



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

O desenvolvimento do trabalho social no Serviço pressupõe sempre escutas qualificadas das demandas de cada usuário. Tem como objetivo compreender as situações vivenciadas, identificar necessidades, conhecer as expectativas dos usuários e iniciar a construção de vínculo para o desenvolvimento do trabalho. Sua realização constitui responsabilidade de todos os profissionais que trabalham no serviço, estando ou não envolvidos diretamente no atendimento.

(“... Os serviços e programas incluirão desde ações emergenciais até atenções de caráter promocional em regime permanente, garantindo-se necessariamente à população de rua: oferta de serviços que estimulem a saída de crianças, jovens e adultos das ruas, sem coerção, agressão, maus tratos e destruição de pertences...”) (art. 2 § 2º, letra (a), decreto 40.232)

B) Atenção especializada e qualificação do atendimento

Uma postura acolhedora deve permear o trabalho social de toda a equipe envolvida no cotidiano do Serviço, desde o momento da chegada.

(“... Os serviços e programas incluirão desde ações emergenciais até atenções de caráter promocional em regime permanente, garantindo-se necessariamente à população de rua garantia de acolhida em espaços que tratem dignamente homens, mulheres e crianças...”) (art. 2 § 2º, letra (b), decreto 40.232)

Além da conduta dos profissionais, tal postura deve ser refletida, ainda, na conformação dos ambientes do serviço, que deve contar com espaços acolhedores para o desenvolvimento das ações.

(“... A atenção à população de rua deve observar os seguintes princípios: O direito da pessoa a um espaço digno para estar, pernoitar e se referir na Cidade, assegurado, minimamente, o direito à privacidade como condição inerente à sua sobrevivência, existência e cidadania...”) (art. 4, item II decreto 40.232).

(“... Os serviços e programas incluirão desde ações emergenciais até atenções de caráter promocional em regime permanente, garantindo-se necessariamente à população de rua: oferta de instalações físicas com condições de salubridade, segurança e grau de privacidade compatível com um processo de contínua recuperação e reinserção social...”) (art 2 § 2º, letra (c), decreto 40.232)

Os usuários já em acompanhamento no Serviço devem também ser incluídos nesse processo, propiciando-se ao longo de todo o trabalho social condições para o acolhimento, a vinculação entre os pares e o fortalecimento do coletivo e do apoio mútuo.

O Serviço deve atentar-se para assegurar o esclarecimento aos usuários, de forma clara e sob a égide da ética, do direito e da cidadania, quanto às normas de funcionamento da Unidade e aos procedimentos a serem adotados no decorrer do acompanhamento.

A postura acolhedora se expressa na valorização da participação dos usuários no serviço; na construção de regras compartilhadas e definidas coletivamente e na proposição de novas atividades e formas de convívio social, diante das questões surgidas no cotidiano e do próprio amadurecimento do Serviço etc.

O trabalho social deve ter como objetivo a construção de novos projetos e trajetórias de vida, visando à construção do processo de saída das ruas e o alcance da referência como sujeitos de direitos.