



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

A justificativa poderá ser feita escrita de próprio punho ou poderá ser verbal O profissional que receber a informação do usuário quanto a sua chegada posterior ao horário de costume deverá fazer as anotações em livro próprio.

Em caso do usuário ter tido faltas sem aviso prévio e/ou atraso sem comunicação anterior, o atendimento do mesmo será realizado na recepção do Serviço, porém o acolhimento será realizado se houver vaga disponível, caso contrário a CAPE deverá ser acionada para a localização de um local onde o mesmo possa ser atendido.

- O usuário não poderá deixar de receber qualquer atendimento ou ser cerceado de alguma forma em seus direitos em função de não ter tomado banho e/ou de não estar com sua aparência pessoal condizente com o padrão social atual, salvo situações extremas e excepcionais que prejudiquem a própria pessoa. Mesmo nesse caso, deverão ser tomadas atitudes que venham ao encontro de favorecer e permitir o atendimento e não a exclusão do mesmo.

*(“... A atenção à população de rua deve observar os seguintes princípios: **A não discriminação**, por motivos de origem, raça, sexo, orientação sexual, cor, idade e quaisquer outros, no acesso aos bens e serviços públicos municipais, principalmente os referentes à saúde, não sendo permitido tratamento degradante, vexatório ou humilhante...”)* (art. 4, item IV decreto 40.232).

- A condição do usuário etilista ou drogadista não pode ser impeditiva para seu acesso e uso das ofertas do serviço, salvo se o estado em que se encontra estiver tão alterado a ponto de se configurar em risco para si mesmo ou para os demais (incluem-se outros usuários e profissionais). No caso de o mesmo apresentar estado de risco para si mesmo ou para outrem deverá ser acionado o sistema de saúde ou o de segurança, a depender da situação, conforme avaliação do coordenador do serviço ou quem estiver responsável pela unidade de serviço. Em casos de menor gravidade, o usuário poderá se for o caso, ser direcionado para algum outro espaço no serviço até que tenha melhores condições de acessar o serviço junto aos demais, observando-se a existência de vaga.

*(“... 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)

*(“... São direitos dos usuários a serem assegurados no desenvolvimento dos serviços ou projetos: **VI - receber do trabalhador social, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar...**”)* (art. 23, Inciso VI DECRETO Nº 43.698).

- Mesmo aquele usuário desligado do serviço, poderá retornar ao mesmo quando assim o necessitar, salvo se o desligamento se deu por força de agressões físicas violentas às pessoas e ao patrimônio, porte de armas de fogo, tráfico de drogas, e roubos internos. (art. 4º, art. 2º, decreto 40.232)