



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

XVII - ter acesso a informações referentes a programação, recursos e utilização de verbas públicas aplicadas no convênio, inclusive a periodicidade de entrevistas com os trabalhadores sociais.

XIX - representar contra a inadequada prestação de serviços à Supervisão Regional de Assistência Social ou à Secretaria Municipal de Assistência Social, bem como ao Conselho Municipal de Assistência Social - COMAS.

Extraído Portaria 46/SMADS/2010

Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas;

Ter acesso à documentação pessoal;

Ter reparados ou minimizados os danos por vivência de violência e abusos;

Ter acesso à rede socioassistencial, benefícios, BPC e programas de transferência de renda;

Ter acesso aos serviços das demais políticas públicas;

Ter ganhos em autonomia, protagonismo e condições de bem estar;

Ter oportunidade de avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações;

Conhecer seus direitos e como acessá-los;

Ter acesso a experiências para relacionar se e conviver em grupo;

Ter endereço institucional como referência;

Receber atendimento profissional para poder construir projetos pessoais e sociais e desenvolver autoestima;

Ter ganhos em autonomia e condições de bem estar

Em acordo com as normatizações técnicas e legais:

- Dentro do horário padrão os horários devem ser flexíveis com o fim de atender as necessidades dos usuários. O usuário deverá justificar em acordo com suas necessidades. Poderá fazer a justificativa escrita de próprio punho ou de forma verbal nos momentos de acolhida e escuta com o técnico responsável.

(“... Os padrões de qualidade dos serviços previstos neste decreto serão controlados pelo Poder Público, em conjunto com o Conselho de Gestão da Política de Atendimento à População de Rua e deverão garantir: horários flexíveis de entrada e saída dos serviços...”) (“... art. 6º Inciso II, decreto 40.232).

- O usuário **não poderá deixar de receber atendimentos em função de faltas e atrasos**. Entende-se por atendimento todas as ofertas prestadas pela unidade que o usuário estiver acessando, incluem-se: pernoite, alimentação, banho, atividades socioeducativas, entre outras.

*(“... 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: garantia de acolhida em espaços que tratem dignamente homens, mulheres e crianças...**”)* (art 2 § 2º, letra (b), decreto 40.232)