peguei junto com eles e disse: “vamos fazer uma divisória”, a outra assistente social pediu para abrir ali, aqui era uma biblioteca, tanto é que ainda tem uns resquícios na parede, era uma decoração assim... horrível (risos), não tinha condições de atender ninguém [...] e isso acaba interferindo no seu trabalho, porque você não consegue desenvolver o seu trabalho [...] (AS2)

Já a Assistente Social 3 pontua que o fato de ser concursada não influenciou para que tivesse condições de trabalho melhores, visto que continua latente a precariedade:

A gente não está fora da precarização do trabalho não, não é porque eu sou concursada, assim não posso reclamar do meu salário, não é nem questão de salário, mas a precarização do trabalho é em tudo [...] o espaço físico hoje não é adequado, não é acessível, ele não tem acessibilidade, é difícil uma sala, nós temos três salas e a gente não tem uma sala individual de atendimento, o que se fala ali se escuta aqui, sigilo profissional é difícil [...] (AS3)

É importante notar que as duas trouxeram importantes reflexões acerca da acessibilidade no ambiente de trabalho, que pode impactar tanto no acesso aos profissionais quanto aos usuários que tenham alguma deficiência física, o que fere o instituído em Leis que abordam sobre este direito de acesso às pessoas com deficiência aos espaços públicos ou privados.

A entrevistada 2 relata ainda sobre problemas de inoperância e defeito nos equipamentos disponibilizados para o trabalho na Instituição, que são fundamentais no cotidiano do profissional:

[...] quando eu cheguei aqui eu já estava ficando meio frustrada, porque eu fazia o atendimento das pessoas, só que você tem que alimentar o sistema com essas informações, e meu computador não funcionava, e depois disso minha impressora não funcionava [...] e uma coisa depende da outra, e teve uma época que eu falei assim: “ah gente eu não vou deixar as pessoas que estão precisando de atendimento porque eu não tenho as máquinas, as ferramentas para mim fazer o trabalho”, daí assim, “sabe de uma coisa, eu vou atender eles”, e eu ia fazendo os atendimentos, só que daí chegou uma hora que a impressora depois parou de funcionar, daí eu falei assim, “vou encaminhar como, vou fazer á mão?? não dá né?? [...] (AS2)

O Código de Ética Profissional do/a Assistente Social prevê que é um direito do/a assistente social ter condições dignas para realizar um trabalho com qualidade, em seu Artigo 7º, alínea a: “dispor de condições de trabalho condignas, seja em entidade pública ou privada, de forma a garantir a qualidade do exercício profissional”. (CFESS, 2012a)

O Código de Ética também trata do Sigilo Profissional como um direito do/a assistente social, sendo necessário para isso um ambiente que propicie as condições necessárias para tal, conforme consta em seu Artigo 2º, alínea d: “inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional”, e no Artigo 15: “Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional”. (CFESS, 2012a)

O/A assistente social pode atuar com denúncia ao Conselho Regional da classe caso estes princípios fundamentais sejam feridos, conforme dispõe o Artigo 8º do Código de Ética, alínea b: “denunciar falhas nos regulamentos, normas e programas da instituição em que trabalha, quando os mesmos estiverem ferindo os princípios e diretrizes deste Código, mobilizando, inclusive, o Conselho Regional, caso se faça necessário”. (CFESS, 2012a)

Entretanto, esta se mostra uma situação muito delicada para a maioria dos profissionais, que como trabalhador assalariado, integrante da classe trabalhadora, conforme foi abordado no Item 4.3, tem a preocupação com esta relação com o empregador, pois está vendendo sua força de trabalho em troca de salário, e precisa manter-se em sua ocupação profissional para prover suas necessidades básicas de vida nesta sociedade capitalista:

Portanto, essas relações interferem decisivamente no exercício profissional, que supõe a mediação do *mercado de trabalho* por tratar-se de uma *atividade assalariada de caráter profissional*. Ela implica compra e venda da força de trabalho e a presença do equivalente geral – o dinheiro – , que expressa o valor de troca dessa força de trabalho, corporificado no salário, atestando estar essa atividade profissional inserida no reino do valor na sociedade capitalista. (IAMAMOTO, 2010, p. 2015)

Em relação à constituição dos quadros profissionais do SUAS, um dificultador é o fato de haver uma quantidade de profissionais insuficientes para atender toda a demanda:

Tais quadros se disseminam com grande discrepância pela realidade heterogênea de estados e municípios, sendo frequente a existência de um número mínimo e insuficiente de profissionais, em geral com grandes defasagens teóricas e técnicas, atuando simultaneamente em diferentes políticas e programas, e até mesmo em vários municípios limítrofes. (RAICHELIS, 2010, p. 761)

Esta condição acarretou no que diz respeito a intensificação do trabalho, acúmulo de funções e necessidade de polivalência dos/as assistentes sociais, num contexto de precarização dos serviços oferecidos aos munícipes.

Este fato foi percebido no relato de duas assistentes sociais entrevistadas:

[...] eu estou com um problema aqui com uma pessoa que foi encaminhada para a gente fazer o atendimento, só que ele necessita de um cuidador e nós não temos, nosso serviço não tem cuidador, e não é atribuição dos educadores [...] não está tipificado nas atribuições dos educadores dentro do meu serviço, trocar, dar banho em ninguém, porque aqui se exige o mínimo de autonomia da pessoa, só que às vezes a gente se depara com estes desafios, tipo assim, vai ter que atender sem ter [...] a gente se depara com pessoas com necessidades especiais, pessoas com sérios comprometimentos psíquicos, e que a gente não teria estrutura no local para atender (AS2)

[...] o ideal para mim seria fazer só supervisão, porque aí eu poderia dar uma qualidade melhor para minha supervisão, estar mais vezes no mês em cada serviço, mas com seis serviços eu mal consigo visitar os seis durante o mês, e todo o mês eu tenho que estar fazendo a supervisão deles, mas você atende porta, você tem um monte de coisas para resolver, você tem que buscar vaga, e aí é muita coisa para resolver, com pouca gente, são poucos funcionários [...] eu não tenho um limite de atendimento, então tem precarização, a quantidade de funcionários é muito pouco para o tamanho do nosso público [...] (AS3)

A implantação do SUAS exige a ampliação do número de trabalhadores com estabilidade, adquirida por meio de concursos públicos, aliados à contínua formação e qualificação, além de remuneração compatível. Entretanto, sua efetivação representa um grande desafio na maioria dos estados e municípios brasileiros, encontrando muitas resistências pelos gestores. Em contrapartida, tem aumentado o número de trabalhadores do SUAS sem vínculo empregatício permanente. (RAICHELIS, 2010)

No tocante à remuneração, à quantidade de demanda e condições de trabalho, a Assistente Social 3 descreve sobre a disparidade entre os/as assistentes sociais concursados/as e os que trabalham no terceiro setor:

[...] existe a precarização, existe e para a gente ainda é um pouco menor do que os funcionários da ponta, porque os funcionários da ponta não ganham bem, são muitos usuários por profissional [...] as condições de precarização são existentes, e comigo ainda um pouco menos porque pelo menos eu recebo um salário adequado, eu considero adequado, mas para quem está lá na base, que é uma assistente social para cem usuários, é bem mais puxado, bem mais puxado, para ganhar 2.300,00 só, é difícil, é difícil. (AS3)

Isto demonstra a precarização advinda da terceirização dos serviços sociais pelo Estado, que passa a responsabilidade para as Organizações da Sociedade Civil, diminuindo os direitos dos trabalhadores, conforme descrevemos anteriormente no Item 4.1 e 4.3.

Todas estas consequências advindas da política neoliberal, segundo Raichelis, cooperaram para uma imagem negativa do servidor público, levando à diminuição do quadro de assistentes sociais concursados e aumento do quadro de assistentes sociais em Organizações do Terceiro Setor. Vemos isso através da “publicização”, conforme já mencionado no Item 4.1, em que se encurte a ideia na

sociedade de que as Organizações Sociais são melhores do que a Administração Pública:

A ambiência neoliberal afetou também a imagem do servidor público e as representações sociais junto à população e à opinião pública, instalando-se um clima desfavorável à recomposição e expansão da força de trabalho na administração pública, embora nesses últimos anos seja possível observar certo avanço nessa direção, especialmente em nível federal. (RAICHELIS, 2010, p. 763)

Se configura em uma grande questão para o/a assistente social do SUAS, como responder ao crescimento da demanda dos usuários por políticas sociais, com a quantidade reduzida e insuficiente de servidores públicos.

Com todos estes fatores, o/a assistente social fica propenso à vários riscos psicológicos e físicos, conforme citado pela Assistente Social 3:

[...] o próprio trabalho é estressante, trabalhar com um público muito vulnerável, eu não tenho insalubridade, por exemplo, que é uma coisa que eu deveria ter, que todo trabalhador da assistência deveria ter, porque a gente lida com tuberculose, lida com hepatite, lida com HIV, lida com tudo o tempo inteiro [...] (AS3)

As condições de trabalho estressantes e insalubres podem causar um sofrimento social nos profissionais de Serviço Social, conforme é descrito por Vicente:

Werlang e Mendes (2013), a partir de estudos de Bordieu Castel; Dejours e outros examinam o sofrimento referindo-o à precariedade dos espaços de vida, incluindo o trabalho, definindo assim sofrimento social: aquele que se encontra nas entranhas dos estados de precariedade, implicando a perda da vida e o medo da perda da saúde, do trabalho, dos vínculos, do sentido da vida, enfim (p. 743). (WERLANG, MENDES, 2013 apud VICENTE, 2015)

Percebemos através dos relatos, que tem crescido a precarização do trabalho do/a assistente social, principalmente dentro do SUAS:

A implantação do Suas e sua rápida expansão por todo o território nacional vem ampliando consideravelmente o mercado de trabalho para os assistentes sociais e demais profissionais atuantes nessa área. Ao mesmo tempo e no mesmo processo, contraditoriamente, aprofundam a precarização das condições em que este trabalho se realiza, considerando o estatuto de trabalhador assalariado do assistente social, subordinado a processos de alienação, restrição de sua autonomia técnica e intensificação do trabalho a que estão

sujeitos os trabalhadores assalariados em seu conjunto. (RAICHELIS, 2010, p. 751)

De acordo com o Item 4.3, outra situação é a feminização na área do Serviço Social. Para tratativa do assunto, iremos definir dois conceitos diferentes a respeito do tema, que é a feminilização e a feminização das profissões e ocupações:

Um significado quantitativo que optamos por denominar de feminilização: refere-se ao aumento do peso relativo do sexo feminino na composição de uma profissão ou ocupação; sua mensuração e análise realizam-se por meio de dados estatísticos e um significado qualitativo que denominaremos feminização que alude às transformações de significado e valor social de uma profissão ou ocupação, originadas a partir da feminilização ou aumento quantitativo e vinculadas à concepção de gênero predominante em uma época. (YANNOULAS, 2011, p. 271)

Percebemos, portanto, que ocorre a feminilização do Serviço Social, pois a grande maioria dos cargos é ocupado por mulheres, dado toda a origem histórica até os dias atuais. A predominância feminina na profissão pode ser constatada até mesmo pelo fato das três Assistentes Sociais entrevistadas serem do sexo feminino.

Em decorrência disso, ocorre também a feminização da profissão, em que a profissão não é valorizada e torna-se ainda mais precarizada: “Com o ingresso massivo de mulheres, diminuem as remunerações e o trabalho perde prestígio social”. (YANNOULAS, 2011, p. 284)

É importante ressaltar que o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social também garante uma proteção no sentido da não discriminação do profissional por questão de gênero, constando em seus Princípios Fundamentais: “XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física”. (CFESS, 2012a)

Por isso é muito importante que o/a Assistente Social conheça e faça uso do que o ampara e protege segundo o seu Código de Ética. Segundo Raichelis (2011, p. 436): “Quanto mais qualificados os trabalhadores sociais, menos sujeitos a manipulação e mais preparados para enfrentar o assédio moral no trabalho, os jogos de pressão política e de cooptação nos espaços institucionais.”

6.3 Trabalho Profissional do/a Assistente Social hoje

Neste eixo abordaremos as questões relacionadas ao trabalho profissional do/a assistente social hoje, que foram organizadas em sub-temas, que são: Requisições, atribuições e demandas; Limites e possibilidades; Conjunto de defesas e normativas que orientam o trabalho, e Engajamento Social.

6.3.1 Requisições, atribuições e demandas

Neste subitem abordaremos sobre como as demandas apresentadas aos/às assistentes sociais se tornam atividades institucionais, e se transformam em requisições feitas pelo contratante para atender a essas demandas, e as atribuições e competências previstas no Código de Ética Profissional do/a Assistente Social e na Lei de Regulamentação da Profissão.

Estas questões vêm à tona principalmente através da seguinte pergunta do roteiro de entrevista: “Como você descreveria o seu trabalho hoje?”.

As três entrevistadas trouxeram em suas falas como descreveriam o seu trabalho profissional hoje:

[...] consiste em atender a população, pessoas, famílias em situação de risco, vulnerabilidade social e com direitos violados, esses direitos violados são desde violência psicológica, violência física, crianças e adolescentes que estão fora do convívio familiar, são diversos, e dentre essas está a pessoa em situação de rua [...] (AS1)

[...] você faz a acolhida dele, faz o acolhimento, você tem que fazer o direcionamento dele para um encaminhamento [...] de imediato você tem que fazer aquele atendimento, o básico de imediato, que seria o acolhimento, a alimentação, o banho, que a casa oferece, você providencia isto de imediato, depois em seguida você vai trabalhar as questões sociais desta pessoa e ir construindo estratégias para um atendimento, então hoje a gente trabalha muito na questão do PIA, que é o Plano Individual de Atendimento, que dentro deste Plano Individual de Atendimento no centro de acolhida você faz o acompanhamento deste indivíduo [...] (AS2)

Hoje eu estou com 2 funções principais, eu supervisiono os serviços de acolhida para pessoas em situação de rua e atendo também a demanda espontânea que aparece [...] não faço busca ativa, não vou procurar [...] (AS3)

A entrevistada 1 também expõe sobre os instrumentais de trabalho que utiliza para o atendimento, que faz parte de suas atribuições, e sua importância:

[...] fazer um bom relatório, bem fundamentado, porque se acontece alguma coisa, a responsabilidade é sua, quem mandou tira o corpo na hora, então é importante você registrar, no nosso trabalho, é uma coisa importantíssima, e às vezes você se depara com assistentes sociais que pecam nisso, de não documentar as coisas que acontecem, o registro é muito importante, a questão do prontuário nosso é muito importante. (AS2)

[...] tem um sistema que se chama SISA, é um sistema de todos os centros de acolhida do Estado de São Paulo [...] você tem que vincular ele nesse sistema e alimentar esse sistema [...] fora isso você tem o prontuário dele físico, que você faz o seu atendimento e você registra [...] (AS2)

Percebemos no exposto pelas entrevistadas, que no geral as mesmas caracterizam o trabalho profissional pelas requisições do contratante ou pela requisição da própria política.

Muito do que foi descrito pelas assistentes sociais como suas funções, geralmente são requisições feitas pela Instituição contratante, como o que a Assistente Social 2 se refere ser o básico de imediato (preencher sistemas e prontuários com dados dos usuários, que poderia estar numa função administrativa).

O Código de Ética Profissional do/a Assistente Social define quais os deveres do/a Assistente Social com os usuários em seu Artigo 5º.

Já a Lei da Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei n. 8662/93), em seu Artigo 4º, constitui as competências do/a Assistente Social, e no Artigo 5º, as atribuições privativas do/a Assistente Social.

Por outro lado, providenciar acolhimento, alimentação e banho, pode ser considerado estratégia para o trabalho, no Código de Ética, Artigo 5º, alínea c, diz que é dever do/a assistente social: “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as”. (CFESS, 2012a)

Também em relação ao atendimento e acolhimento de diversos segmentos e grupos sociais citados, consta na Lei da Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei n. 8662/93), no Artigo 4º, Inciso III, que é competência do/a Assistente Social “encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; e no Inciso V: “orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos

sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos”. (CFESS, 2012a)

Quanto à supervisão dos serviços, mencionado pela Assistente Social 3, é uma atribuição privativa que está prevista na Lei n. 8662/93, no Artigo 5º, Inciso XIII: “ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional” (CFESS, 2012a)

Na pesquisa realizada por Iamamoto: “Atribuição privativa do/a assistente social em questão”, publicada pelo CFESS (2012b), foram apontadas dificuldades para interpretação do Artigo 5º da Lei de Regulamentação da Profissão, referente as atribuições privativas do/a Assistente Social:

- Atividades historicamente assumidas por assistentes sociais não estão caracterizadas no art. 5º, a exemplo:
 - Visitas domiciliares
 - Estudos socioeconômicos para concessão de benefício - Relatórios sociais
 - Triagem social
 - Encaminhamento aos recursos da comunidade
 - Assistência Social consignada na LOAS
 - Assumir cargo de direção em Secretarias/ Departamento de Assistência. (CFESS, 2012b, p. 26)

Com isso, percebemos que não há total clareza na Lei e nem nos profissionais sobre quais realmente são as atribuições da profissão, sendo necessária maior definição da Lei, e debates sobre o tema, e resistência no enfrentamento das distorções do trabalho do/a assistente social.

Também foi constatado na pesquisa que: “a maioria dos(as) Assistentes Sociais fiscalizados(as) não conseguem diferenciar objetivo profissional e institucional, confundindo com atribuições.” (CFESS, 2012b, p. 28)

Entretanto, há assistentes sociais que conseguem identificar aquilo que não é sua atribuição, como é o exemplo da Assistente Social 2:

[...] tem coisas que está muito além, então isso às vezes frustra um pouco no trabalho, que daí não é da sua competência e o pessoal fica cobrando, então isso acho que é um dos desafios, que você vê que está além das suas atribuições, e eu acho que se você pega para você fazer um atendimento, ou você faz um atendimento de qualidade ou então você não se presta para fazer aquilo [...] (AS2)

O/A Assistente Social pode se impor e se recusar a fazer atividades que não estejam amparadas pelas legislações da profissão, conforme descreve o Artigo 2º,

alínea h do Código de Ética: “ampla autonomia no exercício da Profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções”. (CFESS, 2012a)

Apesar das exigências colocadas pelas Instituições empregadoras, dentro da sua jornada de trabalho, o/a assistente social deve utilizar de certa autonomia na forma de conduzir seu trabalho, segundo afirma Iamamoto (2011, p. 97): “O assistente social preserva uma relativa independência na definição de prioridades e das formas de execução de seu trabalho”, o que é explicado pela autora:

A relativa autonomia que dispõe o assistente social decorre da *natureza mesma desse tipo de especialização do trabalho*: atua junto a indivíduos sociais – e não com coisas inertes - , dispondo de uma interferência, pela prestação de serviços sociais, na *reprodução material e social da força de trabalho*. (IAMAMOTO, 2011, p. 98)

Estes conflitos existentes entre os interesses da Instituição e do trabalhador, representam um verdadeiro desafio para o/a profissional assistente social, que enfrenta as contradições e dilemas deste sistema capitalista alienante, precisando estar em perfeita consonância com seu Código de Ética e seu projeto ético-político, além de ser interventivo e atuar de forma crítica, a fim de garantir seu principal objetivo na instituição, que é trabalhar “com as mais diversas expressões da questão social, esclarecendo à população seus direitos sociais e os meios de ter acesso aos mesmos”. (IAMAMOTO, 2010, p. 206)

Os/As assistentes sociais muitas vezes presenciam ou tomam conhecimento através dos atendimentos sociais aos acolhidos, de casos de violações de direitos humanos e ataques repressivos de forças policiais, da própria população ou serviços públicos. É o exemplo da Assistente Social 2, que expõe um caso de discriminação e violência à este público, afirmando que é ocasionado principalmente pelas classes mais abastadas da sociedade:

[...] tem um movimento aqui na região até mesmo para se tirar o serviço, porque para eles é o que, é sujeira, é bandidagem, eles não conseguem entender a questão social, só conseguem entender que são um bando de vagabundos, é assim que eles vêm, há pouco tempo mesmo tivemos a situação aqui de um empresário que falou que a loja dele foi assaltada e que tinha sido uma pessoa que era daqui [...] eles tem até uma empresa de segurança que são dos moradores daqui, elite, que eles contrataram particular que é para manter a segurança deles, e assim, os moradores até que deu uma

acalmada ultimamente, mas os moradores falavam, “ah o pessoal da segurança, os de preto aí, se eles catarem a gente eles descem o pau”, porque para eles a população em situação de rua, quando eles enxergam, eles enxergam como sujeira [...] o pessoal da elite eles não tem interesse mesmo, eles só enxergam quando estão cruzando o caminho deles, se não estiver, eles nem se julgam como responsável também daquela questão social. (AS2)

É uma atribuição do/a Assistente Social, denunciar aos órgãos competentes os casos de violações de Direitos Humanos, conforme consta no Código de Ética Profissional do/a Assistente Social, Artigo 13, alínea b:

Denunciar, no exercício da Profissão, às entidades de organização da categoria, às autoridades e aos órgãos competentes, casos de violação da Lei e dos Direitos Humanos, quanto a: corrupção, maus tratos, torturas, ausência de condições mínimas de sobrevivência, discriminação, preconceito, abuso de autoridade individual e institucional, qualquer forma de agressão ou falta de respeito à integridade física, social e mental do/a cidadão/cidadã. (CFESS, 2012a)

O/A assistente social pode atuar com denúncias ao poder público, junto ao Ministério Público e Defensoria Pública, com ações judiciais e cíveis, e aos meios de comunicação, a fim de coibir estas práticas e afiançar os direitos sociais para este público:

Os assistentes sociais dispõem de um manancial de denúncias sobre violação dos direitos humanos e sociais e, desde que não firam as prescrições éticas do sigilo profissional, podem ser difundidas e repassadas aos órgãos de representação e meios de comunicação, atribuindo-lhes visibilidade pública na defesa dos direitos. (IAMAMOTO, 2010, p. 427)

6.3.2 Intersetorialidade

Neste subitem abordaremos questões acerca da articulação com a rede e a intersetorialidade.

Estas questões vêm à tona principalmente através da seguinte pergunta do roteiro de entrevista: “Como se dá a articulação com os outros serviços e setores?”.

O desenvolvimento de um trabalho dentro de uma equipe interdisciplinar ou com a rede também faz parte das demandas do/a assistente social.

A assistente Social 2 relata sobre a necessidade de reconhecer a função de cada membro da equipe, para um trabalho melhor executado:

[...] tem casos que chega que a gente tem que ter a humildade de reconhecer que não compete a você, de você pedir ajuda para quem tem melhor competência, até mesmo para que o seu trabalho como um todo fique um trabalho eficaz, que não adianta você falar assim “eu vou fazer tudo, vou resolver tudo”, daí você vai resolver tudo... errado, porque a sua competência é isso, do outro é aquilo, então cada um fazendo a sua parte, e você tendo o conhecimento do que aquela pessoa que você está atendendo necessita, e dar um encaminhamento direcionado, ajuda bastante [...] (AS2)

Iamamoto discorre sobre a importância de se respeitar as diferenças e particularidades dos profissionais dentro da equipe:

São as diferenças de especializações que permitem atribuir unidade à equipe, enriquecendo-a e, ao mesmo tempo, preservando aquelas diferenças. [...] o assistente social, mesmo realizando atividades partilhadas com outros profissionais, dispõe de ângulos particulares de observação na interpretação dos mesmos processos sociais e uma competência também distinta para o encaminhamento das ações, que o distingue do médico, do sociólogo, do psicólogo, do pedagogo etc. (CFESS, 2012b, p. 64)

A Assistente Social 2 também expõe sobre a importância da articulação com os diferentes serviços da rede:

No Serviço Social, se você não tiver esta articulação de fazer contatos com os outros serviços, você fica engessada e você fica de mãos atadas para trabalhar, então muitas vezes a gente só consegue um encaminhamento, fazer algumas articulações, quando você tem uma boa articulação com a rede, um bom conhecimento, então acho que é muito importante se você pretende trabalhar com população em situação de rua, é conhecer outros serviços, conhecer os outros profissionais, de outros locais [...] (AS2)

A mesma entrevistada também relata que, muitas vezes, a burocracia e a morosidade nos trâmites institucionais exigem que os profissionais tenham uma boa articulação com a rede, a fim de encontrarem novos caminhos para afiançar os direitos dos atendidos com mais agilidade:

Tem alguns desafios que a gente tem dentro da nossa rede na atuação, que você precisa uma articulação com um outro colega, então vamos supor, se eu estou com uma situação que eu tenha que fazer uma articulação de um encaminhamento, se a gente for fazer dentro dos trâmites tudo certinho, no meu caso eu teria que ligar no meu CRAS, informar a situação, para que o meu CRAS fosse ligar

para o CRAS da leste, da norte, da sul, de onde fosse, para tentar fazer uma articulação para poder fazer uma pergunta, ou encaminhar a pessoa daqui para um outro serviço, este é o trâmite legal, mas quando você tem uma articulação com o pessoal, e você às vezes precisa de um negócio para ontem, você vai pelos conhecimentos, pelos contatos, por isso que é importante a gente ter uma articulação boa com a rede, porque daí você está aqui mas você consegue articular [...] (AS2)

O fato de haver diferentes serviços voltados ao atendimento às pessoas em situação de rua considera a heterogeneidade deste público, que demanda atenções específicas para o processo de saída das ruas, e estes serviços devem ter estreita articulação, partilhando concepções e realizando planejamentos conjuntos.

Todas as assistentes sociais trouxeram importantes reflexões acerca da importância da intersectorialidade entre as políticas para o atendimento eficaz e integral dos direitos dos usuários e das demandas apresentadas:

Ela vem com direitos violados, então você precisa trabalhar a família, precisa trabalhar a comunidade, precisa saúde, educação, um trabalho, precisa fazer uma articulação muito grande com a rede de serviços [...] a pessoa em situação de rua precisa de uma resposta rápida, ele é imediatista, ele está em situação de rua, ele não quer um acolhimento para daqui uma semana, ele quer para agora, ele quer para hoje, ele não tem onde ficar hoje, ele quer uma alimentação para hoje [...] e às vezes a gente não tem esse auxílio, esse respaldo dos serviços, mas é necessário, precisa, senão a gente sozinha não consegue trabalhar. (AS1)

[...] onde quer que eu esteja atuando, eu preciso ter uma articulação com a rede, então vamos supor, você chegou num local para você trabalhar, faça um levantamento de quais são os recursos que você tem entorno, quais são as escolas que você tem, se tem agência de emprego, se tem um CAT ali próximo, qual é o Poupatempo da sua referência da sua região, quem são os outros serviços de centro de acolhida que estão entorno do seu trabalho, onde são a UBS, onde são os postos de saúde, os hospitais que estão em torno do seu trabalho, porque no decorrer do seu atendimento você vai precisar de todas essas articulações, a pessoa chega sem documento nenhum, você tem que fazer articulação para ele fazer um documento, onde é a agência da previdência sua de referência, você tem que saber [...] quando você tem uma articulação com o pessoal, e você às vezes precisa de um negócio para ontem, você vai pelos conhecimentos, pelos contatos, por isso que é importante a gente ter uma articulação boa com a rede [...] (AS2)

[...] a gente trabalha muito com a articulação com os outros CREAS, e com as outras políticas, que aí é educação, trabalho, saúde principalmente [...] a gente na realidade tem muito problema com saúde com a população de rua, uso abusivo de droga, de álcool,

pessoa com deficiência mental [...] a articulação existe, não é fácil, é uma rede que você tem que construir aos poucos, porque é muito complicado, mas é uma coisa que a gente consegue, trabalhando um pouco a gente consegue [...] (AS3)

[...] a gente não consegue dar conta, e nem deveria dar conta de todos os problemas de um indivíduo sozinho, porque a assistência a gente não consegue, o ser humano ele tem várias faces, tem a saúde, tem o trabalho, tem a educação, tem a assistência, mas são várias coisas que a assistência em si não consegue dar conta só [...] conversa com a rede é muito difícil, é muito difícil tecer esta rede, trabalhar este usuário integralmente, a gente consegue trabalhar alguns fatores, mas integral é muito complicado trabalhar [...] até pela política não conseguir dar conta de todos os fatores dele, de todas as necessidades que ele tem, então ela vai trazer outras necessidades que a assistência não vai conseguir suprir e por isso ele não vai conseguir andar com as próprias pernas, a porta de saída de uma pessoa em situação de rua é muito pequena [...] (AS3)

Em todos os relatos as entrevistadas enfatizam a dificuldade que representa o trabalho intersetorial entre as diferentes políticas, mas que é possível uma construção desta rede.

Nos relatos da Assistente Social 2, a mesma atribui como um facilitador a relação individual com os profissionais dos outros serviços.

Yazbek traz o conceito de Intersetorialidade:

Supõe vontade, decisão, que tem como ponto de partida o respeito à diversidade e às particularidades de cada setor ou participante. Envolve, portanto estruturação de elementos de gestão que materializem princípios e diretrizes, a criação de espaços comunicativos, a capacidade de negociação e também trabalhar os conflitos para que finalmente se possa chegar, com maior potência, às ações. (YAZBEK, 2014, p. 98)

O contato entre as políticas setoriais muitas vezes é efetivada pelos/as assistentes sociais através dos encaminhamentos aos serviços das demais políticas. Entretanto é preciso que o/a profissional se acautele para que este instrumento não seja utilizado de forma rotineira, como forma de dispensar o usuário, sem o devido conhecimento e necessidade, ocasionando um encaminhamento incorreto.

Outro fator importante é o acompanhamento dos encaminhamentos, através da referência e da contra referência:

Todas as políticas sociais devem operar a referência e contra-referência interna e externa. Este processo não é de exclusividade de determinada política social, mas de todas aquelas que possuem a leitura integral e integradora de necessidades sociais. A

intersectorialidade é, ao mesmo tempo, objeto e objetivo das políticas sociais, e como tal o é também da assistência social. (SPOSATI, 2004, p. 39)

A Assistente Social 2 expõe que faz este acompanhamento dos encaminhamentos questionando diretamente os acolhidos: “[...] dar um encaminhamento direcionado, ajuda bastante, porque se é uma questão de saúde, vamos junto, é cobrar mesmo: “você foi na consulta, você não foi, porque que você não foi, o que que aconteceu?[...]” (AS2).

A PNAS define como uma responsabilidade da Assistência Social a intersectorialidade com as outras políticas:

Além disso, a Assistência Social, enquanto política pública que compõe o tripé da Seguridade Social, e considerando as características da população atendida por ela, deve fundamentalmente inserir-se na articulação intersectorial com outras políticas sociais, particularmente, as públicas de Saúde, Educação, Cultura, Esporte, Emprego, Habitação, entre outras, para que as ações não sejam fragmentadas e se mantenha o acesso e a qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos. (PNAS, 2004)

As dificuldades encontradas são devido à grande fragmentação destes serviços, que muitas vezes não se interligam nem se complementam, onde não há um sistema com o histórico dos atendimentos dos usuários nestas diferentes políticas.

A PNAS teve o objetivo de implementar uma mudança na forma de lidar com esta questão:

Para Menicucci (2002), “a proposta de planejamento e intervenções intersectoriais envolve mudanças nas instituições sociais e suas práticas”. Significa alterar a forma de articulação das ações em segmentos, privilegiando a universalização da proteção social em prejuízo da setorialização e da autonomização nos processos de trabalho. Implica, também, em mudanças na cultura e nos valores da rede socioassistencial, das organizações gestoras das políticas sociais e das instâncias de participação. Torna-se necessário, constituir uma forma organizacional mais dinâmica, articulando as diversas instituições envolvidas. (MENUCCI, 2002 apud PNAS, 2004).

Na Política Nacional para População em Situação de Rua é ressaltada a importância da articulação entre as políticas para garantia de direitos à essa população, constando como um dos seus principais objetivos no Artigo 7º: “1 -

assegurar o acesso amplo, simplificado e seguro aos serviços e programas que integram as políticas públicas de saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda”. (PNPSR, 2009)

O/A assistente social precisa em todo momento se atentar para não ter uma visão endógena, que olha só olha para si, querendo solucionar de forma isolada a demanda do usuário, não criando assim alternativas criativas, capazes de dialogar com a rede, a fim de preservar e efetivar direitos. (IAMAMOTO, 2011)

Para que o/a assistente social possa desenvolver a intersetorialidade de forma dinâmica e efetiva, exigem-se profissionais cada vez mais capacitados e com visão crítica, que sejam capazes de articular de forma propositiva e criativa, com conhecimento global sobre as diversas políticas que envolvem a integralidade dos sujeitos.

6.3.3 Limites e possibilidades

Neste subitem traremos questões acerca dos limites para o desenvolvimento do trabalho profissional e as possibilidades para o Serviço Social na atenção à população em situação de rua.

Estas questões vêm à tona principalmente através das seguintes perguntas do roteiro de entrevista: “Quais os limites que você verifica para desenvolver o seu trabalho com a população em situação de rua?”, “Quais as possibilidades para o Serviço Social na Atenção à população em situação de rua?”, “Qual você avalia ser o impacto do seu trabalho?”, e “Você se sente qualificada para lidar com as questões que surgem no cotidiano profissional?”.

Um aspecto que tem limitado muito o trabalho do/a assistente social é a intensificação da informatização dos processos de trabalho, através de infindáveis tarefas burocráticas, com o objetivo de organizar, quantificar e controlar o desempenho do trabalho realizado, através do preenchimento de instrumentais que muitas vezes são realizados de forma repetitiva, mecânica, e sem reflexão:

Também é possível constatar o crescimento de um tipo de demanda dirigida aos assistentes sociais em diferentes áreas, que afasta o profissional do trabalho direto com a população, pois são atividades que dificultam o estabelecimento de relações continuadas, que

exigem acompanhamento próximo e sistemático. A título de exemplo, pode-se citar o preenchimento de formulários e a realização de cadastramentos da população, quando assumidos de forma burocrática e repetitiva, que não agrega conhecimento e reflexão sobre os dados e o trabalho realizado. (RAICHELIS, 2011, p. 433)

Conforme apontado na fala da Assistente Social 2, são vários sistemas e instrumentais para preenchimento:

[...] porque quando você trabalha com população em situação de rua, tem um sistema que se chama SISA, é um sistema de todos os centros de acolhida do Estado de São Paulo, a gente tem um código de acesso, e essas pessoas que estão em situação de rua, quando ela passa por algum serviço, elas são vinculadas ao serviço, são cadastradas, então ela tem uma numeração como se fosse uma identidade dentro desse sistema, então quando ele passa no centro de acolhida você tem que vincular ele nesse sistema e alimentar esse sistema, fora isso você tem o prontuário dele físico, que você faz o seu atendimento e você registra [...] (AS2)

Entretanto, de acordo com a mesma entrevistada, estes instrumentos utilizados de forma interventiva e crítica, podem auxiliar na construção de um plano de atendimento e no acompanhamento do usuário, além de respaldar as ações do/a assistente social:

[...] você vai trabalhar as questões sociais desta pessoa e ir construindo estratégias para um atendimento, então hoje a gente trabalha muito na questão do PIA, que é o Plano Individual de Atendimento, que dentro deste Plano Individual de Atendimento no centro de acolhida você faz o acompanhamento deste indivíduo, vai ajudar ele na sua construção, então você vai dar suporte para ele, orientações, encaminhamentos, que vai dar condições para que ele tenha uma estrutura para que ele possa ser desvinculado da rede, mas bem estruturado [...] (AS2)

[...] fazer um bom relatório, bem fundamentado, porque se acontece alguma coisa, a responsabilidade é sua, quem mandou tira o corpo na hora, então é importante você registrar, no nosso trabalho, é uma coisa importantíssima, e às vezes você se depara com assistentes sociais que pecam nisso, de não documentar as coisas que acontecem, o registro é muito importante, a questão do prontuário nosso é muito importante. (AS2)

Por isso, o/a profissional assistente social precisa estar em constante vigilância para que sua atuação profissional não se torne em realização de atividades rotineiras e sem direção, mas que tenha sempre apreensão crítica da realidade:

Isto supõe muito mais do que apenas a realização de rotinas institucionais, cumprimento de tarefas burocráticas ou a simples reiteração do instituído. Envolve o assistente social como intelectual capaz de realizar a apreensão crítica da realidade e do trabalho no contexto dos interesses sociais e da correlação de forças políticas que o tensionam; a construção de estratégias coletivas e de alianças políticas que possam reforçar direitos nas diferentes áreas de atuação (Saúde, Previdência, Assistência Social, Judiciário, organizações empresariais, ONGs etc.), na perspectiva de ampliar o protagonismo das classes subalternas na esfera pública. (RAICHELIS, 2011, p. 428)

Além disso, o/a assistente social precisa ultrapassar com a visão quantitativa imposta pelas esferas públicas e institucionais, que querem resultados numéricos e percentuais para seus gráficos e pesquisas de desempenho no campo social: “é preciso, pois fazer a crítica e resistir ao mero *produtivismo quantitativo*, medido pelo de reuniões, número de visitas domiciliares, de atendimentos, sem ter clareza do sentido e da direção social ético-política do trabalho coletivo”. (RAICHELIS, 2010, p. 765)

Quanto ao limite imposto pelo produtivismo quantitativo, a Assistente Social 1 expõe que a exigência e a pressão por quantidade podem prejudicar a qualidade do atendimento, que muitas vezes demanda um tempo maior de escuta qualificada para uma correta compreensão do contexto social do munícipe:

[...] um dos maiores limites é o sistema [...] as pessoas são numéricas [...] você fez o encaminhamento, você fez a orientação, você fez tudo perfeito, aquilo não é interessante para o sistema, o que é interessante para o sistema é quantidade, então é um desafio, porque às vezes o munícipe, ele chega para um atendimento e ele quer ser só ouvido [...] quando você se limita a tempo, a quantidade, eu acredito que seja um dos maiores desafios. (AS1)

Já a Assistente Social 3 expõe que os resultados do seu trabalho, embora para a mesma representem grandes vitórias, se colocados em dados estatísticos, não serão tão significativos:

[...] a porta de saída de uma pessoa em situação de rua é muito pequena, é um usuário que entra em nosso serviço mas que eu não vejo uma saída qualificada tão grande assim, meu número de saídas qualificadas da rua são muito pequenos, que para mim já são grandes vitórias, mas são números pequenos, por questão de drogadição, por questão de escolaridade, por questão de possibilidade mesmo, então os meus números se você for colocar na estatística eles são muito pequenos, porque é muito difícil, tirar uma pessoa da situação de rua é muito difícil [...] (AS3)

Percebemos no exposto pelas duas assistentes sociais, que há uma concordância sobre a importância que cada resultado positivo representa, pela dificuldade do trabalho, e que manter a qualidade de cada atendimento é mais importante que a quantidade.

Entretanto é fato que muitos empregadores medem o desempenho dos profissionais pelo quantitativo não pelo qualitativo, além de haver a cobrança de resultados pelos órgãos públicos.

É preciso ainda, conforme preconizado pela PNAS, que a vigilância socioassistencial faça a devolutiva desses dados, e que esses sistemas possibilitem a construção de novas estratégias para a população.

O trabalho do/a assistente social do SUAS foi impactado pelas mudanças tecnológicas, com o uso do computador, com todos seus recursos e sistemas. Embora de início parecesse que a tecnologia havia aliviado o trabalho e diminuído o desgaste físico, tendo facilitado porque antes era tudo feito manualmente, foi percebido que aos poucos a intensificação do trabalho foi sendo incorporada ao serviço público, quanto “ao ritmo e à velocidade do trabalho, às cobranças e às exigências, ao volume de tarefas, às características do trabalho intelectual demandante, ao peso da responsabilidade.” (RAICHELIS, 2010, p. 767)

A formação profissional e qualificação do/a Assistente Social são colocados como uma grande possibilidade para efetivação de um trabalho eficiente, que consiga promover uma transformação da realidade social dos atendidos: “O assistente social é proprietário de sua força de trabalho especializada. Ela é produto da formação universitária que o capacita a realizar um “trabalho complexo”, nos termos de Marx (1985)” (IAMAMOTO, 2010, p. 421).

Na fala de duas assistentes sociais entrevistadas, percebemos a importância da formação universitária em sua atuação profissional, embora somente esta formação não contemple todas as questões vivenciadas:

[...] você tem que trabalhar com a identidade dessa pessoa, os valores dela, então é esse momento que a gente faz aquele trabalho que entra a teoria com a prática, então tudo aquilo que você aprendeu dentro da academia, a questão social, para cada caso você tem que fazer uma leitura daquela situação [...]. Eu sou uma pessoa que sou muito exigente comigo mesma, eu me sinto qualificada, mas eu sempre estou buscando conhecimento, eu acho que não dá para gente ficar só com o aquilo que se aprendeu na faculdade [...] (AS2)

Hoje eu me sinto mais preparada, acho que a qualificação é uma coisa que tem que ser constante, não é uma coisa que eu saí da minha graduação pronta, de jeito nenhum, eu aprendi muita coisa na graduação, a parte teórica é muito importante [...] hoje eu me sinto qualificada para trabalhar aqui, mas não saí da graduação qualificada para tal, a parte teórica eu aprendi muito bem, mas a questão social ela é muito ampla, ela é muito ampla, e ela se mostra a cada hora, cada hora é uma face da questão social que vai aparecer e a gente não tem como abarcar tudo, muito mais em 4 anos de graduação [...] (AS3)

Isto é atribuído ao fato das expressões da questão social estarem em constante mudança, e cada vez mais complexas devido às mudanças no padrão de acumulação, sendo necessário rever constantemente a atuação profissional, de acordo com as transformações ocorridas na sociedade:

[...] a intervenção desse profissional enfrenta a necessidade de renovação e mudança, como resultado das transformações que ocorrem nas relações sociais que peculiarizam o desenvolvimento do capitalismo no país. Assim, à medida que novas situações colocam para a profissão novas exigências, o Serviço Social é obrigado a atualizar-se, redefinindo estratégias e procedimentos, adequando-se a novas demandas e requisições do mercado de trabalho. (YAZBEK, 2009, p.16)

Muitas vezes se apreende com a própria observação e reflexão crítica das experiências apresentadas pelos atendidos, com as vivências cotidianas, conforme relatado pela Assistente Social 1:

[...] a gente aprende mais com eles talvez do que com a gente mesmo, talvez você dê uma orientação que para você é tão simples, mas quando ele te traz a vivência dele, a história de vida dele, aquilo te faz refletir [...] te faz uma mudança ali para você ter um tato melhor, não só o que você põe, mas o que você recebe e o que você devolve para ele. (AS1)

As três Assistentes Sociais trouxeram importantes reflexões acerca da importância da constante atualização e qualificação profissional:

A qualificação ela tem que ser cotidiana, mas a política pública ela muda, aliás, a vulnerabilidade social, a questão social, ela muda a cada instante, então assim, você precisa se qualificar a cada instante para você conseguir acompanhar, com cursos profissionalizantes, capacitação [...] (AS1)

[...] na hora do atendimento você vai sentindo algumas defasagens, e é uma coisa assim, que você tem que estar sempre pesquisando,

... você sempre se depara com algumas coisas que você precisa mais, você quer mais [...] você tem que sempre buscar conhecimento para você não ficar engessado com algumas informações, porque sempre surgem coisas novas (AS2)

[...] eu não vejo vergonha nenhuma em você trabalhar e ter um dicionário do lado, você ter uma Constituição Federal ali em cima [...] não precisa pegar para entender tudo, é claro que quando você conhece outras coisas, outros caminhos das fontes, outras pedras, você facilita o seu caminho [...] (AS2)

Eu leio muito, eu leio muita lei, eu leio muita teoria, tem muita coisa que o nosso trabalho tem que ser pautado, a gente tem muito estudo de caso, eu procuro fazer muito estudo de caso com os assistentes sociais dos próprios serviços que eu supervisiono, porque discutir caso você aprende muito, você pega um caso real, coloca numa roda de discussão, e cada um vai ter uma visão diferente daquela situação, e isso é muito legal, você tem que estar muito aberto para entender a visão das outras pessoas e trabalhar isso [...] (AS3)

[...] a prefeitura dá muita capacitação, dá muito curso voltado para a gente, que é mais saúde mental, muito curso sobre drogadição, então isso qualifica muito a gente, e é um constante aprendizado, você tem que estar se capacitando o tempo inteiro, não é porque passou num concurso que agora vai largar todos os livros e falar “estou feliz e acabou”, não pode, porque senão você perde o sentido da coisa, então é estudo constante, educação continuada no serviço o tempo inteiro, o tempo inteiro, não tem como não ser. (AS3)

Todas as entrevistadas enfatizam que, devido a lidarem com diversas situações complexas e novas à todo instante, quanto mais capacitação e conhecimento adquirem acerca de variados assuntos, através de cursos, leitura, discussão de caso, entre outros meios, maiores condições têm para lidar com as diversas expressões da questão social de se deparam em seu cotidiano profissional.

Iamamoto discorre que diante dos desafios contemporâneos no contexto do sistema neoliberal, exigem-se profissionais assistentes sociais cada vez mais capacitados e com visão crítica, que busquem constante qualificação profissional:

Orientar o trabalho nos rumos aludidos requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competência teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar as situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho, de modo a conectá-las aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam. (IAMAMOTO, 2010, p. 208)

A Assistente Social 2 faz uma crítica quanto às constantes mudanças de siglas no Serviço Social, que segundo a mesma é um dificultador do exercício profissional:

[...] no serviço social uma coisa assim, o negócio é que eles ficam mudando um monte de siglinha, que a siglinha que eles vão mudar para uma coisa ou outra vai mudar o contexto da situação, e não vai mudar, entendeu, a pessoa tá ali e tem aquele problema, uma questão social, então se eu botar uma sigla diferente mudou a vida dela? Não, a vida dela continua a mesma, só mudei a sigla aqui. (AS2)

Desta crítica podemos ponderar que é muito importante o profissional se manter atualizado, devido a área de Serviço Social ter constantes alterações de termos e nomenclaturas, conforme tratamos no Item 2.2, acerca das várias nomeações dadas às pessoas em situação de rua ao longo da história. Estas constantes mudanças na profissão e na sociedade, precisam ser captadas pelo/a assistente social, para melhor compreensão da realidade social.

Além disso, é previsto no Código de Ética do/a Assistente Social que este profissional tem o direito e a responsabilidade de buscar constante qualificação, em seu Inciso X: “Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional”, e também no Artigo 2º, Inciso f: “aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código”. (CFESS, 2012a)

Por isso é de suma importância que o/a assistente social do SUAS procure espaços de reflexão e crítica, como fóruns, seminários, congressos, conferências, palestras, cursos, capacitações, entre outros, que lhe proporcionarão uma participação coletiva e aumento de conhecimento:

Por isso a luta pela garantia da qualificação e da capacitação continuadas, por espaços coletivos de estudo e de reflexão sobre o trabalho, de debate sobre as concepções que orientam as práticas, é parte da luta pela melhoria das condições de trabalho e da qualidade dos serviços prestados à população. (RAICHELIS, 2010, p. 765)

As Assistentes Sociais entrevistadas descrevem ainda a possibilidade que o Serviço Social tem de resgatar e construir o senso de cidadania nos sujeitos, através das perspectivas de direitos, construindo estratégias e caminhos junto aos atendidos, para obtenção de autonomia:

[...] tem casos que a gente vai fazendo um processo de desmame, que seria assim, coloca a pessoa na inserção do mercado de trabalho, ir resgatando valores para eles, porque eles entram assim “qualquer coisa serve”, então a gente começa a mostrar que não é qualquer coisa, a mostrar para eles que há possibilidade, que ele pode, que ele tem competência, que se tem outras pessoas conseguindo ele também pode, ele também consegue, então a gente vai dando recursos para ele, para ele se estruturar [...] (AS2)

As possibilidades são muito grandes também, porque é uma construção do quase nada, então você pode construir com eles um caminho muito legal, só que você tem que ter muita paciência para construir isso [...] às vezes você anda 10 passos e volta 20, você tem que entender que você voltou e você tem que voltar [...] (AS3)

Segundo Iamamoto, para que o trabalho profissional seja inovador, na construção de caminhos e intervenções para a transformação da realidade social dos sujeitos, é de suma importância o estudo e conhecimento do público-alvo atendido:

Nos diferentes espaços ocupacionais do assistente social é de suma importância impulsionar pesquisas e projetos que favoreçam o conhecimento do modo de vida e de trabalho – e correspondentes expressões culturais – dos segmentos populacionais atendidos, criando um acervo de dados sobre os sujeitos e as expressões da *questão social* que as vivenciam. O conhecimento criterioso dos processos sociais e de sua vivência pelos indivíduos sociais poderá alimentar ações inovadoras, capazes de propiciar o atendimento às efetivas necessidades sociais dos segmentos subalternizados, alvos das ações institucionais. (IAMAMOTO , 2010, p. 200)

Muitas vezes o assistente social é um *estranho* para aquele público que é atendido, pois não consegue se aproximar e compreender a realidade dos envolvidos. (IAMAMOTO, 2011). É preciso, portanto, criar uma relação de confiança, um vínculo, uma aproximação com os usuários, entendendo as peculiaridades e realidade social de cada um, conforme expõe a Assistente Social 3:

[...] tem as oficinas, oficina de padeiro, jardineiro, zelador, que não são o ideal, mas a gente ainda consegue colocar alguns na escola, trabalhar nessas oficinas para que eles possam ter autonomia e empoderamento, tudo muito aos poucos, mas existem, possibilidades existem, e eu acho que é um público que quando você consegue trabalhar o vínculo com eles, eles conseguem te dar um retorno positivo sabe, nem que sejam aos poucos [...] (AS3)

O Artigo 5º alínea b do Código de Ética Profissional do/a Assistente Social dispõe sobre a importância da discussão sobre as possibilidades, mas quanto ao respeito às decisões dos usuários:

garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código (CFESS, 2012a).

Com esta prerrogativa concorda a Assistente Social 3:

[...] este trabalho é um horizontal, é você e o usuário na mesma situação e vocês trabalhando juntos para autonomia, e isso é importante o assistente social ter em mente, que você não pode se colocar numa posição superior e falar “eu sei o que é bom para ele”, porque senão não vai funcionar, você tem que entender o que que ele acha importante e trabalhar com ele isso, por mais que não seja importante para você [...] (AS3)

As três profissionais entrevistadas pontuaram as consequências negativas da falta de atualização e capacitação de assistentes sociais:

[...] tinha algumas pessoas, já há 10, 20, 20 e poucos anos no Serviço Social da Prefeitura, e era muito assim, era mecânico, fazia, tinha o fazer profissional, mas era muito mecânico [...] porque essa mudança depende de você, tem algumas pessoas bem já velhas na profissão que tinham um pensamento contemporâneo [...] (AS1)

[...] se faz a necessidade da gente estar sempre pesquisando, estar sempre buscando conhecimento, até porque a reciclagem acho que é muito importante, porque senão você fica muito com a cabecinha de ostra, e eu acho que aí fica muito a desejar, até mesmo para você dar um parecer de alguma coisa, se você está limitado no conhecimento, óbvio que o seu parecer também será limitado [...] porque às vezes infelizmente a gente se depara com algumas assistentes sociais que eu acho que elas vêm de marte, não sei de onde elas vieram, que às vezes eu sinto vergonha de algumas condutas de algumas colegas [...] (AS2)

[...] hoje eu me sinto mais qualificada, mas tem que ser constante, porque senão você cai na rotina e o seu cotidiano profissional te engole, então tem que ser uma procura constante para melhorar, para se capacitar, para entender a realidade, para olhar a realidade de fora, para não entrar nessa realidade de trabalhar só no corriqueiro, só no achismo [...] (AS3)

Segundo as mesmas, em suma, as consequências seriam: agir de forma mecanizada, limitada e sem reflexão, o que acontece principalmente com profissionais que já estão há muitos anos na profissão e deixaram de estudar.

Uma das consequências também seria a naturalização da situação, passando a ser vista com a apreensão do senso comum: “tinha muitas pessoas que por elas estarem à tanto tempo naquela profissão, naquela mesmice vamos dizer assim, elas tratavam com muita naturalidade, tipo “ah é assim mesmo, ah esse vagabundo, ah também é porque ele não quer isso” [...]” (AS1)

O profissional precisa em todo momento se atentar para não ter uma visão fatalista, que não reconhece que o sujeito tem uma história, e tratar de sua realidade como se não houvesse possibilidade de alterá-la, agindo de forma assistencialista ou vitimizando o sujeito. (IAMAMOTO, 2011)

O/A assistente social precisa atuar em consonância com o seu projeto ético-político, levando o usuário a ter uma reflexão e consciência dos determinantes históricos e sociais que o levaram àquela situação, causados pela reprodução da lógica do sistema capitalista, e que, portanto, não é culpado pela sua condição.

Sobre isso discorre a Assistente Social 1:

“[...] a gente não pode culpabilizar, a gente não pode julgar a situação, porque eles mesmos já estão tão acostumados com a sociedade julgando o tempo todo, que eles chegam se julgando, e aí fica difícil, porque quando eles se julgam, a gente conseguir tirar aquilo deles é mais difícil [...]” (AS1)

Iamamoto (2011, p.106) chama a atenção sobre esta necessidade de busca da autoconsciência e da valorização da autoestima do profissional de Serviço Social, pois embora a profissão seja muito jovem no Brasil comparada à outros ramos profissionais, “não significa hoje subalternidade intelectual”, ao contrário, tem representado um verdadeiro desafio para a profissão a busca pelas exigências do mundo científico e a superação de limitações do passado. Portanto os profissionais precisam se atentar para não internalizarem o “estereótipo de “profissionais de segunda categoria”, que “fazem o que todos fazem” e o que “sobra” de outras áreas profissionais. Enfim, uma “profissão pobre, voltada para os pobres”, destituída de status e prestígio”.

Esta valorização da profissão foi notada na fala da Assistente Social 1 e da Assistente Social 3:

[...] o Serviço Social para a população de rua, eu vejo como uma possibilidade de fazer a diferença, de fazer uma transformação, de fazer uma mudança [...] o Serviço Social, o atendimento humanizado, faz essa diferença, é o que eu acredito. (AS1)

O Serviço Social em geral, não só com a pessoa em situação de rua, ele é um trabalho que você não vê o concreto [...] o Serviço Social ele é muito mais subjetivo, os seus ganhos são muito subjetivos, mas o impacto de um profissional de assistência social é muito relevante na sociedade, e às vezes a gente nem se dá conta da importância do nosso trabalho dentro de uma sociedade, porque você muda vida de pessoas, você trabalha com vidas, você não trabalha com coisas, e isso é muito relevante para mim, o impacto da assistência na vida das pessoas é muito importante [...] o assistente social tem que entender que o trabalho dele é impactante na vida das pessoas, porque se ele for procurar a parte material do trabalho dele, ele vai ficar frustrado, porque ele não vai ver, às vezes o trabalho que você faz durante horas, durante meses, você só vai sentir numa fala do usuário [...] (AS3)

[...] hoje eu acho que o meu trabalho ele é melhor executado porque é uma assistente social que está fazendo, que entende a questão social, que entende o contexto histórico, que procura entender isso, porque não pode ser qualquer pessoa que faz, e isso é muito importante as pessoas também saberem, que o seu trabalho não é qualquer pessoa que executa [...] mas você entender o contexto de tudo, ter um olhar diferenciado, você tem que trabalhar muito, tem que ler muito, muita teoria para fazer, e eu acho isso bonito da nossa profissão, é entender que a gente faz diferença, e a gente ser assistente social é o diferente. (AS3)

Percebemos que as Assistentes Sociais se valorizam ao reconhecer a capacidade que têm para contribuir com uma mudança na sociedade, podendo influenciar e impactar diretamente na vida das pessoas, devido a ter uma formação diferenciada.

Conforme explana Iamamoto, este é o maior desafio para o/a assistente social na contemporaneidade, tornar seu projeto profissional em prática, o que requer conhecimento aprofundado de suas diretrizes:

São muitos os desafios atuais. O maior deles é tornar esse projeto um *guia efetivo para o exercício profissional e consolidá-lo por meio de sua implementação efetiva, ainda que na contramão da maré neoliberal, a partir de suas próprias contradições e das forças políticas que possam somar na direção por ele apontada.* (IAMAMOTO, 2010, p. 233)

6.3.4 Conjunto de defesas e normativas que orientam o trabalho

Este subitem trará a questão à respeito do conjunto de defesas e normativas que orientam o trabalho profissional do/a assistente social na atenção à população em situação de rua.

Estas questões vêm à tona principalmente através da seguinte pergunta do roteiro de entrevista: “Quais as normativas que amparam o seu trabalho?”.

As três Assistentes Sociais entrevistadas apontaram em suas falas quais são as normativas que amparam o seu trabalho profissional com a população em situação de rua:

O Código de Ética do Serviço Social, a Constituição Federal, que eu me baseio para poder até dar um acesso, orientar quanto o acesso ao direito da pessoa [...] porque muitas vezes eles não se vêem como um cidadão de direito; o Estatuto da Criança e do Adolescente [...] como eu faço pessoa em situação de rua, não só o adulto, tem a criança também que ultimamente está uma quantidade muito grande; os adolescentes por conta da drogadição, o conflito familiar [...] Idoso, também tem uma quantidade muito grande de idoso em situação de rua. [...] Então, o Estatuto da Criança, o Estatuto do Idoso, o Código de Ética, tem que estar ali o tempo todo, a Constituição Federal [...] (AS1)

A gente também tem que estar vendo o SUAS, tem muitas coisas que estão lá dentro que te dá base de atuação, as normativas, leis, a Constituição Federal, que entra a questão dos direitos [...] aqui no meu serviço, hoje, o que eu vou lidar como base, o Estatuto do Idoso, porque eu tenho idosos, a Constituição Federal [...] (AS2)

Com a população de rua mesmo o que eu acho que mais vai é o Código de Ética, eu acho que é uma coisa que o assistente social tem que saber, tem que levar debaixo do braço, porque você tem que ter um código bem rígido de ética para lidar com eles, acho que você entender Direitos Humanos também, ler as leis que pautam os Direitos Humanos, isso é muito importante, para você conseguir lidar com eles, porque hoje legislação específica, tipo não tem uma portaria que vai me reger como é que eu tenho que tratar ou não o usuário, por isso que eu acho que o Código de Ética é imprescindível, porque ele via te dar um norte ali de como é que o seu trato com o usuário tem que ser, o que que você tem que ver, o que que tem que reger, como é que você tem que tratar, do sigilo, o que que você pode fazer e o aquilo que você não pode fazer [...] (AS3)

Foi notado no exposto pelas três entrevistadas, que algumas normativas são mais comumente utilizadas como base para o trabalho profissional com pessoas em situação de rua.

Duas entrevistadas, a Assistente Social 1 e a Assistente Social 2, apontaram como uma das bases principais para o trabalho, a Constituição Federal de 1988, sendo utilizada para orientar a questão dos direitos, promover o acesso e a visão da condição de cidadão à pessoa em situação de rua.

Duas entrevistadas expuseram também como uma das principais normativas para orientar o trabalho, o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social, tendo sido referido pela Assistente Social 1 e a Assistente Social 3, sendo que a última explicou que é algo imprescindível para dar uma direção sobre como lidar com o acolhido e sobre a ação profissional do/a assistente social.

Também foram relatadas sobre políticas específicas voltadas para o segmento atendido, sendo em comum entre duas das entrevistadas, a Assistente Social 1 e a Assistente Social 2, o Estatuto do Idoso, devido a ambas atenderem idosos em seus serviços. A Assistente Social 1 acrescentou também quanto ao Estatuto da Criança e do Adolescente, devido a ser crescente o número de crianças e adolescentes em conflito familiar que vão para a situação de rua.

Além disso, a Assistente Social 2 citou a respeito da importância de conhecer o SUAS, e a Assistente Social 3 sobre as Leis de Direitos Humanos.

Em nossa percepção, as três assistentes sociais trazem referências de fundamental importância para o trabalho do Serviço Social, amparando sua ação em legislações que são verdadeiros norteadores da atuação profissional, independente do público que venham a atender, demonstrando o compromisso com as demandas dos usuários e com a ética profissional.

A Assistente Social 3 mencionou as normativas que utiliza especificamente para sua atribuição de supervisão dos serviços, demonstrando bastante conhecimento acerca do tema e estar bem amparada pela legislação vigente:

Hoje a prefeitura tem muitas portarias na realidade, a que mais rege hoje a parte de população de rua que eu acho, a portaria 46 e a portaria 47, que é a que vai me embasar na supervisão do serviço, que é o de dispõe no serviço, o quadro de RH, o que que eles devem ofertar, então todos os serviços tipificados da prefeitura estão na portaria 46 e 47, atualmente a gente tem a portaria 27, que é a de prestação de contas, então eu tenho que olhar a NF, eu tendo que

ver o que que esta sendo comprado, como é que o dinheiro público está sendo usado, para ver se está sendo bem utilizado ou não, pela portaria 27, portaria 30, portaria 49 vem falar sobre os bens próprios, o imóvel que a organização pode comprar e o que que ela não pode comprar, que é da alimentação também, que é o que deve ser ofertado, qual é a qualidade da comida que tem que ser ofertada, e tudo isso a gente tem que saber na ponta da língua para poder cobrar da organização [...] (AS3)

A Assistente Social 2 expõe que ter conhecimento em outras áreas que permeiam a realidade dos atendidos agrega muito ao atendimento, facilitando nas intervenções profissionais:

[...] a gente tem um grande percentual de pessoas que tem problema com a justiça [...] então para mim que faço direito, eles falam o artigo e eu já sei de qual é o delito que eles cometeram, mas no serviço social, não que você precisa saber [...] no caso do Código Penal, não que eu teria que usar, eu sei por conta de que eu faço direito, daí eu sei nas questões de prazos que eles tem que ter, o que implica o não cumprimento deles, dos acordos que eles fazem no fórum, nesse sentido [...] (AS2)

As assistentes sociais trouxeram importantes reflexões a respeito da importância de ter o conhecimento e utilizar-se de diversas normativas, mesmo de outras áreas, que extrapolem aquele básico e comum, pois será o diferencial do profissional ao lidar com as mais variadas expressões da questão social que se deparam em seu cotidiano profissional.

A Assistente Social 1 expõe sobre a importância da normativa específica voltada para a população em situação de rua:

[...] para população em situação de rua em geral, a Política Nacional para Inclusão da População em Situação de Rua, que é mais um que ajudou bastante, lógico, são poucas as políticas públicas que são criadas para atender esta população, mas já deu um avanço [...] pouco, mas deu, precisa de mais com certeza, um avanço que precisa, porque está crescendo cada dia mais [...] então essa é a luta que a gente gostaria que tivesse amparo para ajudar a gente pra conseguir, que é difícil, mas não pode desistir. (AS1)

Chamou-nos a atenção que somente uma das três Assistentes Sociais entrevistadas, a Assistente Social 1, mencionou a política voltada especificamente para a população em situação de rua, que no caso foi a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua.

Também não citam documentações específicas da PNAS, como Tipificação Nacional e as Orientações Técnicas para o Centro Pop.

Conforme tratado no Item 2.3, são várias normativas conquistadas historicamente que asseguram os direitos das pessoas em situação de rua.

Em nossa percepção, é necessário que o conjunto de profissionais do SUAS em especial os que lidam com população em situação de rua, se apropriem das políticas voltadas para a população em situação de rua, visto que as principais políticas conquistadas são recentes, datadas de 2008 e 2009, que são a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua e a Política Nacional para a População em Situação de Rua.

Isto pode ser decorrente também da escassez de capacitações voltadas para este segmento e da falta de divulgação destas políticas, visto que não é um assunto muito abordado na sociedade em geral e nem alvo de capacitações pelos entes públicos.

6.3.5 Engajamentos Sociais

Neste subitem traremos questões a respeito do engajamento dos/as assistentes sociais nas lutas sociais mais amplas.

No roteiro de entrevista não houve uma pergunta específica referente ao envolvimento dos profissionais com os movimentos sociais do segmento atendido ou de organização da própria classe do Serviço Social, justamente para que pudesse ser verificado se seria citado pelos entrevistados, e assim pudessemos verificar se esta prática existe e qual a sua importância na atuação profissional.

Sendo assim, a questão do engajamento em movimentos sociais ficou em aberto, podendo ter sido citada como resposta a várias das perguntas realizadas, como: “Quais as possibilidades para o Serviço Social na Atenção à população em situação de rua?”, ou na questão: “Como você avalia ser o impacto do seu trabalho?” ou ainda “Como você se prepara para o atendimento às pessoas em situação de rua?”.

Entretanto, em nenhuma das respostas foi relatada alguma referência a respeito.

Quanto à isso, percebemos que o próprio sistema neoliberal contribui para a individualização dos trabalhadores, através da intensificação da jornada de trabalho, dificultando que estes consigam se articular e participar de movimentos:

Embora a perspectiva neoliberal se utilize de inúmeros mecanismos para dividir o conjunto dos trabalhadores e suas entidades representativas, é através da organização coletiva que se criam condições concretas para a resistência frente à violação dos direitos, pela melhoria das condições de trabalho e fortalecimento do compromisso do Serviço Social por uma sociedade emancipada. (RAICHELIS, 2011, p. 436)

É muito importante que o/a assistente social esteja engajado/a nos movimentos da classe atendida e dos trabalhadores em geral, para o fortalecimento dos sujeitos nas lutas por direitos sociais e por uma sociedade mais justa:

Porém, o que de forma mais expressiva marca as identidades profissionais contemporâneas é a luta por direitos, é a inserção da profissão no processo de construção de uma nova ordem societária: uma sociedade justa, igualitária, livre da opressão, dominação, exploração, ou seja, uma sociedade emancipada, o que certamente não poderá ser alcançado isoladamente pelo SUAS. É indispensável a articulação com as demais políticas e a participação em processos decisórios em diferentes instâncias nacionais. (MARTINELLI, 2011, p. 10)

Este compromisso com a construção de uma sociedade mais igualitária é descrito no Código de Ética Profissional do/a Assistente Social como um princípio fundamental: “VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero”. (CFESS, 2012a)

O Código de Ética Profissional do/a Assistente Social também define como um dos princípios fundamentais a articulação com os movimentos sociais: “IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as”. (CFESS, 2012a)

Por isso, é essencial que o/a assistente social incentive o público atendido a se engajar nos movimentos, a fim de criarem um sentimento de pertencimento de classe e possam se fortalecer como cidadãos de direitos.

Conforme disposto no Artigo 12 do Código de Ética, alínea b, constituem direitos do/a assistente social: “apoiar e/ou participar dos movimentos sociais e organizações populares vinculados à luta pela consolidação e ampliação da democracia e dos direitos de cidadania”. (CFESS, 2012a)

Mais que um direito, é responsabilidade definir sua participação em movimentos de organização popular e/ou da própria categoria.

No Item 2.3 descrevemos como os movimentos da população em situação de rua conseguiram ganhos quanto à elaboração e execução de políticas públicas voltadas ao segmento, fruto de uma luta organizada que vem principalmente desde a Constituição Federal de 1988 e se estende até os dias atuais.

O fato de nenhuma das assistentes sociais ter mencionado participar de algum movimento de reivindicação e luta, diz muito sobre como o potencial da organização política é subdimensionado na ação profissional destas profissionais, estando desvalorizada sua grande função de compromisso com a mudança da sociedade e na busca por mais direitos da população em situação de rua.

A organização política faria também que essas pessoas em situação de rua se tornassem mais críticas em relação à dimensão e complexidade da situação em que se encontram, e que buscassem conhecimento e ferramentas para alterar sua realidade, contribuindo para maior eficácia do trabalho do/a assistente social.

Além disso, a organização dos trabalhadores sociais traria maiores benefícios na construção de intervenções e estratégias para consolidação de direitos da própria categoria e da classe atendida, e para garantir um melhor atendimento aos usuários.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As consequências da política neoliberal no campo das políticas sociais, como a redução e o distanciamento da agenda para defesa dos direitos sociais, assim como suas consequências no mundo do trabalho, trouxeram um agravamento das expressões da questão social.

As políticas públicas ofertadas para a população em situação de rua ainda são muito precárias, visto que não oferecem um conjunto de serviços que atenda a heterogeneidade deste público. Embora haja algumas iniciativas, e ainda que a PNAS e a Política Nacional para a População em Situação de Rua façam toda a previsão legal dos serviços que tem que haver para essa população, isso não se realiza na prática.

Outro agravamento é que pelo ranço histórico da Assistência na lógica da caridade, os próprios usuários não se reconhecem como sujeitos de direitos, e nem são tratados como tal.

Nesse processo, o/a Assistente Social tem um papel fundamental, que é garantir mesmo dentro de políticas em condições adversas, o respeito e o atendimento digno a essa população.

Não podemos desconsiderar, ainda, que muitas destas entidades que hoje prestam serviços na rede socioassistencial em São Paulo, carregam seu traço conservador para a atenção que reproduzem.

As condições para efetivação do SUAS são desfavoráveis, no contexto das políticas sociais, assim como as condições dos trabalhadores, que impactados pela precarização, intensificação, flexibilização e desregulamentação, se distanciam da possibilidade de efetivação do projeto ético-político. Este contexto é agravado pelo recorte de gênero, e pode culminar no adoecimento profissional.

As Assistentes Sociais entrevistadas trouxeram em suas falas acerca destas condições, se referindo à intensificação do trabalho, estresse, condições insalubres, e ambientes de trabalho precários.

Todos estes fatores impactam diretamente no cotidiano profissional do/a Assistente Social, ocasionando em diversas limitações e restrições ao atendimento das demandas sociais, que tem sido crescentes na sociedade, causando extrema dificuldade para efetivar os direitos sociais e a autonomia dos usuários, dificultando

seriamente a realização de um trabalho efetivo, que contribua para o processo de saída das ruas.

Através das entrevistas, constatamos que a precariedade das políticas públicas e dos serviços oferecidos aos usuários da rede socioassistencial voltada para pessoas em situação de rua é uma realidade, e impactam nas condições de trabalho dos/as assistentes sociais, visto que os serviços não dispõem de recursos e ambientes adequados para atender a demanda.

Pelo que vimos, o trabalho com população em situação de rua consiste em: prestar atendimento à quem está em situação de rua; prestar orientação social individualmente ou em grupos; identificar recursos e fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa dos direitos; construir estratégias para novos projetos de vida; encaminhar providências aos serviços da rede e acesso à políticas públicas, entre outros. Mas, muitas vezes, as Instituições Empregadoras requisitam aos profissionais, realizar atividades que não são da sua competência, em especial atividades administrativas.

O importante é que o profissional esteja atento para garantia do que está preconizado pelo projeto ético-político.

Observamos com isso, que o grande desafio que está posto na contemporaneidade para os/as assistentes sociais que trabalham nos serviços da rede socioassistencial de atenção à população em situação de rua, é como em meio à toda esta precarização, conseguir garantir os direitos sociais ao público atendido, e a atenção adequada e digna aos sujeitos, como cidadãos de direitos, proporcionando a construção da autonomia e estratégias para a saída da situação de rua.

Após a realização da pesquisa, foi confirmada a hipótese de que diante de todas as dificuldades que se colocam pela conjuntura atual no trabalho profissional do/a assistente social, exige-se que o/a profissional esteja cada vez mais qualificado/a, desenvolvendo competências técnicas e teóricas, a fim de construir respostas críticas e propositivas frente à efetivação dos direitos sociais da pessoa em situação de rua, além da importância do engajamento em lutas sociais mais amplas.

Quanto aos limites relatados pelas entrevistadas, dizem respeito a um produtivismo quantitativo que retira o tempo de outras atividades, e as possibilidades

estão centradas na qualificação profissional para enfrentar desafios tão complexos postos no cotidiano.

Em nossa percepção, quanto à qualificação profissional, as profissionais trazem referências importantes e procuram aplicá-las na realização de um plano de atendimento ao usuário, e em estratégias para a construção de um projeto de vida que vise a autonomia e garanta direitos sociais dos atendidos, atuando de forma crítica e reflexiva, e ressaltaram a importância da formação universitária, e da educação continuada e capacitação constantes.

Entretanto, ao serem questionadas sobre as normativas que amparam o trabalho profissional, a maioria das participantes apontaram sobre políticas e leis que são comumente utilizadas por assistentes sociais de diversas áreas, tendo referências o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social e a Constituição Federal, mas não citam documentos da Assistência, como a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e o Caderno Centro Pop. Outro aspecto relevante, é que não demonstram apropriação com as políticas e legislações específicas para o segmento, como a Política Nacional para a População em Situação de Rua.

Conforme tratamos no trabalho, as principais políticas específicas conquistadas pela população em situação de rua são muito recentes, datadas de 2008 e 2009, que são, respectivamente, a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua e a Política Nacional para a População em Situação de Rua.

As participantes expõem ainda, as dificuldades na relação com a rede e as políticas intersetoriais, como a burocracia e a morosidade nos trâmites institucionais, dificuldade no respaldo dos outros serviços, e entraves para construção da rede e para conseguir atender o usuário integralmente, mas é exatamente esta intersetorialidade que se constitui numa possibilidade.

A intersetorialidade parte do princípio que nenhuma política guarda resolubilidade em si mesma. No caso de situações tão complexas, como são as trazidas pela população em situação de rua, é preciso que a articulação em rede garanta o trabalho intersetorial conforme preconiza a Política Nacional para a População em Situação de Rua, assim como a PNAS.

Conforme pode ser observado, nenhuma das participantes relatou participar de algum movimento de organização dos trabalhadores da categoria ou da

população em situação de rua, o engajamento não aparece tanto por parte dos usuários quanto por parte das profissionais.

A criação do Movimento da População em Situação de Rua ainda é recente, datada de 2005, entretanto a luta deste segmento já vem de muito tempo antes. O fato das próprias profissionais não se engajarem ou não incentivarem os usuários a participarem, não fortalecem o compromisso ético-político da profissão e os princípios definidos no Código de Ética Profissional do/a Assistente Social, de articulação com os movimentos sociais, objetivando a construção de uma nova ordem societária mais justa.

Além disso, a participação em movimentos de organização da própria categoria dos trabalhadores sociais, traria maiores oportunidades de construção de intervenções e estratégias para garantir um melhor atendimento aos usuários, além da definição de pautas de lutas e consolidação de direitos.

As dificuldades relatadas pelas profissionais poderiam ser amenizadas com a apropriação dos marcos legais e normativas voltadas para a população em situação de rua, que trariam maiores possibilidades de estratégias e de intervenção profissional, e mais aparatos técnicos para a construção de respostas críticas e propositivas frente à efetivação dos direitos sociais da pessoa em situação de rua.

Além disso, precisam haver melhores condições de trabalho e mais direitos para os/as assistentes sociais que trabalham com este público, garantidas em portarias, normativas e legislações, a fim de que tenham condições objetivas para lidar com tantas situações adversas que se apresentam, e possam desenvolver melhor seu trabalho.

Às políticas sociais, é imprescindível a aplicação de maiores investimentos por parte do Estado, para que haja um maior alcance e atendimento à grande demanda dos serviços públicos, que tem crescido à cada dia, com o aumento das pessoas que vivem em situação de rua.

Por fim, o/a assistente social que trabalha com a população em situação de rua tem o importante papel de ser um agente de transformação social na vida de tantas pessoas que foram destituídas de sua condição de cidadão, marcadas pelas mais diversas e radicais expressões da questão social, precisando estar em consonância com seu projeto ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo, para afiançar os direitos sociais desta população, procurando qualificação constante,

a fim de que estes sujeitos possam deixar a situação de rua e finalmente alcançar uma vida minimamente digna, como prevê nossa Constituição Federal.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? : ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** 15 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BEHRING, Elaine Rossetti. Contra-reforma do Estado, seguridade social e o lugar da filantropia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 24, n. 73, p. 101-119, mar. 2003

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social no Brasil: um direito entre originalidade e conservadorismo.** Brasília: GESST/SER/UnB, 2001.

BRASIL. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, 1988.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Brasília, 2009. 56 p.

BRASIL. **Decreto nº 7.053 de 23 de Dezembro de 2009.** Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Brasília, 2009.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, 1993.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Apoio à Gestão Participativa. **Saúde da população em situação de rua : um direito humano.** Brasília: 2014. 38 p.

BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. **Lixo e Cidadania - Guia de ações e programas para a gestão de resíduos sólidos.** Brasília, 2005. 96 p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília, 2004, 59 p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua**. Brasília, 2008. 25 p.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos. **Secretaria de Direitos Humanos participa de movimento no Dia Nacional de Luta da População de Rua em Belo Horizonte**. Disponível em: <<http://sdh.gov.br/noticias/2014/agosto/secretaria-de-direitos-humanos-participa-de-movimento-no-dia-nacional-de-luta-da-populacao-de-rua-em-belo-horizonte>>. Acesso em 13 mar. 2016.

CFESS. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10 ed. rev. e atual. Brasília, 2012a.

CFESS. **Atribuições privativas do/a assistente social**. 1ª ed. Ampliada. Brasília, 2012b.

CORRÊA, Jéssica Kobayashi. **O psicólogo de instituição socioeducativa para pessoas em situação de rua** : um estudo sobre sua identidade. Dissertação (Mestrado em Educação: Psicologia da Educação), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

COUTO, Berenice Rojas; Yasbek, Maria Carmelita; Silva, Maria Ozanira da Silva e. (Org.) **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil**: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010

DIAS, Sônia Maria. **Trajetórias e memórias dos fóruns lixo e cidadania: Experimentos Singulares de Justiça Social e Governança Participativa**. Disponível em: <http://abes-dn.org.br/eventos/seminario_residuos_solidos/Paineis_SNRS/Painel8/81.pdf> Acesso em 13 mar. 2016.

DUARTE, Joana Maria Gouveia Franco. **Curso sobre Políticas Públicas voltadas à População em Situação de Rua**. São Paulo: Slide Color, 2015.

FERRO, Maria Carolina Tiraboschi. Política Nacional para a População em Situação de Rua: o protagonismo dos invisibilizados. In: **Revista Direitos Humanos**, Nº 08. Secretaria Nacional de Direitos Humanos da Presidência da República. Janeiro, 2012.

FIPE. Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas. Prefeitura de São Paulo. **Censo da População em Situação de Rua da Cidade de São Paulo**. São Paulo, 2015. 10 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIORGETTI, Camila. **Moradores de rua: uma questão social?**. São Paulo: Fapesp, Educ, 2006.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo no serviço social**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2004.

_____. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 20 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

INFOPÉDIA. Dicionários Porto Editora. Artigos de apoio. **Estigma (sociologia)**. Disponível em: <[http://www.infopedia.pt/\\$estigma-\(sociologia\)](http://www.infopedia.pt/$estigma-(sociologia))>. Acesso em: 11 mar. 2016.

JUNG, Milton. CBN. País. **Moradores de rua de SP são vítimas de coação do crime organizado**. Disponível em: <<http://cbn.globoradio.globo.com/editorias/pais/2016/03/10/MORADORES-DE-RUA-DE-SP-SAO-VITIMAS-DE-COACAO-DO-CRIME-ORGANIZADO.htm>>. Acesso em: 31 mar. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia científica**. 5. ed., São Paulo : Atlas, 2003.

_____. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa; elaboração e análise de dados**. 3ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

MARCOLINO, Sheila. **Saída das ruas ou reconstrução de vida**. A trajetória de estudantes universitários ex moradores de rua em São Paulo. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012.

MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras Editora, 1999.

MARTINELLI, Maria Lúcia. O serviço social e a consolidação de direitos: desafios contemporâneos. **Revista Serviço Social & Saúde**. UNICAMP Campinas, v. X, n. 12, p. 1 – 14, dez. 2011

_____. **Serviço Social: identidade e alienação**. 8 ed. São Paulo: Cortez, 2003

MEDEIROS, Alessandra. **Pessoas em Situação De Rua: A Saída para a Saída**. Um estudo sobre pessoas que saíram da rua. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2010

MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. São Paulo: Cortez, 2001.

MICHAELIS. Dicionário de Português Online. **Significado de "estereótipo"**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=estere%F3tipo>>. Acesso em: 11 mar. 2016.

_____. **Significado de "preconceito"**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=preconceito>>. Acesso em: 11 mar. 2016.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. **Revista Katálisis**. UFSC e UCPEL Florianópolis, v. 16, n. spe, p. 1 – 10, 2013.

Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes, In: **Concepção e Gestão da Política de Proteção Social não Contributiva no Brasil**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009. SPOSATI, Aldaíza et al. **A assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras**: uma questão em análise. São Paulo: Cortez, 1995.

NETO, Otávio Cruz. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 14 ed. Editora Vozes: Petrópolis, 1999.

NETTO, José Paulo. O movimento de reconceituação – 40 anos depois. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, ano 26, n. 94, p. 21-36, nov. 2005.

PEREIRA, Maria Aparecida Accorsi. **A população de rua, as políticas assistenciais públicas e os direitos de cidadania**: uma equação possível? Dissertação (Mestrado em Serviço Social) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1997.

POCHMAN, Marcio (Org.). **Outra cidade é possível**: alternativas de inclusão social em São Paulo. São Paulo: Cortez, 2003.

Prefeitura de São Paulo. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. **Centros de Acolhida**. Disponível em: <http://prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/menu/index.php?p=17317>. Acesso em: 19 mar. 2016.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010

_____. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**. 2011, São Paulo, n.107, p. 420-437, set. 2011.

REIS, Daniela. **O Sistema de Informação – SISRUA – Uma contribuição para a Política de Assistência Social na Cidade de São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

RIBEIRO, Darcy. **O Povo Brasileiro: A formação e o sentido de Brasil**. 2ª ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

ROSA, Cleisa Moreno Maffei. **Vidas de Rua**. São Paulo: Hucitec, 2005.

SÃO PAULO. **Decreto Municipal 40.232 , de 2 de janeiro de 2001**, Regulamenta a Lei nº 12.316, de 16 de abril de 1997, que dispõe sobre a obrigatoriedade do Poder Público Municipal a prestar atendimento à população de rua da Cidade de São Paulo, e dá outras providências. São Paulo, 2001.

SÃO PAULO. Direitos Humanos e Cidadania. **Políticas para População em Situação de Rua**. São Paulo. 31 p.

SÃO PAULO. **Portaria 46/2010/SMADS**, de 23 de Dezembro de 2010, Dispõe sobre a Tipificação da Rede Socioassistencial do Município de São Paulo e a regulação da parceria operada por meio de convênios. São Paulo, 2010.

SÃO PAULO. Secretaria de Promoção Social. **A clientela da CETREN**. São Paulo, 1978.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Guia de Serviços à População em Situação de Rua**. São Paulo, 2011. 17 p.

SILVA, Maria Lucia Lopes. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2009.

SOARES, Laura Tavares. **Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina**. São Paulo: Cortez, 2000.

SPOSATI, Aldáza. Especificidade e intersetorialidade da política de assistência social. In: **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, Ano XXV, n. 77, p. 30 - 53, mar. 2004.

_____. **Globalização da economia e processos de exclusão social**. Brasília: CEAD, 1999.

VICENTE, Damares. Desgaste mental de assistentes sociais: um estudo na área da habitação. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 123, p. 562-581, jul./set. 2015

VIEIRA, M. Antonieta da Costa; BEZERRA, Eneida Maria Ramos; ROSA, Cleisa Moreno Maffei (Orgs.). **População de rua: Quem é, como vive, como é vista**. 3 ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

WANDERLEY, Luiz Eduardo. São Paulo, cidade global emergente? In: WANDERLEY, Luiz Eduardo; RAICHELIS, Raquel (Orgs.) **A cidade de São Paulo: relações internacionais e gestão pública**. São Paulo: EDUC, 2009.

YANNOULAS. Silvia Cristina. Feminização ou Feminilização? Apontamentos em torno de uma categoria. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 11, n. 22, p. 271-292, jul./dez. 2011.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1993

_____. O significado sócio-histórico da profissão. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

_____. Sistemas de Proteção Social, Intersetorialidade, e Integração de Políticas Sociais. In: **A intersectorialidade na agenda das políticas sociais.**: MONNERAT, Giselle Lavinias; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; SOUZA, Rosimary Gonçalves de (Orgs.). Campinas, SP: Papel Social, 2014.

ZANIRATO, Silvia Helena. São Paulo 1930/1940: Novos atores urbanos e a normatização social. **História Social**, Campinas, n. 7, p. 241-264, 2000.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Como você descreveria o seu trabalho hoje?
2. Como se dá a articulação com os outros serviços e setores?
3. Quais os limites que você verifica para desenvolver o seu trabalho com a população em situação de rua?
4. Quais as possibilidades para o Serviço Social na Atenção à população em situação de rua?
5. Qual você avalia ser o impacto do seu trabalho?
6. Você se sente qualificada para lidar com as questões que surgem no cotidiano profissional?
7. Como você se prepara para o atendimento às pessoas em situação de rua?
8. Como você vê as condições para o exercício do seu trabalho?
9. Quais as normativas que amparam o seu trabalho?

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Estes esclarecimentos estão sendo apresentados para solicitar sua participação livre e voluntária, no projeto Desafios Contemporâneos do Trabalho do/a Assistente Social com a População em Situação de Rua na Política de Assistência Social, do Curso de Serviço Social da Universidade de Santo Amaro - UNISA, que será realizado pela pesquisadora Joana Maria Gouveia Franco Duarte, e pelo graduando Michele Veloso de Sousa do Curso de Serviço Social, como Trabalho de Conclusão de Curso.

Esta pesquisa tem grande relevância por se propor a conhecer mais profundamente o trabalho social realizado com a população em situação de rua, que é um tema ainda pouco explorado, abordando como o agravamento das expressões da questão social na conjuntura neoliberal tem impactado no cotidiano e na atuação profissional dos/as assistentes sociais, e como a realidade de hoje tem os pautado cada vez mais a encarar os desafios profissionais no trabalho com a população em situação de rua.

Assim sendo, o objetivo da pesquisa é analisar quais os desafios contemporâneos que estão colocados hoje para o/a profissional assistente social que trabalha com pessoas em situação de rua.

Para alcançar este propósito, pretendemos realizar uma entrevista individual com o/a assistente social, com duração aproximada de 1 hora e 30 minutos, a ser realizada pelo graduando, através de um roteiro previamente estabelecido. A entrevista será gravada para posterior transcrição na íntegra, com o intuito de haver análise e categorização dos dados da pesquisa, e a gravação ficará arquivada, não sendo em nenhuma hipótese divulgada. Enfatizamos que há liberdade do entrevistado de não responder a qualquer pergunta que não desejar responder.

Esclarecemos que toda pesquisa com seres humanos envolve risco em tipos e gradações variados, havendo um risco mínimo, sendo o desconforto inerente ao processo de entrevista, entretanto serão tomadas todas as precauções para evitar ao máximo que o entrevistado seja exposto a risco ou desconforto durante a pesquisa, e também não haverá nenhum benefício direto referente ao estudo, sendo o projeto para benefício do mundo acadêmico e profissional.

É garantido o acesso, em qualquer etapa do estudo, aos profissionais responsáveis pela pesquisa para esclarecimento de **eventuais dúvidas ou informações** sobre os resultados parciais das pesquisas, quando em estudos abertos, ou de resultados que sejam do conhecimento dos pesquisadores.

O pesquisador responsável é a Prof.^a Joana Maria Gouveia Franco Duarte, que pode ser encontrada no endereço Rua Isabel Schmidt, 349, Santo Amaro, São Paulo/SP Telefone: 2141-8932. Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-UNISA) – Rua Prof. Enéas de Siqueira Neto, 340, Jardim das Imbuías, SP – Tel.: 2141-8687.

É garantida sua **liberdade da retirada de consentimento** a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo à continuidade de qualquer benefício que você tenha obtido junto à Instituição, antes, durante ou após o período deste estudo.

As informações obtidas pelos pesquisadores serão analisadas em conjunto com as de outros participantes, **não sendo divulgada a identificação** de nenhum deles.

Não há **despesas pessoais** para o participante em qualquer fase do estudo, incluindo exames e consultas. Também não há **compensação financeira** relacionada à sua participação. Se existir qualquer despesa adicional, ela será absorvida pelo orçamento da pesquisa.

Em caso de dano pessoal, diretamente relacionado aos procedimentos deste estudo (nexo causal comprovado), a qualquer tempo, fica **assegurado ao participante o respeito a seus direitos legais**, bem como procurar obter indenizações por danos eventuais.

Uma via deste Termo de Consentimento ficará em seu poder.

São Paulo, ____/____/____

Se você concordar em participar desta pesquisa assine no espaço determinado abaixo e coloque seu nome e o nº de seu documento de identificação.

Nome:

Doc. Identificação:.....

Declaramos que obtivemos de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste participante para a participação neste estudo, conforme preconiza a Resolução CNS 466, de 12 de dezembro de 2012, IV.3 a 6.

Assinatura do pesquisador responsável pelo estudo Data / /

Assinatura dos demais pesquisadores Data / /