



## Universidades Lusíada

Pereira, Viviane Souza  
Teodoro, Meirijane  
Chirspim, Fabiana da Silva

### **O trabalho do assistente social na orientação e acompanhamento da população em situação de rua no âmbito da política de assistência social**

<http://hdl.handle.net/11067/7248>

<https://doi.org/10.34628/89c7-mn37>

#### **Metadados**

##### **Data de Publicação**

2024

##### **Resumo**

Este capítulo apresenta uma reflexão sobre o trabalho do assistente social nas ações de atendimento e acompanhamento da população em situação de rua, no âmbito da política de assistência social. Parte de questões postas no e pelo exercício profissional, tais como: acolhida; construção de “projeto de vida” do usuário; dificuldades de atuação em função de questões estruturais; singularidades dos sujeitos em condição de rua e outras. Articula# se ao estudo da bibliografia pertinente, envolvendo...

This chapter presents a reflection about the work of social workers in actions of assistance and support to homeless population, within the scope of social assistance policy. It addresses questions posed in and by professional practice, such as: reception and shelter; development of a “life project” for the user; difficulties in working due to structural issues; singularities of individuals in a homeless situation, among others. It is articulated with the study of relevant literature, involving ...

##### **Tipo**

bookPart

##### **Editora**

Universidade Lusíada Editora

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T10:25:42Z com informação proveniente do Repositório

# O trabalho do assistente social na orientação e acompanhamento da população em situação de rua no âmbito da política de assistência social

VIVIANE SOUZA PEREIRA  
MEIRIJANE TEODORO  
FABIANA DA SILVA CHIRSPIM

<https://doi.org/10.34628/89c7-mn37>

**E**ste capítulo apresenta uma reflexão sobre o trabalho do assistente social nas ações de atendimento e acompanhamento da população em situação de rua, no âmbito da política de assistência social. Parte de questões postas no e pelo exercício profissional, tais como: acolhida; construção de “projeto de vida” do usuário; dificuldades de atuação em função de questões estruturais; singularidades dos sujeitos em condição de rua e outras. Articula-se ao estudo da bibliografia pertinente, envolvendo temáticas como trabalho do assistente social; população em situação de rua; orientação e acompanhamento de indivíduos e famílias; Estado e política pública de assistência social nos tempos atuais.

## Abstract

This chapter presents a reflection about the work of social workers in actions of assistance and support to homeless population, within the scope of social assistance policy. It addresses questions posed in and by professional practice, such as: reception and shelter; development of a “life project” for the user; difficulties in working due to structural issues; singularities of individuals in a homeless situation, among others. It is articulated with the study of relevant literature, involving topics such as the work of the social worker; the homeless population; guidance and support for individuals and families; the state and public social assistance policy in contemporary times.

# O trabalho do assistente social no âmbito da política de assistência social no Brasil: notas sobre orientação e acompanhamento da população em situação de rua

## Introdução

Este capítulo apresenta uma reflexão sobre o trabalho do assistente social nas ações de atendimento e acompanhamento da população em situação de rua, no âmbito da política de assistência social no Brasil, especificamente em Juiz de Fora, Minas Gerais. Parte de questões postas no e pelo exercício profissional, tais como: acolhida; construção de “projeto de vida” do usuário; dificuldades de atuação em função de questões estruturais; singularidades dos sujeitos em condição de rua e outras. Articula-se ao estudo da bibliografia pertinente, envolvendo temáticas como trabalho do assistente social; população em situação de rua; orientação e acompanhamento de indivíduos e famílias; Estado e política pública de assistência social nos tempos atuais.

O trabalho dos assistentes sociais junto à população em situação de rua, no âmbito da política de assistência social, tem se desenvolvido de forma desafiadora, a partir das diretrizes dadas pela Política Nacional de Assistência Social<sup>26</sup>, desde meados dos anos 2000. Embora os assistentes sociais já intervissem junto a essa população antes do período mencionado, é exatamente com a implantação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS<sup>27</sup> que a configuração do papel do Estado para essa política pública ganha notoriedade e visibilidade, a partir, tanto da Tipificação Nacional dos serviços Socioassistenciais<sup>28</sup>, quanto da importância dada ao profissional de Serviço Social na atuação direta nas seguranças

---

<sup>26</sup> A Política Nacional de Assistência Social- PNAS data de 2005 e tem como objetivo garantir a todos que dela necessita, sem contribuição prévia, a provisão de proteção social. A PNAS organiza a padronização, a melhoria e ampliação dos serviços de assistência social no país, respeitando as diferenças locais.

<sup>27</sup> Sistema Único de Assistência Social- SUAS é o modelo de gestão utilizado no Brasil para operacionalizar as ações de assistência social. A assistência social é parte integrante do sistema de seguridade social desde a constituição de 1988.

<sup>28</sup> A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, publicada em 2009 é um documento fundamental que compõe as normativas do SUAS porque nela estão identificados os serviços específicos de proteção social da assistência social, com seus objetivos e resultados esperados.

socioassistenciais, principalmente, as de acolhida e convivência para as famílias e indivíduos em situação de rua.

Os serviços, programas, projetos e benefícios instituídos pelo SUAS, passam a ser executados de modo descentralizado em todo território nacional, através de ação continuada, com ofertas padronizadas no campo da intervenção, das atividades e serem desenvolvidas e das ofertas. O SUAS incorporou atores diversos necessários ao desenvolvimento desta política pública. Dentre eles, o assistente social é um profissional que, potencialmente, possui formação acadêmica e acúmulo histórico voltado às intervenções que buscam estabelecer vínculos com famílias e indivíduos, como forma de auxiliar na democratização dos direitos socioassistenciais.

No atendimento à população em situação de rua, os serviços disponíveis para esse público contam com assistentes sociais em seus quadros de trabalhadores, de acordo com a NOB RH<sup>29</sup>. Pela complexidade posta pela própria condição de vida da população em situação de rua, suas demandas e necessidades sociais são de diversas naturezas e ordens, o que acirra o caráter desafiador da intervenção. Na maioria das vezes, as necessidades se colocam para além do âmbito da assistência social, trazendo à tona outros grandes desafios dos serviços públicos: a construção da intersetorialidade entre as políticas, e a superação da seletividade e focalização das mesmas.

A intervenção do Serviço Social neste campo deve buscar as estratégias necessárias para a acolhida, orientação e acompanhamento dos usuários. Para tanto precisa garantir a identificação de suas necessidades sociais, os recursos disponíveis no Estado e a possibilidade de rompimento com o processo de “rualização”.

Neste sentido, pressupõe um trabalho social que tenha os recursos necessários no ato do atendimento, pois as respostas, ainda que pontuais, significam a possibilidade de criação de vínculos com os atendidos. Ao necessitarem de higiene pessoal, alimentação, documentação, atendimento médico, dentre outras, é imprescindível que o alcance dessa oferta esteja disponível. O que nem sempre é possível pela baixa disponibilização de recursos, a precariedade dos espaços de atendimento e as formas de gestão dos serviços que nem sempre estão organizados para trabalhar a partir de demandas imediatas. Identificamos essa urgência em detrimento

---

<sup>29</sup> A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos- NOB RH regulamenta a profissionalização dos trabalhadores e auxilia na problematização dos pressupostos que cercam os processos de trabalho e as práticas profissionais diariamente. As diretrizes da NOB RH orientam a ação de gestores e de trabalhadores das três esferas de governo.

das condições gerais de atendimento, como um dos vários desafios que o profissional de Serviço Social enfrenta na tentativa de acolhida às demandas e de criação de vínculos.

Desta forma, o capítulo representa uma síntese de experiência de atuação do assistente social com a população em situação de rua em Juiz de Fora - Minas Gerais, articulando-a à discussão dos instrumentos e técnicas de acolhida e escuta qualificada, utilizados neste campo de atuação. Trata-se de um ensaio, parte de um trabalho maior ainda em curso que envolve um conjunto de ações de pesquisa, extensão e inovação desenvolvidos na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), em parceria com profissionais da área do município. Busca-se, tão somente, apresentar parte do debate sobre a questão e estimular seus desdobramentos nos meios acadêmico e profissional.

## 1 – A intervenção do Serviço Social junto à população em situação de rua

A intervenção do Serviço Social na política da assistência social, especificamente com a população em situação de rua, abrange um conjunto de exigências e rotinas de atendimento. A ênfase, neste estudo, reside nas intervenções de orientação e acompanhamento, relacionando-as aos elementos acolhida, construção do Plano Individual de Atendimento (PIA), limites estruturais das políticas públicas e as singularidades do sujeito. Todos discutidos tomando como referência o exercício profissional na política pública de assistência social no município de Juiz de Fora.

Desempenhar o exercício profissional exige do assistente social habilidade, planejamento, conhecimento e intervenção a partir de estratégias e táticas, além do compromisso ético-político com as pessoas atendidas e as instituições empregadoras. Esta assertiva nos remete à necessidade de uma reflexão sobre a compreensão da esfera da reprodução na sociabilidade que vivemos e, também, do significado social da profissão. Sobre esta questão, Yazbek (2021, p. 294), apoiada em Yamamoto (2011), assinala que

(...) as relações sociais são sempre mediatizadas por situações, instituições, contextos nos quais se engendram como totalidade as relações sociais que configuram a sociedade

capitalista e que revelam/ocultam as relações sociais imediatas. Nesta perspectiva, a reprodução das relações sociais é entendida (cf. IAMAMOTO, 2011) como a reprodução da totalidade da vida social, o que engloba não apenas a reprodução da vida material, mas também a reprodução espiritual da sociedade e das formas de consciência social através das quais o homem se posiciona na vida social. Desta forma, a reprodução das relações sociais é a reprodução de toda a trama de relações da sociedade.

Nesta perspectiva teórica, assim como Yazbek, compreendemos o Serviço Social a partir de “uma concepção da profissão no contexto da divisão social do trabalho, que é sócio-técnica, mas é também sexual e étnico-racial. E, assim sendo, uma concepção de profissão que tem na centralidade do trabalho e dos trabalhadores e de suas lutas um eixo definidor de sua natureza.” (Yazbek, 2021, p. 294). A autora prossegue apontando que

Essas dimensões constituem a sociabilidade humana e estão presentes no cotidiano da prática profissional, condicionando-a e atribuindo-lhe características particulares. Ao afirmarmos o caráter histórico e político do Serviço Social que resulta de relações sociais, econômicas, políticas, culturais que moldam sua necessidade social, suas características e definem seus usuários, partimos da posição de que a profissão é uma construção histórica e contextualizada, situando-se nos processos de reprodução social da sociedade capitalista, sendo objeto de múltiplas determinações historicamente processadas. (Yazbek, 2021, p. 295)

No tocante à intervenção profissional é preciso considerar que as ações desenvolvidas sejam trabalhadas junto aos atendidos e não por eles. Conforme sinaliza Mito (2009, p.5) “é imperativo que os assistentes sociais saibam o que fazem e para que fazem”. As mediações são pensadas tendo o objetivo a ampliação e democratização dos aspectos que compõem o processo de oferta e viabilização da cidadania.

O que representa uma tarefa complexa, uma vez que vivenciamos a crise estrutural do capital que, desde meados dos anos 1970, precariza as condições de vida e trabalho mundialmente, com aprofundamentos e características específicas nos países periféricos como o Brasil. Por aqui, ao mesmo tempo em que a crise se aprofunda e aumenta a condição de pobreza de milhares de pessoas, especialmente da população em situação de rua, reduz-se o financiamento das políticas públicas

de enfrentamento às expressões da questão social, configurando um quadro de múltiplos e diversos desafios e enfrentamentos postos ao exercício profissional.

Na quadra atual vivenciamos, a partir das dificuldades econômicas e sociais por que passa o país, uma condição propícia para a retomada de práticas arcaicas e conservadoras, ao mesmo tempo em que a realidade exige intervenções cada vez mais qualificadas e profundas, no sentido de alargamento dos espaços democráticos de construção de projetos coletivos e projetos específicos de vida e acolhimento de demandas da população atendida. Esta situação impõe aos profissionais redobrada atenção, qualificação profissional e comprometimento ético-político. Como complicador, isto se dá em um momento em que os próprios profissionais são atravessados cada vez mais pelas mazelas contemporâneas.

Como destaca Miotto (2009) a partir de Abreu (2004):

No Serviço Social, particularmente os processos socioassistenciais tornam-se um terreno fértil para a retomada de ações profissionais com características de “ajuda psicossocial individualizada”. Essas aparecem metamorfoseadas na “adequação de posturas pedagógicas subalternizantes às necessidades e demandas colocadas pela intensificação da exploração, do envolvimento produtivo do trabalhador e do controle persuasivo do trabalho pelo capital” (ABREU, 2004, p. 47; p. 64). (Miotto, 2009, p. 5).

No espaço da política de assistência social e, especialmente, na atuação com a população em situação de rua, tais apontamentos necessariamente precisam ser cuidadosamente trabalhados. Apesar da implantação do SUAS estabelecer a política de assistência como política de Estado, ainda existe um atravessamento histórico desta política com as ações de assistencialismo tradicionais, fruto, entre outros elementos, da formação sócio histórica do Brasil que mantém junto à “modernização” do Estado em sua lógica de gestão burocrática/gerencial, as práticas patrimonialistas. Isto se traduz, objetivamente, em uma grande dificuldade de transpor o disposto na política para o cotidiano de sua existência.

Esta dupla dimensão é explicitada por Carneiro, Araújo e Araújo (2019, p. 38) que citadas por Moreira (2021, p. 58), assinalam que é perceptível uma “disputa de projetos em que a política social é secundarizada, com instituição de um Estado penal para as populações mais pobres, e gerencial para o mercado e grupos políticos que se utilizam do Fundo Público, por meio da apropriação do espaço

estatal”. Esta questão impacta diretamente sobre a população em situação de rua que, historicamente, é relegada ao tratamento caritativo e policlesco envolto em discriminação e preconceito.

Moreira (2021) agora a partir de Santos (2019), escrevendo sobre o governo de Jair Bolsonaro no Brasil (2019-2022) aponta que, por meio de uma junção de ultraliberalismo econômico, reacionarismo político-cultural e ampliação acelerada da diminuição das responsabilidades do Estado sobre as políticas públicas,

o governo Bolsonaro tem a intenção de criar sua própria concepção de assistência social, desvinculando-a da condição de política pública ofertada pelo Estado como um direito a todos os cidadãos que dela necessitarem. Sua proposta de assistência social baseia-se no primeiro-damismo executado por sua esposa, Michelle Bolsonaro, bem como na substituição da assistência pelo assistencialismo, com o incentivo ao trabalho caseiro, voluntário e solidário. “Assistimos, portanto, à intensificação da filantropia ancorada em uma visão conservadora e patriarcal da mulher, da família, e da moral” (Santos, 2019, s/p). (Moreira, 2021, p. 59)

Esta direção dada pelo governo Bolsonaro rememorou aspectos que configuravam um esforço de desconstrução a partir da implantação do SUAS, em 2005. E resultou na aceleração da piora das condições de sobrevivência de uma grande parcela da população Brasileira. Com sua derrota nas urnas e o início do terceiro governo de Lula (Partido dos Trabalhadores) a expectativa é que alguns pontos sejam retomados em direção à construção de políticas efetivamente públicas e abrangentes. Contudo, é preciso demarcar que a disputa pelo Fundo Público e pela linha de atendimento que deve ser dada à população em geral pelos serviços públicos, sempre está em disputa e a relação da sociedade com o Estado precisa ser tensionada, inclusive pelos profissionais que atuam na área por meio de suas organizações coletivas de trabalho, a fim de assegurar ganhos para o conjunto da população. É nesta seara que se desenvolve a intervenção profissional do assistente social com a população em situação de rua. Em conformidade com Duriguetto e Pereira destacamos que

As frações mais empobrecidas da classe trabalhadora convivem, cotidianamente, com a política da escassez dos recursos e serviços, com a violação e inexistência de direitos, sem

acesso ao trabalho, saúde, lazer, alimentação, educação, o que delimita seu campo de sociabilidade à luta pela sobrevivência diária. *São nestes processos que encontramos as determinações estruturais que fundam as condições concretas do trabalho profissional no campo das políticas, e em particular, na política de assistência social (...).* (Duriguetto & Pereira, 2021, p. 111) [grifos das autoras]

As autoras afirmam que no terreno de retomada do assistencialismo, em sua junção com organização gerencialista das políticas públicas, o profissional se depara com impactos negativos para o exercício das competências e atribuições profissionais. O fazer profissional é estimulado a se restringir aos “procedimentos formais, legais e burocráticos, com poucos recursos, benefícios e serviços e de produzir convencimentos legitimadores junto aos sujeitos que não conseguem se enquadrar nos critérios para acessá-lo”. Além disso, o resgate do assistencialismo, em sua nova face, pode dar fôlego para intervenções voltadas ao tratamento individualizante das expressões da questão social, caracterizando os atendimentos com uma “perspectiva moralizante que apreende as situações de “risco e vulnerabilidade” como causadas pela inadequação comportamental do indivíduo, o que aponta para o desenvolvimento de ações orientadas numa ótica de sua culpabilização e responsabilização” (Duriguetto e Pereira, 2021, p. 116).

Construindo uma reflexão sobre a atuação do assistente social nos equipamentos públicos de atendimento da política de assistência social, Duriguetto e Pereira (2021) trazem apontamentos que se configuram relevantes para nosso objetivo de compreender as dimensões da escuta qualificada e do acolhimento à população em situação de rua. As mediações apresentadas até aqui são fundamentais para compreendermos os traços comuns das políticas públicas, os processos institucionais que delimitam as condições de realização de processos coletivos de trabalho e nestes o trabalho do assistente social com este segmento populacional. Almeida e Alencar (2015) assinalam que

As atividades profissionais são compreendidas, neste sentido, como respostas construídas historicamente a partir da combinação destas determinações externas com o acúmulo teórico e metodológico da profissão mediados pela maior ou menor autonomia técnica do assistente social e pela capacidade de forjar respostas coletivas de suas entidades profissionais (Almeida & Alencar, 2015, pp. 165, 166).

No caso da atuação profissional com a população em situação de rua estes desafios ganham uma dimensão ainda maior em função das especificidades das demandas que se apresentam e, também, do preconceito a que esta população está sujeita tanto da parte da sociedade, quanto das próprias políticas estatais desenvolvidas pelo Estado para seu atendimento. O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), conforme Termo de Orientação do Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro (CRESS-RJ), destaca que

a população em situação de rua constitui-se como “radical expressão da ‘questão social’ contemporânea [...] um fenômeno antigo, multideterminado, inerente à sociedade capitalista, cujas pessoas atingidas sofrem profundos preconceito e discriminação”. De acordo com o documento, as discriminações sofridas pelas pessoas em situação de rua vão desde denominações pejorativas, tais como “mendigos”, “drogados” e “cracudos”, até políticas e ações higienistas perpetradas pelo poder público e pela sociedade, como despejos, “recolhimento”, assassinatos e outras violações de direitos. O não acesso às políticas sociais por essas pessoas materializa a extrema violação de direitos a que estão submetidas. Nos casos de pessoas em situação de rua em uso de álcool e outras drogas, sobretudo de drogas ilícitas, essas ações são potencializadas pela “guerra às drogas”. (CRESS-RJ, 2019, p. 2)

No âmbito da política pública, o Serviço Social atua com a população em situação de rua em diversos equipamentos. Considerando o quadro macroestrutural do país e a situação da população atendida, os profissionais desenvolvem ações que, muitas vezes, são provocadas por demandas imediatas e emergenciais e dentro de uma política de assistência social que se apresenta secundarizada, fragmentada, setORIZADA e imediatizada. Neste sentido, não só um plano de atendimento aos sujeitos é necessário, mas também a estruturação de um planejamento que inclua um projeto de intervenção que dê conta de orientar as atividades em um cotidiano tão adverso de condições de trabalho e recursos em geral.

O CRESS-RJ destaca que o profissional deve ter clara a relação de competências e princípios ético-políticos de sua atuação a fim de não ser perdido no emaranhado das solicitações diárias por que são tomados ou enveredado pela leitura acrítica de termos dispostos na própria política de atendimento ou gestão sob a qual esteja atuando. Além disso, deve potencializar sua intervenção,

fundamentalmente, a fim de assegurar seu comprometimento com o desvelamento das expressões da questão social que superficialmente se apresentam naturalizadas e individualizadas. O Conselho afirma que

Entre os princípios éticos do Serviço Social brasileiro está “a defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e do autoritarismo”. Além disto, é dever da assistente social “abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes” (Artigo 3º, alínea C do Código de Ética de Assistentes Sociais). É vedado à assistente social no exercício de suas funções “exercer sua autoridade de maneira a limitar ou cercear o direito do/a usuário/a de participar e decidir livremente sobre seus interesses” (artigo 6º, alínea a) e acatar decisão institucional que fira os princípios do Código (artigo 4º, alínea c). Violações às mencionadas alíneas são consideradas “especialmente graves”, nos termos do artigo 28 do Código. Para, além disto, a autonomia profissional figura entre os direitos das assistentes sociais para desenvolvimento das atividades inerentes ao seu cargo (CRESS-RJ, 2019, p. 3).

Diante do exposto, a escuta e acolhida profissional especializada constituem um rico momento para compreender a história e a singularidade do sujeito. História que vem permeada de emoções, sentimentos, ressentimentos, esperança na possibilidade de romper com a trajetória da rua e ressignificar a vida.

O profissional escuta e elabora os diferentes enredos que justificam a situação de rua, o desejo de transformação ou de permanência da situação atual. Esse instrumento de trabalho se torna o caminho até a criação de vínculo com o sujeito atendido, importante componente para a construção e avanços no que for traçado no PIA. A partir de Miotto entendemos esse processo como educativo,

(...) que possibilita aos usuários, a partir de suas individualidades, apreenderem a realidade de maneira crítica e consciente, construir caminhos para o acesso e usufrutos de seus direitos (civis, políticos e sociais) e interferir no rumo da história de sua sociedade (Miotto, 2009, p. 4)

E, ainda nesta direção, muitas são as demandas identificadas, tanto do ponto de vista dos que solicitam atendimento, quanto das exigências postas aos

profissionais de Serviço Social. Porém, para cumprir o objetivo desse texto, mencionaremos questões cotidianas identificadas no dia-dia do trabalho nesta política em Juiz de Fora (MG), a partir das dimensões de escuta e acolhida qualificadas.

## II. Uma reflexão a partir da realidade dos atendimentos em Juiz de Fora - MG

A partir dos pressupostos teóricos trabalhados anteriormente, neste subitem apresentamos narrativas dos sujeitos, apreendidas nos atendimentos realizados por Teodoro e Chrispim, assistentes sociais que atuam diretamente na política direcionada à população em situação de rua e constroem, juntamente com Pereira, este capítulo. As narrativas foram registradas por observação qualificada em diários de campo das profissionais, nos espaços sócio-ocupacionais da política de assistência social de atendimento à população em situação de rua em Juiz de Fora - MG. Os sujeitos atendidos estão mencionados a partir de letras do alfabeto, a fim de assegurar o anonimato dos mesmos. São eles: A, sexo masculino, 44 anos; B, sexo masculino, 33 anos; C, sexo feminino, 46 anos; D, sexo feminino, 52 anos; E, sexo masculino, 26 anos; F, sexo feminino 26 anos; e G, sexo feminino, 25 anos.

O acolhimento é aqui tomado, para além do disposto nas políticas públicas instituídas. Relaciona-se com as dimensões que compõem a profissão de Serviço Social e, se bem realizado, possibilita espaço para a escuta qualificada e os encaminhamentos necessários para atendimento de demandas. Este momento é privilegiado para desnudar o que se oculta nas demandas imediatistas e deve ser planejado de forma a minimizar o impacto dos direitos já violados e das violências sofridas cotidianamente pela população atendida. Neste estudo partimos da narrativa dos sujeitos atendidos para expressarmos a dinâmica do trabalho de acolhida, escuta qualificada, encaminhamentos e construção do Plano individual de atendimento.

Os sujeitos expressam seu cotidiano e sua vivência no espaço da rua, mas por vezes mencionam o espaço da casa, da vida anterior. Como A, que destaca “estou na rua hoje, mas deixei duas casas construídas para meus filhos”; E outros relatos que se apresentam carregados de sonhos de romper com a rua, como os de D, que afirma: “quero ter minha casinha direito (...) poder ter meus filhos de volta”.

Outras falas trazem experiências negativas e vem carregadas com pesar conforme narra B “quando saí da cadeia minha mulher tinha casado com outro e não

tive pra onde voltar”. As histórias são acolhidas, sejam elas relacionadas a famílias ou amores que deixaram pra trás.

Dentro desse contexto, um desejo interessante, que merece destaque, foi feito por C, oriunda do estado do Rio de Janeiro, que manifestou interesse em reassumir a guarda da jovem filha, portadora de necessidades especiais, que ficou aos cuidados da mãe: “quando conseguir minha casa vou trazer minha filha pra morar comigo (...) o final da minha vida será com ela”. Tal fala veio com expressão de dor. Mãe e filha, ao longo dos últimos 05 anos, foram separadas com a vinda para Juiz de Fora/MG, segundo C, apostando em uma relação afetiva tóxica em que é vítima de violência doméstica. O acompanhamento constante a C, vem permitindo que a mesma aceite o serviço Auxílio Moradia<sup>30</sup>, como proposta de apostar em um novo plano de vida.

Outro importante instrumento de trabalho utilizado no planejamento social no município é o Plano Individual de Atendimento (PIA). Este é elaborado durante os atendimentos técnicos, no percurso do acompanhamento, a partir das falas do próprio sujeito em situação de rua. O profissional do Serviço Social, após escuta especializada, se apropria da narrativa de parte da história desse indivíduo, com o objetivo de traçar os meios para viabilização dos encaminhamentos e oportunizar acesso à rede de proteção mais ampla. Este processo envolve uma reflexão técnica, que visa atender, na medida do possível, dentre os desafios e possibilidades do que é ofertado pela política social, as demandas apresentadas pelos sujeitos.

Em que pese que na situação do usuário que faz da rua seu espaço de sobrevivência e de moradia, a operacionalização do PIA requer uma maior expertise do profissional. Isso porque devemos entender que quando este sujeito chega às ruas ele vem rompendo ou já rompeu, não só com os laços afetivos, familiares e/ou trabalhistas que constituiu ao longo de sua vida; ele apresenta dificuldades também na organização de seu tempo e “nova” forma de organização de sua vida, e não prioriza, por vezes, os compromissos pré-agendados.

---

<sup>30</sup> A Prefeitura de Juiz de Fora oferece o Programa Auxílio-Moradia (PAM) com os valores de R\$ 600 e R\$ 300. O Projeto de Lei foi aprovado, em 14/07/2021, pela Câmara Municipal, tem o objetivo de conceder subsídio financeiro de caráter eventual destinado ao custeio de despesas com o pagamento de aluguel de imóvel residencial e demais gastos emergenciais relacionados à habitação. As modalidades do PAM são compostas do Auxílio-Moradia - Emergencial; Auxílio-Moradia - Vulnerabilidade Social; e Auxílio-Moradia - Mulheres Vítimas de Violência de Gênero.

Neste sentido, a construção do plano de atendimento deve, sempre que possível, envolver diretamente o sujeito atendido, entendendo, como foi mencionado, que a realidade nas ruas se apresenta extremamente desafiadora, pelos limites institucionais e pessoais. A viabilização do que foi demandado pelo sujeito percorre o seguinte fluxo: o profissional assume questões pertinentes ao processo da construção do trabalho – informação, agendamento, reagendamento, preenchimento de dados, estudo de caso, organização do deslocamento; enquanto ao usuário<sup>31</sup> cabe comparecer aos agendamentos nos serviços/instituições com vestimenta e calçado adequado, não comparecer alcoolizado ou sob uso de outras substâncias tóxicas, dentre outros limitadores ao atendimento.

Dentre as singularidades e particularidades de cada sujeito e de cada história que circundam os diversos espaços em que são atendidas as pessoas em situação de rua, as demandas devem ser amadurecidas e refletidas a partir de um leque de possibilidades para atendê-las. Essas demandas se apresentam no acompanhamento, sob duas lógicas: as questões objetivas e subjetivas,

No plano da subjetividade, inevitavelmente, apresentam o desejo de retomar aspectos da vida que deixaram pra trás, como a convivência familiar e os amores que antecederam o movimento de chegada às ruas. São circunstâncias que exigem articulação direta com as instituições que compõe a rede intersetorial, na busca da oferta de serviços e, essencialmente, de acompanhamento psicológico.

As questões objetivas fluem com mais naturalidade e as respostas também são através da busca do acesso na rede de proteção. Dentre as questões objetivas a mais expressiva é a necessidade de documentação civil. CPF, registro civil, carteira de trabalho, título de eleitor, são elementos básicos e necessários que contribuem como passaporte para cidadania e garantem acesso aos diversos serviços ofertados para população em situação de rua. Assim como, são necessários na solicitação e recebimento de benefícios eventuais, sociais e previdenciários. Nesta ótica, o profissional do Serviço Social trabalha na ampliação do acesso ao direito, atuando na mediação da expedição de documentos.

No processo de organização da expedição de documentos, é fundamental que o profissional realize parcerias interinstitucionais para evitar que esta ação, ao invés de contribuir para o processo de resgate da cidadania, contribua para

---

<sup>31</sup> A terminologia usuário aqui utilizada se refere ao usuário das políticas públicas.

alguma nova violação de direito do sujeito. A emissão do registro civil no Brasil é de responsabilidade do Serviço de Segurança Pública – SSP/MG que tem total acesso a informação sobre o requerente, por meio do sistema de banco de dados. Dessa forma, se houver mandados de prisão expedidos por autoridade competente, o indivíduo pode ser preso no referido espaço. Para evitar tais contratemplos, contamos com a parceria do Programa de Inclusão dos Egressos do Sistema Prisional - PRESP<sup>32</sup>, para consultar possível pendência processual e orientar na regularização, se for necessário.

Neste momento, trabalhar com o morador em situação nos coloca em diferentes situações de acordo com cada realidade local. Em meio à uma sociedade avançada em muitos sentidos tecnológicos, inclusive, nos deparamos com homens e mulheres, sem qualquer documentação, o que os impede de serem reconhecidos na vida social e para o Estado. Esta situação se amplia no caso dos sujeitos que possuem maior vínculo e tempo na rua.

Considerando as atividades desenvolvidas pelos assistentes sociais, Azevedo destaca ser necessária

a discussão com a equipe técnica sobre estratégias e ferramentas teórico-metodológicas que possam qualificar o trabalho a partir da dinâmica, dos processos e recursos humanos dentro da unidade, cabe ao profissional também coordenar a execução das ações, assegurando diálogo e possibilidades de participação dos profissionais e usuários, assim como fazer parte da elaboração, do acompanhamento, da implementação e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados, visando garantir a efetivação das articulações necessárias em prol da população em situação de rua e, coordenar os encaminhamentos à rede e seu acompanhamento (Azevedo, 2021, p. 47)

O casal E e F exemplificam as questões que trouxemos até este momento. Há mais de uma década se conheceram, com 14 anos. Juntos passaram por instituições de acolhimentos para infância e juventude até se tornarem moradores em situação de rua, na fase adulta. Totalmente à vontade com o espaço público,

---

<sup>320</sup> PrEsp (Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema Prisional) disponibiliza atendimento para homens e mulheres que já tiveram alguma experiência prisional, ainda que em caráter provisório, objetivando o acesso a direitos e a (re)inserção no meio social. Também é disponibilizado atendimento para os seus familiares. O órgão responsável é a Secretaria de Justiça e Segurança Pública

o que convencionalmente se realiza na moradia convencional, espaço do privado, eles vivenciam nas ruas, passeios e praças. Atividades como higienização, cozinha e alimentação (vide Figura 1). Segundo os mesmos, são alvo de vários sentimentos por parte da sociedade, que se intercalam entre a caridade e o desejo de retirá-los da rua utilizando da força bruta.

A situação do casal estimula a reflexão profissional acerca do funcionamento da rede de políticas públicas de forma geral, no sentido do atendimento adequado às demandas dos sujeitos e, também, no sentido da prevenção do agravamento de situações que comprometem as condições adequadas de vida digna. Estaria essa rede apta a prestar os serviços preconizados pelas políticas? Por qual motivo a situação de crianças e adolescentes em violação de direitos e que acessam as instituições se desdobra em adultos que vivenciam as ruas e frequentam novas instituições de atendimento? Onde se dá o entrave nos serviços prestados? Em síntese: os serviços funcionam? A política de atendimento desde a infância se estabelece de fato?

**Figura1: a vida privada no espaço público**

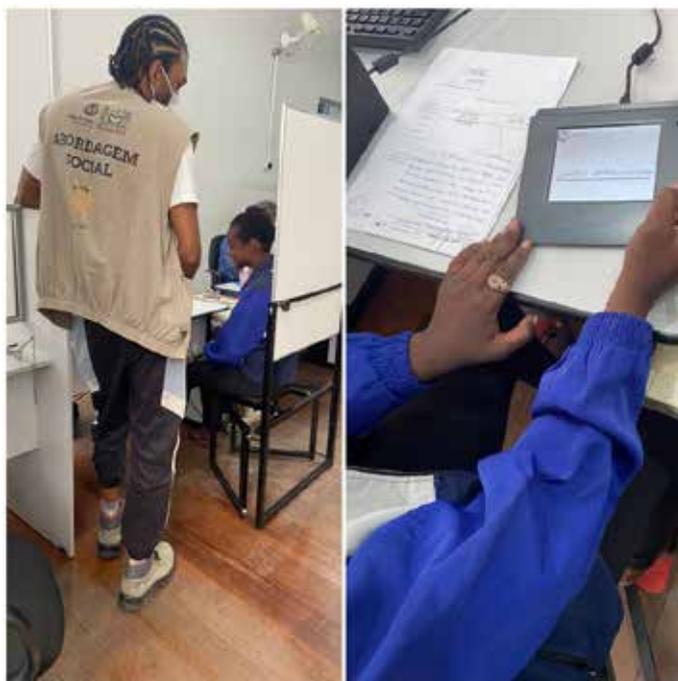


Fonte: Fabiana Chrispim (Arquivo de trabalho)

Desta forma, imbricando afetos e conflitos nas relações estabelecidas entre o casal e a sociedade, o Serviço Social, como legítimo representante do Estado nas políticas de atendimento, além das reflexões sobre o fazer profissional e a política pública, busca atendimento adequado para assegurar um mínimo de dignidade e resolutividade nos atendimentos. Dentre as entrevistas, agendamentos, encaminhamentos, acompanhamentos e contatos com as redes familiares, os profissionais assumem o desafio de documentá-los, visto ambos só contarem com suas certidões de nascimento.

Reunindo estratégias e técnicas de trabalho criativo, vínculo e acordos, em um ano de intenso acompanhamento e investimento técnico, foi concluída a expedição da carteira de identidade e CPF da família. A partir de então, passaram a ter o direito de pleitear benefícios sociais como Benefício Federal Auxílio Brasil e também podem concretizar o desejo de alugarem uma casa com o recurso municipal do Auxílio Moradia.

**Figura 02: Rotina de trabalho**



Fonte: Fabiana Chrispim (Arquivo de trabalho)

Azevedo (2021) citando Barbiani (1998, p.157), a partir de Raimundo (2003, p. 31) afirma que, para intervir, o assistente social “[...] precisa estar constantemente conectado a realidade, numa postura investigativa, criando e recriando possibilidades de enfrentamento da questão social e de superação das desigualdades sociais”. A autora prossegue, baseada em CRESS, 2019, p. 5) destacando que, segundo o Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro a orientação é de que

no exercício cotidiano da profissão em serviços destinados à população em situação de rua e aos usuários de álcool e outras drogas, por meio dos mais diversos instrumentais de trabalho, as profissionais de Serviço Social exponham o contexto de regressão de direitos e o sucateamento dos serviços destinados à população atendida (Azevedo, 2021, p. 49).

Assim, na continuidade do acompanhamento social aos indivíduos e famílias, nos deparamos com situações que instigam e desafiam a intervenção do serviço social, que em consonância com a Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993, regulamentadora da profissão, estabelece e nos convoca ao “empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados”.

Dito isso, importa mencionarmos a crescente violência a que a população em situação de rua é submetida. Com um perfil predominantemente masculino e negro, a violência está presente nas relações estabelecidas, a partir das quais destacam-se dois pilares: a violência do Estado e a violência interpessoal.

A violência do Estado se manifesta na truculência das abordagens a esse público, por parte de agentes da segurança pública. Os relatos carregam um sofrimento silencioso, por acreditarem que são violências que fazem parte do cotidiano e, enquanto tal acabam sendo naturalizadas pelas próprias vítimas, que as compreendem como componente de sua situação de vida. A velha prática “primeiro bate e depois pergunta quem é” é praticada de forma corriqueira. Há relatos que quaisquer incidências (assaltos, furtos) ocorridas no mesmo metro quadrado que ocupam suas moradias improvisadas a culpabilização recairá sobre eles, permitindo assim, agressões físicas, psicológicas, humilhações, uso de força para destruição total de suas moradias, com crueldade e opressão. Também é possível compreender como violência a destituição de direitos a que esta população está

frequentemente submetida, uma vez que o Estado que deveria assegurar sua proteção, a nega. E, mais, a reverte em ações higienistas e punitivistas que reforçam o preconceito e a discriminação de que já são alvos preferenciais.

Já sobre a violência interpessoal, algo que chama atenção é a forma como o machismo é reproduzido também na vida nas ruas. As mulheres apanham de seus parceiros, são subjugadas e possuem dificuldades em romper com tal ciclo de violência. Nos atendimentos deixam subentendido que a relação do dia a dia não é só construída por violência e que, mesmo molestadas de diversas formas, ainda se sentem protegidas em não apanhar de outros homens.

Um acompanhamento realizado com uma gestante configura bem o que acabamos de sinalizar. Com nove meses de gestação G, apresenta-se constantemente com os braços marcados, porém nega sofrer violência. A partir da negativa são traçadas estratégias de proteção, tendo como base seu desejo individual de não denunciar. A violência é uma temática que perpassa por vários setores e políticas de proteção social. Atinge especialmente as pessoas em situação de rua que, desafiando o senso comum, na maioria das vezes, não ocupa o papel de agentes de violência, mas sim de vítimas potenciais. Construir formas de enfrentamento coletivo às situações de violência é um desafio intersetorial que exige planejamento e estratégia de intervenção específicos.

## Síntese final

Este estudo buscou apresentar elementos que compõem o cotidiano do atendimento à população em situação de rua no âmbito da política de assistência social. Priorizou o relato dos sujeitos atendidos como eixo para o estímulo a construção de reflexões sobre o fazer profissional do Serviço Social nesta esfera.

Neste sentido, com um caráter marcadamente ensaístico, o capítulo apresentou parte do debate sobre a intervenção profissional na área e apontou alguns dos desafios colocados aos assistentes sociais, a partir de uma leitura tanto macro social, quanto dos sujeitos atendidos. As conclusões são preliminares e compõem o bojo de estudos mais ampliados ainda em curso.

São inúmeros os desafios para uma intervenção qualificada do Serviço Social no âmbito da política pública de assistência social, especialmente naquelas ações direcionadas à população em situação de rua. Este segmento da população

brasileira está destituído de quase todos os direitos fundamentais demarcados em legislações e seu atendimento representa um desafio, não só para o Serviço Social, mas para todos que lidam neste campo.

Em tempo de crise estrutural do capital, o desmonte das políticas de proteção social como mencionados no decorrer do texto, fragiliza ainda mais as possibilidades de intervenção qualificada. A intervenção profissional do Serviço Social precisa dar conta de decifrar a realidade posta e construir sentidos e caminhos coletivos, se aliando a outros profissionais que atuam na área e considerando a possibilidade do desenvolvimento de suas ações a partir de uma perspectiva socioeducativa.

Neste sentido, o acolhimento fortalece a possibilidade de escuta qualificada e amplia o espectro de ação profissional, viabilizando a realização de atendimentos, encaminhamentos e acompanhamentos mais próximos daquilo que os sujeitos demandam. Consideramos que esta técnica de intervenção representa aspecto central para a construção de vínculos e a oferta de um serviço de qualidade, dentro dos marcos do que é possível a profissão realizar em seu cotidiano. E, para além, abre espaço para a construção de caminhos coletivos de enfrentamento ao que está posto em termos de políticas de proteção social, assim como para a desconstrução de preconceitos e discriminações que circundam o universo da população em situação de rua dentro dos equipamentos de atendimento e fora deles.

Por fim, como já mencionado, a pretensão desta reflexão é contribuir para o debate das questões alinhavadas e estimular a realização de outros estudos a cerca da temática abordada. Além disso, com este capítulo apresentamos, também, ainda que em formato diminuto, um fragmento das questões que estão sendo desenvolvidas em pesquisas e extensões na universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), com a participação das autoras.

## Referências

- Almeida, N. L. T., Alencar, M. M. T. (2015). *Serviço Social e trabalho*: particularidades do trabalho do assistente social na esfera pública estatal brasileira. In Revista O Social em Questão. Ano XVIII n. 34. (pp. 161-180). Disponível em: <http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/7n61t702q2g9K38I0469.pdf> Acessado em Jan/2023.
- Azevedo, C. C. S. (2021) *O Trabalho do Assistente Social com a População em Situação de Rua*: Possibilidades e Desafios. (TCC). Santos: Unifesp. Disponível em: <https://>

- repositorio.unifesp.br/bitstream/handle/11600/60624/TCC%20CARLA%20SILVEIRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acessado em Dez/2022.
- Brasil (2009). *Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009*. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%207.053%20DE%2023,Monitoramento%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%207.053%20DE%2023,Monitoramento%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias). Acessado em Dez/2022.
- Brasil (2011). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua*. SUAS e População em Situação de Rua, Volume III. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.
- Brasil, (1993). *Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993*. Dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 8 jun. 1993. p.7.613. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8662.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm) Acessado em Jan/2023.
- Conselho Regional de Serviço Social (CRESS-RJ) (2019). *Atuação de Assistentes Sociais na Abordagem às Pessoas em Situação de Rua*. 2. ed. Rio de Janeiro. CRESS. Termo de Orientação que direciona o trabalho de assistentes sociais na abordagem à população em situação de rua. Disponível em: <https://www.cressrj.org.br/wp-content/uploads/2020/05/termo-de-orientacao-atuacao-de-assistentes-sociais-na-abordagem-as-pessoas-em-situacao-de-rua.pdf> Acessado em Dez/2023.
- Duriguetto, M. L., Pereira, V. S. (2021). *Política de assistência social e o (ainda) desafio do trabalho profissional dos assistentes sociais nos processos de mobilização e organização popular*. In F. S. Paiva, M. L. Duriguetto (Org.), *O trabalho profissional da psicologia e do serviço social na política de assistência social: questões, tensões e perspectivas* (pp. 53-65). Juiz de Fora: UFJF.
- Mioto, R. C. T. (2009). *Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias*. In Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS.
- Moreira, F. G. (2021). *Política de assistência social no Brasil: Os desafios de sua manutenção enquanto política pública*. In F. S. Paiva, M. L. Duriguetto (Org.),

*O trabalho profissional da psicologia e do serviço social na política de assistência social: questões, tensões e perspectivas* (pp. 53-65). Juiz de Fora: UFJF.

Yazbek, M. C. (2021). *Os fundamentos do serviço social e o enfrentamento ao conservadorismo*. In: Revista Libertas, v. 20. n.2 (pp. 293-306). Juiz de Fora: UFJF. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/32934/21667> Acessado em