

Preliminar instituída pela Portaria nº 01/2012 de 12/12/2012 publicada em DOC de 13/12/2012 pag. 17 ,

- RESOLVE:
- I- Alterar da citada Portaria o vínculo do servidor no item I; Onde se lê: Sandra Ribeiro Marinho RF 615.544.8-4 Leia-se: Sandra Ribeiro Marinho RF 615.544.8-2
  - III- Manter inalteradas as demais disposições constantes da Portaria 01/2012;
  - IV- Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação revogadas as disposições em contrário.

**ESPORTES, LAZER E RECREAÇÃO**

**GABINETE DO SECRETÁRIO**

**ASSESSORIA JURIDICA**

**DESPACHO**  
**PAGAMENTO POR INDENIZAÇÃO**  
 2012-0.332.383-9  
 I-À vista do contido no presente, em especial, a manifestação de SEME/AJ às fl. retro, que acolho, e com fundamento no artigo 1o do Decreto n. 44.891/04, AUTORIZO o pagamento por indenização, à entidade empresa Vicar Promoções Desportivas S.A., CNPJ nº 00.532.511/0001-54, no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), visto a realização do evento "Stock Car Brasil 2012 – Corrida do Milhão", realizado no dia 09 de dezembro de 2012, na Cidade de São Paulo.  
 II-Autorizo, ainda, a emissão de reserva e nota de empenho, bem como liquidação, no valor total, onerando a dotação 19.10.27.813.1330.4501.3.3.90.39.00-00, do orçamento vigente, conforme informação de fls.64 vso.  
 III-Fica a entidade convocada para, oportunamente, retirar a nota de empenho.  
 2012-0.182.764-3  
 I-À vista do contido no presente, em especial, a manifestação de SEME/AJ às fl. retro, que acolho, e com fundamento no artigo 1o do Decreto n. 44.891/04, AUTORIZO o pagamento por indenização, à empresa Praticante – Desenvolvimento Esportivo Ltda- ME, CNPJ nº 11.391.025/0001-80, no valor de R\$ 28.040,00 (vinte e oito mil e quarenta reais), visto a realização do evento "Polo Equestre", realizado no dia 30 de junho de 2012, na Cidade de São Paulo.  
 II-Autorizo, ainda, a emissão de reserva e nota de empenho, bem como liquidação, no valor total, onerando a dotação 19.10.27.813.1330.4501.3.3.90.39.00-00, do orçamento vigente, conforme informação de fls.63vso.  
 III-Fica a entidade convocada para, oportunamente, retirar a nota de empenho.  
 2012-0.206.465-1  
 I-À vista do contido no presente, em especial, a manifestação de SEME/AJ às fl. retro, que acolho, e com fundamento no artigo 1o do Decreto n. 44.891/04, AUTORIZO o pagamento

por indenização, à entidade empresa Koch Tavares Promoções e Eventos Ltda., CNPJ nº 57.909.723/0001-25, no valor de R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais), visto a realização do evento "Torneio de Tênis Federer/Williams", realizado no período de 06 a 09 de dezembro de 2012, na Cidade de São Paulo.  
 II-Autorizo, ainda, a emissão de reserva e nota de empenho, bem como liquidação, no valor total, onerando a dotação 19.10.27.813.1330.4501.3.3.90.39.00-00, do orçamento vigente, conforme informação de fls.410vso.  
 III – Fica a entidade convocada para, oportunamente, retirar a nota de empenho.  
 2012-0.294.635-2  
 I-À vista do contido no presente, em especial, a manifestação de SEME/AJ às fl. retro, que acolho, e com fundamento no artigo 1o do Decreto n. 44.891/04, AUTORIZO o pagamento por indenização, à entidade empresa Koch Tavares Promoções e Eventos Ltda., CNPJ nº 57.909.723/0001-25, no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), visto a realização do evento "ATP Challenger Tour", realizado no período de 27 de novembro a 01 de dezembro de 2012, na Cidade de São Paulo.  
 II-Autorizo, ainda, a emissão de reserva e nota de empenho, bem como liquidação, no valor total, onerando a dotação 19.10.27.813.1330.4501.3.3.90.39.00-00, do orçamento vigente, conforme informação de fls.Do processo nº 2012-0.301.957-9 19/12/2012 a) \_\_\_\_\_  
 2012-0.301.957-9  
 I-À vista do contido no presente, em especial, a manifestação de SEME/AJ às fl. retro, que acolho, e com fundamento no artigo 1o do Decreto n. 44.891/04, AUTORIZO o pagamento por indenização, à entidade empresa San Corporation Equipamentos e Serviços Audio Visuais Ltda, CNPJ nº 01.202.474/0001-89, no valor de R\$ 87.000,00 (oitenta e sete mil reais), visto a realização do evento "Feira Soccerex 2012", realizado no período de 24 a 28 de novembro de 2012.  
 II-Autorizo, ainda, a emissão de reserva e nota de empenho, bem como liquidação, no valor total, onerando a dotação 19.10.27.813.1330.4501.3.3.90.39.00-00, do orçamento vigente, conforme informação de fls.63vso.  
 III-Fica a entidade convocada para, oportunamente, retirar a nota de empenho.  
**DESPACHO:**  
 Processo: 2012-0.339.255-5  
 I - À vista dos elementos constantes no presente administrativo em especial os relatórios da Comissão de Averiguação Preliminar nomeada pela Portaria nº 046/SEME-G/2012, publicada no D.O.C. de 18/12/2012, que acolho, DETERMINO o ARQUIVAMENTO do presente feito, nos termos do inciso II, artigo 102, do Decreto nº 43.233/2003, por não estar determinada a responsabilidade funcional averiguada.

**ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**GABINETE DA SECRETÁRIA**



**PREFEITURA DE SÃO PAULO**

1

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais Proteção Social Especial**  
**Serviços voltados ao atendimento da Pessoa em Situação de Rua**  
**Núcleo de Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiência.**

- Gilberto Kassab  
Prefeito
- Alda Marco Antonio  
Secretária Municipal de Assistência Social
- Norberto de Camargo Engelder  
Chefe de Gabinete
- Ângela Eliana de Marchi  
Coordenadoria Geral de Assistência Social
- Isabel Cristina Bueno da Silva  
Coordenadoria de Proteção Especial.
- Sandra Vanderci Ramos  
Coordenadoria de Proteção Social Básica
- Fátima de Jesus Teixeira e André Mello Figueiredo Dias  
Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais
- Luiz Fernando Fracisquini  
Coordenadoria de Gestão de Benefícios
- Claudia Maria Pires de Campos  
Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- Zilah Daijô Kuroki  
Assessora Especial
- Ana Lucia Dos S Abdala  
Coordenadoria de Assistência Social Sudeste
- Angela Gonçalves Marques  
Coordenadoria de Assistência Social Sul
- Glauce Kielius  
Coordenadoria de Assistência Social leste



**PREFEITURA DE SÃO PAULO**

2

Margarida Yoshie I. Yuba  
Coordenadoria de Assistência Social Centro Oeste

Teresinha Colaneri dos Reis  
Coordenadoria de Assistência Social Norte

Componentes do Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do documento Norma Técnica de SMADS para o trabalho com a Pessoa em Situação de Rua

- Ana Marcia F Ramos SMADS/CPSE
- Ana Maria de Almeida E Cotic CAS SUL
- Edna Aparecida Pires de Moraes SMADS/CPSE
- Jacira Sarzedas Lopes SMADS/CPSE
- Marcia Carvalho Campanholle CAS LESTE
- Marcia Perrone de Monteiro CAS CENTRO OESTE
- Maria Regina de Oliveira Lima SMADS/CPSE
- Roseli Aparecida G de C Cesar SMADS/CPSE
- Sonia Regina Marino CAS SUDESTE
- Vivian da Cunha Soares Garcia CAS NORTE

Colaborações:  
 Cristina Maria Viscome - CAS Centro Oeste  
 Elisabete Pereira de Melo da Silva - CAS LESTE  
 Elisabet Neves Cardoso Garcia - CAS NORTE

Componentes do Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do documento: Norma Técnica de SMADS para o Serviço: Núcleo de Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiência – NAISPeD

- Maria Madalena Rodrigues Wu SMADS/CPSE
- Deise de Fátima Carvalho Ferreira CAS Sudeste/CRAS/CREAS Jabaquara
- Priscila Pereira Santos CAS Sul
- Ricardo Estevam CAS Leste/CRAS Ermelino Matarazzo
- Solange Messias dos Santos CAS Norte/CRAS Jaçanã Tremembé
- Vanda Donizete V. Renaud CAS Centro Oeste/CRAS Pinheiros

Colaboração no GT  
 Tatiana Gabriela Brassea Galleguillos SMADS/COPS



**PREFEITURA DE SÃO PAULO**

3

**APRESENTAÇÃO ..... 6**

**CONSIDERAÇÕES ..... 7**

***NORMA TÉCNICA DE SMADS PARA O TRABALHO COM A PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA..... 10***

**INTRODUÇÃO ..... 10**

***ITEM 01 – Caracterização e objetivos dos serviços à População em situação de Rua (portaria 46)..... 12***

***ITEM 2 – Questões Conceituais e Metodológicas ..... 20***

***Eixos Norteadores do trabalho com a população em situação de Rua ..... 23***

***Trabalho Social..... 23***

***Trabalho Socioeducativo ..... 26***

***Ações de Inserção Produtiva..... 31***

***ITEM 3 – Direitos dos Usuários; ..... 32***

***Orientações para o atendimento às pessoas convalescentes nos centro de acolhida. .... 38***

***Orientações para o atendimento ao público LGBT..... 40***

***ITEM 4 - Responsabilidades do usuário nos serviços ..... 41***

***ITEM 5 – Proibições ..... 47***

***ITEM 6 – Normas internas de funcionamento e convívio. .... 50***

***ITEM 7 - Fluxo de vagas População de Rua ..... 52***

***ITEM 08 - Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS e os serviços destinados a população em situação de rua..... 56***

***ITEM 09 – Monitoramento e Avaliação ..... 59***

***ITEM 10 - Instrumentos de Monitoramento e Avaliação ..... 63***

***Item 11– Recursos Humanos: atribuições e competências ..... 68***

***ITEM 12 - MARCOS LEGAIS ..... 72***

***ITEM 13 - CONSIDERAÇÕES..... 75***

***Desafios da Intersetorialidade..... 75***

***REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 77***

***ANEXO I - FICHA CADASTRAL ..... 79***



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

4

<b>ANEXO I-A - PLANO INDIVIDUAL DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO II - FOLHA DE PROSEGUIMENTO.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXO III – CONTROLE DE PRESENÇA – DIA.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO IV – CONTROLE DE PRESENÇA – NOITE .....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO V - CRACHÁ.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO VII - AUTORIZAÇÃO PÓS HORÁRIO DE ENTRADA .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO VIII - FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO DE REFERÊNCIA E .....</b>	<b>91</b>
<b>CONTRA-REFERÊNCIA .....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO IX - RELATÓRIO DE ATIVIDADES – .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO X RELAÇÃO DOS ATENDIDOS FRENTE FRIAS .....</b>	<b>94</b>
<b>NORMA TÉCNICA DE SMADS PARA O SERVIÇO: NÚCLEO DE APOIO À INCLUSÃO SOCIAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – NAISPCD .....</b>	<b>95</b>
<b>I – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>95</b>
<b>II – CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO.....</b>	<b>97</b>
<b>III - DIRETRIZES METODOLÓGICAS .....</b>	<b>98</b>
<b>1. Segurança de Acolhida .....</b>	<b>98</b>
<b>2. Segurança de Convívio Familiar e Comunitário .....</b>	<b>99</b>
<b>3. Segurança do Desenvolvimento da Autonomia .....</b>	<b>99</b>
<b>IV - ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>100</b>
<b>V – ESTRATÉGIAS E AÇÕES.....</b>	<b>102</b>
<b>1. Provisões Institucionais, físicas e materiais: .....</b>	<b>102</b>
<b>2. Trabalho Social.....</b>	<b>103</b>
<b>3. Trabalho Socioeducativo .....</b>	<b>107</b>
<b>VI – ESTRATÉGIAS PARA A GESTÃO INTEGRADA .....</b>	<b>109</b>
<b>VII – SUPERVISÃO.....</b>	<b>111</b>
<b>VIII - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO .....</b>	<b>112</b>
<b>IX – INSTRUMENTOS DE SUPERVISÃO.....</b>	<b>114</b>
<b>X – RECURSOS HUMANOS - ATRIBUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS.....</b>	<b>117</b>
<b>XI – CONSIDERAÇÕES.....</b>	<b>121</b>
<b>XII – MARCOS LEGAIS: .....</b>	<b>121</b>



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

5

<b>ANEXO I FICHA DE INSCRIÇÃO/DESLIGAMENTO .....</b>	<b>124</b>
<b>ANEXO II PLANO INDIVIDUAL DE ATENDIMENTO – PIA – SÍNTESE .....</b>	<b>126</b>
<b>Anexo III Lista de Presença.....</b>	<b>139</b>



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

6

## APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social apresenta as Normas Técnicas dos Serviços Socioassistenciais - Proteção Social Especial - referentes aos serviços voltados às pessoas em Situação de Rua de Convívio e Acolhida, bem como os do Núcleo de Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiência. Tais normas têm por finalidade estabelecer padrão técnico para a execução dos serviços socioassistenciais, trazendo um conjunto de normatizações em consonância ao que preceitua a Política Nacional de Assistência Social - PNAS e a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS.

A cidade de São Paulo conta atualmente com uma rede de serviços socioassistenciais de Proteção Social Especial composta por 24 Centros de Referência Especializados de Assistência Social e 02 Centros de Referência Especializados para Pessoas em Situação de Rua, com a missão de articular e referenciar 389 serviços conveniados para atendimento de Média e Alta Complexidade que estão voltados ao atendimento de crianças, adolescentes, jovens, idosos e famílias.

Esperamos que esta publicação seja um instrumento de trabalho para os profissionais que atuam na rede de serviços, contribuindo para o aprimoramento constante da ação junto aos usuários e consequente fortalecimento da função protetiva das famílias.

**ALDA MARCO ANTONIO  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

7

## CONSIDERAÇÕES

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), órgão responsável na cidade de São Paulo pela coordenação e operacionalização da política de assistência social do Município, com o objetivo de assegurar as diretrizes da regulação e do comando estatal na rede de serviços socioassistenciais sob gestão própria e em parceria com organizações sociais, publicou em 2010 a Tipificação da rede Socioassistencial e a Regulação de Parceria da Política de Assistência Social por meio das portarias 46 e 47/SMADS/2010. Nesta regulação ficou definido que, após sua publicação, a SMADS, por meio de suas coordenadorias técnicas de proteção social básica e especial, deveria estabelecer normas de funcionamento e operacionalização para os serviços contidos naquelas Portarias.

Atendendo a esta determinação, apresentamos a Norma Técnica dos serviços socioassistenciais tipificados de Proteção Social Especial, referentes aos serviços voltados às pessoas em Situação de Rua de Convívio e Acolhida, bem como os do Núcleo de Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiência, com o objetivo de gerar padrões técnicos à execução dos serviços socioassistenciais conveniados, fornecendo orientações capazes de gerar unidade nos atendimentos.

A Política Nacional de Assistência Social (resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS) estabelece que a Proteção Social se divide em Básica e Especial de Média e Alta Complexidade com vistas a garantir a oferta das seguranças sociais (sobrevivência, acolhida e convívio) e assegurar a responsabilidade do Estado na proteção social das famílias em situação de vulnerabilidade e risco social.

A rede de atendimento voltada à Proteção Social Especial consiste numa modalidade de atenção assistencial destinada a indivíduos que se encontram em situação de alta vulnerabilidade pessoal e social<sup>[1]</sup>. São vulnerabilidades decorrentes do abandono, privação, perda de vínculos, negligência, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso e exploração sexual, abuso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua (criança, adolescente e adulto), de trabalho infantil, idosos em situação de risco, mulheres vítimas de violência, pessoas necessitando de cuidados especializados em decorrência de deficiência ou processo de envelhecimento, entre outras situações de violação dos direitos.

A proteção social especial inclui a oferta de: serviços de abrigo de longa ou curta duração, serviços de convívio e atenção psicossocial especializados, destinados a criar vínculos de pertencimento e possibilidades de reinserção social, requerendo acompanhamento individual e maior flexibilidade nas ações protetivas.

[1] Crianças, adolescentes, jovens, idosos, portadores de deficiência nas várias situações caracterizadas como risco pessoal: ocorrência de abandono, vítimas de maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, usuários de drogas, adolescentes em conflito com a lei, moradores de rua.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

8

Os encaminhamentos devem ser monitorados, visando à qualidade na atenção e efetividade na reinserção almejada. Os serviços de Proteção Social Especial têm estreita interface com o Sistema de Garantia de Direitos, exigindo, na maioria das vezes, gestão integrada e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria e outros órgãos e ações do Executivo.

A Proteção Social Especial articula-se com a Proteção Social Básica, de modo a ofertar atendimento integrado às famílias, cujas especificidades demandem atendimento concomitante nas duas proteções.

Essa rede divide-se em Média Complexidade e 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. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado. Os serviços de proteção social especial de Alta Complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando serem retirados do convívio familiar e/ou social, estando sob proteção institucional de forma excepcional.

A rede de atendimento voltada à Proteção Social Especial implantada por SMADS é executada por meio de uma rede estatal e por meio de uma rede conveniada com as Entidades Sociais, com base na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109, de 11/12/2009)<sup>[2]</sup>, e por meio da Portaria 46/SMADS/2010<sup>[3]</sup>.

Baseada nos dados de outubro de 2012, a rede Socioassistencial da Proteção Social Especial Média e Alta Complexidade da cidade de São Paulo está assim composta:

**Rede Direta:**  
24 CREAS  
02 Centro POP

**Rede Conveniada Alta Complexidade**  
República para Jovens – 04  
Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes – 139  
Instituição de Longa Permanência para Idosos – 06  
Centro de Acolhida para Mulheres Vítimas de Violência – 04

[2] Publicada no Diário Oficial da União em 25/11/2009.

[3] Publicada no Diário Oficial da Cidade de SP em 23/12/2010



9

Centro de Acolhida para Jovens e Adultos com Deficiência – 03  
Abrigo Especial para Catadores – 01  
Bagageiro para População em Situação de Rua – 01  
Centro de Acolhida às Pessoas em Situação de Rua – 37  
Centro de Acolhida Especial para Pessoas em Situação de rua – 13  
República para Adultos – 06

#### Rede Conveniada Média Complexidade

Núcleo de Proteção Social às Crianças, Adolescentes, Jovens e Famílias em Situação de Risco - NPJ\* - 22  
Serviço de Proteção Social às Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual – 11  
Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto – 54  
Centro de Defesa e Convivência da Mulher – 12  
Núcleo de Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiência – 32  
Núcleo de Capacitação para Adultos em Situação de Rua – 1  
Núcleo de Serviço com Restaurante Comunitário População em Situação de Rua – 1  
Núcleo de Convivência para Adultos em Situação de Rua – 7  
Serviço de Inclusão Social e Produtiva – 2  
Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua – 21  
Tenda - Espaço de Convivência para Adultos em Situação de Rua – 8  
Espaço de Convivência para Crianças e Adolescentes em Situação de Rua - 4

Esses serviços devem atuar de forma complementar e articulada de modo a ofertar atendimento integrado às famílias e indivíduos.

Neste momento passamos a apresentar as normas técnicas dos serviços voltados às Pessoas em Situação de Rua e às Pessoas com Deficiência.

Coordenadoria de Proteção Social Especial



10

## NORMA TÉCNICA DE SMADS PARA O TRABALHO COM A PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA

### INTRODUÇÃO

Trata-se de diretrizes técnicas orientadoras para o desenvolvimento do trabalho com a pessoa em situação de rua que foram embasadas por *marco histórico* como a aprovação da Política Nacional para a População em Situação de Rua; por *marcos legais*, como a aprovação de legislações pertinentes, como a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993), o Sistema Único da Assistência Social – SUAS, a Lei 12.316, aprovada em 2002, a qual criou a política de atenção à população de rua para o município de São Paulo; por orientações técnicas do MDS dirigidas a todo território nacional; por meio ainda dos comandos advindos da Tipificação Nacional e das portarias que regem os processos de conveniamento em São Paulo. Todo esse embasamento gira em torno da obrigação do Estado em atender por meio de serviços, programas e projetos, as necessidades e demandas da pessoa em situação de rua a reconhecendo como sujeito de direitos, em todas as políticas públicas.

Para além das normatizações técnicas e legais, é importante ressaltar que as diretrizes aqui descritas, foram fundamentalmente fruto do amadurecimento técnico presente nas discussões que foram realizadas nas áreas regionais e central no interior dos Centros de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS, dos Centros de Referência Especializado da Assistência Social de População de Rua - CREAS Pop, das Supervisões de Assistência Social - SAS, das Coordenadorias de Assistência Social - CAS e da Coordenadoria da Proteção Social Especial - CPSE da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS em relação às situações trazidas no desenvolvimento dos serviços com a população de rua.

A partir da análise dos regimentos internos dos serviços de acolhida foi possível conhecer as várias formas que estavam sendo utilizadas para conduzir situações cotidianas que muitas vezes se apresentam como problemas. A forma de conduzir trabalhos, quer dizer, a forma de agir sobre as questões que aparecem, evidenciam a maneira como está sendo lida e interpretada determinada realidade.

Diante das diferenças apresentadas na condução de situação semelhantes, além de entendimentos/práticas diferentes em relação ao que se entende por direitos, por deveres, por obrigações, por regras de convivência, por regras de funcionamento, iniciou-se um processo de discussão técnica por meio de representações das áreas regionais.

No decorrer das discussões percebeu-se a necessidade de, muito mais do que construir um regimento único, se faz necessário elencar orientações capazes de gerar unidade no atendimento à esse segmento populacional, sejam em que serviço for.



11

Convém destacar que a pesquisa do censo da população em situação de rua na municipalidade de São Paulo recenseou no ano de 2011 um total de 14.478 (quatorze mil quatrocentos e setenta e oito) indivíduos, sendo 6.765 (seis mil setecentos e sessenta e cinco) em situação de rua e 7.713 (sete mil setecentos e treze) em centros de acolhida da capital.

Sendo esta Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) o órgão responsável na cidade de São Paulo pela coordenação e operacionalização da política social do município, e tendo, dentre outras, a função de implementar a política de assistência social do município voltada para o atendimento dos direitos sociais e aspirações da população de baixa renda e propor soluções alternativas para o atendimento dos problemas sociais emergentes que envolvam outros órgãos públicos, é de fundamental importância que esta, cumprindo seu papel de condutor da política, normatize os serviços de atenção à população em situação de rua.

Cumprir acrescentar que a rede de atendimento voltada à Proteção Social Especial implantada por SMADS, cujos serviços voltados a população em situação de rua estão inclusos, é executada por meio de uma rede estatal e por meio de uma rede conveniada com as Entidades Sociais, com base na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109 de 11/12/2009)<sup>65</sup>, e por meio da Portaria 46/SMADS/2010<sup>66</sup>.

O presente documento está dividido da seguinte forma:

- Item 1 - Caracterização e Ofertas dos serviços à População em situação de Rua (portaria 46)
- Item 2 - Questões conceituais e metodológicas
- Item 3 - Direitos dos Usuários
- Item 4 - Responsabilidades e Obrigações do Usuário nos serviços
- Item 5 - Proibições
- Item 6 - Normas internas de funcionamento e convívio
- Item 7 - Fluxo de Vagas
- Item 8 - Estratégias para a Gestão Integrada
- Item 9 - Monitoramento e Avaliação
- Item 10 - Instrumentais de Monitoramento e Avaliação
- Item 11 - Recursos humanos atribuições e competências
- Item 12 - Marcos Legais
- Item 13 - Considerações



12

## ITEM 01 – Caracterização e objetivos dos serviços à População em situação de Rua (portaria 46)

### 1) Núcleo de Convivência para Adultos em Situação de Rua

**Caracterização do serviço:** Serviço ofertado para pessoas adultas que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento com atividades direcionadas para o desenvolvimento de reinserção social, na perspectiva de construção de vínculos interpessoais e familiares que oportunizem a construção do processo de saída das ruas.

**Usuários:** pessoas em situação de rua, de ambos os sexos, acima de 18 anos, acompanhados ou não de filhos<sup>1</sup>.

**Objetivo:** - Acolher e possibilitar/estimular o processo de sociabilidade na perspectiva de construção de vínculos interpessoais, familiares e comunitários com vistas à inserção social.

#### Objetivos específicos:

- Contribuir para restaurar e preservar a integridade, a autonomia e o protagonismo da população em situação de rua;
- Construir o processo de retomada dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários;
- Construir o processo de saída das ruas, respeitando-se as especificidades do atendimento;
- Contribuir para a inclusão das pessoas no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme a necessidade.

**Funcionamento:** atendimento diurno, de segunda a segunda por oito horas/dia, podendo ser ampliado de acordo com a necessidade do território.

### 2) Centro de Acolhida às Pessoas em Situação de Rua

**Caracterização do serviço:** Acolhimento provisório para pernoite em espaço com estrutura para acolher com privacidade pessoas adultas em situação de rua, a partir dos 18 anos, ou grupo familiar, com ou sem crianças, respeitando o perfil do usuário, bem como sua orientação sexual.

**Usuários:** Pessoas em situação de rua, de ambos os sexos, acima de 18 anos, acompanhados ou não de filhos.

<sup>1</sup> Por filhos entendem-se crianças e adolescentes, isto é, de 0 à 18 anos incompletos



13

**Objetivo:** Acolher e garantir proteção integral às pessoas em situação de rua, contribuindo para a reinserção social.

**Objetivos específicos:**

- Construir o processo de saída das ruas, respeitando-se as modalidades de atendimento ou da situação da população atendida;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade, autonomia e o protagonismo da população em situação de rua;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária.
- Possibilitar condições de acesso a rede de serviços e a benefícios assistenciais

**Modalidades:**

a) *Centro de Acolhida para Adultos I por 16 horas*

Funcionamento: Ininterrupto, de domingo a domingo no horário das 16h às 8h.

b) *Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas* Essas vagas deverão ser ocupadas preferencialmente para os usuários que estiverem em condições de maior fragilidade e vulnerabilidade pessoal e social.

Funcionamento: Ininterrupto, de domingo a domingo por 24 horas

c) *Centro de Acolhida Especial:* Essa modalidade destina-se a priorizar públicos específicos que requerem atendimento diferenciado, respeitando-se o ciclo de vida, gênero, período de convalescença e famílias assim definidos:

- c.1 Centro de Acolhida Especial para Idosos;
- c.2 Centro de Acolhida Especial para Mulheres;
- c.3 Centro de Acolhida Especial para Pessoas em Período de Convalescença que necessitem de cuidados de saúde após alta hospitalar, no aguardo da alta médica, na ausência de apoio familiar;
- c.4 Centro de Acolhida Especial para Famílias.

Funcionamento: Ininterrupto, 24 horas diárias.

**3) Centro de Capacitação Técnica para Adultos em Situação de Rua**

**Caracterização do serviço:** Desenvolvimento de cursos de formação e capacitação profissional para a população em situação de rua, propiciando o desenvolvimento de habilidades com vista à conquista de empregabilidade, autonomia, inserção social e participação na vida pública e da comunidade. O curso deve desenvolver as habilidades específicas, bem como introduzir temas relacionados às habilidades sociais de formação



14

humana, cidadania, habilidades de gestão e do mundo do trabalho e habilidades básicas necessárias ao aprendizado específico como comunicação, expressão, operações matemáticas e outras.

**Usuários:** Prioritariamente para pessoas adultas de ambos os sexos em situação de rua, podendo se estender a outros segmentos de vulnerabilidade social.

**Objetivo:** Promover acesso à capacitação profissional e conhecimento do mundo do trabalho por meio de cursos de qualificação profissional, a fim de contribuir para a melhoria da qualidade de vida.

**Objetivos específicos:**

- Desenvolver os talentos e competências individuais na perspectiva da autogestão;
- Desenvolver o relacionamento interpessoal e estimular a participação dos usuários através de práticas profissionais em ações voltadas à comunidade;
- Envolver a comunidade no trabalho do Centro, de modo que o mesmo seja reconhecido como espaço de identidade e pertencimento;
- Buscar parcerias com as empresas e outras organizações para a inserção no mercado de trabalho;
- Flexibilizar a estruturação de seus conhecimentos através de processos de construção coletiva e avaliação contínua;
- Desenvolver a consciência dos próprios direitos e deveres para tomada de decisões, respeitando sua identidade e projeto de vida cidadã;
- Fortalecer a relação teoria-prática de forma interdisciplinar para o aperfeiçoamento do saber fazer;
- Desenvolver conteúdo de orientação profissional e informação para o mundo do trabalho.

**Funcionamento:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, em turnos diários de 4 horas.

**4) Serviço de Inclusão Social e Produtiva**

**Caracterização:** Serviço com foco no investimento econômico e social de grupos populares, a partir de iniciativas de capacitação que lhes garantam meios para o desenvolvimento da capacidade produtiva e de gestão, a fim de viabilizar a transição de pessoas/ famílias e grupos em situação de vulnerabilidade e risco, para a situação de autonomia, possibilitando acesso a condições mínimas de sobrevivência e elevação do padrão de qualidade de vida. O serviço deve estar articulado com as demais políticas setoriais.

**Usuários:** Pessoas adultas em situação de rua e catadores de materiais recicláveis.



15

**Objetivo:** Possibilitar a saída das ruas por meio da concretização de um projeto de vida que possibilite a inserção no mundo do trabalho e contribua para o processo de autonomia e inserção social.

**Objetivos específicos:**

- Possibilitar a identificação, construção e fortalecimento de projetos de vida pessoal e social;
- Construir o processo de retomada dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários;
- Estimular a auto-organização e a socialização por meio de atividades coletivas;
- Flexibilizar a estruturação de seus conhecimentos através de processos de construção coletiva e avaliação contínua;
- Promover acesso à formação básica complementar e às informações, com vistas à geração de renda;
- Viabilizar o acesso à rede de serviços públicos; à inserção em programas de transferência de renda;
- Estimular o processo emancipatório e a capacidade de autogestão;
- Desenvolver noções sobre a gestão individual e coletiva da produção realizada;
- Criar e assegurar espaços de convívio para exercício da gestão democrática, da reflexão crítica e criativa e da tomada de decisão que permeia os processos produtivos na perspectiva da autogestão;
- Estimular a criação de sistemas associativos.

**Funcionamento:** De segunda a sexta-feira, por período de 8 horas diárias.

**5) Espaço de Convivência para Adultos em Situação de Rua – TENDA**

**Caracterização do serviço:** Serviço ofertado para pessoas adultas que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento com atividades direcionadas e programadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de construção de vínculos interpessoais e familiares, que oportunizem a construção do processo de saída das ruas. O serviço poderá ser realizado em espaços alternativos com estrutura de tendas.

**Usuários:** Adultos, de ambos os sexos, em situação de rua, acima de 18 anos acompanhados ou não de filhos.

**Objetivo:** Acolher pessoas em situação de rua visando fortalecer o processo de sociabilidade, na perspectiva de construção de vínculos interpessoais, familiares e comunitários com vistas à inserção social.

**Objetivos específicos:**



16

- Construir o processo de retomada dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários;
- Contribuir para a inclusão das pessoas no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme a necessidade;
- Estimular a auto-organização e a socialização através de atividades socioeducativas, culturais e de lazer programadas.

**Funcionamento:** Atendimento contínuo, de segunda a segunda das 8 às 22 horas.

**6) Núcleo de Convivência com Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua**

**Caracterização do serviço:** Tem a finalidade de servir refeições adequadas para pessoas adultas em situação de rua de forma continuada, bem como realizar atividades para o desenvolvimento pessoal e social. A organização conveniada coordena o oferecimento do café da manhã e jantar, por meio de outras parcerias, mantendo com a SMADS o financiamento para o almoço. Ainda organiza nesse espaço, a distribuição de alimentação, minimizando sua oferta na rua.

**Usuários:** Adultos em situação de rua, acima de 18 anos acompanhados ou não de filhos.

**Objetivo:** Acolher e ofertar refeições adequadas, e propiciar o desenvolvimento da sociabilidade por meio da promoção de atividades orientadas que norteiem a construção de vínculos interpessoais, intergeracionais e familiares na perspectiva da reinserção social,

**Objetivos específicos:**

- Construir o processo de retomada dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários.
- Contribuir para a inclusão das pessoas no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme a necessidade.
- Estimular a auto-organização e a socialização por meio de atividades sócio-educativas, culturais e de lazer programadas.
- Ofertar alimentação adequada

**Funcionamento:** Atendimento contínuo, de segunda a segunda, por oito horas/dia,

**7) Centro de Acolhida para Gestantes, Mães e Bebês**

**Caracterização do serviço:** Oferecer acolhimento provisório para gestantes em situação de vulnerabilidade e risco social, estendendo-se ao período pós – parto e ao seu filho recém nascido (por até 6 meses, podendo ser prorrogado em conformidade com o



17

estudo social realizado), e trabalho social individualizado que favoreça o processo de reconstrução de suas vidas e reinserção social, familiar e comunitária.

**Usuários:** Gestantes, em situação de vulnerabilidade e risco social e parturientes acompanhadas do recém nascido.

**Objetivo:** Acolher e garantir proteção integral às gestantes, mães e recém-nascidos.

**Objetivos específicos:**

- Promover o processo de reconstrução de vida;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade da gestante e seus filhos em situação de vulnerabilidade e risco social;
- Oportunizar a geração de renda e autonomia por meio de oficinas e/ou cursos de formação e capacitação profissional;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária.

**Funcionamento:** Ininterrupto, 24 horas diárias

**8) Centro de Acolhida para Catadores**

**Caracterização do serviço:** Acolhimento provisório para pernoite mantido em sistema de cogestão com os usuários nas atividades do cotidiano do serviço Destinado a pessoas a partir de 18 anos ou grupo familiar em situação de rua, que tenham como prática a catação de materiais recicláveis.

Deve oportunizar a gestão coletiva do espaço, apoio na construção de regras de convívio e participação nas atividades cotidianas. O serviço deverá oferecer espaço para a acomodação de carroças e cachorro quando for o caso.

**Usuários:** Homens e mulheres em situação de rua que utilizam a catação de material reciclável como forma de sobrevivência.

**Objetivo:** Acolher e garantir proteção às pessoas em situação de rua, com vistas à promoção de sua autonomia.

**Objetivos específicos:**

- Construir o processo de saída das ruas, respeitando-se as especificidades das condições das pessoas;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e autonomia da população em situação de rua;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária;
- Estimular a auto-organização e a socialização por meio de atividades coletivas;
- Estimular o processo emancipatório;



18

- Incentivar a participação dos usuários nas oficinas de reciclagem realizadas em cooperativas e associações;
- Organização do espaço coletivo de gestão que permita o acordo entre desejos e interesses dos usuários.

**Funcionamento:** Ininterrupto, para o repouso noturno ou diurno, quando for o caso.

**9) Complexo de Serviços à População em Situação de Rua Boracea**

**Caracterização do serviço:** O complexo Boracea é formado por um conjunto de serviços para o atendimento à população em situação de rua adulta, em espaço físico municipal.

**Usuários:** Pessoas em situação de rua, de ambos os sexos, acima de 18 anos, acompanhados ou não de filhos.

**Objetivo:** Acolher e garantir proteção integral às pessoas em situação de rua, contribuindo para a reinserção social.

**Funcionamento:** Ininterrupto, 24 horas diárias.

Os serviços oferecidos são os abaixo discriminados cuja caracterização, bem como o quadro de ofertas socioassistenciais, de recursos humanos e indicadores acompanham os serviços tipificados exceto nas atividades referentes à cozinha e lavanderia. São eles:

Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas (com lavanderia e restaurante para todo o complexo).

Centro de Acolhida Especial para Idosos

Centro de Acolhida Especial para Pessoas em Período de Convalescença

**10) Complexo de Serviços à População em Situação de Rua - Arsenal Da Esperança**

**Caracterização do serviço:** Espaço para acolhimento provisório com privacidade, destinado a homens, a partir dos 18 anos, em situação de rua. Oferece ainda capacitação profissional, com vistas à geração de renda e autonomia, favorecendo o processo de saída das ruas.

**Usuários:** Homens em situação de rua.

**Objetivo:** Acolher e garantir proteção integral aos homens em situação de rua, bem como oferecer capacitação profissional com vistas à geração de renda e autonomia.



19

**Objetivos específicos:**

- Construir o processo de saída das ruas, respeitando-se as especificidades do atendimento;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e autonomia da população em situação de rua;
- Oferecer orientação profissional para o mundo do trabalho;
- Promover ações para a capacitação profissional.

**Funcionamento:** Ininterrupto, 24 horas diárias

**Modalidades de capacitação profissional: com certificação do SENAI**

- Lavanderia industrial
- Curso de panificação e confeitaria
- Curso de assentador de blocos (pedreiro)
- Curso de revestidor de parede (azulejista)
- Curso de ajudante de cozinha
- Reciclagem
- Iniciação à Informática



20

**ITEM 2 – Questões Conceituais e Metodológicas<sup>2</sup>**

**Proteção Social Especial:** 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.

**Família:** Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF/88), o conceito de família é pautado pelo princípio da afetividade, na estabilidade das relações socioafetivas, sobrepondo-se às questões de caráter patrimonial ou biológico. Ainda conforme o Art. 227 CF/88 – a integração familiar é concebida como um direito originário das crianças e dos adolescentes, mulheres gestantes e idosos, entendida não somente como a originada do casamento, como, também, da união estável e da comunidade formada por um dos cônjuges ou companheiro(a), com os seus filhos.

A família, independentemente dos formatos ou modelos que assume é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida. Apresenta certa pluralidade de relações interpessoais e diversidades culturais, que devem ser reconhecidas e respeitadas, em uma rede de vínculos comunitários, segundo o grupo social em que está inserida.

Nesta perspectiva, podemos dizer que estamos diante de uma família quando encontramos um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e, ou, de solidariedade.

Assim devem-se compreender os diferentes arranjos familiares, superando o reconhecimento de um modelo único baseado na família nuclear, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado.

O grupo familiar pode ou não se mostrar capaz de desempenhar suas funções básicas. O importante é notar que esta capacidade resulta não de uma forma ideal e sim de sua relação com a sociedade, sua organização interna, seu universo de valores, entre outros fatores, enfim, da família como grupo cidadão. Em consequência, qualquer forma

<sup>2</sup> As considerações e orientações metodológicas a seguir foram extraídas da Política nacional de Assistência Social (2004) e do Caderno: *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop - SUAS e População em Situação de Rua - Volume 3 - Brasília, 2011*, o qual, embora seja dirigido ao CREAS Pop, a sua fundamentação, seus princípios, o olhar que deve ser dirigido a população de rua, devem orientar qualquer serviço destinado à este segmento.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

21

de atenção e, ou, de intervenção no grupo familiar precisa levar em conta sua singularidade, sua vulnerabilidade no contexto social, além de seus recursos simbólicos e afetivos, bem como sua disponibilidade para se transformar e dar conta de suas atribuições.

**Pobreza e Exclusão Social** – O conceito de pobreza aqui assumido é o cunhado por Abranches (1998): *Pobreza é destituição, marginalidade e desproteção. Destituição dos meios de sobrevivência física. Marginalização no usufruto dos benefícios do progresso e no acesso às oportunidades de emprego e consumo. Desproteção por falta de amparo público adequado e inoperância dos direitos básicos de cidadania que incluem garantias a vida e ao bem estar...* (ABRANCHES, 1998, p.16).

Segundo a definição de cientistas sociais como Alcock (1997) e Castel (1998), exclusão social relaciona-se com situação extrema de ruptura de relações familiares e afetivas, além de ruptura total ou parcial com o mercado de trabalho e de não participação social efetiva. Assim, pessoas em situação de rua podem se caracterizar como vítimas de processos sociais, políticos e econômicos excludentes (MARTINS, 2003).

Além de privações e diferenciais de acesso a bens e serviços, a pobreza associada à desigualdade social e a perversa concentração de renda, revela-se numa dimensão mais complexa: a exclusão social que pode levar ao acirramento da desigualdade e da pobreza e, enquanto tal apresenta-se heterogênea no tempo e no espaço. (RAMOS, 2012).

Associamos pessoas em situação de rua à condição de pobreza e exclusão social, entendido esse último como um processo vivido repleto de rupturas, associadas a características sociais distintas, ligadas ao tipo de composição familiar e suas possibilidades de proteção e apoio, ao acesso à rede de apoio informal, à inserção no mercado de trabalho, à distribuição espacial desigual que promove diferentes possibilidades de acesso a bens, serviços e oportunidades, e que pode promover segregação territorial e com essa as consequências disso. (RAMOS, 2012)

A exclusão é fruto de um processo, de uma trajetória feita de uma série de rupturas a qual deve ser interrogada para se saber quais fatores levaram os indivíduos à condição de exclusão. A condição de indivíduos excluídos hoje é fruto de acontecimentos variados que já vinham ocorrendo no transcurso de suas vidas que poderiam ser mais ou menos estáveis

A realidade brasileira nos mostra que existem famílias com as mais diversas situações socioeconômicas que induzem à violação dos direitos de seus membros, em especial, de suas crianças, adolescentes, jovens, idosos e pessoas com deficiência, além da geração de outros fenômenos como, por exemplo, pessoas em situação de rua, migrantes, idosos abandonados que estão nesta condição não pela ausência de renda, mas por outras variáveis da exclusão social.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

22

Longe de significar um retorno à visão tradicional, e considerando a família como uma instituição em transformação, a ética da atenção da proteção especial pressupõe o respeito à cidadania, o reconhecimento do grupo familiar como referência afetiva e moral e a reestruturação das redes de reciprocidade social.

Por outro lado a ênfase da proteção social especial deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigo dos indivíduos que, por uma série de fatores, não contam mais com a proteção e o cuidado de suas famílias, para as novas modalidades de atendimento.

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.

**População em Situação de Rua** - A Política Nacional para a População em Situação de Rua adota o seguinte conceito para a definição da população em situação de rua:

*Grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (Decreto nº 7053/2009, art. 1º, Parágrafo Único).*

**Acolhida e escuta** – realizadas tanto pelos técnicos, como pelos orientadores socioeducativos, ou mesmo o gerente, consiste no processo inicial de escuta das necessidades trazidas pelos usuários, bem como, de oferta de informações sobre as ações do serviço.

**Elaboração de diagnóstico social** – consiste em coletar dados dos usuários e sua família (se houver), interpretar e elaborar um posicionamento técnico sobre a situação. A interpretação da situação é construída através da realização de estudo de documentos, entrevistas, visita domiciliar e, quando necessário, coleta de informes na comunidade.

**Acompanhamento do Plano Individual de Atendimento (PIA)** – Consiste na realização dos atendimentos contínuos, assegurando trabalho social personalizado, que favoreça o processo de reconstrução de suas vidas e reinserção social, familiar e comunitária. Trata-se ainda de um compromisso firmado pelo acolhido para a busca de seu protagonismo social.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

23

## Eixos Norteadores do trabalho com a população em situação de Rua

### Trabalho Social

#### A) Ética e respeito à dignidade, diversidade e não discriminação:

*(“... A atenção à população de rua deve observar os seguintes princípios: o respeito e a garantia à dignidade de todo e qualquer ser humano, sujeito de direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais garantidos na Constituição, na Lei Orgânica do Município e legislação infraconstitucional...”)* (art. 4, item I decreto 40.232).

Nos espaços de atendimento à pessoa em situação de rua deve-se assegurar acolhida com postura ética, de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação que possa ser transformadora, **inclusive, das experiências de dificuldades de acesso a serviços e direitos** que a população de rua tem sofrido. Devem-se ter ações e atitudes na direção da afirmação de direitos, no sentido de fortalecer as possibilidades para reconstrução de projetos e trajetórias de vida que incluam a saída das ruas.

*(“... A atenção à população de rua deve observar os seguintes princípios: a garantia de supressão de todo e qualquer ato violento, bem como de comprovação vexatória de necessidade, assim entendido, dentre outros, a declaração de pobreza...”)* (art 4, item III decreto 40.232).

As situações vivenciadas pelas pessoas atendidas no Serviço podem incidir de maneira diferenciada, com repercussões que podem ser agravadas ou não, por exemplo, em função do ciclo de vida, gênero, orientação sexual, deficiência, alcoolismo e/ou uso de drogas, condições materiais, contexto cultural, dentre outras.

*(“... 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).

Isso implica reconhecer que, diante das situações e dos riscos e/ou violações de direitos vivenciadas, **cada usuário necessita de um conjunto de atenções específicas e personalizadas que favoreçam a construção/reconstrução de novos projetos de vida. Cabe, portanto à equipe considerar e reconhecer essas singularidades na definição e organização da (s) metodologia (s) e na construção participativa do Plano Individual de Atendimento de cada usuário.**

Deve ainda orientar-se pelo reconhecimento do protagonismo e da autonomia do usuário nas decisões e respostas às situações que estão vivenciando e na reconstrução de suas trajetórias de vida.

A acolhida inicial adequada e respeitosa favorece a vinculação ao Serviço e a gradativa constituição/construção de vínculos de confiança significativos com a Unidade, com a equipe e com os demais usuários. Essa aproximação será essencial para o acompanhamento no Serviço, a construção de possibilidades de superação das situações vivenciadas e a formação de redes sociais de apoio.

*(“... A atenção à população de rua deve observar os seguintes princípios: o direito do cidadão de restabelecer sua dignidade, autonomia, bem como sua convivência comunitária, relacionando-se harmoniosamente com os demais cidadãos...”)* (art. 4, item VI decreto 40.232).



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

24

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.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

25

Nessa perspectiva, o Serviço deve oportunizar espaços e atividades que possam efetivamente contribuir para que esses se constituam como referência para o convívio grupal, social e para o desenvolvimento de relações de solidariedade, afetividade e respeito.

Inicialmente, as pessoas em situação de rua podem vir a ser atraídas para o Serviço pelos espaços que a sua Unidade de oferta proporciona (espaços para higiene pessoal, para guarda de pertences, lavanderia, pernoite, dentre outros). A equipe do Serviço precisa estar atenta a esses momentos, aproximando-se das pessoas que buscam a utilização destes espaços para, estrategicamente, motivá-las para a inserção no trabalho social desenvolvido pela equipe interdisciplinar. Desse modo, a oferta desses espaços na Unidade pode representar elemento estratégico para a atração das pessoas em situação de rua e sua vinculação ao Serviço, visando à atenção às suas demandas.

*(“... Albergues/Abrigos Especiais: condições de pernoite, higiene pessoal, lavagem e secagem de roupas, alimentação, guarda-volumes, trabalho sócio-educativo e serviços de documentação e referência na Cidade...”)* (art. 5º Inciso II decreto 40.232)

*(“... Casas de Convivência: promoção de trabalho sócio-educativo em regime de atendimento diário, desenvolvendo atividades de convivência, socialização...”)* (art. 5º Inciso V decreto 40.232).

*(“... 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: III - atividades sócio-educativas...”)* (art. 6º Inciso III, decreto 40.232)

A trajetória de vida e a perspectiva do trabalho em rede para a atenção integral e o acesso a direitos, o desenvolvimento de potencialidades, a ressignificação de vivências e a construção de novos projetos de vida visando ao processo de saída das ruas, devem nortear a elaboração do Plano Individual de Atendimento e/ou Familiar. A elaboração deste Plano, junto com os usuários, é essencial para guiar a equipe no desenvolvimento do trabalho social no âmbito do Serviço, bem como para delinear, junto aos mesmos, a construção de novas perspectivas de vida.

O desenvolvimento do Plano Individual de Atendimento e/ou Familiar implica na realização do acompanhamento especializado e, consequentemente, na realização de atendimentos continuados, individuais, familiares ou em grupo, considerando a história, identidade e subjetividade de cada sujeito, além de ações que oportunizem o convívio e a socialização, o fortalecimento da autonomia e o acesso a direitos. Implica, igualmente, na realização de encaminhamentos e na articulação de processos de trabalho em rede para a atenção integral dos usuários.

Durante a permanência do usuário no serviço, a equipe técnica facilitará os processos acima descritos, desde a acolhida até o alcance do PIA, tendo como objetivo a saída qualificada, entendendo-se como a forma efetiva da autonomia. Deverá propor o envolvimento e participação dos usuários nas atividades socioeducativas, visando ações que mobilizem indivíduos para redefinição de práticas e atitudes individuais positivas e emancipatórias. Dessa forma durante sua permanência a equipe técnica avaliará em conjunto com o usuário o seu PIA o qual contém comprometimentos com atividades, orientações, encaminhamentos entre outros aspectos que contribuirão para a construção de novos projetos de vida.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

26

### C) Acesso a direitos socioassistenciais

No desenvolvimento das ações, é importante garantir aos usuários o direito de ser informado sobre as possibilidades de acesso a programas, projetos e benefícios socioassistenciais, à rede das demais políticas públicas e aos órgãos de defesa de direito. *(“... A atenção de que trata o artigo 1º consistirá na efetiva instalação e manutenção, com padrão de qualidade, de uma rede de serviços e programas de caráter público, voltados para a população de rua...”)* (art. 2º decreto 40.232).

Buscar permanentemente a articulação e integração com o CRAS, CREAS e com CREAS Pop, quando houver, tendo em vista a necessidade do acesso dos usuários aos demais serviços, programas, projetos e benefícios da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos.

As ações desenvolvidas pelos serviços às Pessoas em Situação de Rua devem integrar-se às demais ações da política de assistência social, dos órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas - saúde, educação, previdência social, trabalho e renda, moradia, cultura, esporte, lazer e segurança alimentar e nutricional - de modo a compor um conjunto de ações públicas de promoção de direitos, que possam conduzir a impactos mais efetivos no fortalecimento da autonomia e potencialidades dessa população, visando à construção de novas trajetórias de vida

*(“... Os serviços e programas incluirão desde ações emergenciais até atenções de caráter promocional em regime permanente, garantindo-se necessariamente à população de rua: acesso a serviços de saúde sem discriminação e com provisão de condições de recuperação em situações de agravamento...”)* (art. 2º §2º, letra (d), decreto 40.232)  
*(“... extensão da atenção à população de rua para além de abrigos e albergues, incluindo programas que afluam autonomia pela oferta de condições de trabalho e moradia...”)* (art. 2º §2º, letra (h), decreto 40.232...)  
*(“... 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: I - inclusão em frentes de trabalho e operação do próprio abrigo...”)* (art. 1º Inciso I, decreto 40.232)

É importante reconhecer a incompletude da ação institucional da assistência social e a interdependência entre as políticas para se assegurar o atendimento integral das pessoas em situação de rua, para além das garantias da assistência social.

*(“... Os serviços e programas incluirão desde ações emergenciais até atenções de caráter promocional em regime permanente, garantindo-se necessariamente à população de rua...”)* (art. 2º § 2º decreto 40.232)

A equipe deve compreender as estratégias de sobrevivência e adaptação da população atendida; seus costumes; as relações que mantém no espaço em que vivem e convivem; as condições a que estão expostos cotidianamente; e os recursos disponíveis com os quais podem contar na cidade, por exemplo, as redes sociais que lhes dão apoio no dia a dia.

### Trabalho Socioeducativo

O trabalho socioeducativo é uma das ações possíveis que visa, dentre outras coisas a concretização da proteção social.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

27

Compreende-se como um conjunto de atividades que se fundamentam em uma visão participativa e dialógica. Sob esta ótica o conceito de ações socioeducativas apresenta uma associação de uma ideia de educação como prática de liberdade. (Paulo Freire).

Não se desconsidera a responsabilidade institucional de definir as diretrizes, parâmetros e prioridades no atendimento a população de rua. Tais diretrizes devem dar a direção para a elaboração das atividades socioeducativas.

O trabalho socioeducativo pressupõe uma perspectiva ampla e complexa que compreende o desenvolvimento integral do cidadão, a partir das seguintes conceitos:

- Garantir a defesa e afirmação dos direitos, a inclusão social, o desenvolvimento do protagonismo e o desenvolvimento da autonomia individual e coletiva.
- Designar um campo diversificado de oportunidades de aprendizagem que objetivam entre outras assegurar a proteção social, oportunizar o desenvolvimento de interesses e talentos múltiplos.
- Diversificar as oportunidades de aprendizagem que objetivam entre outras o desenvolvimento de autoconfiança e de capacidades com vistas a construção de um novo projeto de vida.

As ações socioeducativas têm como propósito:

- Superar a situação de vulnerabilidade
- Proporcionar o acesso e usufruto dos direitos humanos
- Buscar do desenvolvimento sustentável

Na perspectiva do trabalho com população de rua, pressupõe em seu escopo o desenvolvimento de ações que possibilitem a pessoa:

- Acreditar em seu potencial;
- Acreditar na possibilidade da construção ou reconstrução de um projeto de vida que tenha relevância para si mesmo;
- Ter sonhos e acreditar na possibilidade de sua transformação em realidade;
- Recuperar habilidades perdidas;
- Identificar sua área de interesse, seu potencial e suas habilidades;
- Fortalecer sua autoestima;
- Refletir sobre sua trajetória de vida;
- Reconhecer e compreender quais os fatores que impediram/ interromperam seu projeto de vida;
- Entender sua capacidade de resistir às frustrações encontrando alternativas para enfrentamento e superação de desafios;
- Reconstruir sua identidade;



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

28

- Reconhecer a importância de ter sua identidade pessoal preservada;
- Respeitar pontos de vista distintos, valorizando o trabalho cooperativo e o diálogo para resolver conflitos;
- Preocupar-se em cuidar dos ambientes em que vive e do próprio corpo;
- Avaliar criticamente seus atos e a reação social em relação a esses;
- Aceitar-se e aceitar o outro;
- Tomar decisões de forma individual e coletiva;
- Reconhecer a importância dos valores éticos, morais e culturais para o exercício da cidadania que proporcione sua participação, cooperação, respeito, solidariedade;
- Identificar a responsabilização e a capacidade de resolução de conflitos dentro de uma relação pacífica;
- Proporcionar a conscientização da necessidade de respeitar limites, como forma democrática de acessar a liberdade;
- Construir comportamentos éticos respeitosos para com familiares, amigos e comunidade;
- Ser o protagonista de sua vida;
- Valorizar a educação e a profissionalização objetivando a preparação para o mundo do trabalho.

Enfim, construir ações que valorizem o conhecimento adquirido como uma conquista que fortalecerá a continuação de seu projeto de vida, buscando alternativas saudáveis para sua sustentabilidade social, com condições adequadas de iniciar uma trajetória com uma liberdade responsável. Nesta linha espera-se que o educador desenvolva atitudes facilitadoras, tornando-se mais flexível nas suas percepções, adotando objetivos mais realistas, capaz de aceitar os outros.

Devem ser desenvolvidas ações com toda a equipe de trabalho, envolvendo todos os setores, oportunizando a todos os atores a perspectiva de crescimento e amadurecimento gerando discussão em grupo, onde todos possam desenvolver seu potencial de participação, cooperação, tolerância, respeito e crítica para aceitar a diversidade de pontos de vista e de experiências ampliando a visão particular permitindo que as certezas sejam questionadas, que negociações se estabeleçam e se proponham ações de mudança.

Como educadores na condição de facilitadores, devem-se desenvolver estratégias que permitam que sejam criadas oportunidades que o usuário no seu processo seja favorecido e estimulado ao diálogo, a troca de ideias, a reflexão. Por isso, ao planejar o conteúdo das intervenções, é preciso pensar também nas estratégias que permitam a integração das pessoas, o fortalecimento do grupo e a criação de um clima de confiança mútua que estimule os usuários a se expor, a entrar em contato com os seus saberes, no sentido de explicitá-los para construir com o grupo novos saberes.

**"Uma abordagem desse tipo, centrada na pessoa, é uma filosofia que se acha em consonância com os valores, os objetivos e os ideais que historicamente constituíram o espírito da nossa democracia. (...) Ser plenamente humano,**



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

29

confiar nas pessoas, conceder liberdade com responsabilidade não são coisas fáceis de atingir. O caminho que apresentamos constitui um desafio. Envolve mudanças em nosso modo de pensar, em nossa maneira de ser, em nossos relacionamentos com os outros. Envolve uma dedicação difícil a um ideal democrático." Rogers (1986: 326, 327):

Deve se levar em conta a heterogeneidade de perfis, a variedade de situações que levaram as pessoas estarem na rua, bem como a complexidade dos problemas que se apresentam com as mesmas. Dessa compreensão advém a possibilidade de pensar em estratégias de atendimento, atividades socioeducativas, que de fato gerem resultados positivos tanto para o grupo profissional quanto para os usuários.

Silva (2006) enumera várias espécies de fatores motivadores da existência de pessoas em situação de rua, tais como fatores estruturais (ausência de moradia, inexistência de trabalho e renda, mudanças econômicas e institucionais de forte impacto social, etc.), fatores biográficos (alcoolismo, drogadição, rompimentos dos vínculos familiares, doenças mentais, perda de todos os bens, etc.), além de desastres de massa e/ou naturais (enchentes, incêndios, terremoto, etc.). Ainda segundo a autora, se trata de um fenômeno multifacetado que não pode ser explicado desde uma perspectiva unívoca e monocausal. São múltiplas as causas de se ir para a rua, assim como são múltiplas as realidades da população em situação de rua. (RAMOS, 2012)

Borin (2003) descreve:

Os moradores de rua não constituem uma "população homogênea". A multiplicidade de características pessoais, que esse segmento social apresenta, dificulta a utilização de uma definição unidimensional. A variedade de soluções dadas à sobrevivência e formas de abrigo, o tempo de permanência na rua, a trajetória anterior à situação de rua, a herança cultural e social (os valores vividos anteriormente) o tempo e as formas de rompimento dos vínculos familiares/comunitários, os tipos de socialização que se consolidam na rua, a rotina espacial, o uso de substâncias químicas (álcool e/ou drogas) e o seu grau de comprometimento, as condições da auto estima, o sexo, a idade, a escolaridade e as formas de reintegração que almejam, são fatores que dificultam uma conceituação que não seja reducionista ou mesmo unifocal e nos conduz à ideia de uma tipologia dentro dos moradores de rua na cidade (BORIN, 2003, p. 44).

Outra análise apontada por Vieira (1992) diz respeito à compreensão das situações diferenciadas em relação à permanência na rua.

Ficar na rua reflete um estado de precariedade de que, além de estar sem recursos para pensão, não consegue vaga em albergue. Estar na rua expressa situação daqueles que, desalentados, dotam a rua como local de pernoite e já não a consideram tão ameaçadora, começam a estabelecer relações com pessoas da rua e conhecer novas alternativas de sobrevivência. Ser da rua... a rua se torna espaço de moradia de forma praticamente definitiva ainda que ocasionalmente possa haver alternância com outros lugares de alojamento, como pensões baratas albergues, depósitos de papelão e casas de parentes. Nesse contexto a rua ganha cada vez mais importância (VIEIRA, et al, 1992 p. 93-95)



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

30

São diversos os grupos de pessoas que estão nas ruas: imigrantes, desempregados, egressos dos sistemas penitenciário e psiquiátrico, entre outros, que constituem uma enorme gama de pessoas vivendo o cotidiano das ruas. Ressalte-se ainda a presença dos chamados "trecheiros": pessoas que transitam de uma cidade a outra (na maioria das vezes, caminhando a pé pelas estradas, pedindo carona ou se deslocando com passes de viagem concedidos por entidades assistenciais). (RAMOS, 2012)

O tempo de permanência na rua também é uma variável importante a ser considerada:

Quanto mais tempo na rua, mais as memórias do passado desaparecem gradualmente, sendo substituídas por novas experiências que se diferenciam em muito das vividas até então. Da mesma forma que o passado e o presente vão se tornando desvinculados um do outro, também as relações do presente com o futuro perdem continuidade e clareza. Em última instância, passado e futuro se aniquilam no presente, sendo reduzida na dimensão do hoje, do aqui e do agora, onde não há um amanhã programado (BORIN, 2003, p. 50).

A heterogeneidade das pessoas em situação de rua passa também pelas diferentes faixas etárias da população: crianças, adolescentes, adultos e idosos. Cada um dos grupos etários apresenta suas especificidades, que se expressam em escolhas distintas quanto aos locais de pernoite, soluções de sobrevivência, formas de socialização e muitos outros condicionantes da permanência na rua (FIPE, 2003).

O desenvolvimento de atividades socioeducativas objetiva estimular a participação dos usuários nas ofertas dos Serviços e na inserção nas demais políticas públicas e sistema de garantias de direitos, conforme ofertas descritas na Portaria 46/SMADS/2010,

Tais atividades irão propiciar uma grade sistemática e padronizada das atividades dentro do Serviço, além daquelas já propostas dentro do plano de trabalho da Organização Social aprovado em Audiência Pública.

#### GRADE DE ATIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS

Eixos:	Temática	Periodicidade	Atores
Acolhida/Recepção	Levantamento de demandas, interesses, informações de ofertas do serviço e orientações	Diariamente	Profissionais do Serviço
Auto-cuidados	Higiene e asseio, orientações, corte de cabelos, cuidados pessoais	Diariamente	Profissionais do Serviço e de outras áreas.
Programa de Transferência de Renda (PTR)/Benefício Assistencial	Orientações sobre PTR e Inclusão do Cad Único	Semanalmente	Profissionais de CAS / Responsáveis pela gestão de Benefícios e profissionais do serviço
Saúde	Prevenção Natal/Alcool/Drogas/ Tuberculose/Campanhas da Saúde	/Pré-Quinzenalmente	Profissionais da Saúde e do Serviço



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

31

Mercado de Trabalho/Geração de Renda	Orientações Funcionamento dos CAT's/CV/Entrevista/Apresentação Pessoal/ Oficinas Profissionalizantes / Identificação de habilidades e potencialidades	Semanalmente	Profissionais área de Trabalho /Serviço/ Sindicato/ Secr.Trabalho e outros
Convívio Sociabilidades/ Atividades Culturais/Esportivas	Oficinas:Musica/Contador de estórias/Dança/ Artes plásticas/ Festas populares/ Trabalhos Manuais/Exibição de filmes/ Visita parques/atividade esportiva externa/ Reunião entre os usuários	Semanalmente  Mensais	Profissionais das áreas e Serviço  Profissionais do Serviço
Direitos e Cidadania	Orientações sobre direitos /respeito ao próximo/ Reflexões sobre ética/respeito/sistema de garantia de direitos	quinzenal	Profissionais do Serviço e outros atores convidados.

#### Ações de Inserção Produtiva

Devem ser planejadas pela equipe técnica a partir das expectativas, habilidades e capacidades dos usuários. A inclusão produtiva é uma estratégia de geração de renda, enfrentamento da pobreza e inclusão social. Objetiva a garantia das seguranças sociais de sobrevivência e renda e desenvolvimento de autonomia, com estreita articulação aos programas e benefícios de transferência de renda, efetivando, assim, a completude das atenções sociais às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade. Inclusão Produtiva esta vinculada ao trabalho coletivo e prevê a divisão dos resultados, de modo justo, entre os vários membros do grupo das oficinas artesanais desenvolvidas pelo Serviço. Este processo deverá ir além da comercialização, pois objetiva a obtenção de autonomia dos usuários a médio e longo prazo e pode ser vislumbrada através de ações de capacitação, instrumentalização para o trabalho e formação de grupos de produção, realizadas por meio de articulações setoriais (exemplo: CAT, SEBRAE, SENAC, dentre outros), favorecendo ao mesmo tempo, a participação e o resgate de vínculos familiares, sociais e comunitários.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

32

#### ITEM 3 – Direitos dos Usuários:

Extraído do DECRETO Nº 43.698, DE 2 DE SETEMBRO DE 2003, o qual regulamenta a Lei nº 13.153, de 22 de junho de 2001, que dispõe sobre a política pública de atenções da assistência social, sem fins lucrativos, operada através de convênios no âmbito do Município de São Paulo.

Art. 23. São direitos dos usuários a serem assegurados no desenvolvimento dos serviços ou projetos:

- I - ter atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os trabalhadores sociais; (Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades)
- II - ter local digno e adequado para seu atendimento; (Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais;)
- III - receber informação por escrito, ao dar entrada no serviço conveniado, contendo seus direitos, deveres e registro da agenda de atendimentos que lhe está programada;
- IV - não sofrer discriminação nos serviços de assistência social e ser identificado pelo nome e sobrenome;
- V - não ser chamado por qualquer termo que designe a sua situação, de forma genérica ou por quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- VI - receber do trabalhador social, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar;
- VII - ter entrevistas marcadas, de preferência por antecipação, de forma que o tempo de espera não ultrapasse 30 (trinta) minutos;
- VIII - receber explicações sobre o trabalho a ser realizado e para qual finalidade, de forma clara, simples e compreensível, adaptada à sua condição cultural;
- X - consultar, a qualquer momento, e conhecer todas as informações relativas à sua pessoa, fornecidas de maneira clara e transparente;<sup>3</sup>
- XI - ter seus encaminhamentos por escrito, identificados com o nome do trabalhador social e seu registro no Conselho ou Ordem Profissional, de forma clara e legível
- XIII - fazer-se acompanhar por outra pessoa, se desejar, nas entrevistas, desde que não represente ameaça à sua pessoa;
- XVIII - poder avaliar o serviço recebido, contando com local apropriado para expressar sua opinião;
- XIV - ter assistência adequada nos serviços continuados, mesmo em períodos festivos, feriados ou durante greves profissionais, quando estiver em situação de risco iminente, pessoal e social, conforme normas específicas da Secretaria Municipal de Assistência Social;
- XV - recusar as orientações que não estiverem previstas no plano de trabalho do convênio ou que representem violações a seus valores pessoais, ou às quais faça objeção de consciência;
- XVI - ter atendimento com padrão de qualidade assegurado pelo convênio;

<sup>3</sup> Nos casos em que os prontuários estiverem arquivados em locais onde o acesso não é imediato e nas ocasiões onde não houver um funcionário autorizado a acessá-los de pronto, o usuário ao manifestar seu desejo de consultar seu prontuário, deve ser acertado junto ao técnico responsável e o usuário, o momento que essa consulta possa ser viabilizada.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

33

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)



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

34

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)



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

35

- Tem prioridade no atendimento pessoas convalescentes<sup>4</sup> ou mobilidade reduzida, mulheres gestantes e/ou com crianças, pessoas com deficiência e idosos. Nos centros de acolhida os leitos baixos serão utilizados preferencialmente por estes segmentos incluindo-se pessoas obesas.

#### Lei n.º 11.248, de 1º de outubro de 1992(municipal)

Dispõe sobre o atendimento preferencial de gestantes, mães com crianças de colo, idosos e deficientes em estabelecimentos comerciais, de serviço e similares, e da outras providências

Art. 1º - Todos os estabelecimentos comerciais, de serviço e similares do Município de São Paulo darão atendimento preferencial e prioritário a gestantes, mães com crianças de colo, idosos e pessoas portadoras de deficiências.

§ 1º. A preferência e a prioridade estabelecidas no "caput" compreendem a não sujeição a filas comuns, além de outras medidas que tornem ágil e fácil o atendimento e a prestação do serviço.

#### LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.

Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei 10.741, de 2003)

#### DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.

Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

#### CAPÍTULO II – ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 5º Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 1º Considera-se, para os efeitos deste Decreto:

I - pessoa portadora de deficiência, além daquelas previstas na Lei nº 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias:

- a) deficiência física;
- b) deficiência auditiva ;
- c) deficiência visual;
- d) deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas.

II - pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, (\*obesas) gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

(\*Obesas observação)

Ainda não existe uma lei específica para obesos como prioridade no atendimento

**Idoso - Pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.** Tem seus direitos garantidos na Lei 10.741, de 2003 - Estatuto do Idoso.

(Art. 3º) É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende: I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; V – priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência; VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

Considera-se crime contra o idoso, sob pena de detenção e multa.

<sup>4</sup> Seguir as orientações para atendimento à pessoas convalescentes com alta médica descrita nas páginas a seguir.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

36

(Art. 97) - Deixar de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública. (Art. 99) - Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado

- Os Serviços devem adequar seu espaço físico para atender mesmo que provisoriamente, demandas específicas, como famílias, pessoas com deficiência e idosos, quando não houver outra alternativa de atendimento no momento, não podendo de forma alguma ficar o(s) usuário(s) sem atendimento. A flexibilização para esse atendimento urgente e emergencial<sup>5</sup> é fundamental. Por caráter provisório entende-se acolher a demanda naquele dia e no dia posterior; o CREAS deverá ser acionado para redirecionamento do caso. Nos casos de fins de semana, se o acolhimento emergencial ocorrer na sexta a provisoriedade será de dois dias. Este atendimento emergencial não implica em atender demandas diferentes daquelas para o qual o serviço está voltado, conforme o convênio assinado. Isto é, se o atendimento é para homens, o atendimento emergencial será para homens acompanhados ou não de seus filhos, se for de mulheres, atenderá mulheres acompanhadas ou não de seus filhos. Não se pode esquecer que existem serviços que atendem ambos os sexos, que também devem receber os filhos se estiverem em companhia de seus responsáveis. Por filhos entendem-se crianças e adolescentes, isto é, de 0 à 18 anos incompletos.. Apesar de haver serviços destinados especificamente a população idosa, no caso de haver a necessidade de atendimento emergencial, a questão da idade não é impeditivo para isso, devendo acolher provisoriamente e seguir as orientações do contato com o CREAS para posteriores encaminhamentos. Apenas os serviços na condição abaixo descrita, não atenderão casos emergenciais.
- Os coordenadores dos Serviços ora em vigor deverão em conjunto com o técnico supervisor dos CRAS/CREAS, avaliarem as condições/distribuições físicas do prédio onde o serviço está instalado verificando as reais possibilidades de eventuais adequações para atendimentos emergenciais, registrando e divulgando a informação. Na total impossibilidade de adequações temporárias e emergenciais, poderá ser solicitada visita dos engenheiros de SMADS para verificarem possibilidade de reformas para adequações. Nos casos em que o prédio onde está instalado o serviço de forma alguma poderá fazer adequações, deverá também essa informação ser registrada e informada.  
(“... A atenção à população de rua deve observar os seguintes princípios: A subordinação da dinâmica do serviço à garantia da unidade familiar, sendo vedada a desintegração da família para fins de atendimento...”)  
(art. 4º, item V decreto 40.232)  
(“...§ 1º - A população referida neste artigo inclui homens, mulheres e crianças acompanhadas de suas famílias ou de seus responsáveis legais...”) (art. 2 § 1º, decreto 40.232)

<sup>5</sup> Atendimento urgente e emergencial: trata-se da necessidade imediata de atendimento para garantir a proteção social ao indivíduo ou sua família.



37

- A carteira de identificação confeccionada no serviço é um direito do usuário, podendo ser fornecida para aqueles usuários de vaga fixa e/ou para aqueles que estão fazendo uso frequente do serviço para pernoite. Esta identificação permite que o mesmo seja reconhecido como parte integrante do serviço no qual foi acolhido, entretanto a ausência da carteira não deve impedir seu acesso ao serviço. Caso a mesma seja perdida, extraviada e ou danificada, o usuário deverá procurar imediatamente o profissional (técnico) de sua referência Social e ou psicológica para aquisição de uma nova carteira.
- Não são permitidas escalas de limpeza que envolva os usuários obrigando a tal ação. É possível que atividades para manutenção da limpeza e organização do espaço, cuja responsabilidade também é do usuário, façam parte das ações socioeducativas. Assim incentivar ações voluntárias de participação na organização e manutenção do espaço poderão ser previstas e discutidas no coletivo.  
§ 2º - Os serviços e programas incluirão desde ações emergenciais até atenções de caráter promocional em regime permanente, garantindo-se necessariamente à população de rua: f) **manutenção de higiene nos locais de atendimento**; (art 2 § 2º, letra f), decreto 40.232)  
("... 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: o uso de **roupas limpas de cama** (dois lençóis, cobertor e fronha), **toalhas de banho e travesseiros individualizados e lavados no mínimo semanalmente**; chuveiros com água quente e um vaso sanitário; **espaço para lavar e passar roupas de uso pessoal**; disponibilização de uso de máquinas de lavar e secar roupas e equipamento para conserto de roupas; e **disponibilização de objetos de higiene pessoal...**") (art. 6º Inciso VIII decreto 40.232)
- O usuário deve receber kit higiene, responsabilizando-se pela guarda e uso adequado do mesmo. (art. 6º Inciso VIII, decreto 40.232).



38

#### **Orientações para o atendimento às pessoas convalescentes nos centros de acolhida.**

Considerando a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009 do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome / Conselho Nacional de Assistência Social que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Considerando a portaria 46/2010/SMADS que dispõe sobre a tipificação da rede socioassistencial do município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios e a portaria 47/2010/SMADS que dispõe sobre referência de custos dos serviços da rede socioassistencial.

Considerando que o atendimento a pacientes de longa permanência hospitalar são de responsabilidade da Secretaria da Saúde, que apresenta a rede e normatizações próprias para este público e que requerem em muitos casos atendimentos em hospitais de retaguarda.

Considerando as pessoas em situação de rua procedentes da rede de serviços da saúde que apresentam alta hospitalar e médica, e necessitam serem atendidas na rede de acolhida orientamos:

O ingresso das pessoas em situação de rua nos centros de acolhida procedentes da rede de atendimento da saúde com alta hospitalar e médica deve seguir os procedimentos descritos a seguir a fim de possibilitar o atendimento adequado.

As solicitações para o acolhimento de pessoas em situação de rua em alta hospitalar devem ser articuladas com o CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social da região, e na ausência deste na sua região, a articulação deverá ser feita com o CRAS.

No contato com o profissional do hospital os técnicos dos CREAS bem como os profissionais da rede de acolhida, devem trocar informações a fim de colaborar na busca da localização de familiares, sempre que os vínculos não estiverem rompidos.

Antes do ingresso ao centro de acolhida o profissional do CREAS deve solicitar ao hospital: **relatório médico, alta médica, alta hospitalar, relatório da enfermagem e relatório social**. Se julgar necessário o profissional do CREAS ou do Centro de Acolhida onde ocorrerá o acolhimento, poderá comparecer ao hospital para avaliar as condições que o paciente apresenta em alta hospitalar. Tais informações permitirão a avaliação do técnico, se a pessoa apresenta autonomia para as atividades de vida diária e prática, necessitando de grau mínimo de dependência e cuidados básicos.

Estes cuidados são necessários considerando que em muitos casos embora o paciente tenha alta, ainda requer cuidados médicos e de enfermagem cujas atribuições não cabem aos profissionais do centro de acolhida e nem este mantém estrutura adequada para recebê-lo.



39

Em qualquer caso, deve-se buscar articulação com os profissionais da rede de saúde, prioritariamente os do programa de saúde da família, para que estes possam dispensar atenções de saúde que se fizerem necessárias aos usuários convalescentes e/ou para aqueles que dela necessitarem.

#### **Centro de Acolhida Especial para pessoas em Período de Convalescência**

O serviço Centro de Acolhida Especial para pessoas em situação de rua em período de convalescência previsto na portaria 46/10/SMADS, foi implantado visando atender pessoas que, após a alta hospitalar e mediante relatório médico, necessitem de breve período para o seu restabelecimento, a exemplo de cirurgias. Após o período de convalescência o próprio serviço realiza o encaminhamento do atendido a um Centro de Acolhida 24 horas<sup>6</sup>, nos casos em que não seja possível o restabelecimento dos vínculos familiares.

Antes do ingresso ao centro de acolhida especial o profissional deste serviço ou do CREAS deve solicitar ao hospital: **relatório médico, alta hospitalar, relatório da enfermagem e relatório social**. Se julgar necessário o profissional do Centro de Acolhida ou do CREAS, poderá ainda comparecer ao hospital para avaliar as condições que o paciente apresenta em alta hospitalar para verificar a possibilidade de atendimento no CAE.

Ressalta-se que o atendimento realizado pelo Centro de Acolhida Especial para pessoas em período de Convalescência é um serviço temporário, visando o acompanhamento durante a recuperação do atendido e não um serviço permanente que requer cuidados médicos contínuos, por tratar de competência da área da Saúde, através de um hospital de retaguarda.

<sup>6</sup> Sempre que possível, se tratar de usuário que antes da necessidade de internação hospitalar já estava freqüentando um centro de acolhida, após seu período de convalescência, já restabelecido, deverá retornar ao mesmo centro de acolhida que estava anteriormente utilizando para dar continuidade ao seu PIA.



40

#### **Orientações para o atendimento ao público LGBT**

##### **Marcos legais**

Lei nº 10.948 de 05/11/2001 – Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências.  
Decreto nº 5.180 de 14/01/2010 – Dispõe sobre a inclusão e uso do nome social de pessoas travestis e transexuais nos registros municipais relativos aos serviços públicos prestados no âmbito da administração direta e indireta, conforme específica.  
Publicação da Secretaria Municipal de Participação e Parceria – Coordenadoria de Assuntos da Diversidade Sexual de São Paulo – Dicas de relacionamento Comunidade LGBT

Com base no disposto dos marcos legais e a publicação da Secretaria Municipal de Participação e Parceria seguem orientações para o atendimento ao segmento LGBT, especificamente no atendimento às travestis, transexuais e transgêneros:

- 1) *O atendimento às travestis, transexuais e transgêneros deverá ser dirigido conforme o gênero que exibem. Se a pessoa se apresenta com roupas e corpo de mulher, trate-a como "senhora"; se por outro lado usar barba e roupas masculinas, diga "senhor".*
- 2) *Utilize sempre o nome social no tratamento de travestis e transexuais, não o nome do documento, quando forem diferentes. Se alguém se apresenta como Samanta e tem um documento no nome de José Mauro, dirija-se a ela como Samanta e trate-a sempre no feminino.*
- 3) *Trate a pessoa conforme o comportamento que apresentar, não importando quem ela seja. Um comportamento impróprio deve ser reprimido, não importa se praticado por uma pessoa heterossexual, homossexual, bissexual, travestis e transexuais.*
- 4) *Um comportamento correto deve ser elogiado também independentemente de quem o pratique. Minorias não devem receber nem mais nem menos favores, reprimendas ou distinções do que a maioria.*
- 5) *Procure julgar a pessoa pela sua capacidade, não pelo fato de pertencer ou não à minoria.*

(SMPP/CADS. Dicas de Relacionamento Comunidade LGBT, 2012)

O acolhimento deverá ocorrer com respeito, igualdade e equidade. Os serviços de acolhida mistos deverão propiciar o atendimento respeitando o gênero que a pessoa se apresenta. Na impossibilidade disto, o atendimento deverá ocorrer em espaço que garanta a segurança e a integridade desta pessoa.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

41

#### ITEM 4 - Responsabilidades do usuário nos serviços

Trata-se aqui de arrolar as responsabilidades que os usuários assumem como forma de favorecer a convivência em grupo, bem como um meio pelo qual pode contribuir para a reorganização de sua trajetória de vida.

Assumir responsabilidades para si e para o outro, e ao exercitar o cumprimento dos pactos que assume, pode se tornar uma das estratégias para a retomada de vínculos perdidos com um meio social que está afastado, além de retomar aspectos de organização de uma vida privada com vistas a construção de um novo projeto de vida.

Nesse sentido, o trato com o usuário, quando este incorre em descumprimento dessas responsabilidades, deve ser entendido como um processo educativo de retomada de acordos e pactos. Assim, ao invés de ações de cunho apenas punitivo, devem ser adotadas estratégias socioeducativas de ação, sejam essas no coletivo ou no individual.

A construção conjunta de regras de convívio sobre o uso do espaço e os meios de participação nas atividades desenvolvidas; estabelecimento de limites; vivências de coparticipação, valorização e fomento ao processo de mobilização, reivindicação e proposição; participação em atividades de sensibilização, em assembleias, são formas de acolher que contribuem para que os usuários se sintam membros de um coletivo e se fortaleçam os vínculos de pertencimento.

#### Responsabilidades e Obrigações do Usuário nos serviços

##### A) Em relação a seus filhos

Responsabilizar-se pelo cuidado com os filhos de forma integral, não os deixando sozinhos em hipótese alguma, incluindo além dos cuidados com sua integridade física, com sua higiene, alimentação e saúde; manter em segurança o documento de seu(s) filho(s), apresentando-o sempre que solicitado e na hipótese de não tê-los, responsabilizar-se para a obtenção dos mesmos no menor tempo possível.

##### B) Em relação à documentação pessoal e de seus filhos.

É direito de todo cidadão ter acesso à documentos pessoais civis básicos considerados mínimos e obrigatórios para o exercício de cidadania, tais como Carteira de Identidade (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), Título de Eleitor, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS). Na eventualidade do usuário não os ter, o mesmo deverá ser encaminhado para obtenção dos mesmos, e este deverá se responsabilizar por obtê-los no menor tempo possível, informando seus dados aos responsáveis por seu atendimento.

No caso da documentação de seus filhos, é obrigação de seus pais apresentá-lo no serviço onde for procurar atendimento. Na ocorrência de não tê-los por terem sido



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

42

perdidos ou roubados, os pais deverão ser orientados a lavrar boletim de ocorrência, que poderá ser feito no próprio serviço de forma digital, e em seguida ser encaminhado para providências imediatas, pois são de responsabilidade dos pais a obtenção dos mesmos, sob pena de violar suas obrigações paternas e sofrer as consequências disso. No caso de crianças e adolescentes sem documentação porque nunca foi providenciado, o serviço também deverá proceder as orientações e encaminhar o(s) pais para providências imediatas para obtenção da referida documentação.

##### C) Faltas

O acesso aos serviços da assistência social é um direito de toda pessoa que dele necessitar, no entanto a sua utilização deve se dar de forma responsável por quem dele o necessite.

Os serviços à população em situação de rua são voltados em grande parte para atender pessoas num coletivo. Embora seja respeitada e levada em conta a individualidade de cada um, o usuário deve ter em mente que outros usuários têm o mesmo direito que ele.

Assim o direito de acessar o serviço é tão igual para ele como para o outro.

Num serviço de acolhimento onde há número limitado de acomodações por questões de espaço e de metas contratadas, o usuário deve ter a ciência que faltas não comunicadas, não só interferem na rotina do serviço, mas fere principalmente o direito do outro de ser acolhido, pois a dúvida que paira sobre se o usuário virá ou não, atrasa uma decisão que precisa ser tomada em relação à ocupação daquela vaga. O mesmo acontece em relação a atrasos.

A comunicação prévia, isto é, anterior, de faltas e atrasos colabora inclusive para a retomada da organização da vida do próprio usuário, que precisa planejar suas atividades antecipadamente, bem como essa comunicação significa respeito às normas de convivência do serviço e aos outros usuários.

Por essa razão, não deixando de lado o fato de que imprevistos acontecem e que o usuário mesmo que faltante ou em atraso, tem direito à acolhida, é importante que ele saiba, que suas faltas e atrasos podem gerar consequências para o atendimento.

Assim sendo, o usuário deve tomar ciência que:

1) Há duas modalidades de permanência nos centros de acolhida noturno: aquelas que são chamadas de “**vagas fixas**” destinadas às pessoas que se utilizam do serviço de maneira diária e frequente já possuindo seu cartão de identificação, com um plano individual de atendimento que já contenha ações de curto, médio e longo prazo; e as “**vagas de pernoite**” destinadas às pessoas que se utilizam do serviço apenas para dormir esporadicamente e que em seu plano individual de atendimento, em razão de sua estada temporária contém apenas informações cadastrais básicas.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

43

2) Os centros de acolhida noturnos devem reservar dez por cento de suas vagas como reserva técnica<sup>7</sup> para atender as “**vagas de pernoite**”. Esse número de vagas em cada serviço deverá ser usado para atendimento das pessoas que procuram espontaneamente o serviço, para o CREAS, para os Serviços de Abordagem e para CAPE após as 20h00min.

Em hipótese alguma poderão ficar leitos vagos nos centros de acolhida. Assim, as vagas das pessoas faltosas também deverão ser usadas. Se os leitos não forem usados pelo próprio serviço, pelo CREAS e pelo SEAS, o centro de acolhida deverá repassar essas vagas (dos leitos dos faltosos) para CAPE após as 20h00.

Nesse caso entende-se por vagas de forma geral a serem repassadas à quem dela necessitar, não só as de pernoite, mas também as das pessoas que faltaram ao serviço naquele dia.

#### Como regra a ser repassada aos usuários tem-se que:

Em caso de faltas sem justificativas o usuário perderá o direito de usar o mesmo leito<sup>8</sup>, podendo, no entanto, utilizar as vagas diárias remanescentes no mesmo serviço, sempre que houver a vaga. Na falta dessa vaga (pernoite), o serviço deverá acionar CAPE para encaminhar o usuário a outro Centro de Acolhida.

O usuário deverá justificar sua falta em até 03 dias após o ocorrido, caso não o faça, perderá o direito definitivo ao mesmo leito, bem como a vaga fixa, podendo usar outro leito desde que esteja disponível.

A justificativa por atrasos e faltas poderá ser escrita de próprio punho ou poderá ser verbal devendo ser registrado pelo educador ou técnico do Serviço.

Da mesma forma que o usuário que mantinha vaga fixa a perde após três dias consecutivos de faltas sem justificativa, o usuário de pernoite no quarto dia nessa condição passa a ter o direito dessa vaga como fixa. Dessa forma, passa a ser o critério “**tempo**” (a partir do quarto dia frequentando o serviço de acolhida sistematicamente), a condição para se sair de uma situação de utilização de “vaga de pernoite” para uma situação de utilização da “vaga fixa”. Assim o usuário que estiver há mais tempo se utilizando do serviço de albergue na vaga pernoite, é o que permanecerá doravante na vaga fixa assim que ela estiver disponível. Essa regra não impossibilita os atendimentos urgentes e emergenciais que podem ser solicitados pelo Ministério Público, Defensoria ou outro órgão da rede assistencial, tendo em vista a situação que for apresentada.

<sup>7</sup> Exceção feita aos serviços com capacidade acima de 500 usuários que deverão em conjunto com o técnico supervisor decidirem qual o número de vagas serão destinadas à reserva técnica, sendo esta informação divulgada a todos os interessados.

<sup>8</sup> Não se aplica aos serviços que atendem pernoites em espaço separado.



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

44

Deve-se ressaltar que tanto as pessoas usuárias de vaga fixa ou de vaga pernoite têm os mesmos direitos de atendimento, isto inclui além das ofertas de alimentação, higiene, acolhida noturna, o atendimento psicossocial, com a elaboração de seu PIA mesmo que apenas inicialmente construído, com informações cadastrais básicas, diagnóstico e demandas iniciais.

Deve-se se ter em conta que o PIA tem como objetivo discutir em conjunto com o usuário ações para (re)construção de um projeto de vida que deve visar entre outras coisas passos para sua autonomia e emancipação. Nessa perspectiva desde o atendimento inicial seja ele breve ou não, o usuário deve sentir que existe no atendimento o objetivo de seu acolhimento de maneira integral.

Os usuários que ocuparem as vagas de pernoite também deverão ser inseridos nominalmente no SIS Rua.

#### D) Chegada Fora de horário regular

Deverá haver sempre que possível justificativa antecipada da chegada fora do horário regular de atendimento. Caso não seja avisado o usuário perderá o direito de usar o mesmo leito, pois este será ocupado por outra pessoa.

A justificativa poderá ser feita escrita de próprio punho ou poderá ser verbal sendo que nesse caso o usuário deve certificar-se de quem pegou seu recado.

#### E) Usuário que entram nos Centro de Acolhida e saem posteriormente.

- O usuário poderá fazer uso das ofertas dos Centros de Acolhida no período noturno, sair e retornar desde que justifique sua saída antecipadamente junto à Equipe Técnica, se comprometendo com horário de retorno. No entanto deverá retornar até o horário estipulado por ele mesmo. Caso não o cumpra, seu leito será disponibilizado para pernoite. Da mesma forma, ao retornar, mesmo que dentro do horário em que se comprometeu não deverá apresentar comportamentos excessivamente alterados por álcool ou droga. Se assim se apresentar e este comportamento causar risco a si mesmo ou aos demais deverá os profissionais da unidade seguir os procedimentos já arrolados, ou seja, 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. O usuário que sair sem aviso prévio à Equipe Técnica, terá seu leito disponibilizado a outro e, caso retorne, na impossibilidade de acolhê-lo por falta de vaga, deverá ser acionada a CAPE para as providências necessárias.



45

### F) Espaço Físico e Pertences

Todo usuário deverá zelar pelos pertences pessoais, pelo material entregue pelo Serviço para seu uso e pelos espaços utilizados durante o período de acolhimento no serviço..

Deve zelar pela manutenção dos equipamentos e do espaço físico e evitar desperdícios de uso comum como alimentos, água e luz. No que se refere à economia de água o Serviço de Saneamento Básico do Estado de São Paulo orienta banhos de 5 minutos.

Todo usuário deve manter a organização e limpeza dos espaços comuns. É possível que atividades para manutenção da limpeza e organização do espaço, cuja responsabilidade também é do usuário, façam parte das ações socioeducativas, Assim poderão ser previstas e discutidas no coletivo ações de participação na organização e manutenção do espaço.

Tem prioridade no atendimento pessoas convalescentes ou mobilidade reduzida, mulheres gestantes e/ou com crianças, pessoas com deficiência e idosos. Nos centros de acolhida os leitos baixos serão utilizados preferencialmente por estes segmentos incluindo-se pessoas obesas.

### G) Respeito e Postura

Todo usuário deverá respeitar os demais acolhidos e os profissionais do serviço, evitando-se agressões físicas e verbais. Deve atender aos chamados do corpo técnico para discussão conjunta de seu PIA, comprometendo-se com os objetivos definidos por ele com vistas à (re) construção de seu projeto de vida.

Todo usuário deverá trajar-se em conformidade com o espaço coletivo que se encontra, evitando circular somente de roupas íntimas ou sem camisa nas áreas comuns.

Todo usuário deve respeitar os horários estabelecidos pela rotina do serviço, inclusive Respeitar o silêncio após as 22h00.

Não poderá portar armas e objetos cortantes que ameçam a integridade física dos acolhidos e funcionários.

Não poderá usar/portar e traficar bebidas alcoólicas e outras drogas.

Qualquer situação conflituosa deverá ser levada à Coordenação e na falta dela à equipe técnica.



46

### H) Bagageiro

Manter todos os pertences no bagageiro, não podendo circular com bagagens pelas outras dependências do serviço, salvo em locais onde o serviço possui armários nos quartos.

Após o desligamento, os pertences não retirados pelo usuário serão guardados pelo serviço no prazo máximo de 10 dias. Ao fim deste prazo a documentação pessoal será entregue a equipe técnica do serviço e as roupas serão encaminhadas para doação.



47

### ITEM 5 – Proibições

Trata-se de questões que não podem ser aceitas nos espaços de qualquer serviço.

**Situações que são proibidas e que na sua ocorrência terão como consequência desligamento imediato:**

- Provocar brigas e cometer agressões seja verbal ou física consideradas fora de controle, conforme esclarecido abaixo.
- Desenvolver condutas que configurem crime
- Comercializar drogas lícitas e ilícitas
- Portar armas brancas e/ou de fogo
- Destruição do espaço físico e de bens materiais

O usuário será desligado imediatamente do serviço se provocar ou causar brigas que levem a agressões físicas.

Se houver **lesão corporal** em qualquer uma das pessoas presentes no serviço (funcionários e ou usuários) ou se os conflitos que estiverem ocorrendo fugirem do controle e se configurarem em risco para as próprias pessoas envolvidas e as outras que estão no serviço, o que inclui funcionários e/ou outros usuários, a **Policia Militar deverá ser acionada e deverá ser registrado boletim de ocorrência** na delegacia mais próxima.

O desligamento do usuário em função de brigas e agressões do serviço em que está não o impede de ser transferido para outro serviço de acolhida.

Quando não se tiver êxito na mediação de conflitos nos casos de agressões verbais ou atitudes consideradas mais graves<sup>9</sup>, **porem sem lesão corporal**, e não sendo

<sup>9</sup> São inúmeras as formas de agressão que podem ocorrer em espaços onde se convivem grande número de pessoas, com perfis heterogêneos e problemas extremamente complexos. No entanto, no esforço para definir o que seriam **atitudes consideradas mais graves**, listamos algumas situações que já se apresentaram nos serviços: destruição total ou parcial de bens patrimoniais e ou pertences de outrem; empurrões; agressões físicas sem causar lesões; cuspir no outro; ofensas verbais em alto volume de voz e com gestos ameaçadores; provocações verbais e ameaças a integridade física do outro. Conforme Wikipédia: **Agressão** é o ato em que um indivíduo prejudica ou lesa outro(s), de sua própria espécie intencionalmente. Na espécie humana além da agressão capaz de causar lesão corporal existem vários tipos de agressão: dirigida, verbal e deslocada. A agressão dirigida é aquela em que o indivíduo prejudica outro diretamente; a agressão verbal por sua vez e como o nome indica, não passa de palavras, por isso não ofende o outro fisicamente, mas sim psicologicamente. Por último, a agressão deslocada é quando o sujeito dirige a sua raiva para um objecto, por exemplo, dar um pontapé na porta. Segundo definição da OMS considera-se violência como o uso força poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade que resulte ou tenha possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação (OMS, 2002). A agressão sem motivo algum denomina-se agressão gratuita e conhecida legalmente como constrangimento ilegal).



48

possível manter o usuário no serviço em função da situação apresentada, o coordenador do centro de acolhida ou quem ele designar deverá acionar a CAPE para procura de outra vaga em outro serviço.

Nos casos em que for constatada condutas que configurem crime, deverá ser acionada a Policia Militar para registro e providências necessárias.

**Situações que são proibidas e que na sua ocorrência terão como consequência em primeiro momento advertência e na sua reincidência desligamento do serviço:**

- Uso de droga lícita e ilícita internamente
- Portar armas brancas e ou de fogo
- Desenvolver condutas que atentem ao pudor
- Agressões verbais
- Destruição do espaço físico e de bens materiais

O usuário após duas vezes ter causado ou provocado agressões verbais ou atitudes consideradas graves que coloquem em risco a segurança e tranquilidade dos demais será desligado do serviço, sendo que será advertido disso desde a primeira vez. Também nessa situação o coordenador do centro de acolhida ou quem ele designar deverá acionar a CAPE para procura de outra vaga em outro serviço.

De qualquer forma em todas as vezes que ocorrer as situações descritas acima seja as que provocam desligamento imediato ou não, o assunto deve ser pauta de discussão entre os usuários do serviço. Deve-se se refletir acerca dos motivos que

Na concepção psicanalítica, a agressividade designa uma tendência especificamente humana marcada pelo carácter ou vontade de cometer um acto violento sobre outrem. Pode também ser definida como uma tendência ou conjunto de tendências que se actualizam em condutas reais ou fantasmáticas, as quais visam a causar dano a outrem, destruí-lo, coagi-lo, humilhá-lo, etc. (Laplanche e Pontalis).

**Classificando a agressão humana:** Agressão hostil (hostilidade) - É um tipo de agressão emocional e geralmente impulsiva. É um comportamento que visa a causar danos ao outro, independentemente de qualquer vantagem que se possa obter. Agressão instrumental: É um tipo de agressão em que visa a um objecto, que tem por fim conseguir algo independentemente do dano que possa causar. É, frequentemente, planejada e, portanto, não impulsiva. Agressão directa: O comportamento agressivo dirige-se à pessoa ou ao objecto que justifica a agressão. Agressão deslocada: O sujeito dirige a agressão a um alvo que não é responsável pela causa que lhe deu origem. Auto-agressão: O sujeito desloca a agressão para si próprio. Agressão aberta: Este tipo de agressão, que se pode manifestar pela violência física ou psicológica, é explícita, isto é, concretiza-se, por exemplo, em espancamentos, ataques à auto-estima, humilhações. Agressão dissimulada: Este tipo de agressão recorre a meios não abertos para agredir. O sarcasmo e o cinismo são formas de agressão que visam a provocar o outro, feri-lo na sua auto-estima, gerando ansiedade. Agressão inibida: Como o proprio nome indica, o sujeito não manifesta agressão para com o outro, mas dirige-se a si próprio. O sentimento de rancor é um exemplo desta forma de expressão da agressão. Algumas teorias psicológicas têm a agressão inibida como causa de diversas doenças psicossomáticas.



49

levaram a ocorrer a situação, a forma como foi processada e os encaminhamentos que foram dados. Somente com discussões e reflexões constantes sobre as formas de convivência, sobre os limites necessários a serem respeitados é que poderão ser minimizadas as ocorrências de conflitos.

Também deverão fazer parte do cronograma de atividades socioeducativas, como prática cotidiana, a reflexão em torno dos temas sobre violência, conflitos, formas de convivência, posturas e respeito ao outro, etc.



50

#### ITEM 6 – Normas internas de funcionamento e convívio.

##### Horários:

**Serviço Especializado em Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua**  
08h00min às 22h00min

**Núcleo de Convivência para Adultos em Situação de Rua**

Horário de Funcionamento: 08h00min às 16h00min

Almoço 12h00min às 14h00min

**Espaço de Convivência para Adultos em Situação de Rua – Tenda**

08h00min às 20h00min

**Centro de Acolhida para População em Situação de Rua 16 hs.**

16h00min ÀS 08h00min

**Centro de Acolhida para População em Situação de Rua 24 hs.**

**Complexo de Serviços à População em Situação de Rua – Boraceia**

**Complexo de Serviços à População em Situação de Rua – Arsenal da Esperança**

Funcionamento 24 horas.

**Café da Manhã** – 06h30min às 07h30min

Pode ser iniciado antes em acordo com as necessidades do usuário caso seja solicitado pelo mesmo.

**Almoço** 12h00min às 14h00min (centro de acolhida 24hs)

**Jantar:** 18h00min às 21h00min<sup>10</sup>

Deverá ser garantida alimentação ou lanche mesmo após as 21 horas.

**Saída do serviço** às 07h50min

**Saídas antes do horário de 08h00min somente na necessidade do usuário**

**Obs: Os Centros de Acolhida “Especial” terão seus horários em acordo com o perfil do público atendido e da programação realizada.**

**República – 24 horas ininterrupto**

**Centro de Capacitação Técnica para Adultos em Situação de Rua**

Café/lanche a critério da programação

**Serviço de Inclusão Social Produtiva**

Café/lanche a critério da programação

<sup>10</sup> Nos locais onde estão previstas e planejadas atividades sócio educativas nesse intervalo de horário, as pessoas que participarão das mesmas, deverão ser previamente comunicadas para que possam participar do jantar de forma a não atrapalhar a sua participação nas atividades que forem de seu interesse.



51

**Núcleo de Convivência com restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua**

Almoço 12h00min às 14h00min

Embora possam existir especificidades em cada serviço, tendo em vista o território onde está instalado, a diversidade do público que atende e as ofertas que oferecem todos os serviços devem, ao discutir suas regras em conjunto com os usuários não deixar de lado em nenhum instante os princípios, as diretrizes e os direitos dos usuários constantes em todo este documento, quando forem criar normas internas de funcionamento e convívio.

Assim regras que não promovam a inclusão, que não propiciem o protagonismo dos usuários, que não levem em conta o resgate de autoestima e o fortalecimento de uma autoimagem positiva, não devem ser consideradas.

Portanto, problemas do cotidiano que acontecem como exceção, não devem ser transformados em regras, criando regulamentos para todo um grupo, para questões que acontecem esporadicamente. Nesse caso, o problema deve ser tratado na dimensão que ele aparece.

Deve se ter claro que os regimentos internos devem favorecer o convívio, as relações internas e o alcance do objetivo do serviço que é atender o usuário em suas necessidades. Não se trata, portanto, de um regimento que atenda apenas as exigências de uma rotina administrativa de trabalho e muito menos um regimento no qual apenas se conheça as proibições e as punições quando da sua desobediência.



52

#### ITEM 7 - Fluxo de vagas População de Rua

1) **A responsabilidade pela informação das vagas disponíveis** nos serviços de acolhida e de convivência **é dos serviços conveniados**. Portanto é da responsabilidade dos mesmos diariamente a inserção dos dados de atendimento no SIS Rua.

2) Diariamente, os Serviços de acolhida (16h e 24hs) **devem atualizar as informações no SIS Rua**, onde poderá ser verificado pelo técnico supervisor do serviço o número de vagas disponíveis. Deverá ainda **confirmar o número de vagas disponíveis pelo envio de email**. Quando nos referimos à “vagas” quer-se dizer **qualquer vaga não ocupada deverá ser informada**. A informação que será obtida é o retrato da realidade da noite anterior

3) É de **responsabilidade do técnico supervisor, acessar diariamente o SIS Rua**, para verificar a movimentação de vagas nos serviços de acolhimento, e a partir daí poder **informar ao CREAS e /ou CRAS as vagas disponíveis na rede de acolhimento**, bem como conferir se o número de vagas informado por email é o mesmo do SIS Rua.

4) **Caso**, o técnico supervisor ao acessar o SIS Rua **verificar que o mesmo não foi atualizado**, deverá **contatar o serviço** para que o mesmo justifique o porquê da não atualização e solicitar o número de vagas, orientando ao serviço que atualize o sistema. O mesmo deve ocorrer se o técnico verificar inconsistência entre o que está no SIS Rua e a informação postada por email.

5) **Na persistência** da não atualização, o serviço deverá saber que **providências poderão ser tomadas** tendo em vista o não respeito à essa orientação.

6) É de **responsabilidade do Supervisor Regional garantir que esses procedimentos ocorram**.

7) Os **CREAS trabalharão com as vagas coletadas** e informadas pelos técnicos supervisores.

8) Sempre que possível as pessoas que necessitam de vagas **devem ser alocadas dentro do próprio território e dentro da própria CAS**.

9) Quando **não houver nenhuma possibilidade** dentro da própria CAS, então as **pessoas deverão ocupar vaga fora do território de origem**, se utilizando do local onde a vaga existir.

10) Na necessidade a captação de vagas deve se dar entre os **CREAS diretamente**, independente de sua localização. Os **CREAS devem se articular com CREAS de outros territórios e de outras CAS. Receberão uma listagem contendo os CREAS e ou equipe PSE com a qual devem contatar**.



53

11) As pessoas abordadas pelos Serviços Especializados de Abordagem Social (SEAS), **devem responsabilizar-se por encaminhar as pessoas diretamente aos serviços** a que se destinam.

12) Os **SEAS não poderão levar as pessoas que necessitam vagas para as Tendões** que não forem da região onde essa pessoa foi abordada.

13) **Após as 18h00, a captação de vagas é realizada pela CAPE**. Assim, os CREAS devem informar a CAPE até esse horário sobre possíveis vagas, na eventualidade de não ter utilizado todas as vagas que estavam sob seu conhecimento.

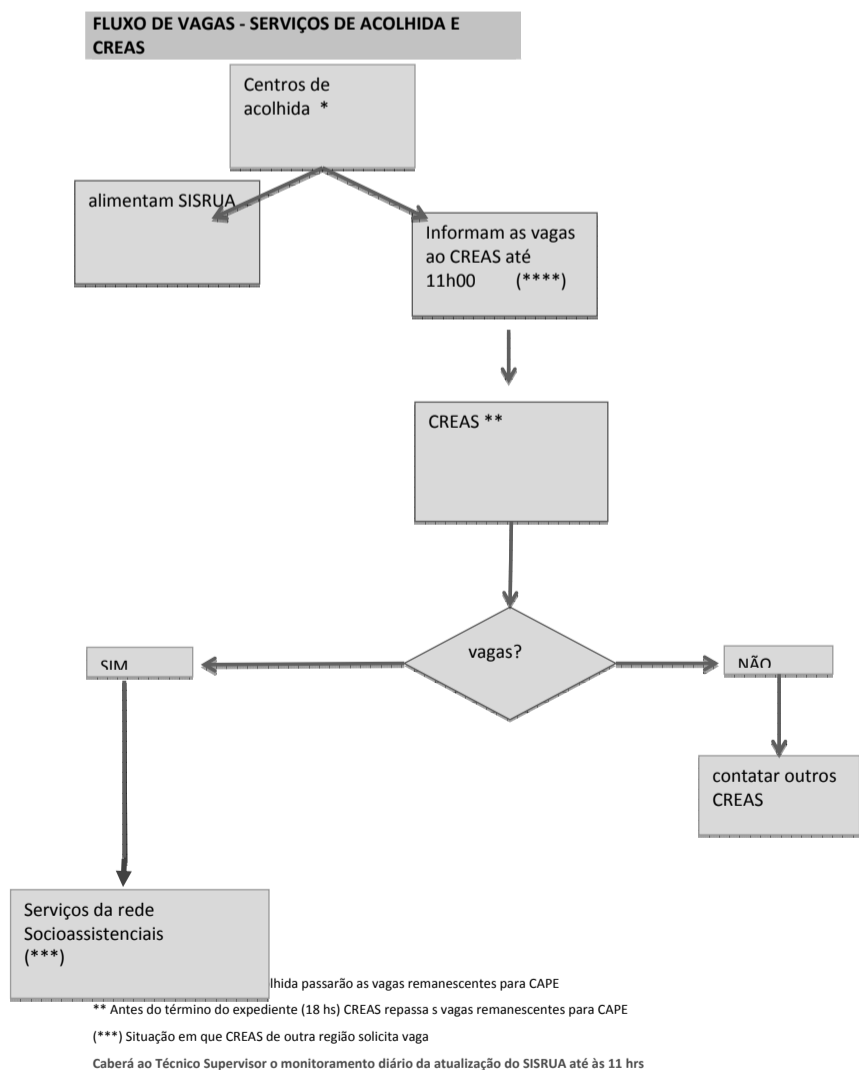
14) Os **serviços devem informar CAPE até as 21:00 horas** sobre a disponibilidade de vagas.

15) Os **SEAS que solicitarem vaga à CAPE**, e esta por falta absoluta de vaga no local onde a pessoa foi abordada, ou mesmo na rede de acolhida da cidade de SP e assim necessitar abrigar pessoas numa situação emergencial no centro de acolhida de emergência sob sua responsabilidade, **comprometem-se a buscar a pessoa no dia seguinte nesse abrigo de emergência e levar para um serviço dia dentro de seu território**. (Ex: Pessoa abordada na região Norte, recebeu acolhimento no centro de acolhida gerenciado pela CAPE emergencialmente, deverá o SEAS da região Norte, vir buscá-lo para vaga em seu território).

16) As **pessoas que estão no centro de acolhida gerenciado pela CAPE, não devem ser levadas à Tenda que estiver situado fora do território onde a pessoa foi abordada**. Exceção feita àquelas que tiverem sido abordadas nos territórios que pertencem à Tenda para onde a pessoa está sendo encaminhada. Ex. pessoas abordadas na região da Sudeste poderiam ir para a Tenda Bresser e Alcântara, mas não para as Tendões da região Centro Oeste.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO POPULAÇÃO DE RUA - ACOLHIMENTO									
ACESSO	AÇÃO	AUTOR DA AÇÃO	HORÁRIO	PROCEDIMENTO	INSTRUMENTAIS	CENTRO DE ACOlhIDA 16H E 24H	CENTRO DE ACOlhIDA ESPECIAL	CREAS/CREAS POP/CRAS	CAPE
	Informar as vagas	Centros de Acolhida	0H00	Alimentação do SISRUJA até 0h00	Banco de Dados SISRUJA	X	X		
	Encaminhar as vagas	Centros de Acolhida	11H00	A) Informar o nº de vagas de designação ao técnico de referência do serviço ( CRAS/CREAS/CREAS POP ) até 11h00 B) Nos finais de semana e feriados repassa as vagas diretamente para a CAPE.	e-mail e-mail ou telefone	X	X		
	Monitorar as vagas	CRAS/CREAS/CR EAS POP	11H00	1) Recebe as vagas dos serviços especiais; 2) Encaminha usuários após avaliação no CRAS/CREAS/CREAS POP; 3) Verifica na rede de acolhida 24h casos para transferência aos Centros de Acolhida Especiais.	Banco de Dados SISRUJA.			X	
	Encaminhar as vagas	CRAS/CREAS/CR EAS POP	11h00	Recebe as vagas dos serviços porta de entrada e disponibiliza as vagas conforme a demanda.	Instrumental com nº de vagas repassadas por e-mail			X	
	Monitorar as vagas	CAPE	11H00	Nos finais de semana e feriados recebe as vagas dos serviços porta de entrada e disponibiliza as vagas conforme a demanda.	Contato por telefone.				X
	Monitorar as vagas	CRAS/CREAS/CR EAS POP	11H00	Monitoram diariamente a alimentação do SISRUJA pelos serviços.	Banco de Dados SISRUJA.			X	
	Encaminhar as vagas	CREAS	17h50	Encaminha as vagas remanescentes dos Centros de Acolhida 16 e 24h para a CAPE	Instrumental com nº de vagas repassadas por e-mail			X	

\* constou CRAS onde não existe CREAS OU CREAS/POP



**ITEM 08 - Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS e os serviços destinados a população em situação de rua<sup>11</sup>**

A gestão integrada de modo geral consiste na articulação entre serviços, benefícios e transferências de renda no âmbito do SUAS e tem como diretrizes:

- I - a corresponsabilidade entre os entes federados;
- II - as seguranças afiançadas pela Política Nacional de Assistência Social;
- III - a centralidade da família no atendimento socioassistencial de forma integral, visando a interrupção de ciclos intergeracionais de pobreza e de violação de direitos.

Têm como objetivos:

- a) Pactuar, entre os entes federados, os procedimentos que garantam a oferta prioritária de serviços socioassistenciais para os indivíduos e as famílias beneficiárias do PBF, do PETI e BPC;
- b) Construir possibilidades de atendimento intersetorial, qualificar o atendimento a indivíduos e famílias e potencializar estratégias para a inclusão social, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, o acesso à renda e a garantia de direitos socioassistenciais;
- c) Favorecer a superação de situações de vulnerabilidade e risco vividas pelos indivíduos e pelas famílias beneficiárias do PBF e do BPC, bem como pelas famílias beneficiárias do PETI, por meio da oferta de serviços socioassistenciais e encaminhamentos para a rede socioassistencial e das demais políticas públicas e, quando necessário, para órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (SGD).
- d) Adotar o Cadastro Único para Programas Sociais e o Cadastro do BPC como base de dados para a realização de diagnóstico de vulnerabilidade e risco no território;

No que se refere à população em situação de rua as inclusões no Cadastro Único dessa população atrelada à vinculação aos equipamentos e serviços do SUAS, constituem estratégias fundamentais para fortalecer ações de caráter intersetorial para o resgate de direitos e acesso à cidadania das pessoas em situação de rua.

O Cadastramento, segundo as diretrizes do MDS, retira da invisibilidade estas pessoas permitindo que o Poder Público conheça quem são e onde estão.

<sup>11</sup> Documento elaborado com base no Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (2009) e na cartilha Inclusão das pessoas em Situação de Rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (2011)

Estas informações são fundamentais para subsidiar a formulação de políticas de caráter intersetorial que venham ao encontro das demandas desta população e para propiciar seu acesso a serviços, programas, projetos e benefícios da política de assistência social, bem como à rede das demais políticas públicas e ao Sistema de Justiça, em casos de violações de direitos.

A Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS no trato da questão da população em situação de rua, deve favorecer:

- 1) O acesso dessas pessoas aos programas sociais que utilizam dados do Cadastro Único.
- 2) A ampliação do acesso das pessoas em situação de rua à rede de serviços socioassistenciais.
- 3) A produção de informações que contribuam para o aprimoramento da atenção a esse segmento nas diversas políticas públicas.

A Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS no trato da questão da população em situação de rua, tem sua expressão no cadastramento de pessoas em situação de rua a ser realizado por meio de trabalho articulado entre as áreas gestoras do Cadastro Único e do CREAS ou na ausência, nas equipes de PSE (Proteção Social Especial), bem como nos serviços voltados ao atendimento da população em situação de rua, referenciados a eles, quais sejam:

- Serviço Especializado em Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua
- Núcleo de Convivência para Adultos em Situação de Rua
- Espaço de Convivência para Adultos em Situação de Rua - Tenda
- Centro de Capacitação Técnica para Adultos em Situação de Rua
- Serviço de Inclusão Social Produtiva
- Núcleo de Convivência com restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua
- Centro de Acolhida para População em Situação de Rua
- Centro de Acolhida para Catadores
- Centro de Acolhida para Gestantes, Mães e Bebês
- República

O cadastramento poderá ser feito em postos específicos, podendo ser nos mesmos utilizados para o cadastramento das demais famílias ou postos montados especialmente para o atendimento deste público, bem como poderá ser realizado nos serviços de atendimento à essa população que estão referenciados no CREAS, os quais foram citados acima. Nesse caso, uma equipe de cadastradores irá se dirigir nos locais definidos e realizará o cadastramento.

Excepcionalmente, para aquelas pessoas em situação de rua que não estiverem vinculadas a algum serviço e que recusarem o encaminhamento ao posto de



58

cadastro, mas demonstrarem interesse na inclusão no Cadastro Único, a entrevista e o preenchimento dos formulários poderão ser realizados no espaço da rua.

Poderá ser utilizado o endereço de uma unidade de serviço da rede socioassistencial que a pessoa tenha como referência ou, na ausência deste, o endereço da instituição de acolhimento indicada pelo entrevistado.

Caberá aos profissionais dos CREAS e dos serviços estimular e esclarecer ao usuário a importância de estar inscrito no CAD único, para isso deverá:

- Utilizar linguagem simples e objetiva.
- Ter postura acolhedora e de respeito durante o diálogo com o entrevistado.
- Explicar os objetivos do cadastramento.
- Informar que o cadastramento é condição para participar de programas sociais, inclusive o Programa Bolsa Família (PBF) e fornecer informações necessárias para evitar falsas expectativas.
- Coletar os dados necessários para o preenchimento dos formulários do Cadastro.
- Esclarecer procedimentos para atualização cadastral obrigatória a cada dois anos.
- Enfatizar que a atualização cadastral também deverá ser feita sempre que houver alteração nos dados fornecidos no momento do cadastro



59

#### ITEM 09 – Monitoramento e Avaliação

Monitoramento é a observação, o acompanhamento e o registro regular das atividades de um projeto, serviço ou programa. É um processo rotineiro de acúmulo de informações dos mesmos em todos os seus aspectos.

Monitorar é checar o progresso das atividades do serviço, ou seja, uma observação sistemática e com propósitos, pautada no alcance dos objetivos e no cumprimento das normas e da legislação vigente.

O processo de monitoramento assegura a integração entre o planejamento e a execução do serviço, possibilita a correção de desvios e a retro alimentação permanente do processo e sua principal função é garantir a efetividade da ação público-privada.

No monitoramento é importante o feedback entre os profissionais envolvidos (técnico supervisor, gerente e técnicos do serviço, Organização parceira e usuários)

O acompanhamento e a avaliação nos serviços devem ocorrer de forma sistemática e contínua, considerando a participação da equipe de profissionais, dos usuários e na possibilidade dos familiares. Não deve ser um momento terminal do processo, mas sim representar uma busca incessante de compreensão das necessidades, dificuldades e facilidades, interesses e aptidões, para que se possam promover novas oportunidades de avanço na trajetória de cada um.

Assim, o processo de avaliação verificará o aproveitamento e desenvolvimento dos usuários e suas famílias, considerando: participação, socialização, aquisição de novas habilidades, desenvolvimento de potencialidades, postura e atitude frente aos desafios, impacto na qualidade vida dessas pessoas – bem estar físico, afetivo, emocional e social.

Aos profissionais cabe a escolha de metodologias que permitam a participação nesse processo, na perspectiva de construção de um espaço de vivência de experiências que levem à autonomia e às práticas de cidadania.

Para tanto, devem ser mantidos registros atualizados em instrumentais próprios que contenham dados e informações expressas a partir de análises significativas - qualitativas e quantitativas, de todo o processo desenvolvido, considerando as especificidades do atendimento, a evolução das parcerias e da ação em rede, além do desenvolvimento e aproveitamento do usuário frente às ações propostas.

A elaboração de relatórios sistemáticos garante que as informações registradas sirvam como base para a tomada de decisões quanto a ajustes e alterações para qualificação do serviço. A avaliação mensura o resultado do trabalho desenvolvido e deve ser pautada em indicadores.



60

O técnico supervisor faz a análise dos indicadores de desempenho identificando os sucessos e os desvios na execução do serviço, verificando em quais itens o desempenho do serviço apresenta problemas e em que medida os objetivos do serviço estão sendo alcançados. Para isso deve ter como ponto de partida as orientações e normatizações técnicas e os indicadores de avaliação de execução do serviço da Portaria 46/2010/SMADS, a fim de que o caráter desta verificação seja objetivo, imparcial e institucional.

A partir da análise dos indicadores de avaliação do serviço o técnico supervisor terá condições de identificar quais são os desvios na execução do serviço e elaborar uma proposta de **INTERVENÇÃO**, que oriente o gestor a readequar sua ação, a fim de atingir as metas estabelecidas para a modalidade.

Portanto, o acompanhamento, monitoramento e avaliação dos serviços se dão em várias instâncias complementares: pela SMADS no acompanhamento técnico realizado pelos CRAS/CREAS<sup>12</sup>, na planificação de dados realizada pela Coordenadoria do

<sup>12</sup> A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS, através da equipe técnica dos CRAS/CREAS é responsável pelo monitoramento dos resultados e metas alcançadas pela rede de serviços socioassistencial conveniada da Proteção Social Especial. Assim sendo, cabe ao técnico supervisor dos serviços destinados às Pessoas Em Situação de Rua, executar o processo de supervisão técnica, conforme disposto no artigo nº 14, da Portaria 46/SMADS/2010.

Art. 14 - São responsabilidades do técnico supervisor do serviço, além da elaboração dos instrumentais de avaliação já mencionados nos artigos 10 e 11: I - Executar o processo de supervisão técnica dos serviços, com comparecimento in loco em diferentes horários do dia ou da noite, inclusive aos finais de semana e feriados, possibilitando a observância dos vários momentos da execução das atividades socioassistenciais pertinentes; II - Ter pleno conhecimento: das normas técnicas do respectivo serviço; dos termos do convênio realizado; das características da mantenedora; das orientações do Sistema Único de Assistência Social – SUAS; do Plano Municipal de Assistência Social da cidade; das características do território onde funciona o serviço e do vínculo dos usuários aos setores de alta e altíssima privação; dos vínculos do serviço com a rede local, da utilização das vagas do serviço vinculadas às demandas do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS; dos indicadores de monitoramento e avaliação dos resultados do serviço; dos direitos dos usuários e dos espaços de manifestação para defendê-los; do conhecimento do Sistema de Garantia de Direitos; dos procedimentos de vigilância socioassistencial; dos direitos de controle social do Conselho Municipal de Assistência Social - COMAS e Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescentes - CMDCA; da concepção de proteção social básica e especial no campo da assistência social como política de seguridade social; dos procedimentos de convênio; III - Verificar se o princípio da supremacia do interesse público e os direitos socioassistenciais dos usuários estão sendo respeitados na execução do serviço sob gestão conveniada; IV - Verificar se o número de vagas e se as ofertas constantes do serviço conveniado são respeitadas; V - Verificar o cumprimento das metas, da grade de atividades previstas e das correções de irregularidades ou impropriedades, em relação às normas técnicas por parte das organizações conveniadas; VI - Verificar quando da oferta de capacitação e/ou cursos aos usuários e/ou funcionários dos serviços conveniados, se a certificação de conclusão e/ou participação, assim como qualquer veiculação de material impresso sobre o serviço conveniado estão de acordo com o modelo e a normatização estabelecidas pelo setor de comunicação institucional da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS; VII - Desenvolver com a equipe de trabalho e com os técnicos das organizações parceiras os meios para verificação do grau de satisfação do usuário e a progressão de suas aquisições em decorrência dos serviços oferecidos; VIII - Propor à organização parceira a realização de processos de capacitação dos seus funcionários, avaliando continuamente sua qualificação para o desempenho do serviço; IX -



61

Observatório de Política Social; pelos serviços, nas avaliações realizadas por profissionais e pelos usuários e suas famílias, quando for o caso. Para a gestão do Banco de Dados do Observatório de Política Social, **cabe aos serviços informar, mensal e trimestralmente, dados gerais dos usuários atendidos**, cabendo ao técnico supervisor verificar a coerência dos dados.

Como detalhamento ainda das competências do técnico supervisor dos serviços destinados à população em situação de rua descritas no o artigo nº 14, da Portaria 46/SMADS/2010, tem-se que aos supervisores cabe:

- Observar os prontuários individuais dos usuários verificando sua atualização e a completude dos dados ali apontados.
- Verificar se a grade de atividades é cumprida e se esta se encontra afixada em lugar público e que possibilite a fácil leitura a todos (funcionários, usuários e familiares) dentro do espaço do serviço;
- Observar a compatibilidade da equipe técnica do serviço com a constante no plano de trabalho aprovado em audiência pública e com a Portaria 46/2010/SMADS
- Observar a forma como a equipe do serviço se relaciona com os usuários e familiares visando a identificação da necessidade de cursos e/ou capacitação para a equipe técnica
- Acompanhar os profissionais do serviço durante suas atividades para verificar o adequado cumprimento do plano de trabalho aprovado em audiência pública, bem como sugerir eventuais mudanças para a qualificação do trabalho;
- Acompanhar as reuniões entre os profissionais do serviço, contribuindo com seu saber técnico para a qualificação do trabalho;
- Elaborar em conjunto com o serviço um plano de utilização das horas técnicas para a qualificação do trabalho, quando estas fizerem parte dos elementos de despesas, conforme portaria 47/SMADS/2010.

Verificar se ocorre a inclusão dos dados dos usuários dos serviços no Banco de Dados dos Cidadãos e no Cadastro Único e se essa inclusão está articulada com as demandas do Centro de Referência da Assistência Social; X - Verificar a aplicação, pela organização conveniada, dos instrumentos de registro de resultados no(s) sistema(s) de monitoramento e avaliação, bem como sua remessa mensal; XI – Acompanhar a articulação do serviço conveniado à rede socioassistencial local, regional e municipal de modo a assegurar a completude da atenção e a intersectorialidade das atenções ao usuário; XII - Propor a aplicação de penalidades à organização parceira quando for o caso; XIII - Propor à chefia imediata ações intersectoriais necessárias à completude da atenção ao usuário do serviço; XIV - Disponibilizar-se para processos de capacitação e de intercâmbio desencadeados pela Coordenadoria de Assistência Social e pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.



62

- Acompanhar as reuniões realizadas entre o serviço e os familiares, serviço e comunidade, serviço e representantes das demais políticas públicas do território contribuindo com seu saber técnico para favorecer o bom entendimento entre as partes e com o cumprimento dos objetivos do serviço;
- Acompanhar os dados de encaminhamento de usuários para a rede socioassistencial e de demais políticas públicas da região;
- Acompanhar a resolução dos encaminhamentos realizados, bem como identificar os problemas para a adequada solução de cada um deles;
- Contribuir com a resolução dos problemas de encaminhamentos realizados pelo serviço;
- Verificar a compatibilidade das instalações e sua utilização com o plano de trabalho aprovado em audiência pública;
- Verificar a situação de higiene e limpeza das dependências do serviço;
- Verificar a compatibilidade do material utilizado para trabalho socioeducativo, alimentação e higiene com a proposta de trabalho e com os comprovantes apresentados em prestação de contas mensal;



63

#### ITEM 10 - Instrumentos de Monitoramento e Avaliação

Para avaliar a qualidade do serviço socioassistencial conveniado o técnico supervisor deve realizar acompanhamento sistemático, inclusive observando a alimentação do SISRUA e a entrega e preenchimento adequado dos seguintes instrumentais:

- Grade de Atividades Semestral – GRAS;
- Declaração Mensal de Execução dos Serviços Socioassistenciais – DEMES;

Cabe ainda ao técnico supervisor o registro do acompanhamento do serviço no Relatório de Supervisão Técnica – RESUP Mensal, bem como a aferição e análise dos resultados obtidos através dos indicadores de avaliação, registrados no RESUP Trimestral e pelos Relatórios Comparativos de resultados dos indicadores elaborados por COPS,

#### GRAS:

Instrumental de planejamento necessário, para que o serviço, por meio de todos os seus profissionais, desenvolva, de forma condizente, as ofertas apresentadas na Portaria 46/2010/SMADS e, conseqüentemente, no Termo de Convênio vigente. É, também, um instrumento de fundamental importância para a supervisão técnica aferir se de fato o serviço está atendendo a sua demanda dentro das normatizações estabelecidas, e promovendo a garantia dos direitos dos usuários em acordo com as diretrizes do SUAS.

De acordo com a Portaria 46/2010/SMADS, a **Grade de Atividades Semestral (GRAS)** é o instrumental que orienta o planejamento semestral das atividades do serviço. O planejamento das atividades deve basear-se nas ofertas socioassistenciais e ser apresentado ao CREAS pela organização conveniada até o dia 15 de dezembro, correspondendo às atividades para o primeiro semestre do ano subsequente e 15 de junho, para as atividades do segundo semestre. Será avaliado pelo técnico do CREAS, supervisor do serviço, por meio de parecer, ratificando ou propondo as alterações necessárias.

A GRAS deve ser organizada de acordo com determinados eixos norteadores que garantam o desenvolvimento de ações, de acordo com três dimensões: **trabalho com usuários, trabalho no território e trabalho com os profissionais.**

#### DEMES:

Instrumental que contém dados relevantes para a supervisão técnica desenvolver junto ao serviço em sua visita técnica, bem como para o serviço verificar se está promovendo um trabalho eficiente e eficaz, que está promovendo uma real inclusão social dos seus usuários e suas famílias na rede de proteção socioassistencial e em



64

outras políticas públicas, tais como: educação, saúde, trabalho, projetos e programas de transferência de renda e BPC, entre outras. Apesar de ser um documento quantitativo ele pode remeter a uma análise qualitativa, por isso da necessidade de ser preenchido de forma correta e precisa, refletindo os dados reais do mês.

#### RESUP Mensal / RESUP Trimestral:

Instrumento, onde o técnico supervisor do serviço pode apontar se os dados inseridos na DEMES e a GRAS estão sendo cumpridos pelo serviço no seu cotidiano, quando da visita técnica “in loco”. Assim, na visita técnica ao serviço se verificará se as legislações vigentes estão sendo cumpridas de forma condizente e, portanto, se está se garantindo os direitos das pessoas em situação de rua, como também a sua proteção e inclusão social. O RESUP Trimestral constitui-se, também, em uma avaliação que dará subsídios para se verificar se o serviço está funcionando a contento, bem como a organização executora.

#### Relatórios Comparativos de resultado dos indicadores elaborados por COPS.

A partir das DEMES é possível extrair dados para os indicadores de avaliação. Os indicadores permitem analisar o processo de trabalho dos serviços e os resultados, portanto os relatórios de análise comparativa propiciam analisar a evolução do indicador a cada trimestre, ou seja, o desempenho dos serviços.

#### Relatório de Visita de Supervisão Técnica:

Instrumental de fundamental importância para o registro de dados observados e discutidos, informes e orientações realizadas “in loco”, de forma a subsidiar a análise do funcionamento da rotina do serviço, a coerência das atividades com os planejamentos propostos, a qualidade do serviço prestado e a sua conformidade com as diretrizes da Assistência Social.

É um dos instrumentais que subsidiam os demais instrumentais de competência e responsabilidade do técnico supervisor.

Aspectos necessários a serem registrados:

- Dados de identificação do serviço
- Data da supervisão e nome do supervisor técnico
- Nº profissionais presentes no período da visita.
- Controle de presença: nº de usuários em atendimento no dia x capacidade conveniada para atendimento/dia.
- Se houve desligamentos de usuários e os principais motivos.
- Encaminhamentos para a rede socioassistencial e outras políticas públicas
- Atividades socioeducativas em andamento



65

- Atividades socioeducativas externas realizadas – recursos da comunidade e da cidade.
- Trabalho com família realizado no período.
- Parceria realizada com outros atores públicos
- Avaliação do serviço realizada com os usuários:
- Organização do espaço físico.
- Plano individual de atendimento em andamento

#### OUTROS INSTRUMENTAIS:

É correto afirmar que as ferramentas de coleta de dados são importantes para o correto preenchimento dos instrumentais acima expostos. Diante dessa constatação e da inexistência de uma padronização dessas ferramentas, o grupo que vêm discutindo as normatizações aqui expostas tem o compromisso de tão logo esse documento esteja finalizado, iniciar o trabalho de construção dos mesmos a fim de dar unidade nessa coleta e favorecer o correto preenchimento dos instrumentos constantes da Portaria 46/SMADS/2010.

No entanto, mesmo que preliminarmente e ainda que não padronizados, descreve-se abaixo instrumentos básicos de coleta de dados que todos os serviços devem ter:

- **Ficha Cadastral – (Anexo I)** – Dados de identificação do usuário (nome, sobrenome, nome da mãe e data de nascimento), entrada/saída e motivo da saída do serviço, referências familiares se houver, informações profissionais e demandas apresentadas. Documento importante para criar ou atualizar as informações do SISRUA, podendo ser a inicial do PIA.
- **Plano Individual de Atendimento – PIA – (Anexo I-A)** – Todo usuário deverá ter seu PIA. A depender do grau de vinculação que o usuário tiver estabelecido com o serviço, será o grau de aprofundamento que este PIA terá. Isto quer dizer que o PIA se inicia a partir do primeiro contato com o usuário, e deve ser registrado nesse PIA ações mesmo que sejam as de curtíssimo prazo. À medida que o vínculo entre o usuário e o serviço for aumentando, que a confiança for se concretizando, o PIA será complementado, com novas propostas, com avaliação dos planos realizados anteriormente, e com ações de maior prazo, seja médio ou longo. Essa forma de lidar com o PIA deve ser uma constante, assim o PIA estará em constante movimento de avaliação, por constituir-se em um programa personalizado de atendimento, com vista à construção conjunta de um projeto de vida do usuário cujo objetivo é o resgate da cidadania e reintegração social. Deve conter ações que fortaleçam e ou desenvolvam a capacidade protetiva das pessoas com o fim de conseguirem encontrar caminhos e ou soluções para seus problemas. A sua elaboração e implementação envolve toda a equipe do serviço em um esforço coletivo e interdisciplinar, considerando, para tanto, a importância das diferentes funções, atribuições e responsabilidades da equipe, bem como participação ativa do



66

usuário. A construção do PIA deve se dar em dois momentos: 1º - deve conter diagnóstico social e possibilidades de encaminhamentos; 2º - plano de ação para (re)construção de um projeto de vida, o qual se realizará a partir das atividades socioeducativas e ações socioassistenciais, tendo sempre em vista as possibilidades e habilidades da pessoa em situação de rua a serem desenvolvidas. O PIA deverá ser planejado e avaliado continuamente.

- **Folha de Prosseguimento – (Anexo II)** – Para registros do acompanhamento sistemático das propostas de encaminhamentos, as ações, as realizações e as pendências. Este instrumental compõe o PIA
- **Controle de Presença – (Anexo III)** – Instrumental de controle de frequência diária dos usuários tanto o de presença dia (almoço) quanto noite;
- **Controle de Presença Pernoite – (Anexo IV)** – Instrumental de controle dos usuários pernoite.
- **Crachá – (Anexo V)** - Identificação do usuário e do serviço com endereço, telefone e horário de funcionamento; (Para confecção do Crachá, deve-se no caso de pessoas travestis e transexuais observar o DECRETO No. 51.180, de 14 de janeiro de 2010, que dispõe no Art.3º. § 1º., “a prévia solicitação por escrito do interessado, o nome social da travesti ou transexual e não o nome civil dessas pessoas”)
- **Declaração de endereço - (Anexo VI)** – Documento que comprova a moradia do usuário no serviço para fins de emprego, bancos e correspondências em geral;
- **Formulário Autorização Pós-Horário de Entrada – (Anexo VII)** – Para registros diários referente as prévias autorizações para entrada fora do horário estabelecido. Registrar neste formulário as ocorrências inesperadas de atrasos
- **Formulário de Encaminhamentos: referência e contra referência – (Anexo VIII)** - Os encaminhamentos são atividades técnicas que compreendem a orientação e direcionamento dos usuários para serviços socioassistenciais, políticas setoriais, objetivando a promoção do acesso a direitos e a conquista de cidadania. Pressupõe contatos prévios e posteriores do técnico com os serviços de forma a possibilitar a efetivação do encaminhamento, garantir o retorno da informação e o efetivo atendimento e inclusão do usuário. Deve ser formalizado em documento que possa ser entregue ao usuário e ou enviado para outra unidade, com identificação do serviço, CREAS de abrangência e identificação/assinatura do técnico que realizou o encaminhamento.
- **Relatório de Atividades - (Anexo IX)** – Relatório das atividades socioeducativas desenvolvidas na semana com os usuários, ou familiares, contendo: dia da semana; grupo participante; horário e tipo de atividade.



67

- **Relação de Vagas Frente Frias – (Anexo X)** – Controle de vagas no período de Baixas Temperaturas.
- **Relatório Mensal de Atividades** – Resumo qualitativo das atividades socioeducativas internas e externas com usuários e/ou com famílias, capacitação com os profissionais do serviço, bem como interface realizada com a rede socioassistencial e de outras políticas públicas desenvolvidas no mês, a ser entregue ao Supervisor Técnico.
- **Ficha de Registro de Atividades em Grupo/Lista de Presença** – Para registro dos dados sobre a atividade desenvolvida, tais como: número de participantes, tipo de atividade (reunião socioeducativa, palestra, oficina, evento), pauta, metodologia, síntese das situações trabalhadas, encaminhamentos e uma avaliação sobre os aspectos facilitadores e dificultadores da atividade. No verso desse documento consta a lista de presença.



68

### Item 11– Recursos Humanos: atribuições e competências

#### Gerente

- Responsável pela estrutura física dos serviços de atendimento à população em situação de rua;
- Verificar no dia a dia se os ambientes estão de acordo para oferecerem o que está previsto em portaria, como: banheiro - Oferecimento de banho e higiene; lavanderia - Oferecimento de lavagem e secagem de roupa; salas de atendimento individualizado e Salas de atividades coletivas e tudo que se refere ao bom andamento do centro de acolhida;
- Garantir proteção integral às pessoas em situação de rua, contribuindo para a reinserção social;
- Garantir que o direito dos usuários seja respeitado;
- Fazer cardápio junto a cozinheira de alimentação composta de refeições completas com padrões nutricionais adequados às diferentes faixas etárias atendidas e condições de saúde;
- Responsável pela compra dos alimentos;
- Responsável pela equipe de profissionais dos serviços de atendimento à população em situação de rua. – parte de contratação, dispensa e parte técnica;
- Seleção de novos profissionais junto com o supervisor técnico do serviço;
- Capacitação dos profissionais;
- Reuniões semanais com a equipe do serviço;
- Verificar junto aos orientadores a elaboração de um plano de Trabalho de atividades a serem executadas junto aos usuários;
- Reuniões com equipe do CREAS – supervisão técnica;
- Articulação com os serviços de outras políticas públicas;
- Articulação e contatos com fontes de ofertas de trabalho;
- Responsável pela prestação de contas com a prefeitura;
- Elo de ligação entre o técnico supervisor do serviço e a organização;
- Responsável pela alimentação do SIS RUA.

#### Assistente Técnico:

Atuação direta junto ao Coordenador Geral, com suporte técnico para:

- Administração geral do equipamento e do serviço (banco de dados, compras, almoxarifado, comunicação, manutenção, serviços gerais);
- Planejamento das atividades para garantia da organização técnica administrativa necessária para o desenvolvimento do trabalho cotidiano.
- Coordenação / Gerenciamento dos Recursos Humanos e suporte para relações interpessoais e integração da equipe;
- Ações de Contabilidade e Finanças;
- Coordenar e monitorar a alimentação diária do SIS Rua.



69

#### Assistente Social

- Acolhida/Recepção e escuta do usuário, - ouvir, identificar e registrar as necessidades pessoais e sociais do usuário;
- Estudo Social – identificar demandas e registrá-las em instrumentais apropriados;
- Construção e acompanhamento Plano Individual de Atendimento – PIA junto com o usuário – construindo um processo de saída das ruas;
- Orientação individual/grupal – auxiliar na construção de projetos e escolha de estratégias para alcance da autonomia e inserção social;
- Construir junto com os usuários o Regimento Interno dos serviços de atendimento à população em situação de rua;
- Implantar e Monitorar o Regimento Interno dos serviços de atendimento à população em situação de rua;
- Operacionalização de referência e contra referência – articulação com serviços locais que permita realizar e receber encaminhamentos de usuários com resolutividade da necessidade apresentada;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Busca de contato com familiares e /ou pessoas de referência;
- Visitas domiciliares;
- Identificação e encaminhamento de pessoas com perfil para inserção em PTR ou BPC;
- Inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o mundo do trabalho;
- Elaboração de relatórios e manutenção de prontuários;
- Desenvolvimento de atividades que estimulem o resgate dos vínculos familiares e intrafamiliares;
- Encaminhar o usuário para provisão de benefícios eventuais estabelecidos pela LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social- exemplo – passagem de volta ao local de origem.

#### Psicólogo

- Acolhida/Recepção e escuta do usuário, - ouvir, identificar e registrar as necessidades pessoais e sociais do usuário;
- Construção e acompanhamento Plano Individual de Atendimento – PIA, junto com o usuário - construindo um processo de saída das ruas;
- Orientação individual/grupal - auxiliar na construção de projetos e escolha de estratégias para alcance da autonomia e inserção social – não é sua atribuição psicoterapia no Centro de Acolhida;
- Construir junto com os usuários o Regimento Interno dos serviços de atendimento à população em situação de rua;
- Implantar e Monitorar o Regimento Interno dos serviços de atendimento à população em situação de rua;



70

- Operacionalização de referência e contra referência – articulação com serviços locais que permita realizar e receber encaminhamentos de usuários com resolutividade da necessidade apresentada;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Busca de contato com familiares e /ou pessoas de referência;
- Inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o mundo do trabalho;
- Elaboração de relatórios e manutenção de prontuários;
- Desenvolvimento de atividades que estimulem o resgate dos vínculos familiares e intrafamiliares;

#### Cozinheira

- Fazer cardápio junto com a gerente, com alimentação composta de refeições completas com padrões nutricionais adequados às diferentes faixas etárias atendidas e condições de saúde;
- Fazer os alimentos de modo higiênico de acordo com as normas da COVISA;
- Controlar o estoque.

#### Orientador

- Desenvolvimento de atividades socioeducativas para o fortalecimento da sociabilidade;
- Elaborar um plano de Trabalho de atividades a serem executadas junto aos usuários;
- Desenvolvimento de atividades de convívio social, estimulando a participação em atividades na rede pública e privada;
- Estimular a participação dos usuários nas ações do cotidiano nos serviços de atendimento à população em situação de rua e responsabilização pelo cuidado do espaço físico;
- Estimular o respeito ao espaço do outro;
- Realizar atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Incentivo à organização dos pertences dos usuários, hábitos de higiene, cuidados pessoais e outros aprendizados;
- Desenvolver atividades de orientação ao mercado de trabalho;
- Desenvolver atividades de incentivo a autonomia;
- Estimular o convívio pacífico entre os usuários.



71

#### Agente Operacional

- Responsável pela higiene e manutenção física do espaço físico dos serviços de atendimento à população em situação de rua;
- Estimular a participação dos usuários nas ações do cotidiano nos serviços de atendimento à população em situação de rua e responsabilização pelo cuidado do espaço físico;
- Estimular o respeito ao espaço do outro.



72

#### ITEM 12 - MARCOS LEGAIS

Com o fim de conduzir o desenvolvimento de toda e qualquer ação ligada ao atendimento à população em situação de rua, extraímos das regulações legais e normativas **os princípios, as garantias, as ofertas, as seguranças que devem ser afiançadas e a quem se destina o atendimento.**

Com base nessas regulações deve-se pensar a dinâmica de atendimento dos serviços destinados à pessoa em situação de rua, de modo a não ferir em hipótese alguma o disposto nas mesmas.

Da mesma forma, em base ao descrito abaixo, pode-se perceber que atenções, sejam elas materiais ou não a população em situação de rua devem ser garantidas.

#### • Política Nacional da Assistência Social – (2004)

##### Princípios

- Igualdade e equidade;
- Respeito à dignidade da pessoa humana;
- Direito à convivência familiar e comunitária;
- Valorização e respeito à vida e à cidadania;
- Atendimento humanizado e universalizado;
- Respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência.

##### Seguranças que devem ser afiançadas PNAS

#### Segurança de Acolhida

Ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo;

Ser estimulado a expressar necessidades e interesses;

Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais;

Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas;

Ser orientado e ter garantida efetividade nos encaminhamentos.



73

#### Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social

Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e social;

Ter acesso a serviços de outras políticas públicas setoriais, conforme necessidades.

#### Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social

Ter vivência de ações pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos, de justiça e cidadania;

Ter oportunidades de superar padrões violadores de relacionamento;

Poder construir projetos pessoais e sociais e desenvolver a autoestima;

Ter acesso à documentação civil;

Ser ouvido para expressar necessidades e interesses;

Poder avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações;

Ter acesso a serviços do sistema de proteção social e indicação de acesso a benefícios sociais e programas de transferência de renda;

Alcançar autonomia, independência e condições de bem-estar;

Ser informado sobre seus direitos e como acessá-los;

Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação das situações de violação de direitos;

Vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar;

Ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites.

#### • Norma Operacional Básica/SUAS (2005)

##### Publico prioritário para atendimento

- em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social por perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade;
- que enfrentam vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais, por violação de direitos, em razão do ciclo de vida, deficiência, ou ainda, por discriminação étnica, cultural e de gênero;
- em situação de exclusão social pela pobreza e/ou pelo não acesso às políticas públicas;
- com vivências de situações de violência (física, psicológica, sexual, dentre outras);
- em situação de vulnerabilidades e risco pessoal ou social, por violação de direitos, com agravos relativos ao uso de substâncias psicoativas;
- em desvantagem pessoal e social pela precária ou não inserção no mundo do trabalho;
- que utilizam estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social.

**Serviços, Programas e Projetos, bem como as garantias e ofertas de todo esse conjunto de atenção devem ter como base as seguintes regulações:**



74

PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

- **LEI 12.316 16/04/1997**, (dispõe sobre a obrigatoriedade do Poder Público Municipal a prestar atendimento a pop de rua da cidade de São Paulo, Regulamentada **decreto 40.232 de 02/01/2001**)
- **Lei 11.258 de 30/12/2005 altera o art.23 da Lei 8742 de 7/12/1993 que dispõe sobre a organização da Assistência Social, para acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua.**
- **TIPIFICAÇÃO NACIONAL – CNAS Resolução 109/2009**
- **PNPR – Política Nacional População em Situação de Rua – decreto 7053 23.12.2009**
- **Portaria 46/SMADS/COGEAS/2010**
- **Lei 12 435 de 06 de julho de 2011 (Lei do SUAS)**



75

PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

### ITEM 13 - CONSIDERAÇÕES

Este documento foi produzido com a colaboração de técnicos do serviço público, técnicos dos serviços conveniados bem como com representantes das organizações sociais.

Algumas contribuições não puderam ser incorporadas nesse documento de normatização, sejam por não fazerem parte do escopo deste, sejam por serem temas que merecem aprofundamentos. Também foram feitas sugestões para melhoria no atendimento à população em situação de rua as quais, apesar de não serem normativas são indicações que merecem ser registradas para estudo de sua viabilidade. Em todas essas situações, consideramos pertinente e extremamente útil arrolá-las nesse documento.

As questões que surgiram com maior vigor foram as ligadas às questões de segurança envolvendo violências no cotidiano do trabalho, questões relacionadas à públicos específicos como a população LGBT e questões relacionadas à quadro de Recursos Humanos.

### Desafios da Intersetorialidade

As situações das pessoas em situação de rua são heterogêneas e suas questões apresentam enorme complexidade. Assim, nenhuma ação isolada teria a possibilidade de abranger e esgotar a variedade de aspectos que esse grupo apresenta já que suas necessidades são compostas de aspectos multidimensionais. Sendo assim, o atendimento prestado a este grupo deve ser tendo em vista a integração das ações tanto da Assistência Social quanto de outras políticas em acordo com as realidades que se apresentam.

Tem sido um desafio enfrentado diariamente o trabalho integrado com outras políticas, principalmente com as Políticas de Saúde, Habitação e Trabalho. Nesse sentido se faz mister a implementação de protocolos e fluxos intersetoriais que venham favorecer o atendimento dessa população por outras políticas em conjunto com a Assistência Social.

É vital para a eficácia das ações, compartilhar responsabilidades no atendimento das demandas sociais desse grupo. Com uma visão global sobre o sujeito a ser atendido promove-se articulações possibilitando a construção de novas estratégias e respostas.



76

PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

Na rua encontram-se pessoas com **demanda de saúde**, que podem estar relacionadas ao contexto de insegurança e insalubridade a que estão expostas cotidianamente, ou decorrerem de doenças crônicas, que necessitam muitas vezes de pronto atendimento e de acompanhamento posterior. O mesmo ocorre nos casos de transtornos mentais, uso de álcool e drogas que pessoas nas ruas estão cometidas e que sem tratamento/acompanhamento médico, muitas vezes nem aceitam o acolhimento. Faz-se necessário a devida articulação formal entre a rede de saúde de atenção básica e de saúde mental e Assistência Social.

A mesma articulação e construção de fluxos e protocolos deve-se dar com a **Política de Habitação**, tendo em vista tratar-se de público que não dispõe de moradia convencional. As pessoas em situação de rua devem *ter a oportunidade de serem encaminhadas para a inserção em programas inerentes a esta política, como parte de um processo de saída da situação de rua, que envolva a articulação também com os serviços de acolhimento, quando for o caso* (BRASIL, 2011).

A articulação com as **ações da política de geração de trabalho e renda** pode contribuir, para a construção concreta de possibilidades de saída da situação de ruas. Assim deve-se manter articulação com os diversos recursos dessa política, como programas que ofertem preparação/capacitação profissional, projetos de inclusão produtiva, cooperativas sociais, agências de encaminhamento para postos de trabalho, dentre outros.



77

PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRANCHES, Sergio Henrique. Política Social, Pobreza e Desigualdade: A prática da Teoria. In: ABRANCHES, Sergio Henrique; SANTOS, Wanderley Guilherme dos; COIMBRA, Marcos Antonio. *Política Social e Combate a Pobreza*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 10-31

ALCOCK, Pete. *Understanding Poverty*. 2nd ed. Basingstoke: Palgrave, 1997

BORIN, Marisa do Espírito Santo. *Desigualdades e Rupturas Sociais na Metrópole: Os Moradores de Rua em São Paulo*. Tese de Doutorado, Ciências Sociais, PUC-SP, 2003.

BRASIL. *Decreto 7.053 de 23/12/ 2009*. Brasília, DF, 2009.

BRASIL. Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993. *Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS*.

BRASIL. *PNISPSR Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua*. Brasília, DF: MDS – Ministério do Desenvolvimento Social, 2008.

BRASIL. Resolução CNAS n. 130, de 15 de julho de 2005. Aprova a *Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB/SUAS*.

BRASIL. Resolução CNAS nº 145, de 15 de outubro de 2004 (DOU 28.10.2004). Aprova a *Política Nacional de Assistência Social – PNAS*.

BRASIL, 2011 *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop. SUAS e População em Situação de Rua Volume 3*

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 1998.

FIPE Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas, Prefeitura Municipal Da Cidade De São Paulo. *Caracterização socioeconômica da população de moradores de rua da área central de São Paulo*. São Paulo, 2009. SÃO PAULO (Município), SMADS (2010) *Portaria nº 46/SMADS/GAB De 23/12/2010*.

LAPLANCHE, Jean; PONTALIS, Jean-Bertrand. *Vocabulário da Psicanálise*. sp, Martins Fontes, 2001

MARTINS, José de Souza. *Exclusão social e a nova desigualdade*. 2ª ed. São Paulo: Paulus, 2003.



78

RAMOS, Ana Marcia Fornaziero. *Potencialidades e Desafios nas Parcerias entre a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social e as Entidades Sociais na Cidade de São Paulo: Um Estudo Dos Serviços Voltados À População Em Situação De Rua*. Tese de Doutorado. PUC-SP, 2012

SÃO PAULO (Município), SMADS (2010) *Portaria nº 47/SMADS/GAB De 23/12/2010*

SÃO PAULO (Município). Lei n. 12.316 – (16 de abril de 1997). *Política de Atenção à População de Rua para o Município de São Paulo*

VIEIRA, Maria Antonieta da Costa, BEZERRA, Eneida M.R. e ROSA, Cleisa M.M. *População de Rua: quem é, como vive, como é vista*. São Paulo: Ed. Hucitec, 1992

Wikipédia, 2012 [http://pt.wikipedia.org/wiki/Agress%C3%A3o#cite\\_note-2](http://pt.wikipedia.org/wiki/Agress%C3%A3o#cite_note-2) acessado em 12 de julho de 2012 às 12h04min



79

**ANEXO I - FICHA CADASTRAL****1. IDENTIFICAÇÃO:**

Código SISRUA: \_\_\_\_\_ Ala: \_\_\_\_\_ Leito: \_\_\_\_\_ NIS: \_\_\_\_\_

Data de entrada: \_\_/\_\_/\_\_ Data de Saída: \_\_/\_\_/\_\_

\*Motivo da Saída: \_\_\_\_\_

Nome Social: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Sexo:  Masculino  Feminino

Orientação Sexual:  Homossexual  Heterossexual  Bissexual

Identidade/Gênero:  Travesti  Transexual

Cor ou Raça:  Branco  Negro  Amarelo  Pardo  Indígena

Portador de Deficiência:  Não  Sim Qual? \_\_\_\_\_

Filiação: \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_

Data Nascimento: \_\_/\_\_/\_\_ Idade: \_\_\_\_\_

Local Nascimento: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Estado Civil:  Casado(a)  Solteiro(a)  Divorciado(a)

Separado(a)  Viúvo(a)  Outro

Filhos:  Não  Sim Quantos: \_\_\_\_\_

Acompanhado(a) de filhos:  Não  Sim

No. De Filhos: menores de 18: \_\_\_\_\_ maiores de 18: \_\_\_\_\_

Quanto tempo na cidade: \_\_\_\_\_ Local de Procedência: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_



80

**2. DOCUMENTAÇÃO:**

TIPO	NÚMERO DO DOCUMENTO	SIM	NÃO
RG			
CPF			
C. de Nascimento	No. : _____ Cartório: _____ LV.: _____ FL.: _____		
Carteira de trabalho	Série: _____ Data Emissão: _____ ____/____/____		
Título de Eleitor	Seção: _____ Zona: _____		
Reservista			
SUS			
Outros			

**3. INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS:**

Profissão: \_\_\_\_\_ Trabalha atualmente:  Não  Sim

Ocupação: \_\_\_\_\_

Horário: \_\_\_\_\_

Exerce atividade informal?  Não  Sim Qual? \_\_\_\_\_

Quanto tempo está desempregado(a): \_\_\_\_\_

Incluído em algum Programa:  Não incluído

BPC  Bolsa Família  Renda Cidadã  Bolsa Família  Outros

Renda: R\$ \_\_\_\_\_

**4. REFERÊNCIAS FAMILIARES:**

Mantém contato:  Sim  Não

Parente/Nome: \_\_\_\_\_ Grau de Parentesco: \_\_\_\_\_

Parente/Nome: \_\_\_\_\_ Grau de Parentesco: \_\_\_\_\_

Outros/Nome: \_\_\_\_\_

Endereço para Contato: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_



81

Fone: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_

No caso de acidente ou morte gostaria que avisássemos alguém?  Não  Sim

Nome: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

**5. SITUAÇÃO DE VIDA****Grau de Instrução:**

Analfabeto  Semi analfabeto (assina o nome)

Ensino Fundamental  Completo  Incompleto Série: \_\_\_\_\_

Ensino Médio  Completo  Incompleto Série: \_\_\_\_\_

Nível Superior  Completo  Incompleto Curso: \_\_\_\_\_

Educação de Jovens e Adultos (EJA)

Estuda atualmente:  Não  Sim Curso: \_\_\_\_\_

**Motivo de estar em situação de rua:**

Desemprego  Alcoolismo  Conflitos familiares

Drogadição  Perdas familiares

Outros: \_\_\_\_\_

**Tempo que está em situação de rua:**

Menos de 1 mês  06 meses à 1ano  5 à 10 anos

01 à 03 meses  0 1 à 2 anos  0 Mais de 10 anos





**PREFEITURA DE SÃO PAULO**

**ANEXO III – CONTROLE DE PRESENÇA – DIA**

**NÚCLEO DE SERVIÇO: DIURNO – MÊS/ANO** \_\_\_\_\_ **(COR) FIXOS**  
**TOTAL DE ATENDIDOS: MÉDIA MÊS:** \_\_\_\_\_ **(COR) DESLIGADOS**

Nome	Idade	Entrada	Saída	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
------	-------	---------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----



**PREFEITURA DE SÃO PAULO**

**ANEXO IV – CONTROLE DE PRESENÇA – NOITE**

**NÚCLEO DE SERVIÇO: DIURNO – MÊS/ANO** \_\_\_\_\_ **(COR) FIXOS**  
**TOTAL DE ATENDIDOS: MÉDIA MÊS:** \_\_\_\_\_ **(COR) DESLIGADOS**

Nome	Idade	entrada	Saída	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
------	-------	---------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----



**PREFEITURA DE SÃO PAULO**

**ANEXO V - CRACHÁ**

CENTRO DE ACOLHIDA-XXXX	
Rua _____	Tel: _____ – Cep: _____
Nome: _____	
Doc: _____	Quarto: _____
Admissão: _____	Validade: _____
Assistente Social: _____	Coordenador: _____
Horário de Entrada das _____	
Horário para o café da Manhã: _____	
Jantar: _____	
Bagageiro: _____	
Horário de Saída ate às _____	



ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO

NOME DO SERVIÇO CONFORME TIPIFICAÇÃO + FANTASIA COM ENDEREÇO COMPLETO E TELEFONE

DECLARAÇÃO ENDEREÇO

Declaramos para os devidos fins que o Sr(a). XXX XXXXX XX XXXXX, RG 99.999.999-9, é usuário(a) do Centro de Acolhida - XXXXXXXX XXXX, situado à Av. XXXXXXX, 999 - Centro, CEP 99999-999, São Paulo - SP, e reside neste Serviço desde \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, no qual encontra-se em processo de autonomia e reinserção social.

Desde já agradecemos a atenção e estamos á disposição para qualquer esclarecimento.

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Serviço Social



ANEXO VII - AUTORIZAÇÃO PÓS HORÁRIO DE ENTRADA

Table with columns: DATA, Nome do Usuário(a), ALA/L EITO, Hora prevista de chegada, NÃO VIRÁ, Autorizado por



ANEXO VIII - FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO DE REFERÊNCIA E CONTRA-REFERÊNCIA

CAS \_\_\_ CRAS/CREAS \_\_\_ Distrito \_\_\_

ENCAMINHAMENTO form with fields: Para, Encaminhamos o(a) Senhor(a), Endereço, Motivo, SP \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, Técnico de Referência, RF, Telefone, Endereço eletrônico

CONTRA-REFERÊNCIA DO CRAS/CREAS form with fields: De, Para, Atendimento realizado no dia, Serviço ofertado, Resumo do procedimento, SP \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Responsável



ANEXO IX - RELATÓRIO DE ATIVIDADES -

CENTRO DE ACOLHIDA XXXXXXXXXXXXX

ATIVIDADE: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_ Local: \_\_\_\_\_

Participantes: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Horário: \_\_\_ às \_\_\_

Objetivo da atividade: \_\_\_\_\_

Material necessário:
Televisão ( ) Vídeo ( )
Aparelho de som ( ) Aparelhagem de som ( )
Culinária ( ) Outros \_\_\_\_\_



Observações do grupo: \_\_\_\_\_

Avaliação da atividade: \_\_\_\_\_

