

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM  
PSICOLOGIA, DESENVOLVIMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Mestrado em Psicologia**

**ABRIGO PARA ADULTOS, IDOSOS E FAMÍLIAS: UM ESTUDO  
SOBRE AS CONTRIBUIÇÕES E DESAFIOS DO SERVIÇO**

**LUANA PINTO JOÃO VILAS BOAS**

**Santos-SP  
2023**

LUANA PINTO JOÃO VILAS BOAS

ABRIGO PARA ADULTOS, IDOSOS E FAMÍLIAS: UM ESTUDO  
SOBRE AS CONTRIBUIÇÕES E DESAFIOS DO SERVIÇO

Dissertação e Produto Técnico apresentada ao Programa de Pós-Graduação – Mestrado Profissional em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas, Mestrado Profissional, da Universidade Católica de Santos para obtenção do título de mestre.

**Orientadora:** Profa. Dra. Hilda Rosa Capelão Avoglia

**Coorientadora:** Profa. Dra. Maria Izabel Calil Stamato

Santos-SP  
2023

[Dados Internacionais de Catalogação]  
Departamento de Bibliotecas da Universidade Católica de Santos  
Viviane Santos da Silva - CRB 8/6746

V697a Vilas Boas, Luana Pinto João

Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias : um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço / Luana Pinto João Vilas Boas ; orientadora Hilda Rosa Capelão Avoglia ; co-orientadora Maria Isabel Calil Stamato -- 2023.  
379 f.

Dissertação (mestrado) - Universidade Católica de Santos, Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas, 2023

Inclui bibliografia

1. Abrigo para adultos, idosos e famílias. 2. Pessoas em situação de rua e desabrigo. 3. Rede de apoio social. 4. Psicologia sócio-histórica. I. Avoglia, Hilda Rosa Capelão. II. Stamato, Maria Izabel Calil - 1952. III. Título.

CDU: Ed. 1997 -- 159.9(043.3)

# **ABRIGO PARA ADULTOS, IDOSOS E FAMÍLIAS: UM ESTUDO SOBRE AS CONTRIBUIÇÕES E DESAFIOS DO SERVIÇO**

## **Banca Examinadora**

---

Orientadora: Profa. Dra. Hilda Rosa Capelão Avoglia

---

Profa. Dra. Aldenir Dias dos Santos – Membro titular – PUC-SP

---

Prof. Dr. Hélio Alves – Membro titular – UNISANTOS

Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas.

**Área de Concentração:** Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas

**Linha de Pesquisa:** Práticas Psicológicas na Saúde e Assistência Social

**Santos-SP  
2023**

*Dedico esta dissertação aos meus pais, Maria José de Araujo Carlos, Adalberto Pinto João Vilas Boas e ao meu irmão Leandro Pinto João Vilas Boas. Dedico também aos participantes da pesquisas, que possibilitaram o acesso ao conhecimento e a todas as pessoas que passaram pelo Abrigo inclusive aqueles que não estão mais entre nós.*

*In Memoriam: Dra. Profa. Maria Izabel Calil Stamato*

*In Memoriam: Usuário F. que faleceu antes de poder participar da pesquisa, que me ensinou a frase: EU SÓ PRECISO FICAR DE PÉ!*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, especialmente, aos participantes da pesquisa, às minhas orientadoras, Profa. Dra. Hilda Rosa Capelão Avoglia e Profa. Dra. Maria Izabel Calil Stamato (*in Memoriam*), coorientadora, a banca de qualificação pela apreciação e contribuição no estudo, Profa. Dra. Aldenir Dias dos Santos, Prof. Dr. Hélio Alves, a todo corpo docente e colegas de turma do Programa de Mestrado Profissional em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas da Universidade Católica de Santos e, acima de tudo, à minha família e aos meus amigos, por todo apoio e carinho ao longo da minha vida.

*“Tenho sangrado demais  
Tenho chorado pra cachorro  
Ano passado eu morri  
Mas esse ano eu não morro”  
Permita que eu fale, e não as minhas cicatrizes  
Elas são coadjuvantes, não, melhor, figurantes  
Que nem devia tá aqui  
Permita que eu fale, e não as minhas cicatrizes  
Tanta dor rouba nossa voz, sabe o que resta de nós?  
Alvos passeando por aí*

(EMICIDA)

Vilas Boas, L. P. J. **Abrigo para adultos, idosos e famílias**: um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço. Mestrado Profissional em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas. Universidade Católica de Santos. Santos, 2023.

## RESUMO

O Abrigo Institucional para Adultos, Idosos e Famílias integra o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e está inserido na proteção especial de alta complexidade, sendo sua função atender pessoas em situação de rua e desabrigo, visando à proteção integral. A presente pesquisa teve como objetivo investigar as contribuições e desafios existentes em um equipamento localizado no município de Santos, Região Metropolitana da Baixada Santista/SP, a partir de falas, imagens e objetos de recordações de usuários/as e funcionários/as. Para tanto, nos primeiros capítulos foram apresentadas informações que fundamentam a pesquisa, tais como o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Pessoas em Situação de Rua e Desabrigo, Abrigo para Adultos e Famílias e a compreensão sobre o conceito de Rede de Apoio Social Significativa. O estudo tem como referencial teórico a Psicologia Sócio-histórica na perspectiva proposta por Vigotski. Tratou-se de pesquisa de natureza exploratória e qualitativa, envolvendo a participação de 9 adultos, sendo 5 usuários/as e 4 funcionários/as do abrigo municipal. A amostra foi construída por conveniência, tendo como instrumento para coleta de dados a Entrevista Semiestruturada Mediada por Objetos, tais como: fotografias e objetos que compõem uma caixa de recordação. Os resultados obtidos foram submetidos à análise de conteúdo. Após a sistematização dos dados, foram identificadas três categorias: a) O abrigo contribui para viabilizar uma rede de apoio social significativa para seus usuários; b) Desafios: fatores que interferem no fortalecimento da autonomia dos usuários; e, c) Especificidades do ambiente e relacionamento com a casa. Os resultados dentro das categorias apresentadas indicaram que o Abrigo, enquanto instituição e operacionalizado por seus servidores, viabiliza uma rede social significativa aos seus usuários. Contudo, foram identificados desafios enfrentados pelo serviço para executar um apoio suficiente a seus usuários sem prejuízo para o fortalecimento de sua autonomia, fatores como: subjetividade dos trabalhadores e suas diferentes perspectivas sobre apoio, entre outros. Os participantes mostram-se satisfeitos com a casa, estrutura e bens materiais oferecidos, e percebem o abrigo como um território dinâmico com fatores de risco e proteção; reconhecem a importância do serviço mas afirmam que desconheciam esse tipo de oferta, tanto o usuário quanto os funcionários, denunciando a falta de informação sobre esse direito. A partir dessas análises, sistematiza-se um produto técnico social que, neste caso, se propõe à criação de um vídeo visando informar e sensibilizar, que contribuirá para divulgar o SUAS como um bem público, em específico, ao acolhimento institucional, em consonância com a função de defesa social e institucional previsto nessa política.

**Palavras-chaves:** Abrigo para adultos, idosos e famílias; Pessoas em situação de rua e desabrigo; Rede de apoio social; Psicologia sócio-histórica.



Vilas Boas, L. P. J. **Shelter for adults, elderly and families**: a study on the contributions and challenges of the service. Mestrado Profissional em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas. Universidade Católica de Santos. Santos, Santos, 2023.

## ABSTRACT

This research aimed to investigate the contributions and challenges existing in an equipment located in the city of Santos - SP, from speeches, images and objects of memories of users and employees. To this end, the first chapters present information that supports their search, such as the Unified Social Assistance System (SUAS), People in Street Situations and Homelessness, Shelter for Adults and Families and the understanding of the concept of Social Support Network. The study has as theoretical reference the socio-historical Psychology in the perspective proposed by Vygotsky. The research, of exploratory nature and of qualitative character, involving the participation of 9 adults, being 5 users and 4 employees of the municipal shelter. The sample was constructed by convenience having as an instrument for data collection the semi-structured interview mediated by objects, such as: photographs and objects that make up a memory box. The results obtained were submitted to content analysis, according to Bardin. After the systematization of the data, three categories were identified: a) The shelter contributes to enable a social support network for its users; b) Challenges: factors that interfere in the strengthening of users; autonomy; and, c) Specificities of the environment and relationship with the house. The results within the presented categories indicated that the Shelter, as an institution and operated by its servers, enables a significant social network for its users. However, challenges faced by the service were identified to provide sufficient support to its users without prejudice to the strengthening of their autonomy, factors such as: subjectivity of workers and their different perspectives on support, etc. Participants are satisfied with the house, structure and material goods offered, and perceive the shelter as a dynamic territory with risk and protection factors; recognize the importance of the service but claim that they were unaware of this type of offer, both the user and the employees, denouncing the lack of information about this right. Based on these analyses, we systematize of a social technical product. In this case, it is proposed to create an informative and awareness-raising video, which will contribute to disseminate the SUAS as a public good, in particular, to the institutional reception, in line with the function of social and institutional defense provided for in this policy.

**Key words:** Adult shelter; seniors and families; Homeless and homeless people; Social support network; Sociohistorical psychology.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Quintal.	117
<b>Figura 2</b> - Jardim.	117
<b>Figura 3</b> - Área Interna.	117
<b>Figura 4</b> - Hall de entrada.	117
<b>Figura 5</b> - Lavanderia.	118
<b>Figura 6</b> - Cozinha.	118
<b>Figura 7</b> - Refeitório.	118
<b>Figura 8</b> - Quarto.	118
<b>Figura 9</b> - Sala dos funcionários operadores sociais – SEABRIGO-AIF	118
<b>Figura 10</b> - Sala dos funcionários da área administrativa.	118
<b>Figura 11</b> - Sala da equipe técnica.	119
<b>Figura 12</b> - Passeio Monitorado.	119
<b>Figura 13</b> - Ceia Natal e Ano Novo.	119
<b>Figura 14</b> - Quadro decorativo feito por usuário.	119
<b>Figura 15</b> - Desenho decorativo feito por usuários/crianças e adultos.	119
<b>Figura 16</b> - Tupperwer (1).	128
<b>Figura 17</b> - Tupperwer (2).	128
<b>Figura 18</b> - Tanque.	129
<b>Figura 19</b> - Aliança (1).	130
<b>Figura 20</b> - Aliança (2)	130
<b>Figura 21</b> - Hall de entrada.	131
<b>Figura 22</b> - Óculos (1).	132
<b>Figura 23</b> - Óculos (2).	132
<b>Figura 24</b> - Refeitório.	133
<b>Figura 25</b> - Leque (1).	134
<b>Figura 26</b> - Leque (2).	134
<b>Figura 27</b> - Varanda, mesa.	135
<b>Figura 28</b> - Raquete de tênis de mesa (1).	137
<b>Figura 29</b> - Raquete de tênis de mesa (2).	137
<b>Figura 30</b> - Portão.	139

<b>Figura 31</b> - Refeitório.	140
<b>Figura 32</b> - Cachorro (1F).	142
<b>Figura 33</b> - Cachorro (2F).	142
<b>Figura 34</b> - Cachorro (3F).	142
<b>Figura 35</b> - Varanda.	143
<b>Figura 36</b> - Máscara.	144
<b>Figura 37</b> - Máscara.	144
<b>Figura 38</b> - Jardim.	145
<b>Figura 39</b> - Cachorro (U).	146

#### **LISTA DE TABELAS**

<b>Tabela 1</b> - Rede dos Serviços Socioassistenciais do município de Santos	113
<b>Tabela 2</b> - Dados da amostra	159

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**BPC:** Benefício de Prestação Continuada

**CAPS:** Centro de Atenção Psicossocial

**CENTRO POP:** Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

**CF:** Constituição Federal

**CRAS:** Centro de Referência de Assistência Social

**CREAS:** Centro de Referência Especializado de Assistência Social

**INSS:** Instituto Nacional de Seguro Social

**IBGE:** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**LBA:** Legião Brasileira de Assistência

**LOAS:** Lei Orgânica de Assistência Social

**MDS:** Ministério do Desenvolvimento Social

**NOB-SUAS:** Norma Operatória Básica do Sistema Único de Assistência Social

**PAEFI:** Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

**PAIF:** Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias

**PBF:** Programa Bolsa Família

**PNAS:** Política Nacional de Assistência Social

**PSB:** Proteção Social Básica

**PSE:** Proteção Social Especial

**PSR:** População em Situação de Rua

**SP:** São Paulo

**SEDS:** Secretaria de Desenvolvimento Social

**SEABRIGO-AIF:** Seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias

**SUAS:** Sistema Único de Assistência Social

**UNIFESP:** Universidade Federal do Estado de São Paulo

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>16</b>
<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>21</b>
<b>1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>22</b>
1.1 Políticas Públicas e o acesso à população em Situação de Rua	22
1.2 Políticas Públicas aproximações iniciais	23
1.3 O Sistema Único de Assistência Social (SUAS)	24
1.3.1 SUAS: Desconstruções e retrocessos nos tempos atuais	36
1.4 População em situação de rua e desabrigo	40
1.4.1 Impacto na subjetividade no fenômeno da exclusão social	66
1.5 Breve consideração histórica sobre as casas de recolhimento no Brasil	78
1.6 Acolhimentos Institucionais: Abrigo para Adultos e Famílias	85
1.7 Rede social significativa	95
1.8 Política de Assistência Social: Concepção de convivência e fortalecimento de vínculo	102
1.9 Município de Santos-SP: População em situação de rua e a rede socioassistencial	111
1.9.1 SEABRIGO- AIF: Seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias	115
1.10 Subjetividade na visão da Psicologia Sócio-Histórica	124
1.11 Espaço de expressão e escuta: Relatos de usuários e funcionários	127
<b>2 PROBLEMA DE PESQUISA</b>	<b>149</b>
<b>3 HIPÓTESE</b>	<b>149</b>
<b>4 OBJETIVOS</b>	<b>150</b>
4.1 Objetivo geral	150
4.2 Objetivos secundários	150
<b>5 MÉTODOS</b>	<b>151</b>
5.1 Delineamento	151
5.2 Participações	151
5.3 Local	152

5.4 Instrumentos	153
5.5 Procedimentos	154
5.6 Análise dos dados	156
5.7 Aspectos éticos	157
<b>6 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>159</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>231</b>
<b>8 GLOSSÁRIO</b>	<b>243</b>
<b>PRODUTO FINAL</b>	
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>249</b>
<b>1 POLÍTICAS PÚBLICAS E O ACESSO DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA</b>	<b>253</b>
1.1 SUAS: Sistema Único de Assistência Social	253
1.2 População em Situação de Rua	257
1.3 Acolhimento Institucional: Abrigo para Adultos e Famílias	264
1.4 Rede social significativa	268
<b>2 RELEVÂNCIA DA PESQUISA E CONTRIBUIÇÃO PARA A PRÁTICA</b>	<b>273</b>
<b>3 OBJETIVOS</b>	<b>274</b>
3.1 Objetivo geral	274
3.2 Objetivos específicos	274
<b>4 MÉTODO</b>	<b>275</b>
4.1 Ações a curto prazo	275
4.2 Ações a médio e longo prazo	275
<b>5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO</b>	<b>276</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>278</b>
<b>7 REFERÊNCIAS DO PRODUTO</b>	<b>279</b>
<b>8 REFERÊNCIAS</b>	<b>283</b>

## **ANEXOS**

<b>Anexo A</b> – Carta de autorização da pesquisa da Secretaria de Desenvolvimento Social/ Departamento da Proteção Social Especial.	299
<b>Anexo B</b> – Parecer do Comitê de Ética da Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES).	300

## **APÊNDICES**

<b>Apêndice A</b> – Termo de Esclarecimento Livre e Esclarecido.	303
<b>Apêndice B</b> – Roteiro de orientação para participação da entrevista.	305
<b>Apêndice C</b> – Roteiro de entrevista com usuários – SEABRIGO-AIF.	306
<b>Apêndice D</b> – Roteiro de entrevista com funcionários – SEABRIGO-AIF.	308
<b>Apêndice E</b> – Transcrição das entrevistas.	310

## INTRODUÇÃO

O tema central desta pesquisa é investigar as contribuições e os desafios existentes em um Serviço de Acolhimento Institucional no Município de Santos- SP, na modalidade Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias. O interesse pelo tema surgiu a partir de inquietações na prática profissional da pesquisadora no equipamento e, acima de tudo, do desejo em levantar e compartilhar as histórias produzidas nesse espaço, ricas em conhecimento e criatividade.

Formada em Psicologia em 2012, a pesquisadora tem experiência no serviço público e privado e há seis anos (2016), atuando, na instituição aqui pesquisada, como Operadora Social. No Brasil, não há formação específica para o exercício dessa função. Segundo a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único da Assistência Social NOB-RH/SUAS (2006) (BRASIL, 2014) no abrigo, associa-se, com ressalvas, ao “Cuidador Social”, atua com crianças, adolescentes, adultos e idosos e suas famílias em situação de risco e vulnerabilidade social, em consonância com as regulamentações e preceitos que regem o SUAS. Entre suas funções estão: apoiar, acolher, atender e orientar os usuários, em vista da promoção de autonomia, auxilia no planejamento e monitora atividades relacionadas ao atendimento. O cuidador social, orientador social ou educador atua em diferentes unidades, conforme os programas estabelecidos pelas políticas públicas (BRASIL, 2015). No Abrigo, trabalha em sistema de plantão em diferentes turnos, somando-se a função de administrar as atividades pertencentes à rotina da casa, com referência no regimento interno da instituição em vista da promoção de um bom convívio entre as pessoas que têm aquele local como sua residência de forma provisória, visando o bem-estar do grupo, na garantia do direito à coletividade.

Destaco a convivência e participação ativa na vida e rotina dos assistidos, por se tratar de um trabalho dentro de uma residência que funciona 24 horas. Cabe ressaltar que não tenho como responsabilidade a execução na limpeza, cozinha, cuidados de segurança, higiene de usuários etc., sendo



essas competências do cuidador de ensino fundamental e/ou às equipes qualificadas em serviços específicos, conforme a NOB-RH/SUAS (BRASIL/MDS, 2016).

Esse contexto possibilitou-me algumas observações, sendo elas: grande rotatividade de funcionários (em seis anos de serviço houve mudanças de cinco coordenadores/as) dentre outros cargos; pessoas nomeadas permanecendo dois dias no serviço e saindo porque referem não conseguirem trabalhar naquele local, sem ter havido a ocorrência de eventos que pudessem justificar tal decisão, inferindo-se que algo atravessou suas subjetividades. Percebe-se que leva um tempo para as pessoas compreenderem o trabalho, e quando esse processo começa a se consolidar, essas mesmas pessoas saem da instituição. Foi possível ouvir de muitos colegas que se sentiam frustrados com seu papel profissional ou nem entendiam qual era o sentido daquele serviço; alguns pediram transferências, outros exoneração, e muitos adoeceram. É comum nos depararmos com falas que refletem desconhecimento sobre o serviço ou até mesmo alguma revolta, como:

*“Para que serve esse serviço?”*

*“Sinto-me fazendo nada!”*

Da mesma forma, sem a percepção que o ambiente saudável é fruto do trabalho construído entre a equipe e os usuários, visitas de profissionais da rede comentavam:

*“É tranquilo trabalhar aqui!”*

Em contrapartida, outros compartilham seus conhecimentos e experiências que são fundamentais para a prática do serviço e atribuem um sentido positivo de valorização. Mesmo diante das dificuldades e limites, há um reconhecimento e compreensão sobre os processos do trabalho consolidados por essas memórias, porém muitas histórias enriquecedoras permanecem no anonimato. Isso se dá também no que diz respeito aos usuários.

Como eles passam e percebem essa experiência de estar em um abrigo?

Essas histórias e verbalizações falam sobre o cotidiano do serviço, que também se tornam desconhecidos para a população e, até mesmo, para o meio acadêmico. Que essa pesquisa possa atravessar os muros da instituição.

Outro ponto relevante é que muito dos conhecimentos necessários ao trabalho se situam no senso comum, mesmo havendo um referencial teórico disponível que poderia fundamentar e trazer um sentido à prática, a exemplo da percepção sobre a importância da interação entre as pessoas, a forma de tratamento na promoção de bem-estar, que vai ao encontro do conceito de rede de apoio social significativa discutido nesta pesquisa (SLUZKI, 1997).

Atuar em um abrigo tem as suas especificidades; trabalha-se em uma casa, e tanto os funcionários quanto os usuários têm um convívio em um período determinado, porém sem hora marcada. Tais particularidades manifestam-se na linguagem, na interação e em outros aspectos que se diferem de um ambiente formal de trabalho.

Com a intenção de conhecer a visão dos/as funcionários/as e usuários/as sobre o Serviço, nasceram os questionamentos:

*O que revelam seus discursos neste contexto?*

*Como se relacionam com o espaço da Casa?*

*Que histórias e recordações lhes são mais significativas e o que podem desvelar?*

*Qual é a percepção sobre as contribuições e desafios do serviço?*

Essas indagações nortearam o interesse em aprofundar e produzir conhecimento, oportunizando espaços de escuta que promovam reflexão crítica sobre o equipamento com os dois grupos que compõem a instituição.

Situado na Região Metropolitana da Baixada Santista, litoral do Estado de São Paulo, o Acolhimento Institucional a ser estudado na presente pesquisa atende pessoas em situação de rua e desabrigo, e integra a Política Pública de Assistência Social, na modalidade Proteção Social Especial de Alta Complexidade, atuando com a violação de direitos, fragilidades e vulnerabilidades por circunstâncias de vida.

De acordo com a tipificação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (BRASIL, 2009), o Abrigo para Adultos e Famílias tem a função de

garantir proteção integral, incluindo dormitório, alimentação, higienização e assistência para indivíduos que se encontram em situação de violação de direitos. Tendo características de moradia, o Abrigo deve oferecer atendimento integral às pessoas que fazem do local sua residência por um período, para que se organizem e consigam se tornar independentes do Serviço. Apresenta, em seus objetivos: (1) desenvolver condições para independência e autocuidado; (2) promover acesso à rede qualificada de Serviços; (3) oferecer requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva (BRASIL, 2009).

A Política Pública de Proteção Social é de extrema importância, por possibilitar acesso à habitação provisória, apoio na superação das vulnerabilidades, garantia de direitos e promoção da reinserção social.

A necessidade de aprofundamento do conhecimento sobre o tema levou a colocar os principais atores dessa política no centro da investigação, usuários e funcionários do Serviço, a partir do seguinte problema: *Quais são as contribuições e desafios existentes em um Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias, a partir das falas, imagens e objetos de recordações de usuários/as e funcionários/as?*

O problema gerou as hipóteses:

**H1:** O abrigo contribui para viabilizar uma rede social significativa aos seus usuários;

**H2:** O abrigo encontra desafios para executar um apoio suficiente, que não prejudique o fortalecimento da autonomia de seus usuários.

O objetivo principal da pesquisa é investigar as contribuições e os desafios de um Abrigo Institucional para Adultos, Idosos e Famílias, a partir das falas, imagens e objetos de recordações de usuários e funcionários, buscando-se aprofundar, produzir e socializar conhecimento científico sobre o tema, além de oferecer subsídios para a construção de estratégias e ações a serem utilizadas no equipamento. A fundamentação teórica referencia-se na Psicologia Social, sócio-histórica, que toma como base Vigotski, além de autores que privilegiam a perspectiva crítica social e a visão sistêmica sobre a subjetividade humana, tendo como norte as leis, normas e materiais que regem a Política Nacional de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social.

O Capítulo I trata do referencial teórico necessário para o embasamento deste estudo, sendo abordados temas como: Políticas Públicas, aproximações iniciais; Sistema Único de Assistência Social; Desmontes e retrocessos nos dias atuais; População em situação de rua e desabrigo; Impacto na subjetividade no fenômeno da exclusão social; Breve consideração histórica sobre as casas de recolhimento no Brasil; Acolhimento Institucional; Abrigo para Adultos e Famílias; Rede social significativa; Política de Assistência Social; Concepção de convivência e fortalecimento de vínculo; Município de Santos, população em situação de rua e a rede socioassistencial; SEABRIGO-AIF, Seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias; Subjetividade na visão da psicologia sócio-histórica; Espaço de expressão e escuta relatos de usuários e funcionários.

O Capítulo II apresenta o problema da pesquisa. O Capítulo III aborda a hipótese levantada, logo, a suposição que foi investigada e direcionou o estudo e a pesquisa. O Capítulo IV apresenta os objetivos, geral e específicos. O Capítulo V refere-se ao método utilizado, aborda as escolhas de procedimentos sistemáticos para a descrição e a explicação do fenômeno investigado. O Capítulo VI é dedicado aos resultados e discussões produzidos neste estudo. Por fim, são apresentadas as considerações finais, a partir dos achados da pesquisa, desfecho e reflexões críticas.

Espera-se que esta pesquisa apresente relevância social e científica, pois, por meio de uma abordagem qualitativa, procurou-se compreender e conhecer as especificidades do Serviço, oferecendo espaço de expressão e escuta de experiências e vivências de usuários e funcionários, que fomente reflexões críticas sobre o serviço, visando à melhoria e qualificação da política pública de Assistência Social voltada a essa população. Como contribuição, o resultado do estudo ofereceu subsídio para a realização de um produto técnico social, qual seja, um vídeo informativo e de sensibilização que contribuirá para divulgar o Sistema Único de Assistência Social como um bem público, em específico o Acolhimento institucional, Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias, em consonância com a função de defesa social e institucional preconizado no SUAS.

## JUSTIFICATIVA

O levantamento bibliográfico e documental em bases científicas de dados revelou lacunas na produção textual sobre acolhimento institucional para adultos, quando comparado ao aporte de estudos, pesquisas e publicações sobre acolhimento institucional para crianças e adolescentes. Esse cenário parece confirmar a invisibilidade dessa população diante da academia e da sociedade, sendo que, neste caso, pode-se considerar responsável pelo esvaziamento do debate crítico sobre a implementação dessa política.

Ao mesmo tempo, o número de pessoas em situação de rua ou em iminência de estar nessa situação tem aumentado ao longo dos anos na região da Baixada Santista, aqui estudada. Conforme o censo realizado em 2019, em uma parceria entre a Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) – Campus Baixada Santista/SP e a Prefeitura de um município da Região Metropolitana, contabilizou-se 868 (oitocentos e sessenta e oito) pessoas nessas condições, com crescimento de 71,2% de moradores de rua, em comparação a 2009 (UNIFESP, SEDS, 2020).

Destaca-se que os impactos sanitários e econômicos suscitados pela pandemia da covid-19 de certo alteraram de forma expressiva esses dados. Hoje, o número de pessoas nessa condição aumentou. Esse fenômeno foi divulgado em diversos veículos de comunicação, assim como em estudos científicos, sendo que podemos citar, como exemplo, o censo demográfico (2021) sobre a população de rua da cidade de São Paulo/SP, que fora antecipado por conta da situação que envolvia esse contexto, no qual se levantou que havia 31.884 pessoas nas ruas da cidade, sendo que em 2019 eram 24.344 pessoas. Um aumento de 7.540 pessoas – um crescimento de 31% (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2022).

A ausência de estudos e pesquisas e o aumento da população a ser abrigada justificam a necessidade e a relevância desta pesquisa, tendo em vista as graves consequências desse tipo de violação de direitos para a vida e o desenvolvimento dessa população e da sociedade em geral.

# 1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## 1.1 Políticas públicas e o acesso da população em situação de rua

Para a compreensão deste estudo, que abarca as políticas públicas e o acesso da população em situação de rua (PSR), a construção do referencial teórico se inicia com aproximações iniciais sobre políticas públicas e a apreciação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), política que integra a seguridade em tripé com a saúde e previdência, o sistema de proteção social brasileiro, assim como os desmontes dessa política atualmente. Em seguida, apresentamos uma contextualização sobre a população em situação de rua e desabrigo, concepções, especificidades, estigma e os impactos na subjetividade na exclusão social.

Adiante versa sobre uma breve consideração histórica sobre as casas de recolhimento no Brasil, criminalização e controle sobre a pobreza. Avançando no tempo, foi abordado o serviço de acolhimento institucional para adultos e famílias, com ênfase na tipificação dos serviços socioassistenciais, que padroniza e estabelece critérios de qualidade para essa oferta. Na sequência, foi exposto o conceito de rede social significativa, que trata do apoio recebido em momentos de crise, e as concepções de convivência e fortalecimento de vínculo que estão em consonância com segurança de convívio familiar e comunitária, que deve ser afiançada por essa política. Subsequentemente, serão elucidadas características do município de Santos-SP, da população de rua e da rede socioassistencial, bem como da seção de abrigo para adultos, idosos e famílias do município aqui estudado. Por fim, é apresentada a visão de subjetividade na visão da psicologia sócio-histórica que toma como base a perspectiva de Vigotski, na qual o homem é compreendido como um ser social ativo e histórico (BOCK, 2009). Em respeito aos participantes da pesquisa e visando o seu protagonismo como coprodutores deste estudo, foi disposto um espaço de expressão e escuta com relatos dos usuários e funcionários, lugar privilegiado para entrar em contato com as especificidades do serviço e com a subjetividade humana, suas produções de sentido, tão necessárias para construção de políticas públicas efetivas.

## 1.2 Políticas públicas: aproximações iniciais

As políticas públicas se referem ao conjunto de ações, programas e atividades que o poder público desenvolve de forma direta ou indireta no exercício do seu dever, tendo como objetivo garantir direitos visando reduzir as desigualdades sociais em prol do bem-estar coletivo, estando intrinsecamente ligada ao conceito de cidadania, pois essa existe para o cidadão. A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real (SOUZA, 2006, p. 26). Desta forma, política pública pode ser definida como o conjunto de ações governamentais estrategicamente desenvolvidas para atingir específicas finalidades voltadas ao interesse público (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 31).

A concepção de cidadania é historicamente construída segundo o contexto social e político. Para Costa e Ianni (2018), cidadania é o *status* daqueles que são membros de uma comunidade e são por ela reconhecidos. É, também, o conjunto de direitos e deveres que um indivíduo tem diante da sociedade da qual faz parte. Em seu estudo clássico sobre cidadania, o sociólogo inglês Marshall propõe que a cidadania é plena se dotada dos três tipos de direitos; é a capacidade atribuída a um sujeito de ter determinados direitos políticos, sociais e civis, bem como de ele poder exercê-los no interior de um Estado-nação (MARSHALL 1967 *apud* COSTA e IANNI, 2018, p. 45).

- **Direitos civis ou individuais:** são os direitos de reunião, de expressão, de opinião, de pensamento e de fé, de ir e vir, de celebrar contrato, de acesso à justiça, ao trabalho, à propriedade, dentre outros (...).
- **Direitos políticos:** são os direitos de votar e ser votado, de participar do poder político como membro de um organismo investido de autoridade política ou mesmo como um eleitor (...).
- **Direitos sociais:** são os direitos de acesso aos benefícios da riqueza coletiva gerada, como saúde, educação, previdência etc. É o direito a ter o mínimo de bem-estar econômico e segurança (COSTA e IANNI, 2018, p. 64).

A Carta Magna de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, foi desenvolvida no processo de redemocratização após a ditadura militar; coloca

a cidadania como um dos princípios fundamentais da República, em seu Art. 1º: “A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: II – a cidadania” (BRASIL, 1988). Após uma árdua marcha, a Constituição da República aprovada em 1988 restabeleceu a democracia e consagrou as bases de um sistema de proteção social inspirado no<sup>1</sup> Estado de Bem-Estar Social europeu (WOLF e OLIVEIRA, 2017, p. 7). Ainda para os autores os sistemas de proteção social devem ser compreendidos como arranjos que diferentes sociedades buscam para assegurar a proteção de seus membros contra eventos que podem limitar a sua capacidade de atender às suas necessidades fundamentais. São associadas às diferentes fontes de inseguranças que impedem o homem a sua plena realização, no contexto de vida no capitalismo. Iamamoto (2009, p. 25) destaca que: “[...] a cidadania não é dada aos indivíduos de uma vez para sempre e não vem de cima para baixo, mas é resultado de lutas permanentes, travadas quase sempre a partir de baixo”.

Esse papel do Estado depende do perfil das políticas públicas, isto é, a forma por meio da qual o Estado intervém na realidade tendo em vista preservá-la ou alterá-la em um determinado sentido (WOLF e OLIVEIRA, 2017, p. 3). A seguir, será apresentado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que integra o sistema de proteção social brasileiro.

### 1.3 O Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), criado em 2005 e instituído como lei em 2011, organiza as ações das Políticas Públicas de Assistência Social em todo o território brasileiro. A Assistência Social faz parte do tripé do Sistema de Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência; é um direito de todo cidadão que dela necessitar e um dever do Estado, garantidos pela Constituição Federal de 1988, previsto e

---

<sup>1</sup> *Welfare State*: responsabilidade estatal na manutenção das condições de vida dos cidadãos; para maior aprofundamento acerca do modelo de Estado de Bem-Estar Social, consultar a obra *Política social: fundamentos e história* (BEHRING e BOSCHETTI, 2016).



regulamentado na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), de 1993. O objetivo dessa política é garantir a proteção de indivíduos e famílias em situação de risco e vulnerabilidade social, por meio de serviços, programas e benefícios, com o intuito de diminuir as vulnerabilidades e desigualdades sociais (BRASIL/MDS, 2015).

A Constituição de 1988 é considerada marco histórico que institui o início da transformação para uma política pública de proteção social articulada a outras políticas voltadas à garantia de direitos e de condições dignas de vida (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 31). A partir da Constituição, a assistência social passou a fazer parte do sistema de proteção social brasileiro, havendo uma mudança de paradigma de um modelo anteriormente assistencialista para a garantia de direitos. A assistência social no Brasil não era tida como um direito, tendo a sua origem histórica ligada às ações de caridade religiosa (católica) e filantropia aos pobres e desamparados. A pobreza era entendida como uma fatalidade, um problema individual. Naturalizada, estava na ordem das coisas e os impactos das desigualdades sociais não eram levados em consideração, culpabilizando o indivíduo pelo seu destino e não as conjunturas econômicas, com a falta de acesso a serviços para a promoção de seu desenvolvimento pleno e bem-estar. Nessa lógica, o Estado transferia o ônus à sociedade civil, que praticava ações fundadas no favor e na benesse de cunho assistencialista, ou seja, ações fragmentadas que resolviam problemas imediatistas e pontuais ligadas às necessidades básicas de sobrevivência, sem promoção de inserção na sociedade e emancipação dos sujeitos.

Em suma, a trajetória dessa política está vinculada a ações de caráter religioso, filantrópico, clientelista e paternalista, marcada pela ausência do Estado e subalternização da população (BRASIL/MDS, 2015). Moreira *et al.* (2017, p. 03), ao analisar a representação social, apontam:

Origina-se, dessa forma, o estigma que carrega o usuário da assistência social: pobre, desamparado, necessitado, desassistido, desnutrido, destituído, carente e, nos últimos tempos, excluído. Essas são algumas de suas denominações mais usuais. Nesta perspectiva, as opiniões que conformam o conteúdo sobre a assistência social brasileira estão associadas à negação de direitos. Dessa forma, pode-se observar sua condição histórica no Brasil como política destinada ao pobre e não ao cidadão.

A trajetória histórica da assistência social do campo da benesse até se tornar um direito foi uma construção lenta e desafiadora mediante muitas lutas de diversos atores; a superação da subalternidade é observada nos movimentos sociais, nos partidos políticos, nas lutas sociais e políticas da maioria da população brasileira e em práticas cotidianas de contestação e resistência à dominação (YAZBEK, 2009, p. 27). A consolidação dessas conquistas se fundamenta no rompimento secular de concepções políticas assistenciais subalternizadas, e na superação de<sup>2</sup> representações sociais negativas. Neste sentido:

A CF de 1988 foi um marco histórico no Brasil ao ampliar os direitos sociais. Para tanto, foi necessário que o Estado reconhecesse que a pobreza e a vulnerabilidade não são de responsabilidade individual e que sua superação, portanto, não está vinculada unicamente ao esforço e ao aproveitamento das oportunidades dos indivíduos; ela depende do compromisso com um modelo de desenvolvimento que articule o econômico e o social. Essa aposta é que impulsiona a ampliação do Sistema Brasileiro de Proteção Social e com ela a política de assistência social (BRASIL/MDS, 2015, p. 14).

A partir da CF/88, o sistema de proteção social brasileiro promove importantes rupturas na área:

Da noção de cidadão carente ou assistido para a noção de cidadão de direitos, de ações sociais para a política pública, de ações isoladas para a centralidade do Estado como agente executivo, regulador e de defesa de direitos, do paradigma assistencialista para o paradigma socioassistencial (BRASIL/MDS, 2015, p. 17).

A Constituição Federal de 1988 (CF/88) define a Assistência Social como política pública da Seguridade Social, junto à Saúde e à Previdência, um direito do cidadão e dever do estado, política de caráter não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de

---

<sup>2</sup> Serge Moscovici, fundador da teoria das representações sociais, concebe a ideia de que as representações constituem o mundo tal como ele é conhecido, é um fenômeno construído de forma coletiva, resultante das relações sociais; um conjunto de crenças, ideias e valores compartilhados socialmente; um dado conhecimento que permite às pessoas se orientarem no mundo; cria a realidade como as ideias do senso comum. Em poucas palavras, a representação social é uma modalidade de conhecimento particular que tem por função a elaboração de comportamentos e a comunicação entre indivíduos (MOSCOVICI, 1978, p. 26). O conjunto de representações forma o imaginário social.

iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Essa política é inscrita nos artigos 203 e 204 na Constituição (BRASIL, 1988, Título IV):

Da Assistência Social:

Art. 4º A Assistência Social é a política social que provê o atendimento das necessidades básicas, traduzidas em proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e à pessoa portadora de deficiência, independentemente de contribuição à Seguridade Social.

A noção de “mínimo existencial” decorre de dois princípios dos artigos da CF/88 que reúne todo o conjunto de fatores e direitos que são condições para uma existência digna; em seu art. 1º, III, a dignidade da pessoa humana como fundamento da República Federativa do Brasil e, em seu artigo 3º, III, a erradicação da pobreza e da marginalização e a redução das desigualdades sociais e regionais (BRASIL/CNPM, 2015).

Nas palavras do Ministro Celso de Mello: A noção de “mínimo existencial”, que resulta, por implicitude, de determinados preceitos constitucionais (CF, Art. 1º, III, e art. 3º, III), compreende um complexo de prerrogativas cuja concretização revela-se capaz de garantir condições adequadas de existência digna, em ordem a assegurar, à pessoa, acesso efetivo ao direito geral de liberdade e, também, a prestações positivas originárias do Estado, viabilizadoras da plena fruição de direitos sociais básicos, tais como o direito à educação, o direito à proteção integral da criança e do adolescente, o direito à saúde, o direito à assistência social, o direito à moradia, à alimentação e à segurança (BRASIL/CNPM, 2015, p. 26).

Desse modo, o mínimo existencial diz respeito às necessidades básicas de bem-estar para a promoção da dignidade humana, que estão garantidas na CF/88, e inclui a assistência social como requisito, juntamente com outras políticas consideradas basilares para o exercício da cidadania, corresponde ao núcleo dos direitos sociais mais básicos e fundamentais, a proteção mínima à pessoa humana, sem a qual não é possível exercer outros direitos (SILVA JESUS, 2016, p. 35). A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) n. 8.742, aprovada em 1993, dispõe sobre a organização da assistência social, estabelece normas, critérios e objetivos para sua efetivação. É o instrumento legal que regulamenta os pressupostos constitucionais nos Art. 203 e 204, que

definem e garantem os direitos à assistência social. Essa lei institui benefícios, serviços, programas e projetos destinados ao enfrentamento das vulnerabilidades e desigualdades sociais (BRASIL, 1993).

Em consonância com os preceitos ditados pela CF/88 e pela LOAS em prol de sua efetividade, em 2004, o Conselho Nacional de Assistência Social aprovou a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que estabelece princípios, diretrizes, objetivos e ações da política socioassistencial no país. A NOB/2005 aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social criou o SUAS, apresentando os eixos estruturantes para implementação e consolidação do Sistema Único de Assistência Social, sendo considerada um marco, pois inaugura no país um novo modelo de organização de gestão (BRASIL, 2005). Em 2011, a LOAS foi alterada por meio da promulgação da Lei n. 12.435, que incluiu o SUAS e o garantiu no ordenamento jurídico brasileiro (BRASIL, 2011).

O SUAS é um sistema público, não contributivo, de caráter universal, um modelo único de gestão que organiza política de assistência social em todo o território brasileiro de forma descentralizada e participativa; seu objetivo é garantir a proteção social a todos os cidadãos, por meio da oferta de programas, serviços e benefícios realizados de forma integrada, tendo como funções a proteção social, a vigilância socioassistencial e a defesa de direitos.

O SUAS estabelece a organização da assistência em níveis de proteção, básica e especial: 1 – Proteção Social Básica, 2 – Proteção Social Especial de Média Complexidade, 2.1 – Proteção Social Especial de Alta Complexidade, tendo em vista o grau das desproteções vivenciadas, e cujos vínculos familiares e/ou comunitários estão fragilizados ou rompidos (BRASIL/MDS, 2015).

A proteção social básica opera na prevenção de situações de risco, destina-se à população que se encontra em vulnerabilidade social decorrente de ausência de renda, privação, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, fragilização de vínculos afetivos, pertencimento social, discriminações étnicas, etárias, de gênero, por deficiências etc., e a proteção social especial opera mediante violações de direitos, por ocorrência de abandono, uso de drogas maus-tratos, desabrigo, entre outros aspectos, constituindo unidades para a oferta de serviços especializados no âmbito da Proteção Social Básica, Centro

de Referência – CRAS (BRASIL, PNAS, 2004). Os serviços especializados no âmbito da Proteção Especial de Média complexidade são executados no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e demais unidades referenciadas – CENTRO POP, Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua e Centro-dia – Centro de referência para pessoas com deficiência em situação de dependência e suas famílias (BRASIL/MDS, 2014).

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade opera com a oferta de serviços que garantam proteção integral, ou seja, moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário, sendo ofertado por meio dos serviços de acolhimentos institucionais, tais como:

Abrigo institucional;

Casa-Lar;

Casa de Passagem;

Residências Inclusivas;

Serviço de Acolhimento em República;

Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;

Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências (BRASIL/MDS, 2014).

A política de Assistência Social é responsável por garantir determinadas seguranças sociais: segurança de acolhida, renda, convívio ou vivência familiar comunitária e social, desenvolvimento de autonomia e apoio e auxílio (BRASIL, CNAS, Resolução n. 33, 2012).

### **Segurança de acolhida**

Opera com provisões de necessidades humanas fundamentais, como o direito à alimentação, a vestuário, ao abrigo, que é uma condição à vida humana em sociedade, que deve criar condições para que ninguém fique ao abandono ou ao relento. Essa segurança implica no desenvolvimento de autonomia, porém é possível que o indivíduo não a garanta pela vida inteira ou por um período pelos riscos inerentes à vida.

Provida por meio da oferta pública de espaços e serviços para a realização da proteção social básica e especial, por meio de serviços de abordagem em territórios de incidência de situações de risco e de serviços para a permanência de indivíduos e/ou famílias em acolhimento institucional, sob curta, média e longa permanência; prevê ainda que as instalações físicas e a ação profissional deve conter: condições de recepção; escuta profissional qualificada; informação; referência; concessão de benefícios; aquisições materiais e sociais (BRASIL, CNAS, Resolução n. 33, 2012).

### **Segurança de Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social**

Opera para ampliar a capacidade projetiva da família e de seus membros. Reconhece a importância do núcleo familiar, atua no fortalecimento de vínculos, no direito ao convívio, expandir a proteção social ao campo preventivo, pressupõe romper com a lógica individualista de prestação dos serviços (BRASIL/MDS, 2015). Atuar a partir do princípio de matricialidade sociofamiliar: significa que “a família é o núcleo social” básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social e que para isso a “família deve ser apoiada e ter acesso a condições para responder ao seu papel” (MESQUITA, 2011, p. 5).

A segurança de convívio refere-se à efetivação do direito à convivência familiar e sua proteção. Com vistas ao enfrentamento de situações de isolamento social, enfraquecimento ou rompimento de vínculos familiares e comunitários, organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade (BRASIL, 2014, p. 16). Provida pela oferta pública de serviços continuados que garantam à oportunidade de construção, restauração e o fortalecimento de laços de pertencimento, de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança e interesses comuns e societários (BRASIL, CNAS, Resolução n. 33, 2012, s/p).

### **Segurança de renda**

Opera em afiançar condições para que todos tenham uma renda básica que garanta acesso a meios materiais para a sua sobrevivência e dignidade

(BRASIL/MDS, 2015). A seguridade alcança a população com baixa capacidade de consumo, de baixa renda, e não se vincula à legislação do trabalho e sim às necessidades sociais. “Mais uma vez a ascendência do campo das necessidades sociais não de necessitados sociais/carentes” (BRASIL/MDS, 2013, p. 86).

Operada por meio da concessão de auxílios financeiros e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social, que apresentem vulnerabilidades (BRASIL, CNAS, Resolução n. 33, 2012).

### **Segurança de autonomia**

Essa segurança coloca o sujeito como protagonista no exercício da cidadania. A autonomia é vista de forma ampla com fatores individuais e sociais interconectados, ou seja, ter acesso a direitos para o seu exercício. Essa segurança exige que se opere para afiançar determinadas condições.

- a) o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania;
- b) a conquista de melhores graus de liberdade, respeito à dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão e a cidadã, a família e a sociedade;
- c) conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade, nos laços sociais, para os cidadãos e as cidadãs sob contingências e vicissitudes (BRASIL, CNAS, Resolução n, 33, 2012, s/p).

Assim, vivenciar experiências que contribuam para o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício da cidadania e a conquista de maior grau de independência pessoal, a exemplo: ter acesso às políticas públicas, ampliar o universo informacional e cultural, ter acesso à documentação civil; sustentabilidade; laços sociais; ter vivências que estimulem e potencializem a condição de escolher, decidir e se responsabilizar, entre outros, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia, protagonismo social, participação no território e construção de projeto de vida (BRASIL, 2014).

## Segurança de apoio e auxílio

Quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos (BRASIL, CNAS, Resolução n. 33, 2012, s/p).

Essa política se subdivide em três tipos de serviços: proteção social, vigilância socioassistencial e defesa social e institucional: os serviços de proteção são designados à oferta diversificada de equipamentos públicos, entidades e organizações complementares do SUAS destinadas às garantias das seguranças afiançadas supracitadas; a vigilância social tem como objetivo localizar, conhecer e monitorar as formas de vulnerabilidade social presentes nos diferentes territórios, ou seja, é um sistema de informação que reconhece as particularidades e demandas por proteção. Por fim, as ações em defesa social e institucional têm como objetivo a defesa e a garantia de direitos; busca informar a população e dar acesso ao conhecimento a respeito dos direitos socioassistenciais (BRASIL/MDS, 2005).

Quando tratamos de território, estamos nos referindo ao território como espaço social em constante dinâmica, que deve ser compreendido para além dos limites geográficos e administrativos (KOGA, 2009 *apud* BRASIL/MDS, 2015, p. 22). O território pode ser fator de proteção e/ou desproteção, é o lugar onde se concretizam as manifestações da <sup>3</sup> questão social e onde se criam os tensionamentos e as possibilidades para o seu enfrentamento (BRASIL/MDS, 2015). Conhecer as expressões de desproteção social é tão importante quanto as provisões de proteção. Os riscos sociais ocorrem no cotidiano das pessoas, na vida como ela é, onde elas vivem, o território é a base de organização do SUAS (BRASIL/MDS, 2015).

---

<sup>3</sup> “Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade (...) Questão social que, sendo desigualdade, é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem (...) Assim, apreender a questão social é também captar as múltiplas formas de pressão social, de invenção e de reinvenção da vida construídas no cotidiano” (IAMAMOTO, 2000 *apud* JUNIOR *et al.*, 2018, p. 6 e 7).



O objetivo da assistência social é a defesa e garantia dos direitos, por meio da proteção, vigilância e oferta de serviços; visa fortalecer os indivíduos e as famílias na conquista de sua autonomia, dignidade e protagonismo, por meio do desenvolvimento de potencialidades, valorizando sua identidade e seu lugar de pertencimento (BRASIL/MDS, 2015). Logo, poderá acessar o serviço qualquer cidadão que estiver em situação de vulnerabilidade social e risco, acesso precário a serviços públicos, dificuldades no relacionamento familiar e comunitário, fragilidades pelo ciclo de vida e/ou risco inerentes à vida, calamidades públicas, pobreza, dependência química, entre outros, ou seja, a quem necessitar.

A expressão de vulnerabilidade e risco na política de assistência social caminham juntas, e seu entendimento e identificação serve de suporte para subsidiar o planejamento e estratégias necessárias à organização do atendimento prestado aos usuários do serviço, além de auxiliar no monitoramento e vigilância em razão de suas expressões em determinados territórios. O risco refere-se às fragilidades inerentes a vida e/ou na sociedade contemporânea capitalista, enquanto a vulnerabilidade diz respeito às fragilidades dos indivíduos situada neste contexto de vida; não é uma condição dada, mas uma zona instável que as famílias podem atravessar, nela recair ou nela permanecer ao longo de sua história (BRASIL/MDS, 2015, p. 24).

As condições de risco podem ser identificadas por meio de precárias condições de infraestrutura, saneamento, padrões de convivência familiar, comunitária e social, violência doméstica, abuso sexual, discriminações, contingências da natureza: enchentes, secas etc. Vulnerabilidade é qualidade de vulnerável, ou seja, o lado fraco de um assunto ou questão, ponto por onde alguém pode ser atacado, ferido ou lesionado, fisicamente ou moralmente. Por isso, a vulnerabilidade implica risco, fragilidade ou dano (BRASIL, 2017, p. 9). É a dificuldade de enfrentamento frente às contingências de diversas ordens, de naturezas ambientais, econômicas, fisiológicas, psicológicas, legais e sociais, podem ser vivenciadas de forma individual ou em grupo. A assistência social deve identificar e reconhecer as múltiplas situações de vulnerabilidade, que estão ligadas às necessidades objetivas e subjetivas das pessoas.

As necessidades objetivas estão relacionadas à dimensão material da existência – condições precárias de vida, privação de renda e privação de acessos aos serviços públicos. Já as necessidades subjetivas decorrem de experiências de violência, desvalorização, discriminação, e exploração vivenciadas pelas pessoas no âmbito familiar, comunitário e social. O que lhes expõe a riscos individuais e sociais, ou seja, a violação de direitos (BRASIL, 2017, p. 9).

É comum que as necessidades objetivas e subjetivas se inter-relacionem e sejam vivenciadas de forma conjunta. Como, por exemplo: os impactos da extrema pobreza e suas variantes podem impactar na convivência e interação entre pessoas, no grupo familiar e comunitário, podendo gerar perdas na rede de apoio (BRASIL, 2017). A vulnerabilidade não deve ser entendida como pobreza, a pobreza é uma condição que agrava a vulnerabilidade vivenciada pela família. A vulnerabilidade é um fenômeno complexo que se não prevenida e enfrentada pode se tornar uma situação de risco e até mesmo se perpetuar em ciclos intergeracionais (BRASIL/MDS, 2015).

A pobreza é considerada um fenômeno historicamente construído e multifacetado, um fenômeno demasiadamente complexo; não se basta pela insuficiência de renda, pois seria uma visão simplista frente aos impactos na vida dos indivíduos. Nessa perspectiva, esse fenômeno, segundo Wanderley (2004), está vinculado às desigualdades presentes na sociedade e diretamente associado ao processo de exclusão social, não se reduzindo apenas a uma questão econômica, mas abrangendo ausência de poder de ação e de representação (*apud* CALIL STAMATO, 2016, p. 16).

Para a política nacional de assistência social, a atuação com vulnerabilidades “significa reduzir fragilidades e capacitar as potencialidades” (BRASIL/MDS, 2015, p. 25). O SUAS é coordenado pelo Ministério da Cidadania (MDC) e composto pelo poder público e pela sociedade civil, executado pelo governo federal, estadual e municipal, e prevê um modelo de gestão descentralizado e participativo. A descentralização política administrativa é uma estratégia no qual os entes federados têm responsabilidades específicas, cooperadas e possuem autonomia, ou seja, o processo de gestão em cada esfera do governo reconhece as particularidades regionais e locais para a efetivação dessa política, não se limitando somente ao reordenamento estatal, mas fundamentalmente à valorização do poder local e da participação popular, como fundamentos democráticos reconquistados após

décadas de práticas autoritárias e centralizadoras vivenciadas no país (BRASIL/MDS, 2015).

É uma política social que tem princípios, diretrizes, eixos estruturantes, para a sua operacionalização, ancorados em dispositivos legais. Os princípios e diretrizes se atêm sobre as normas, que formam uma base de alicerce e de orientação para efetivação e unificação do sistema em um pacto interfederativo. São princípios do SUAS: I gratuidade, II universalidade, III integralidade, IV intersectorialidade, V equidade. Definem-se como diretrizes estruturantes: I primazia da responsabilidade do estado, II descentralização político-administrativa, III financiamento partilhado entre entes federados, IV matricialidade sociofamiliar; V territorialização, VI fortalecimento da relação democrática entre estado e sociedade, VII controle social e participação popular (BRASIL/MDS, 2015).

Em relação às pessoas em situação de rua, por conta de suas especificidades e visando intervir de forma mais efetiva na superação da vulnerabilidade dessa população, em 2009 foi instituído o Decreto n. 7.053, que rege a Política Nacional para a População de Rua. Fazem parte da Proteção Especial os serviços que constam na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, aplicáveis a esta demanda:

- (1) Serviço especializado em abordagem social;
- (2) Serviço especializado para pessoas em situação de rua;
- (3) Serviço de acolhimento institucional.

Foram também incluídas no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal, que tem a finalidade de propiciar o acesso desse público à rede de serviços socioassistenciais, bem como a produção de informações que contribuam para o aprimoramento da atenção a esse segmento nas diversas políticas públicas, disciplinado pelo Decreto n. 6.135, de 26 de junho de 2007, e regulamentado pela Portaria GM/MDS n. 376, de 2008. É um instrumento de coleta de dados que possibilita a identificação e caracterização das famílias brasileiras de baixa renda. É também uma importante ferramenta de planejamento de políticas públicas e deve ser utilizada para a seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 34).

A Política Nacional para população em situação de rua propõe ações intersetoriais, destacando que a responsabilidade a esse segmento não é exclusiva da Assistência Social. Por se tratar de um grupo heterogêneo em extrema vulnerabilidade, a efetividade dessa política advirá dos esforços de diferentes setores, saúde, habitação, educação, trabalho, cultura, sociedade civil, entre outras. Estrutura-se em dois eixos principais: verticalidade federativa, que implica em ações conjuntas entre os entes federados, e intersetorialidade: trabalho conjunto das diferentes pastas governamentais (BRASIL/MPRJ, 2015).

### 1.3.1 SUAS: desconstruções e retrocessos nos tempos atuais

O SUAS representa uma conquista da sociedade brasileira, mediante muitas lutas de diversos atores, materializa um novo modelo de gestão para a efetivação da promoção da proteção social, promove a justiça social garantindo acesso universal a todos os cidadãos. Atualmente, sua cobertura está presente em todo o território brasileiro; em movimento, está em constante construção, pois viabiliza espaços democráticos de reflexão entre trabalhadores, usuários, gestores e a diversidade de atores sociais na direção do desenvolvimento, qualidade e defesa dessa política.

Atualmente, muitos estudos apontam desmontes, retrocessos e falta de investimento nessa política em uma conjuntura de contrarreformas mediante um modelo de estado a serviço da doutrina capitalista neoliberal que reduz direitos, ameaça a democracia e põe em risco as bases do Sistema Único de Assistência Social, o maior sistema de proteção social não contributivo da América Latina (SILVA e SILVA, 2018). Além de trabalhar com condições concretas e palpáveis, a proteção social pública opera com valores que se antagonizam com a orientação econômica descentrada do valor humano (SPOSATI, 2016, p. 24).

O contexto em que surge a experiência brasileira de proteção social é singular; no final da década de 1970 até 1988, caminhamos de forma contraditória à dinâmica do mundo, invertendo as políticas econômicas neoliberais. Associa-se ao momento histórico-político, em razão das lutas pela redemocratização do país, uma agenda de mudanças que visava acertar as

contas com a ditadura militar; com isso, naquele momento, não havia espaço para a investida neoliberal. Os caminhos tecidos pelos movimentos sociais visavam a Assembleia Nacional Constituinte. Após penosa caminhada, a Constituição aprovada em 1988 restabeleceu a democracia e consagrou as bases de um sistema de proteção social influenciado no Estado de Bem-Estar Social europeu (FAGNANI, 2011 *apud* WOLF e OLIVEIRA, 2017).

Adiante, o processo de reforma do Estado no período pós CF/88 evidencia a lógica da doutrina capitalista neoliberal, iniciado na década de 90, “trabalharia em prol de uma redução do tamanho do Estado mediante políticas de privatização, terceirização e parceria público-privado, tendo como objetivo alcançar um Estado mais ágil, menor e mais barato” (NOGUEIRA, 2004, p. 41 *apud* LONARDONI *et al.*, 2006, s/p).

Neste contexto, as políticas sociais assumem características seletivas e compensatórias. Deflagra-se um movimento de desresponsabilização do Estado na gestão das necessidades e demandas dos cidadãos. O Estado passa a transferir as suas responsabilidades para as organizações da sociedade civil sem fins lucrativos e para o mercado. Conseqüentemente, a implementação da LOAS esbarra em aspectos da ordem política e econômica, que comprometem a sua efetivação (LOARDONI *et al.*, 2006, s/p).

Pensadores como Pierre Dardot e Christian Laval, com a intenção de entender e analisar esses fenômenos, desenvolveram a obra *A nova razão do mundo* (2009). Longe de ser simplesmente uma ideologia, o neoliberalismo configura uma racionalidade política global que prescinde de qualquer teleologia ou continuidade com as antigas formas do liberalismo (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 413). De acordo com Souza e Cunha (2013), enquanto, no liberalismo, a liberdade de mercado era regulada pelo Estado, no neoliberalismo é o mercado que deverá regular o Estado.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Liberalismo é nome da doutrina capitalista que prega a absoluta liberdade de mercado e a intervenção mínima do Estado sobre a economia, só devendo ocorrer em setores imprescindíveis e de forma restrita. Seguem alguns elementos da lógica liberal: “Predomínio do individualismo, bem-estar coletivo x bem-estar individual, meritocracia e liberdade de competitividade; os liberais não reconhecem que essas não asseguram a igualdade de condições, nem oportunidade para todos. Naturalização da miséria compreendida como resultado da moral humana e não como o resultado do acesso desigual da riqueza socialmente produzida. Predomínio da lei da necessidade; as necessidades humanas básicas não devem ser totalmente satisfeitas, sua manutenção é um instrumento para o controle populacional e da miséria. Manutenção do Estado mínimo, desenvolver apenas ações complementares à do mercado, as políticas sociais estimulam o ócio e o desperdício. A política social deve ser paliativa, a miséria é insolúvel a alguns indivíduos (crianças, idosos e deficientes) não têm condições de competir no mercado. A pobreza deve ser minorada pela caridade privada (BEHRING e BOSCHETTI, 2016).

É preciso reconhecer de que Estado se fala na defesa dos direitos sociais e no combate à pobreza e às desigualdades. Para transformar a sociedade há que se transformar o Estado, criar uma interação entre estado e sociedade. Nessa nova racionalidade, todas as relações humanas devem ser regidas pela concorrência; competição e produção se tornam um princípio de funcionamento social normativo. Essa lógica neoliberal atravessa todas as instituições e formas de relações sociais, segundo os autores citados. Nesse contexto, o Estado está na posição de empresa, não visa o bem-estar, privilegia os mais aptos e fortes; na lógica da concorrência, “meritocracia”, o homem neoliberal expõe-se a risco, sendo responsável por seus fracassos.

As políticas públicas são apontadas como onerosas; há transferência de renda para os mais ricos, inversão dos direitos públicos x direito à concorrência. Essa mutação empresarial não visa apenas aumentar a eficácia e reduzir os custos da ação pública; ela subverte radicalmente os fundamentos modernos da democracia, isto é, o reconhecimento de direitos sociais ao status de cidadão (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 270).

Um movimento contraditório e ambíguo frente às conquistas construídas historicamente da concepção da Assistência Social, como direito, primazia do Estado, garantido a quem necessitar e não aos necessitados. Um estudo atual (2021) do Instituto Brasileiro de Economia (IPEA) aponta a fragilização da política social nos últimos anos. Destaca-se a redução da importância na agenda federal dada aos serviços socioassistenciais, retração das políticas de transferência de renda, redução do acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o enfraquecimento das instituições participativas – Comissão e Conselho que fazem parte do aparato criado a partir CF/1988 para fortalecido do SUAS (BRASIL, IPEA, 2021).

Os últimos anos têm se caracterizado por inúmeros desafios da política de assistência frente às crises econômicas e sociais vividas pelo país, acentuadas pela pandemia da covid-19. Nesta seção, apresentamos perspectivas que se apresentam no horizonte da política e podem ter impactos relevantes em seus contornos, num momento de inquestionável tendência ao aumento da demanda por serviços e benefícios socioassistenciais no período pós-covid-19. A primeira delas consiste nos entraves ao financiamento dos serviços socioassistenciais. A Ploa (2021) enviada ao Congresso Nacional pelo

Poder Executivo destinou apenas R\$ 975 milhões para o cofinanciamento federal de serviços socioassistenciais do SUAS, sendo R\$ 648 milhões para serviços de proteção social básica, e R\$ 327 milhões para serviços de proteção social especial. Esse volume de recursos chama atenção porque configura o menor montante proposto pelo governo federal nos últimos dez anos (BRASIL, IPEA, 2021, p. 99).

Essa contextualização teórica contribui para compreendermos os impactos negativos para as políticas públicas. Em particular, nessa discussão sobre a Assistência Social e o SUAS, vimos que o projeto neoliberal não pretende promover um estado de bem-estar, tão pouco garanti-lo como um direito. A lógica do sujeito enquanto cidadão é alterada, prega o individualismo e a meritocracia, o Estado culpa os indivíduos por suas “mazelas”, e se exime da responsabilidade social. Para Sposati (2009), confrontar essa maneira de ver significa adotar a concepção de que a assistência social é uma política que atende determinadas necessidades de proteção social e é, portanto, o campo em que se efetivam as seguranças sociais como direito.

Reconhecer a trajetória da assistência social é fundamental para que as ações do presente sejam claras e críticas se opondo a retrocessos, que no passado situava essa política no campo da benesse e pela ausência da responsabilidade do Estado. Dados apresentados evidenciam fortes ameaças a esse sistema. É preciso defender os direitos conquistados mediante muitas lutas sociais em vista da dignidade humana e defesa do SUAS<sup>5</sup>. É preciso atentar para qual projeto de sociedade o Estado está representado e na participação popular como força de resistência, construção, manutenção e/ou

---

<sup>5</sup> Para melhor compreensão dos complexos desafios da política da assistência social do campo da benesse à política de direito, é indicado se informar sobre a sua trajetória histórica, como se constitui a mentalidade assistencialista, e o imperativo, sua superação. A Assistência Social no Brasil tem a sua origem baseada na caridade religiosa, na filantropia, e essa corrente perdurou ao longo do tempo. Na década de 1930, no governo do presidente Getúlio Vargas, a ação pública na área social aumentou com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e com a implantação da Legião Brasileira de Assistência Social (LBA), 1942-1990, sob o comando da primeira-dama; gênese na assistência às famílias dos pracinhas que foram para a guerra. As primeiras instituições com regulamentação governamental são datadas dessa época. Esse período, conhecido como primeiro-damismo, foi marcado pelo assistencialismo, com ações fragmentadas e clientelistas. Não havia diretrizes, ainda era uma política de favor e não na perspectiva de direitos. Pela forte presença de mulheres frente a essa política, a representação da assistência social, ainda hoje, tem presente uma imagem feminina com acentuada conotação religiosa, imbuída de sentimentos confessionais e fraternais, com uma missão de zelar pelos mais desafortunados (MOREIRA *et al.*, 2017). O Estado, com o objetivo de suprimir a nova classe operária em suas reivindicações por melhorias de condições de trabalho e justiça social, lançou mão de estratégias, como a institucionalização da assistência social e a implementação da CLT (OLIVEIRA *et al.*, 2020, p. 9). Consultar: Behring e Boschetti (2016) e OLIVEIRA, T. A.; GONSALVES, E. Legião brasileira de assistência e políticas sociais: primeiro-damismo, gênero e assistência social. **Boletim Historiar**, [sl.], v. 7, n. 02, maio/ago. 2020.

superação desse modelo. A seguir, vamos discorrer sobre o fenômeno da população em situação de rua e desabrigo que são usuários focais assistidos pelo serviço socioassistencial de Acolhimento Institucional.

#### 1.4 Pessoas em Situação de Rua e Desabrigo

O fenômeno de pessoas vivendo nas ruas é antigo e foi constatado em praticamente todas as grandes civilizações. Porém, o que se observa atualmente é um número cada vez maior de pessoas nessa situação, deixando de ser uma condição de alguns para se caracterizar como um problema social de massa, historicamente construído com dimensão global.

Diversos fatores, ao longo do tempo, contribuíram para o desenvolvimento desse fenômeno a nível mundial, com marcas nas mudanças sociais estruturais. Entre esses, destacam-se: modos de produção e de trabalho, fim do sistema feudal para o capitalismo, processo de industrialização, êxodo rural no período de industrialização, que aumentou de forma expressiva a população nos novos centros, fluxo migratório em busca de trabalho, a desvalorização da mão de obra de atividades de baixa qualificação, avanço da tecnologia nos processos produtivos, globalização, entre outros (LIMA, 2014).

No Brasil, não se pode precisar o momento exato na história em que surgiram pessoas vivendo nas ruas. Sua expansão e visibilidade são ligadas à década de 50, atreladas ao processo de desenvolvimento urbano, principalmente na Região Sudeste do país, com o advento do êxodo rural, sobretudo de famílias da Região Norte e Nordeste, adicionado à mecanização do trabalho no campo, no qual famílias tiveram que buscar alternativas de sobrevivência migrando para grandes centros urbanos. Com as cidades superlotadas e a falta de vaga de emprego para todos, surgiu a atividade de vender mercadorias nas ruas, alternativa criada pelas pessoas que estavam desempregadas; tal atividade era considerada ilegal pelo Estado, pois não havia arrecadação de tributos, e quem as praticava era alvo de perseguição e repressão policial, logo, lhes restando, conseqüentemente, apenas a rua como possibilidade (BRASIL/MDS, 2009).



Segundo Lima (2014), com o advento do capitalismo, todas essas pessoas não conseguiram ser absorvidas pelo novo sistema. No cerne do problema está presente a lógica dessa doutrina econômica, que visa a acumulação de bens, o capital nas mãos de poucos, o que implica a falta de distribuição da riqueza acumulada socialmente, a exploração da força de trabalho e a formação de um exército de reserva no qual o desemprego e a pobreza se faz necessária, tendo função na engrenagem do sistema.

Não basta à produção capitalista de modo algum o *quantum* de força de trabalho que o crescimento natural da população fornece. Ela precisa, para ter liberdade de ação, de um exército industrial de reserva independente dessa barreira natural (MARX, 1984, p. 265). Ainda, para o referido autor, devido a esse movimento é que, no capitalismo, a produção da riqueza aumenta ao mesmo tempo em que aumenta a pobreza. Então, o desemprego, o pauperismo e suas derivações são consequências do processo de acumulação capitalista. E assim segue:

Mas quanto maior esse exército de reserva em relação ao exército ativo de trabalhadores, tanto mais maciça a superpopulação consolidada, cuja miséria está em razão inversa do suplício de seu trabalho. Quanto maior, finalmente, a camada lazarenta da classe trabalhadora e o exército industrial de reserva, tanto maior o pauperismo oficial. Essa é a <sup>6</sup>lei geral da acumulação capitalista (MARX, 1984, p. 274).

As expressões das desigualdades sociais no modo de vida no capitalismo junto à lógica da ausência do Estado na proteção social de seus membros ao longo da história fez com que o processo de realização fosse um imperativo. A verdade é que essa população, formada por indivíduos e famílias vivendo nas ruas, surgiu lentamente, cresceu e ainda continua crescendo em ritmo muito mais acelerado do que antes (BRASIL/MDS, 2009, p. 173).

Na contemporaneidade, a razão neoliberal, que situa o sujeito isolado do contexto social, imbuído da meritocracia e da competição como estrutura social, tende a naturalizar esse fenômeno. Nessa perspectiva, sucesso e fracasso estão ao alcance de qualquer um. Tal pensamento tem contribuído

---

<sup>6</sup> A Lei Geral da Acumulação Capitalista, desenvolvida por Karl Marx no capítulo XXIII do Livro I de *O capital*, trata da influência que o crescimento do capital exerce sobre o destino da classe trabalhadora (MARX, 1984).

para uma concepção patológica do desabrigado, uma vez que estar em situação de rua seria condição análoga ao fracasso pessoal (BURSZTYN, 2000; BEDENDO, 2016 *apud* FEIJÃO, 2017, p. 17).

A política e a economia, embora consideradas de aporte significativo e central, são apenas alguns dos vetores desse fenômeno, considerado, por diversos estudiosos, complexo e multifatorial, de ordem estrutural e subjetivo. Assim, na perspectiva do sociólogo Matthew D. Marr (2012 *apud* FEIJÃO, 2017) os fatores podem ser elencados como: limitantes globais/locais (contexto econômico e político), conjuntura institucional, capitais (material, simbólico, social) e do indivíduo e suas vulnerabilidades singulares (toxicomania, transtorno mental, entre outros).

Portanto, essa população se encontra em situação de risco e vulnerabilidade. Para Ayres *et al.* (2006), a análise de vulnerabilidade deve considerar os aspectos individuais, sociais e programáticos, sendo elas dimensões interconectadas que a compõem. Os aspectos individuais são descritos como o conjunto de crenças e valores, conhecimento, desejos, relações interpessoais, entre outras dimensões subjetivas; os aspectos sociais são descritos como normas sociais, relação de gênero, etnia, religião, acesso a bens e serviços, cidadania etc.; já os aspectos programáticos referem-se ao compromisso político do governo e de seus representantes na oferta de bens e serviços de qualidade (AYRES *et al.*, 2006).

Segundo Benedetto e Silveira (2013), a dimensão individual é caracterizada basicamente como o comportamento particular dos indivíduos; a dimensão social reconhece que, a partir do que é socialmente construído, estabelecem-se relações de poder, normas, possibilidades de acesso à vida material, à cultura, à política.

Diversas denominações são utilizadas para se direcionar a esse grupo ou indivíduos, seja na literatura acadêmica como na linguagem do senso comum que, em sua maioria, é expressa de forma pejorativa por abarcarem representações sociais negativas. Para Santos e Bevilacqua (2012), trata-se de um grupo que historicamente esteve estigmatizado com rótulos de loucura, preguiça, criminalidade, sujeira, vícios e doenças; são expressões comumente empregadas de senso comum tais quais mendigos, pedintes, trombadinhas.

Uma vasta gama de expressões que revestem o fenômeno seja para classificar os indivíduos, os grupos e as subculturas que nele se inserem ou tão somente para endereçá-lo. Tal distinção, em geral, agrupa indivíduos conforme padrões comportamentais apresentados após sua imersão na nova realidade, aproximados conforme os mais diversos critérios: a relação com o tempo de rua e as instituições de amparo (“definitivo”, “institucionalmente dependentes”, “recém-deslocados”, “temporário”); as estratégias de sobrevivência empregadas (“carroceiro”, “esmoleiro”, “trecheiro”, “virador”) ou a identificação com certa autoimagem “arquetípica”, construída em torno de atributos específicos ou da reorientação cognitiva em conformidade com a situação de vida atual do sujeito “andarilho”, “deficiente”, “escondidinho”, “hippie”). A correta identificação de um fenômeno é de suma importância, em especial quando se trata de um que impõe condições tão debilitantes, uma vez que a sua distinção além de lhe diferenciar, contém, em sua essência, o embrião do seu oposto, nesse caso, os elementos de sua superação (FEIJÃO, 2017, p. 15).

Nesse sentido, a Federação Europeia de Organizações Nacionais que trabalha com os sem-teto (FEANTSA), por volta dos anos 2000, utiliza o termo “sem abrigo” a partir da noção de habitação, esta como locus de intimidade e sociabilidade dos indivíduos (FEIJÃO, 2017).

A definição suporta quatro grandes grupos que se enquadram nas situações de sem-abrigo:

- 1) sem-teto: pessoas que vivem na rua ou em alojamento de emergência;
- 2) sem alojamento: refere-se às instituições de alojamentos provisórios;
- 3) habitação precária: habitação temporária/ casa de amigos, pessoas à beira do despejo, vítimas de violência, ocupações ilegais, entre outros;
- 4) habitação inadequada: pessoas que vivem em alojamento de forma indigna ou com superpopulação. A situação de sem-abrigo abarca desde aqueles que não têm casa até aos que têm um alojamento inadequado e/ou inseguro (ROSA, 2012).

Em alusão a esse modelo, como argumenta Feijão (2017), a realidade brasileira conduziria à identificação de um fenômeno profundo que tem raízes históricas no país, o déficit habitacional, porém, menciona que inflar os números desse modo tornaria mais difícil o enfoque naquele seguimento que está em condições mais vulneráveis, vivendo nas ruas.

A instituição mineira Fundação João Pinheiro (FJP), uma das entidades que se dedicam ao estudo e à produção de indicadores sociais sobre déficit habitacional no Brasil, aponta que milhões de pessoas estão nessa condição; em seu estudo mais recente, Déficit Habitacional e Inadequação de Moradia 2016-2019, publicado em 2021, levantou o número alarmante de 5.876.699, dados esses que se atualizados devem aumentar, pela hipótese dos impactos da atual crise econômica e sanitária acometida pela a pandemia covid-19.<sup>7</sup>

Lúcio *et al.* (2009 *apud* NOBRE, 2018) aponta que autores discutem o termo sem-abrigo em diferentes perspectivas, a partir da preposição “sem” que denota ausência e exclusão, e o substantivo “abrigo”, que faz menção à ideia de casa e proteção, embora a ausência de habitação seja consensual, não abarca a dimensão do fenômeno, proclamando apenas a realidade externa e física da questão, ou seja, aspectos sociais e econômicos, negligenciando fatores psicológicos e subjetivos. Para o autor, a falta de uma definição a nível internacional leva ao uso de termos distintos em diferentes línguas, portuguesa, francesa, inglesa, espanhola, que destacam um ou outros aspectos da questão: a falta de casa, lar, das necessidades básicas de sobrevivência etc.

No Brasil, o Decreto n. 7.053, de 23 de dezembro de 2009, que instituiu a Política Nacional para a População em Situação de Rua, para fins instrumentais, adota a seguinte definição:

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 os 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 (BRASIL, Decreto n. 7.053, 2009).

A expressão “situação de rua” pressupõe que a pessoa se encontra em um momento de dificuldade, mas que essa situação pode e deve ser

---

<sup>7</sup> Em 11 de março de 2020, com a expansão geográfica do novo coronavírus (SARS-COV-2), a OMS declarou que o mundo vivia a primeira pandemia do século XXI (MATTA *et al.*, 2021). Pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença e o termo passa a ser usado quando ela se espalha de uma região para diferentes continentes, com transmissão sustentada de pessoa para pessoa (FIOCRUZ, 2021). Em menos de três meses, mais de 210 países e territórios confirmavam casos e mortes por covid. No Brasil, a primeira morte foi de uma mulher de 57 anos que estava internada em um hospital municipal da capital paulista, no dia 12 de março (VERDÉLIO, 2020 *apud* MATTA *et al.*, 2021). Óbitos confirmados no Brasil: 684.898 pessoas (dados atualizados em 12/09/22, às 17h45, covid.saúde.gov.br).

modificada o quanto antes; em sua acepção, traz um caráter transitório. Dessa forma, o termo adotado na legislação brasileira pretende romper com expressões pejorativas carregadas de estereótipos e estigmas que julgam os indivíduos por estarem nessa situação, atribuindo um fracasso individual inculcado da conotação que o estado é permanente, como exemplo, podemos citar o termo morador de rua. Utiliza também a expressão para as pessoas que estão em unidade de acolhimento institucional, desabrigadas, que por diferentes motivos se encontram com direitos violados, não necessariamente vivendo nas ruas, tais como: desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de auto-sustento (BRASIL, 2009, p. 45). O termo é atribuído à falta, à dependência de agentes e/ou instituições e remete o caráter provisório.

Todavia, sabe-se que no Brasil a “situação” de rua tende a se perdurar, já que em diversos estudos, entre eles a Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua, à época organizada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome entre 2007- 2008 (Censo – abordou pessoas a partir de 18 anos completos e abrangeu 71 municípios e 23 capitais, contabilizando 31.922 PSR): apresentou como resposta que 48,5% se encontravam nessa condição há mais de dois anos, dormindo nas ruas ou em albergues, 30% estavam nessa condição há mais de 5 anos e 30,9% há mais de 5 anos - sendo considerado nesse último grupo os que vivem nas ruas desde que nasceram: 1,3 %. (BRASIL/MDS, 2009). Apesar da defasagem da pesquisa, ainda é um importante instrumento de reflexão, considerado um estudo de grande envergadura que trouxe importantes insumos para o desenvolvimento de políticas públicas para esse público.

O ano de 2008 incluirá, entre suas marcas, aquela de ter sido realizado pela primeira vez na história da sociedade brasileira a estimativa daqueles que estão em situação de rua nas grandes cidades (SPOSATI, 2009, p. 194). Esse tipo de pesquisa não foi realizado novamente até o momento, por isso se destaca a sua importância, pois a partir dela foi possível obter dados qualitativos e quantitativos, informações referentes a gênero, cor, idade etc. Atualmente são utilizados dados de outra ordem para levantar informações mais atuais.

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), o Brasil não conta com dados oficiais sobre a população de rua, não há um censo demográfico decenal. Essa ausência é justificada pela dificuldade de operacionalização de uma pesquisa de campo com pessoas sem endereço fixo, já que a maioria dos censos são realizados em domicílio (IPEA, 2016). Isso reproduz a invisibilidade social da população de rua e prejudica a implementação de políticas públicas efetivas para esse público. Foi solicitado, via a Decreto n. 7.053/2009, que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) incluísse a população de rua no censo de 2020, o que não ocorreu pela justificativa de dificuldades metodológicas (TV SENADO, 2021). Havia uma previsão para que se realizasse tal estudo em agosto de 2022, com apresentação dos resultados em 2023, que também não se efetivou.

Dado o impasse, adota-se como estratégia a compilação de dados municipais das secretarias de assistência social e congêneres, por meio do Censo-SUAS, que é um instrumento eletrônico nacional de captação anual de informações de diversas ordens, em que são coletados dados sobre se o município possui ou conhece o número de pessoas em situação de rua no seu território. Observa-se que muitos municípios não possuem estimativas da população de rua no seu território; entretanto, os municípios que possuem são aqueles que comportam o maior contingente populacional (IPEA, 2016). Em suma, estão dadas as condições de realização de estudo que apresente estimativa da população de rua para todo o Brasil por meio dos dados disponíveis no Censo-SUAS em conjunto com outras variáveis (IPEA, 2016, p. 11).

As informações sobre essa população, contudo, carecem ainda de maior regularidade e dimensão nacional. Após esse primeiro censo nacional citado, não foi realizada nenhuma outra investigação desta envergadura. A informação mais recente de maior abrangência (Natalino, 2020) pontua que a população em situação de rua então somaria pouco mais de 220 mil pessoas, sendo 83% em municípios de grande porte (mais de 100 mil habitantes). No censo realizado anualmente pelo Sistema Único de Assistência Social (Censo SUAS) 2019, apenas 1.593 municípios (29% do total) afirmam dispor de “levantamento ou pesquisa que aponte o número de pessoas em situação de rua no município”. Entre estes, apenas 571 afirmaram considerar crianças e adolescentes, além dos adultos. A falta de informações, evidentemente, traz prejuízo à condução da política e ao controle social (IPEA, 2020, p. 8).

Dessa forma, é possível constatar que apesar dos avanços ainda há uma grande omissão do Estado em assistir essa população, já que o levantamento de dados ainda é um grande desafio. O censo demográfico realizado a cada 10 anos (IBGE) tem por objetivo contar os habitantes do território nacional, identificar suas características e revelar como vivem os brasileiros; produz informações fundamentais para a definição de políticas públicas efetivas, sendo, assim, a de se questionar sobre quem é considerado gente no Brasil? Existe uma frase, que é expressa de forma recorrente, porém, não foi localizada sua autoria, diz que:

*“O Brasil é um país que consegue contar seus animais de estimação, que consegue contar o seu gado, mas não consegue contar as pessoas que vivem em situação de rua!”*

A população em situação de rua é um grupo heterogêneo, ou seja, homens, mulheres, idosos, crianças, famílias, cada qual com a sua história de vida, e assim devem ser compreendidas e respeitadas, na sua dimensão humana. Muitos já tiveram a sua vida organizada, outros se desenvolveram mediante violações, falta de acesso à educação, saúde, políticas preventivas em relação à saúde mental etc. Quem está em situação de rua são pessoas que, com suas identidades – mesmo que destruídas –, têm nomes, possuem histórias e imagens (BRASIL/MDS, 2009, p. 77). Diferentes realidades e infortúnios na vida os colocaram nessa mesma condição.

Como aponta Silva (2006, p. 220), são comumente enumeradas 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, está claro que se trata de um fenômeno multifacetado que não pode ser explicado desde uma perspectiva unívoca e mono causal. São múltiplas as causas de se ir para a rua, assim como são múltiplas as realidades da população em situação de rua (SANTOS e BEVILACQUA, 2012, p. 505).

Contudo, apesar das particularidades, são encontrados pontos em comum entre essas pessoas. As pesquisas que descrevem esse fenômeno em vista de sua compreensão têm, como objetivo, quantificar e qualificar esses

fatores. A Pesquisa Nacional, publicada em 2009, ainda é referenciada em textos atuais, pois demonstra não apenas o quantitativo da população, mas também aspectos fundamentais de sua condição. Com efeito, esta pesquisa mostrava um cenário de população de maioria masculina, negra, com situação cristalizada de rua, com baixa escolaridade e alijada de amparo governamental básico (IPEA, 2020, p. 8). Ainda, para os autores, também contribuiu para desfazer alguns mitos e preconceitos, mostrando que a situação de rua não necessariamente advém da migração e que esse grupo é produtivo, ainda que atuando em atividades precárias.

Dados referentes à razão da ida para a rua indicaram diversas vulnerabilidades como desemprego, desavença na família, problemas com álcool ou drogas, muitas vezes de forma relacionada e/ou indicando uma relação causal entre eles. Uma razão que não foi explicitamente apontada, mas foi considerada, a escolha pessoal da rua como opção de moradia, foi interpretada como uma noção ainda que vaga de liberdade, em detrimento do ambiente doméstico considerado muitas vezes como violento e opressor (BRASIL/MDS, 2009).

Em relação à negativa em pernoitar em albergues e a preferência pela rua, foram apontados falta de liberdade, horário de entrada e saída e demais rotinas e a proibição do uso de álcool e drogas. Os entrevistados que preferiam dormir nas instituições referiram falta de vagas (BRASIL/MDS, 2009).

Ainda sobre a pesquisa desenvolvida, em relação à saúde, alimentação e higiene, foram consideradas condições de vida precárias e impróprias, com dificuldade de acesso à alimentação e higiene, podendo ocasionar danos à saúde, constrangimento moral, violência sexual, entre outros. Levando em conta essa condição, foi confirmado o alto índice de pessoas adoecidas (BRASIL/MDS, 2009).

Em relação ao trabalho e renda, contrariando o imaginário social, constitui a minoria aqueles que pedem dinheiro como principais fontes de sobrevivência; exercem alguma atividade remunerada, como catador de materiais recicláveis, flanelinha, limpeza, construção civil, carregador estivador, geralmente em atividades da economia informal; muitos nunca trabalharam com carteira assinada, e/ou estiveram nessa condição há muitos anos (BRASIL/MDS, 2009).



Outro tema abordado foi as discriminações sofridas em relação a impedimentos de acesso ou realização de atividades. Foram citados os impedimentos de entrar em estabelecimentos comerciais, shopping center, transporte coletivo, bancos, órgãos públicos, receber tratamento de saúde, constrangimentos morais, entre outros (BRASIL/MDS, 2009).

Nesta pesquisa, foi feito um capítulo específico para discutir a situação do gênero feminino, revelando que o número menor de mulheres em situação de rua não é por acaso, já que as mesmas são mais vulneráveis e mais suscetíveis a situações de violências e exploração de diversas ordens, por serem consideradas mais frágeis em um mundo masculinizado, e tornam-se vítimas fáceis; dado isso, muitas vezes permanecem em suas casas, suportando situações de violência e opressão, pois a rua não parece estar vinculada com a ideia de liberdade, dado de maior frequência na fala dos homens (BRASIL/MDS, 2009). Em síntese, foram coletadas as seguintes características:

82% dessa população são do sexo masculino; 53% possuem idade entre 25 e 44 anos; 67% são negros; 70,9% exercem alguma atividade (como por exemplo: catadores de lixo, guardadores de automóvel, vendedores de sucata ou ajudantes de obras); 15,7% pedem dinheiro como principal meio para a sobrevivência; 69,6% têm por hábito dormir nas ruas, sendo que cerca de 30% o fazem há mais de 5 anos; 22,1% costumam dormir em albergues ou em outras instituições; 95,5% não participam de qualquer movimento social ou associativismo; 24,8% não possuem qualquer documento de identificação; 61,6% não votam; 88,5% não são atingidos pela cobertura dos programas governamentais (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 7).

A referida pesquisa apresentou um panorama das desproteções sociais no qual essa população é submetida e nos permite afirmar que essas pessoas vivem de forma desumana, submetidas às várias formas de violações de direitos. Vivem ao relento, sendo atingidos pelas intempéries e vivendo a insalubridade das ruas, com precário acesso à alimentação e higiene. São vítimas de todos os tipos de violência, física, psicológica e, acima de tudo, a violência do Estado, pois em muitas trajetórias de vida são encontradas as falhas nas políticas públicas, de educação, saúde, habitação. Eles se desenvolvem em meio às desvantagens sociais, com baixa escolaridade, sem amparo preventivo no que se refere à saúde mental, como, por exemplo, no

uso e abuso de drogas, e sem amparo à família,. Essa população é atingida naquilo que é mais essencial, a dignidade humana. Foi apontado que a maioria das pessoas estão envolvidas em atividades produtivas, indicando o esforço em preservar a sua identidade como classe trabalhadora, e não os enxergar dessa forma é reforçar estigmas. A ida para as ruas e a permanência nelas é marcada por rupturas e processos de desfiliação, produzindo um intenso sofrimento ético-político<sup>8</sup> (NOBRE, 2018, p. 9).

Para Castel (1998), a desfiliação social é um processo de ruptura progressiva, no qual o indivíduo, ao não cumprir o compromisso social nas relações de trabalho, é excluído pela sociedade, sendo marginalizado com a perda de seus direitos sociais e reduzido a uma pessoa estragada e diminuída, reclassificado em outra categoria social: vagabundo, preguiçoso, bêbado, mendigo, entre outros termos, nascendo daí o estigma com o qual são marcados aqueles que vivem na condição de moradores de rua (SANTOS TRINDADE, 2011, p. 19).

Ao longo do tempo, essa população vem crescendo exponencialmente. No Brasil, em pesquisa publicada em 2020, a estimativa foi de aproximadamente de 221.869 pessoas, segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). O aumento de pessoas morando nas ruas, de acordo com os dados de setembro de 2012 até março de 2020, foi de 139%; entretanto, devemos considerar que nesse período os impactos sanitários e socioeconômicos causados pela pandemia da covid-19 começam a se expandir, pois muitas pessoas ficaram desabrigadas, segundo informações de diversos veículos de notícias.

Vivia-se um período pandêmico (agudo); conforme pesquisa documental, esses dados aumentaram de forma significativa e não refletiam mais a realidade em 2022, havendo a necessidade de novos estudos.

Manchetes de alguns veículos de comunicação trazem como título:

---

<sup>8</sup> Sofrimento ético-político: o sofrimento vivido pelo sujeito, mas que tem origem na situação social, fenômeno ao mesmo tempo objetivo e subjetivo, marcado pelo processo sócio-histórico. (SAWAIA, 2004). É no sujeito que se objetivam as várias formas de exclusão, a qual é vivida como motivação, carência, emoção e necessidade do eu. Mas ele não é uma mônada responsável por sua situação social e capaz de, por si mesmo, superá-la. É o indivíduo que sofre, porém, esse sofrimento não tem a gênese nele, e sim em intersubjetividades delineadas socialmente (SAWAIA, 2004, p. 98-99).

*“População em Situação de rua cresce na pandemia”*. (TV SENADO, 2021)

*“Aumenta o número de pessoas em situação de rua no Brasil, diz pesquisa”*. (O GLOBO, JORNAL HOJE, 2022)

*“Brasil tem um boom de população de rua”*. (BRASIL 360, 2022)

*“Famílias, barracas e recém-desempregados: cresce novo perfil em situação de rua na pandemia – ‘Nunca imaginei’, diz ex-motorista de aplicativo que vive com a esposa na Sé, entre ações do ‘rapa’ e busca por emprego”*. (BRASIL DE FATO, 2022)

*“Pandemia altera perfil da população em situação de rua e eleva número de mulheres, crianças e adolescentes”*. (EDUCAÇÃO E TERRITÓRIO, 2022)

Com a necessidade de atualizar a pesquisa, serão postos novos dados divulgados sobre a população de rua no ano de 2022. Serão mantidas as informações supracitadas, pois faz parte do contexto no desenvolvimento do estudo. Segundo o IPEA, em dados preliminares publicados em 7/12/2022, a estimativa é de 281.472 pessoas em situação de rua no Brasil, um crescimento de 211% em uma década (2012-2022), dados que apontam que o crescimento da população de rua se dá em ordem de magnitude superior ao crescimento vegetativo da população (IPEA, 2022). Sinaliza a possibilidade de subnotificação, pois, é importante ressaltar que o que é possível medir, *stricto sensu*, é o número de pessoas em situação de rua que o Estado consegue enxergar (IPEA, 2022). Segundo o que o observatório de políticas públicas revelou, a cada 10 pessoas que estão nessa condição, 7 são negras (OBPOP/UFMG, 2023).

Os impactos sanitários e socioeconômicos causados pela pandemia fizeram com que uma parte expressiva da sociedade que nunca se imaginou estar em uma condição vulnerável, que observava de longe o “outro” nessa condição, e muitas vezes esse olhar vinha com um julgamento moral, culpabilizando o indivíduo, se percebesse em risco. O fato deu luz ao importante papel do Estado na proteção de seus membros com políticas públicas efetivas. Segundo Feijão (2017), é importante considerar que o desabrigo pode ocorrer gradualmente, por meio de um processo de dissolução das estruturas da rede de amparo do indivíduo ou de um coletivo, ou

subitamente. Pode se dar isoladamente ou afetar contingentes inteiros. Como exemplo, o desabrigo devido os impactos da pandemia.

Mediante esse contexto, a prefeitura de São Paulo/SP, maior cidade do país, resolveu antecipar o censo da população em situação de rua em seu território. O recenseamento só teria que ser repetido em 2023, conforme período estabelecido em legislação municipal, pois fora feito em 2019. O novo censo foi contratado pela Prefeitura por meio da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) junto à empresa Qualitest Ciência e Tecnologia Ltda.

A estimativa foi de 31.884 pessoas nas ruas da cidade, em 2019 eram 24.344 pessoas. O aumento foi de 7.540 pessoas, crescimento de 31% em 2 anos. Esse crescimento numérico, de 7.540, é maior que o número total de moradores em situação de rua encontrados em 2020 na cidade do Rio de Janeiro. Outro dado de comparação, que dimensiona o quão grave é essa realidade, indica que o contingente levantado já é maior que o número de habitantes da maioria das cidades do estado de São Paulo (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2022).

Os resultados apontaram que 96,44% das pessoas em situação de rua são brasileiras e 3,56 são estrangeiros; 39,2% das pessoas são naturais da cidade de São Paulo; 19,86% de outras cidades do estado de São Paulo; 40,94% são naturais de outros estados; 52% das pessoas não naturais vieram em busca de emprego; 92,9% sabem escrever; 4,2% concluíram o ensino superior; 21,4% têm ensino médio completo e 15,3% concluíram o ensino fundamental. Os principais motivos para estarem nessa situação foram: conflitos familiares, 34,7%; dependência química, 29,5%; perda de trabalho e renda, 28,4%. Após a situação de rua, 42,8% não trabalham; 33,9% fazem bicos; 16,7% trabalham por conta própria; 3,9% são empregados sem registro em carteira, logo, a maioria das pessoas que estão em situação de rua trabalham, mesmo sendo em condições precárias. Sobre o desejo de sair das ruas: 92,3% desejam sair; 6% não desejam sair das ruas. A atribuição à saída da rua para 45,7% é o emprego fixo; moradia (23,1%); retornar para a casa de familiares ou resolver conflitos (8,1%); superar a dependência química (6,7%). Em relação ao contágio de covid-19, 85% declararam que não se contaminaram; 6,8% declaram que se contaminaram, mas não fizeram exame

para confirmar; 3,8% tiveram covid-19 com confirmação por meio de exame e não precisaram de internação hospitalar; 2% tiveram covid-19 e precisaram ser hospitalizados, enquanto 1,5% teve suspeita, mas não fez exame (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2022).

A pesquisa também apresentou o aumento de pontos de concentração de pessoas pela cidade: em 2021, o número abordado saltou para 12.438, havendo, portanto, um aumento de 82,5% em comparação a 2019.

Conforme observado a olho nu e em veículos de notícias, o número de “moradias improvisadas” (barracas) nas ruas cresceu 330%, foram computados 6.778 pontos; cresceu também os números de pessoas acompanhadas de alguma pessoa da família: o percentual subiu para 28,6% em comparação à declaração de 2019, que foi de 20%. Segundo os analistas da *Qualitest*, tanto o aumento do número de barracas e de pessoas que declararam estar acompanhadas de alguma pessoa que considera ser seu familiar são resultados importantes para concluir a ida de famílias para a situação de rua possivelmente por motivação econômica, havendo uma alteração no perfil anteriormente levantado; nessa direção, também aumentou o número de mulheres, de 14,8% para 16,6%; do mesmo modo, a população trans/travesti/agênero/não binário/outros de 2,7% para 3,1% (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2022).

O perfil majoritário continua masculino, em idade economicamente ativa, idade média de 41,7 anos em 2021. Do total de pessoas em situação de rua na capital paulista, 70,8% são pretos ou pardos, conforme registram os dados oficiais do Censo 2021 (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2022).

Segundo André Dias, coordenador do Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), em entrevista para o *Jornal Hoje*, que abordou a temática do aumento da população de rua no Brasil: “A população em situação de rua, especialmente no Brasil, é uma população majoritariamente negra. A relação entre o fenômeno da população de rua e séculos de escravidão e de um racismo estrutural, estruturado, no nosso país é muito nítida” (*sic*).

A prefeitura de São Paulo, em vista de apresentar resposta frente ao aumento da população em situação de rua em seu território, desenvolveu o

programa “Reencontro”, que tem em um de seus eixos a oferta de moradias temporárias.

O Programa Reencontro cria políticas públicas inter secretariais voltadas à população em situação de rua, atuando em um tripé da proteção integral: conexão, cuidado e oportunidade. O objetivo do eixo de “Conexão” é estimular a recriação de vínculos pré-existentes e o fortalecimento da rede de apoio; no eixo do “Cuidado”, o programa estabelece que serão oferecidas moradias subsidiadas para aqueles que não possuem renda suficiente, nas seguintes modalidades: Locação Social: aluguel subsidiado conforme renda; Renda Mínima: auxílio pecuniário para pessoas sem problemas de drogadição. Moradia transitória: unidades com alta rotatividade para que se busque evitar o processo de cronificação, promovendo rápido resgate da autonomia. Já para o eixo de “Oportunidade”, a Prefeitura de São Paulo atua como intermediadora da mão de obra e emprego, através da capacitação profissional, da alocação em contratos públicos (Decreto n. 59.252/20), da busca ativa por vagas e pelo estímulo à contratação no setor privado. O Reencontro estabelece, também, que as ações que visam à autonomia através do emprego e renda sejam realizadas no âmbito do Programa Operação Trabalho (POT) (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2022).

Atualizando o estudo, os dados levantados pela Universidade de Minas Gerais, a partir do Cadastro Único SUAS, apontou um crescimento na PSR na cidade de São Paulo. Em fevereiro de 2023, o número chegou a 52 mil pessoas em situação de rua, e, no Estado, são por volta de 80 mil pessoas (AGÊNCIA BRASIL, 2023).

Atualmente, se discute a importância de se implementar a moradia primeiro. Esse conceito é baseado no modelo reconhecido internacionalmente como *Housing First*: a primeira ação feita é a garantia do acesso a uma moradia, para a superação da situação de rua. O primeiro projeto-piloto do *Housing First* no Brasil foi realizado em Curitiba em 2018 pelo INRua, em parceria com a Igreja Católica, que financiou a ação, e com apoio de organizações da sociedade civil. A proposta apresentou resultados comprovados na superação dessa condição. Foi apontado também o seu baixo custo: R\$ 800 reais mensais para manutenção de cada unidade. A perspectiva é de que, a partir do projeto-piloto e seus resultados, logre implantá-lo como programa, e no futuro vire um projeto de lei, baseado nesse modelo reconhecido internacionalmente, adaptado à realidade brasileira. O projeto já está sendo expandido para a Bahia, Santa Catarina e Distrito Federal (BRASIL/MMFDH, 2022).

O projeto Moradia Primeiro, baseado no modelo *Housing First*, parte do princípio do acesso imediato de uma pessoa em situação crônica de rua (mais de cinco anos na rua, uso abusivo de álcool e outras drogas e com transtorno mental) a uma moradia segura, individual, dispersa no território do município e integrada à comunidade. Ao entrar no projeto, a pessoa passa a ser acompanhada por equipe flexível, formada por profissionais de diferentes áreas, de forma a responder às demandas apresentadas pela pessoa de forma a apoiá-la a permanecer na moradia (BRASIL/MMFDH, 2021).

O cenário da pandemia e a condução desastrosa do governo federal foram fatores que contribuíram para o aumento exponencial dessa população. Dados do IBGE (2021) apontaram que o desemprego atingiu mais de 14 milhões de brasileiros, e, por conseguinte, muitas pessoas não tiveram condições de pagar o aluguel. Segundo Matta *et al.* (2021) o presidente da República Jair Bolsonaro, que desde a chegada do vírus mantinha um discurso no qual minimizava a gravidade da doença e afirmava que a economia não poderia parar para conter uma possível epidemia no país. Por conta das implicações desta visão negacionista, em 13 de abril de 2021 foi criada uma CPI (Comissão Parlamentar de Inquérito) da República Federativa do Brasil, a fim de apurar possíveis irregularidades, ilegalidades e má gestão durante a pandemia (SENADO NOTÍCIAS, 2021, s/p).

Além dos riscos inerentes à doença, que tem como medidas sanitárias prioritárias isolamento, distanciamento social e higiene, aspectos distantes das condições dispostas para a realidade desse grupo populacional, a ausência de circulação social nas ruas impõe obstáculos para a subsistência diária, dada a escassez das fontes de trabalho, renda e doações (NATALINO e PINHEIRO, 2020). Embora o governo federal tenha aprovado auxílio emergencial a ser pago para pessoas de baixa renda, ocupadas em atividades informais, as pessoas em situação de rua enfrentam dificuldades adicionais – por vezes, intransponíveis (como ausência de qualquer documento) –, para acessá-lo, bem como estão expostos a outros tipos de riscos que nem o valor nem a natureza desse recurso é capaz de suprir (NATALINO e PINHEIRO, 2020; ISONI, 2020; IPEA, 2020).

Na avaliação de Raquel Rolnik, arquiteta, urbanista, doutora pela Universidade de Nova York (EUA) e professora titular da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAU-USP), onde coordena o Laboratório Espaço Público e Direito à Cidade (LABCIDADE), a

medida de segurança adotada durante pandemia são as expressões nítidas de um modelo excludente, já que ficar em casa não foi opção para a grande maioria. “Fique em casa, vá para *Home Office*” – essa realidade, segundo Rolnik, faz parte de menos de 30% da população de São Paulo; para que essas pessoas pudessem ficar isoladas, existia um exército de pessoas trabalhando, levando comida, entre outros. Para elas, não houve política. Eram submetidas em uma lógica até mesmo contraditória, como a diminuição de transportes públicos e a sua superlotação (*FOLHA DE S.PAULO*, 2022). Nada mais emblemático que a primeira morte por covid-19 no estado do Rio de Janeiro foi de uma mulher, negra, periférica, empregada doméstica, que teve contato com a patroa que esteve na Itália e estava com a doença (*PORTAL G1*, 2020, s/p).

Nesse período, também se reafirmou o quão essa população é atingida por preconceitos, estigmas e violências, inclusive por parte de agentes do Estado que executam ações higienistas, tiram os pertences dessas pessoas e os expulsam de espaços públicos violando o direito à cidade.

Nesse contexto, evidenciamos a declaração do Movimento Estadual da População em Situação de Rua, dada no final de julho 2021, onde apontaram a morte de cerca de dezesseis (16) pessoas em situação de rua por conta da massa de frio intenso na capital do Estado. Situação essa que, infelizmente, se tornou recorrente e que se agrava com as práticas higienistas praticadas pelas gestões governamentais por meio de setores como o da Segurança Pública que, ao invés de promover segurança, acaba por contribuir para a violação de direitos desta população, no processo de retirada de cobertores e pertences destas pessoas (CRESS-SP, 2021, s/p).

Este contexto se expande para além do estado de São Paulo, e se perpetua ao longo da história. As pessoas em situação de rua, muitas vezes, são tratadas como indesejadas nos espaços públicos, com frequência são alvo de expulsões forçadas, gerando hostilidades, produzindo um fenômeno descrito pelos americanos como síndrome de NIMBY [*Not in my backyard*], cuja tradução em português corresponde “Não no meu quintal” (BRASIL/MDS, 2009, p.140).

O conceito NIMBY designa as práticas de estigmatização, contra a população em situação de rua, em sua dimensão espacial, ou seja, a discriminação contra o corpo, a aparência física, a forma de se vestir e os comportamentos dessa população também se estenderam aos espaços onde se localiza (BRASIL/MDS, 2009, p. 140).



Posições de poder cristalizado promovem, sobretudo, através de instrumentos midiáticos, a eficácia na rotulação que inferioriza o grupo e estigmatiza<sup>9</sup> (VALÊNCIO *et al.*, 2010, p. 57).

A PSR sofre com a estereotipização, são apresentados a partir do habitar inóspito das ruas, da sua precariedade de acesso à água, e, conseqüentemente, à higiene, tendo sua imagem promovida a partir da carência, sujeira e mendicância, como conseqüências, são vistos de forma negativa, sem a reflexão dos determinantes sociais que produziram essa condição.

Para Amaral (1992 *apud* CARVALHO, 2012), ao se deparar com o diferente, um conjunto de reações emocionais conscientes e/ou inconscientes são desencadeadas, que mobilizam preconceitos, estereótipos e estigmas. Para autora, o preconceito é descrito como uma atitude favorável ou desfavorável, positiva ou negativa, anterior a qualquer conhecimento prévio; o estereótipo incide em um julgamento qualitativo, baseado no preconceito, de caráter generalizador. O estigma versa como uma inabilidade para a aceitação social plena: a pessoa estigmatizada é vítima de um processo de discriminação e segregação.

A sociedade encara esse segmento populacional como sujeitos impróprios para a convivência nos mesmos espaços da cidade, sendo atribuída a eles uma conotação de ameaça (COSTA, 2005 *apud* PAIVA e ANDRADE, 2020, s/p). São expulsos e deslocados para espaços da cidade considerados desvalorizados. A sua história é contada a partir da rua, sua trajetória de vida e potencialidades são desconsideradas, e são descritos por muitas literaturas como invisibilizados, em vista do preconceito, indiferença e naturalização de sua condição, sendo mais um objeto fazendo parte da paisagem.

---

<sup>9</sup> Para o sociólogo Erving Goffman, importante teórico referenciado sobre a temática do estigma, a define como: “[...] a situação do indivíduo que está inabilitado para aceitação social plena” (GOFFMAN, 2004, p. 4). O estigma é uma marca/rótulo que distingue o sujeito ou grupo e que imprime atributos capazes de colocá-los em categorias que lhes conferem uma identidade social de caráter negativo. O autor descreve três tipos: relacionados a deformidades do corpo, culpas de caráter individual e aspectos religiosos e/ou raciais. O sujeito passa a ser estigmatizado nas relações sociais, como conseqüente o preconceito e a discriminação. Para melhor compreensão, consultar: GOFFMAN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

A invisibilização social não é algo só visual, mas também simbólica produzida historicamente, constituída e estruturada por meio de reproduções, de humilhação, silenciamento do sofrimento, produções midiáticas, privatização dos espaços da cidade, repulsa ao diferente. A invisibilidade também se perpetua quando os corpos dos sujeitos são confundidos com mais um elemento da paisagem quando ao enxergá-los não é considerada a sua escassez material (DELFIN *et al.*, 2017 *apud* PAIVA e ANDRADE, 2020, s/p).

Para Coimbra (2001 *apud* GOMES, 2017), o principal objetivo, entre meados do século XIX e início do século XX, por meio do movimento higienista, era limpar os espaços públicos, se livrar dessa parcela da população que passava a maior parte do tempo na rua e/ou utilizando-a como moradia, sendo com frequência caracterizados como pertencentes à esfera de vadiagem. Ainda, para a autora, apesar de ser uma ação de segurança pública, havia o apoio da população; logo, se pode constatar o processo de criminalização da pobreza. A ação ainda passava por um crivo moral, falsos pobres e verdadeiros pobres, sendo aqueles que não tinham condição para o trabalho. Destaca que nesse período essa demanda era formada pela população negra. Bento (2002) discute o medo das elites no período próximo à abolição; uma enorme massa de negros libertos invadem as ruas; tanto eles quanto as elites sabiam que a sua condição miserável era fruto do escravismo, então, a elite investe nas políticas de imigração europeia na exclusão total dessa massa do processo de industrialização que nascia e no confinamento psiquiátrico e carcerário do negro (BENTO, 2002, p. 40).

Os abrigos institucionais, assim como manicômios, também têm resquícios históricos nessa lógica higienista, de esconder os indesejáveis sociais via controle social.

No Brasil, temos o emblemático caso do Hospital Colônia de Barbacena (MG), fundado em 1903-1980, que ganhou notoriedade a partir de uma série de reportagens publicadas no jornal *Tribuna de Minas*, em 2011, que fomentou o desenvolvimento do livro *Holocausto brasileiro – Vida, genocídio e 60 mil mortes no maior hospício do Brasil* (2013), de autoria da jornalista Daniela Arbex. Durante o regime nazista, estima-se que 6 milhões de judeus perderam a vida, assim como outros grupos minorizados. A escolha do título do livro brasileiro é uma alusão a esse episódio bárbaro de crime contra a humanidade.

A obra aponta que as pessoas eram internadas contra a sua vontade sem nenhum critério, sendo excluídos sociais. Pessoas indesejáveis, oponentes políticos, “mendigos”, prostitutas, homossexuais, mães solteiras, pessoas com transtornos mentais, entre outros; segregados da convivência diária, para longe dos olhos da sociedade, um depósito de excluídos submetidos a todo tipo de maus-tratos e violações (COSTA e MACHADO, 2014, s/p). O documentário aponta que a maioria da população era negra.

Na cidade de Santos (SP), o hospital psiquiátrico, fundado em 1951, Casa de Saúde Anchieta, é popularmente conhecida como Casa dos Horrores, por conta das diversas violações de direitos humanos, incluindo torturas físicas e psicológicas, intervenções com eletroconvulsoterapia, superlotação, casos de mortes, entre outros; é considerado como o marco inicial da reforma psiquiátrica no Brasil, sendo que sua intervenção foi realizada pela prefeitura impulsionada pelo movimento antimanicomial em 3 de maio de 1989. Segundo Calil Stamato, os pacientes que não tinham para onde ir permaneceram no hospital durante a intervenção. Nesse período, as equipes multidisciplinares convidadas pela prefeitura tiveram o encargo de dar outra perspectiva ao hospital. Seu fechamento definitivo foi em 1994. O estabelecimento foi ocupado, e se transformou em cortiço, onde vivem famílias de baixa renda até os dias atuais (*PORTAL G1*, 2019, s/p).

Conforme Moraes e Rosas (2016, s/p), na investigação e historização sobre asilo e mendicância:

A preocupação com o perigo representado pela pobreza se tornou um problema de ordem pública. Com o intento de “sanar” o problema representado pela mendicância, as elites dirigentes passaram a defender a ideia de asilar todos aqueles que vivessem em condição de mendicância ou de indigência. De acordo com Walter Fraga, “tratava-se do reflexo de um movimento já iniciado na Europa cujo objetivo era o ordenamento da sociedade urbano-industrial e da higienização das ruas que se encontravam repletas de mendigos”. As autoridades competentes e o universo da filantropia percebiam os asilos como uma forma de assistência social, mas também uma medida de controle social. Ao passo que, com o uso dessa estratégia, tentava-se “evitar os perigos representados pela população posta à margem e, ao mesmo tempo, se abastecia os postos de trabalho com uma “gente” minimamente disciplinada, qualificada e, sobretudo, farta e barata”.

A existência de indivíduos em situação de rua torna explícita a profunda desigualdade social no Brasil. Fenômeno presente na sociedade brasileira

desde a formação das primeiras cidades, a existência de pessoas em situação de rua traz na própria denominação “rua” a marca do estigma e da exclusão a que são submetidas (SANTOS e BEVILACQUA, 2012, p. 504).

A desigualdade no Brasil é marcada pela concentração e acumulação de riquezas, materiais e imateriais, privilégios de grupos e de um número de contingentes invisibilizados abandonados à própria sorte. Tal disparidade pode ser constatada em dados noticiados no ano de 2022 em diversos veículos de notícias.

*“Brasil Volta ao Mapa da Fome – 33 milhões com Fome no Brasil”.*

Durante a pandemia de covid-19, entre 2020 e 2022, o número de pessoas que passam fome no Brasil passou de 19,1 milhões para 33,1 milhões e a quantidade de pessoas e famílias com mais de um bilhão de dólares foi de 42 para 62. Os famintos aumentaram em 73% e o grupo de ultra-ricos em 48%. A questão é que os famintos representam 15,5% da população brasileira e quem tem ao menos US\$ 1 bi são 0,00029% (UOL NOTÍCIAS, 2022, s/p).

Dados esses apresentados no 2º Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da covid-19 no Brasil, organizado pela Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional (PENSSAN) lançado em 8 de junho de 2022, que aponta que 33 milhões de pessoas passam fome (PENSSAN, 2022).

Se essa população é descrita muitas vezes como invisível, em que momento nos tornamos cegos? Perguntamos quem são eles, os “PSR”, mas quem somos nós enquanto sociedade? Rua é causa ou consequência? Podemos refletir que são grupos invisibilizados, vítimas de processos excludentes.

A obra de Jessé de Souza, intitulada *Ralé Brasileira: Quem é e Como Vivem* oferece subsídios para o entendimento da produção histórica da desigualdade no território brasileiro, com reservas. Segundo Souza (2017), a desigualdade social no Brasil provém do modelo escravocrata, reeditado até os dias atuais. Após a abolição, os negros foram abandonados, sem a realização de reformas que os integrassem na sociedade; ficaram à mercê de seu próprio destino sem nenhum tipo de apoio, suscetíveis a abusos e exploração de todas as ordens. Ao longo do tempo, outros grupos receberam essa mesma herança (brancos e mestiços),sse modelo de abuso, exploração, humilhação e

desamparo, sendo, assim, abandonados à própria sorte, nas palavras do autor. O estudioso refere que agora a dominação é de classe e não de raça; todavia o preconceito racial continua contando de um modo importante. A ralé atual tem todas as cores, inadaptados à competição social. Segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), somente no primeiro trimestre de 2023, novecentas e dezoito (918) pessoas foram resgatadas em situação de trabalho “análoga” à escravidão (BRASIL/MTE, 2023).

É essa classe social que designamos neste livro de “ralé” estrutural, não para “ofender” essas pessoas já tão sofridas e humilhadas, mas para chamar a atenção, provocativamente, para nosso maior conflito social e político: o abandono social e político, “consentido por toda a sociedade”, de toda uma classe de indivíduos “precarizados” que se reproduz há gerações enquanto tal (SOUZA, 2017, p. 21).

Para Moura (1988), a herança da escravidão que muitos sociólogos dizem estar no negro, ao contrário, está nas classes dominantes que criam valores discriminatórios através dos quais conseguem barrar, nos níveis econômico, social, cultural e existencial.

Há que se destacar o trecho da música do rapper MVBILL (2001): *“Preto pobre é parecido, mas não é igual”*, que por meio da cultura faz um trabalho de crítica social, consciência de base. O racismo se estruturou no Brasil durante e após escravidão, com repercussões até os dias atuais, a exemplo da Constituição Imperial de 1824, que excluiu os negros do acesso à educação e também da proteção das relações contratuais de trabalho (MAIA, 2021); Constituição de 1934, que apresenta ideias eugênicas; Lei de 1937, editada na província do Rio de Janeiro, que proibia os negros de estudar (OLIVEIRA, 2010); Lei das Terras, que os impediam de ter terras para produzir e trabalhar (BRASIL, 1850); leis penais dos Vadios e Capoeiras, que julgava a ociosidade nas ruas, quando em condições de trabalho, e que proibia os negros de jogar capoeira e de manifestar a sua cultura como sua religião, ou seja, de se agruparem, prevendo detenção (BRASIL, 1890); (estratégia, pois juntos poderiam se tornar fortes), entre outras violências cometida pelo Estado e pela sociedade. Sem educação, sem-terra, sem-trabalho; uma massa de homens, mulheres e crianças abandonados de forma intencional e planejada. Os censos supracitados neste estudo sobre as pessoas em situação de rua

apontam que a maioria dessa população é formada pela a população negra, por isso que se afirma que o Brasil tem um problema de racismo estrutural, “estruturado”, grave, que afeta as vidas das pessoas até hoje.

Na obra *Dialogando com Jessé de Souza*, Follmann (2018) discute esses processos e afirma que a burguesia aqui tem cor, se é que você me entende. Oitenta tiros me faz lembrar que existe pele alva e pele alvo (EMICIDA, 2019):

Primeiro cê sequestra eles, rouba eles, mente sobre eles, nega o Deus deles, ofende, separa eles, se algum sonho ousa correr cê para ele e manda eles debater com a bala que vara eles (EMICIDA, 2019).

Na ordem do inaceitável também temos o genocídio aos povos originários no país (COLL, 2022). No final do século XIX, com a República, a presença negra e indígena são consideradas impedimento para a construção da nação (OLIVEIRA, 2010, p. 4) Ainda para a autora ambas eram consideradas inferiores; lógica incorporada e fundamentada por teorias europeias que fomentaram e justificaram políticas de branqueamento e extinção. Serafim e Azeredo (2011) apontam que as elites republicanas brasileiras almejavam apagar o grande elemento social da herança africana, aqui deixada por vários séculos pela escravidão. Segundo Moura (1988), por questões ideológicas de dominação, ao negro foi associado o atraso, escravismo; e ao branco imigrante, a modernidade, controle e disciplina para o trabalho, sua cultura era valorizada e almejada; aquele elemento humano, que durante quase quatro séculos foi o único trabalhador da sociedade brasileira, passou a ser considerado preguiçoso, ocioso, de má índole para o trabalho (MOURA, 1988, p. 11). Ainda para o autor, a luta dos escravizados foi um elemento de desgaste permanente no sistema escravista. Aponta que Palmares foi destruído por ter sido uma ameaça à sociedade escravista pelo seu exemplo de eficiência organizacional e prosperidade, preocupando o mais alto grau do governo; o seu exemplo de uma economia alternativa com retorno de produtividade maior que a colônia, desafiando com isso a outra economia (escravista) (MOURA, 1983, p. 182). Outrossim, o medo de a população negra ser maior que a população branca e ocupar espaços de poder. Conforme Moscatelli (2021) aponta, o pioneirismo de Moura, que no livro *A sociologia do negro brasileiro* questiona a historiografia “oficial” brasileira, que

ofuscou a participação negra na construção do país, resgatando a história dos quilombos e outras revoltas no Brasil e dando ênfase ao processo de resistência do negro ao escravismo.

Uma semana após a abolição da escravatura, o Ministério da Justiça enviou um “projeto de repressão à ociosidade”, buscando reprimir a circulação dos outrora escravizados pelo espaço urbano. Como aponta Chalhoub (1983, p. 55), tal projeto foi votado quase que unanimemente pela Câmara, sendo saudado como “de salvação pública... exatamente porque tinha como objeto principal a ‘população nacional’, ou seja, o liberto”. Tanto o Código Criminal de 1830 quanto o Código Penal de 1890 e a Lei de Contravenções Penais de 1941 estipulavam penas para a “vadiagem”. Embora estas legislações possam parecer distantes no tempo, na verdade o artigo da Lei de Contravenções Penais de 1941 que trata da mendicância “por ociosidade ou cupidez” só foi revogado no ano de 2009 (IPEA, 2022, p. 3).

A desigualdade na sociedade brasileira se consolidou no processo sócio-histórico antes exposto. Foi deixado um número significativo de pessoas marginalizadas sem preparo para participar de uma vida em sociedade de forma ativa, em condições de igualdade na competição social. Esse processo foi naturalizado ao longo do tempo, como um processo normal e natural, e o autor se refere a esse fenômeno quando constrói o conceito de “consenso inarticulado”, um acordo social implícito na construção de afetos e conjuntos de valores distorcidos, sem se aprofundar nos reais motivos dos acontecimentos, “um peso e duas medidas” (SOUZA, 2017, p. 422).

Minha tese é que existe um “consenso inarticulado” que perpassa toda a sociedade brasileira que diz que é normal e natural que a nossa sociedade seja dividida em gente e subgente, e é esse consenso que permite a reprodução da maior desigualdade social do planeta dentre as sociedades complexas. Ele é obviamente um consenso “não admitido”, que nenhum brasileiro de classe média jamais confessaria partilhar, e é isso que permite sua eficácia como consenso real, que produz cotidianamente a vida social e política brasileira como ela é, sem que ninguém se sinta “responsabilizado” por isso. Ao contrário, a “culpa” e a “responsabilidade” são sempre do “Estado patrimonial” ou de uma elite abstrata, que se aplica a todos e a ninguém, sendo, portanto, uma referência inofensiva e pseudorradical que não incomoda ninguém.

Há uma autorização social para a manutenção dessas condições. Um dos exemplos pode ser entendido com a dinâmica da classe média que consegue manter seus privilégios sociais, com maior tempo para se qualificar

com estudos e promover um ambiente com estímulos favoráveis para os seus membros, enquanto a ralé é explorada, vende o seu tempo de força física, pois não teve preparo; com isso alguns ciclos familiares se repetem e hábitos precários, taxados por outras classes como jeito de falar, vestir, se comportar de forma inadequada, colocando os mesmos na posição de subcidadania, existe um preconceito que remete a um tipo específico de personalidade, expressa na ralé, avaliada como improdutiva e disruptiva para a sociedade como um todo (SOUZA, 2017).

Retomando a questão da desigualdade racial, que acomete a população em situação de rua. Segundo Cida Bento (2002), estudiosos ao tentarem explicar as desigualdades raciais acabaram por criar outros estereótipos sobre os negros. Segundo eles, os negros estavam em desvantagens pelo fato que haviam sido escravizados (FERNANDES, 1978), o que os deixou despreparados para operarem como trabalhadores livres. As desigualdades sociais também foram explicadas como um problema de classe (IANNI, 1972; FERNANDES, 1978). Contudo, trabalhos de duas décadas revelaram que com a evolução da sociedade de classes as desigualdades se mantiveram, e até mesmo se perpetuaram. Ainda para a autora é evidente que o sistema capitalista é um dos principais mediadores do racismo, produzindo situações propícias à sua reprodução, mas não se deve reduzir tudo à questão de classe. Aponta que já no período mais recente, Chaia (1988) Silva (1992) entres outros, comprovam que a situação da desigualdade do povo negro advém da discriminação racial no cotidiano e não exclusivamente à herança do período escravocrata; aufere a manutenção estrutural do *status quo*, de reproduções de privilégios sobre o pacto da branquitude (BENTO, 2002). Nas palavras da autora, branquitude é um pacto não verbalizado de preservação de um grupo nos melhores lugares sociais: “A braquitude se expressa em uma repetição ao logo da história, de lugares de privilégios assegurados para as pessoas brancas, mantidos e transmitidos para as novas gerações”. Nas palavras da autora, chamado de pacto narcísico, entre iguais (<sup>10</sup>conceito ancorado na psicanálise – Freud). A exemplo, a dificuldade de inserção do negro no mercado de trabalho mesmo tendo qualificação para a vaga e ensino superior.

---

<sup>10</sup> Para melhor compreensão, consultar a obra *Pactos narcísicos no racismo: branquitude e poder nas organizações empresariais e no poder público* (BENTO, 2002).



Em contraponto, pessoas brancas com currículos equivalentes, ou até mesmo inferior, são contratadas (CEERT, 2022). Sendo o racismo um elemento estruturante na sociedade brasileira. Os mecanismos de imobilismo social funcionaram eficientemente no Brasil, através de estratégias centenárias para impedir que o negro ascendesse, ademais os não brancos, os mecanismos de dominação foram mantidos e aperfeiçoados (MOURA, 1988). Ainda para o autor grande parte da população brasileira introjetou a ideologia da brancura que inferioriza o negro; os estereótipos negativos, construídos, funcionam a serviço de um modelo de dominação, criando um conjunto de ideias que justificam e naturalizam a sua imobilidade social. O branqueamento como ideologia da elite do poder (MOURA, 1983, p. 69).

É notório que o processo de cidadania ainda não se consolidou no Brasil. Costa Santos (2017) sobre o conceito de subcidadania (ou “Ralé”) elucida a naturalização da situação de opressão e humilhação vivida por grande parte da população desprovida de acesso às condições básicas muitas vezes desde o nascimento, como saúde, educação, alimentação. A subcidadania está ligada não apenas à marginalização histórica de vários grupos sociais, mas também à reprodução e manutenção dessa grande parte de indivíduos à margem de uma ordem produtiva objetiva (SOUZA 2003 *apud* COSTA SANTOS, 2017, p. 162).

O renomado Geógrafo Milton Santos criou o conceito de Cidadania Mutilada, e refere que no Brasil quase não há cidadãos, pois seus direitos não são exercidos de forma plena.

Poderíamos traçar a lista das cidadanias mutiladas neste país. Cidadania mutilada no trabalho, através das oportunidades de ingressos negadas. Cidadania mutilada na remuneração, melhorar para uns do que para outros. Cidadania mutilada nas oportunidades de promoção. Cidadania mutilada também na localização dos homens, na sua moradia, mutilada na circulação. Esse famoso direito de ir e vir, que alguns nem imaginam existir, mas que na realidade é tolhido para uma parte significativa da população. Cidadania mutilada na educação (SANTOS, 1997, p. 134).

Estar em situação de rua é a expressão máxima de uma cidadania mutilada, o desamparo, a exclusão e desqualificação social são presentes na vida de todos que estão nessa condição, causando impactos em sua subjetividade, na sua condição enquanto pessoa. Até que ponto pode a

cumplicidade da sociedade suportar situações que negam a humanidade dessas pessoas? (BRASIL/MDS, 2009, p. 74).

#### 1.4.1 Impacto na subjetividade no fenômeno da exclusão social

Entende-se como exclusão social o processo no qual há um afastamento e enfraquecimento de indivíduos na participação nas relações sociais essenciais no contexto em que vivem. Pode estar associado à situação de pobreza, mas não se limita a ela, pois esse fenômeno abarca relações interpessoais ou intergrupos em alguma medida de forma material e simbólica, que se manifesta em fenômenos como segregação, marginalização, discriminação (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 1).

As pessoas em situação de rua vivenciam o fenômeno da exclusão social, e seus impactos em diferentes dimensões: sociofamiliar, econômica-ocupacional, política ou de cidadania, cultural e da própria vida (BRASIL/MDS, 2009).

Em particular na dimensão subjetiva há um sofrimento que se desenvolve nas relações sociais ancorada por estigmas, preconceitos, desqualificações e condições de vida precárias. Apesar da PSR ser uma população heterogênea, é considerada um grupo que possui em comum a pobreza extrema, e essa condição pode gerar um sentimento de inferioridade, inutilidade e desesperança. Calil Stamato (2016), ao refletir sobre exclusão ancorada na concepção de pobreza, trata como uma experiência limite ou de ruptura com os parâmetros de vida legitimados pela sociedade, associada à desagregação afetiva e à desordem social e, por isso, passível de ser transformada em marginalização no interior do imaginário social.

Marcando a relação da sociedade com a população classificada como pobre, por depender dos serviços de assistência social, a desqualificação social gera sentimentos de desvalorização e de inferioridade. E, transformada em estigma, provoca alteração de identidades, impedindo o sentimento de pertença à determinada classe social e prejudicando a integração na sociedade. Isso se reflete no enfraquecimento e fragilização dos vínculos sociais, fenômenos que, agravados, podem levar ao seu rompimento total, última fase do processo de desqualificação social, caracterizada por alto grau de marginalização (CALIL STAMATO, 2016, p. 19).

O sociólogo francês Sérgio Paugam desenvolveu importantes pesquisas na Europa com populações reconhecidas como em situação de pobreza, incluindo pessoas em situação de rua, no qual discute o seu conceito, a desqualificação social; seus impactos na autopercepção dos indivíduos e sua relação com outros segmentos da sociedade. Para o autor, a pobreza não é somente o estado de despossuir; ela corresponde a um *status* social específico, inferior e desvalorizado, que marca profundamente a identidade de todos os que vivem essa experiência (PAUGAM, 2003 *apud* PIZZIO, 2009, p. 211).

Paugam (2011, p. 68) designou o processo de desqualificação social como:

O movimento de expulsão gradativa, para fora do mercado de trabalho, de camadas cada vez mais numerosas da população – e as experiências vividas na relação de assistência, ocorridas durante as diferentes fases desse processo. Cumpre realçar que o conceito de desqualificação social valoriza o caráter multidimensional, dinâmico e evolutivo da pobreza e o status social dos pobres socorridos pela assistência.

O conceito abarca a exclusão do indivíduo do mercado de trabalho e do processo gradativo de necessitar do apoio da assistência social. Desse modo, ocorre o processo de desqualificação social, ancorado no estigma de se reconhecer e ser reconhecido como pobre (CODO, 2014). Visto como uma condição humilhante, gera sentimentos de inferioridade, acometendo assim a dimensão subjetiva, gerando efeitos negativos na sua identidade pessoal e social. Segundo Machado (2009), a identidade pessoal está ligada a uma construção individual do conceito de si, enquanto a identidade social trata do conceito de si a partir da vinculação da pessoa a grupos sociais. Para Moscovici (1978) só é possível compreender o indivíduo considerando-o como parte de uma sociedade cultural, econômica, política, dentro do contexto histórico de que faz parte.

A experiência de trabalho na área da assistência social, especialmente com população em situação de risco social, mostra que o processo de exclusão afeta corpos e subjetividades, provocando muito sofrimento, sendo o maior deles o descrédito social. Mostra também que estes indivíduos, sistematicamente desvalorizados e estigmatizados pela sociedade, constroem e

mantêm representações negativas sobre si mesmos (CALIL STAMATO, 2016, p. 23).

O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais constituem uma dimensão essencial do processo de desqualificação social. A condição de desemprego está correlacionada às relações mais distantes com membros da família e de vínculos sociais, há uma percepção do sujeito que o fracasso que os atinge é visível a todos. A busca pelo amparo da assistência está atrelada à degradação no mercado de trabalho, associada ao elevado nível do desenvolvimento econômico, à desigualdade social, cujo modo de intervenção com a população pobre revela-se inadaptado e a fragilidade dos vínculos familiares e sociais (PAUGAM, 2001). O sujeito se isola ao avaliar que não têm condições de uma participação social efetiva, inserido em uma sociedade no qual há uma valorização do ter e não do ser. Consideram sua necessidade de recorrer às redes de assistência como uma renúncia ao “verdadeiro” *status* social e como uma perda progressiva de identidade (PAUGAM, 2001, p. 72).

Segundo Calil Stamato (2016) ser cidadão, sujeito de direitos, indivíduo, nesta sociedade, passa necessariamente pela possibilidade de compra e de acesso a bens de consumo cada vez mais sofisticados.

Como a desclassificação social é uma experiência humilhante, ela desestabiliza as relações com o outro, levando o indivíduo a fechar-se sobre si mesmo. Mesmo as relações no seio da comunidade familiar podem ser afetadas, pois é difícil para alguns admitir que não estejam à altura das pessoas que o cercam (PAUGAM, 2001, p. 74).

Quanto ao processo de se relacionar com o sistema de assistência social, o sociólogo descreve três fases: a fragilidade, quando indivíduo recorre à assistência de forma pontual, neste caso tenta manter certa autonomia por receio de ser visto como pobre; a dependência, quando os problemas se agravam e há uma necessidade de ser assistido pelo serviço com frequência, e a ruptura, quando há um acúmulo de fracassos que o conduz à marginalização. Pode ocorrer no caso de ruptura do indivíduo se afastar da assistência na tentativa de recuperar a honra, como é citado no caso das pessoas que vivem em situação de rua e não querem ir para o abrigo (CODO, 2014).

O *status* de assistido se desenvolve após muitas tentativas de se inserir no mundo do trabalho sem sucesso, sua esperança é quase nula, a fase de

dependência é marcada pela degradação da saúde, há um investimento em uma nova carreira em que a personalidade se transforma de forma rápida; os sujeitos manifestam papéis exatos que correspondem às expectativas do serviço social; neste momento começam a justificar e racionalizar a assistência recebida, e o autor destaca que este modo de integração permite conservar os vínculos sociais, contudo, essa postura gera muita insatisfação na rede, sendo, com frequência, comparados a outros pobres cuja trajetória de vida é diferente, ao agrupar todos na mesma categoria, isso acabaria por diminuir as chances de cada um sair desta situação, tanto a pobreza quanto o pobre deve ser pensada de forma heterogênea (PAUGAM, 2001). A falta de esperança e de desejo está ligada à estagnação, conforme as experiências a fase de fragilidade poderá evoluir para a dependência e ruptura.

A fragilidade está associada a vivências de deslocalização social, que diz respeito à dificuldade de inserção social, trabalho, perda de um espaço de referência, como a habitação, logo, experiências dolorosas; a dependência é a fase em que o serviço social torna-se indispensável, no qual há a necessidade do serviço se responsabilizar por dificuldades enfrentadas pelos sujeitos; em alguma medida as pessoas que vivenciam essa situação perdem a esperança de terem um emprego, e, nessa fase, os sujeitos buscam compensação para as suas frustrações, tentando valorizar outros papéis, como o parental, habilidade para cuidar do lar e exercer várias atividades em prol da comunidade. A perpetuação desta fase pode levar à experiência de ruptura, os indivíduos vivenciam um acúmulo de dificuldades, a exemplo: afastamento do mercado de trabalho, problemas de saúde, falta de moradia, vínculos rompidos. É a última fase, produto da soma de fracassos que conduzem à marginalização (PAUGAM, 2003 *apud* PIZZIO).

Esse processo resulta no enfraquecimento dos vínculos sociais que mantêm o indivíduo integrado à sociedade e expõe a dupla face da assistência social, que ampara, mas, ao mesmo tempo, envergonha e estigmatiza (CODO, 2014, s/p). A necessidade de buscar o serviço social para sua sobrevivência coloca o indivíduo em uma posição de carência e desvalorização no imaginário social, levando-o ao sofrimento, transformando e impactando a sua subjetividade. Para Calil Stamato (2016), o acesso à cidadania protegida, forma

camuflada de controle social, em que a exclusão se legitima por meio de um processo de inclusão perversa.

Ainda para a autora, o sofrimento provocado pela exclusão, legitimado no interior da proteção social pela caracterização de vulnerabilidade, leva à transferência para o âmbito individual de um sentimento cuja origem é social, absorvido pela subjetividade do indivíduo.

O fato de alguém ser pobre não significa que alguém pertença a uma categoria específica de pobres. Não obstante ser um pobre comerciante, um pobre artista, um pobre empregado, mas continua se situando numa categoria definida por uma atividade específica ou posição. Nessa categoria, ele pode ocupar, devido à sua pobreza, uma posição que se modificará gradualmente. Mas os indivíduos que, em diversos status e ocupações, se encontram nesta situação, eles não ficam ainda reagrupados de alguma maneira numa totalidade sociológica particular, distinta da classe social à qual pertencem. É a partir do momento que passam a ser assistidos, talvez mesmo quando sua situação poderia normalmente lhe dar direito à assistência, mesmo antes de esta ser concedida, que eles se tornam parte de um grupo caracterizado pela pobreza. Esse grupo não permanece unificado pela interação entre seus membros, mas pela atitude coletiva que a sociedade, em sua totalidade, adota em relação a ele (SIMMEL *apud* PAUGAM, 2001, p. 69).

Referente à população em situação de rua entre seus diversos apontamentos, sinaliza que quanto maior o tempo de vida nas ruas, maior tendência de ruptura de vínculos sociais. O PSR, por não se sentir capaz de corresponder às expectativas sociais/ familiares, prefere isolar-se a experimentar o sentimento de humilhação ao pedir ajuda; a retomada de contato ocorre quando a sua situação melhora e há o resgate da confiança de si mesmo, tendo como possibilidade reatar os laços familiares. Sobre o uso e abuso de álcool, aponta como uma forma de compensação para a felicidade, por conta da desqualificação social, que gera sentimentos de tristeza, desesperança, inutilidade para coletividade, logo, pode ser um fator para o desenvolvimento da dependência química (PAUGAM, 2001).

Pesquisas europeias, citadas pelo autor, revelam que os vínculos sociais evoluem da fragilidade para a ruptura, de acordo com o agravamento da desqualificação social, gerado pelo tempo de vida nas ruas. Nestas pesquisas, muitos moradores de rua, desprovidos de vida familiar, amor e confiança, mostraram-se afetivamente carentes, não mantendo contato com a família por não se sentirem capazes de corresponder às expectativas destas. Ao melhorar sua

situação e retomar a confiança em si, buscavam reatar os laços familiares. Quanto menor o período de vivência na rua, maior era a necessidade de integração social, e maior a procura por serviços assistenciais, como abrigos. Já os indivíduos que se encontravam nas ruas há mais tempo, desconfiavam destes serviços, definiam-se como marginais e colocavam como prioridade encontrar alguém para conversar. A solidão era amenizada pela companhia de animais, que, por outro lado, aumentavam a marginalização, dificultando o acesso a albergues e o contato com outras pessoas na mesma situação (CALIL STAMATO, 2016, p. 19).

Os estudos do sociólogo Paugam (2001) sobre desqualificação social ainda que atrelado a uma realidade diversa da nossa, nos oferece importantes reflexões. O autor destaca que se deve considerar as características nacionais na análise deste fenômeno. Estudos sinalizam que, em nosso país, não se pode fazer referência acerca da perda de um patamar social de cidadania e assistência social, como no caso francês; como se vê, o fato de não termos atingido um estágio avançado de cidadania. Porém, como contribuição, em alguma medida pode-se observar este fenômeno; atuando em um serviço de acolhimento social (SUAS) por diversas vezes presenciei usuários verbalizando que se sentiam humilhados e tratados de forma diferente quando participavam de um processo seletivo para vaga de emprego e referiam que moravam em um abrigo. Neste mesmo sentido, muitos usuários quando voltam a frequentar a escola, não falam que moram neste local; já houve caso de a pessoa compartilhar que tem a sensação de quando alguém descobre há uma mudança, se afastam ou passam a olhar com desconfiança ou pena, são dados empíricos, porém relevantes, podendo gerar pesquisas sobre desqualificação ligada à assistência em nosso contexto.

Como ante o exposto, os locais de concentração dessas populações também são desvalorizados e ganham mesmos contornos do estigma que os acometem, neste caso o abrigo. Podemos nos deparar com questionamentos como se o local é sujo ou perigoso, pondo em evidência as representações sociais negativas.

Pizzio (2009) retoma a questão da desqualificação social a partir da literatura nacional, que aborda exclusão e pobreza. Faz menção ao teórico Martins (1997) que critica a generalização do conceito de exclusão, e propõe: rigorosamente falando não existe exclusão, existe contradição, existem vítimas de processos sociais, políticos e econômicos excludentes (PIZZIO, 2009, p.

219). Ainda para o autor estas reações, por não se tratarem de exclusão, não se dão fora dos sistemas econômicos e dos sistemas de poder. Elas constituem o imponderável de tais sistemas, fazem parte deles, ainda que os negassem.

Pensando na população de rua, há uma participação social de forma perversa, ou, como o autor citado conceitua, há uma inclusão precária e marginal. Trata-se de um processo em que as escolhas oferecidas aos cidadãos são insuficientes para reverter o quadro de privação em que estão inseridos (MARTINS, 1997/2003 *apud* PIZZIO, 2009, p. 221).

Para Martins (1997), é característica dessa sociedade o desenraizamento, que se constitui num processo de exclusão dos indivíduos em relação àquilo que eles eram e que costumam ser, ou seja, em relação aos lugares que ocupavam e os papéis que desempenhavam na sociedade. Na sua ótica, o sistema precisa transformar cada indivíduo em membro da sociedade e a maneira pela qual se entra nessa sociedade ocorre de duas formas: como produtores ou consumidores de mercadorias. Dessa maneira, o que deve ser analisado é a forma de inclusão na sociedade. A esse processo, o autor dá o nome de **inclusão precária ou marginal**. A inclusão marginal é um processo inerente à forma de produção e acumulação capitalista, que por si só já é um sistema excludente. Trata-se de um processo em que as escolhas oferecidas aos cidadãos são insuficientes para reverter o quadro de privação em que estão inseridos (PIZZIO, 2009, p. 220).

Isso equivale dizer que todos estão incluídos de alguma maneira, mas não de forma digna. Assim, a marginalidade é definida como carência em relação à inserção no mercado de trabalho, à proteção social e à cidadania. Ou seja, a marginalidade surge como uma insuficiência em relação a essas dimensões (LEAL 2004 *apud* PIZZIO, 2009, p. 218).

Pizzio (2009, p. 222-223), em face do exposto, explica o conceito de desqualificação social enquanto categoria analítica pode ser reorganizada e definida como:

O processo no qual indivíduos em situação de marginalização se revestem de um *status* de inferioridade social que, além de impedi-los de aprofundar um sentimento de pertencimento, serve de barreira que impede uma inserção adequada como cidadão. Em outros termos, trata-se de um processo percebido por meio de uma trajetória de vida (visto de forma longitudinal), em que experiências e situações estigmatizadas são vivenciadas e interiorizadas, com efeitos negativos sobre suas condições sociopolíticas e sobre sua autoestima.



Outro ponto importante a ser discutido é a saúde mental nas condições de vida nas ruas. Estudos apontam que o ambiente e as condições de vida precária colaboram para o desenvolvimento ou agravamento de transtornos mentais, logo impactando em sua subjetividade, no seu jeito de ser, pensar e agir. Quanto maior o período nas ruas, maior será a sua exposição e incidência a eventos de risco.

Transtorno mental pode ser definido como qualquer quadro experimentado por uma pessoa que afeta suas emoções, pensamentos ou comportamentos, não estando de acordo com suas crenças culturais e sua personalidade; e que produz um efeito negativo na sua vida e na das pessoas próximas a ela (SANTANA; ROSA, 2016, p. 43).

Santana e Rosa (2016, p. 28) afirmam que:

As condições de vida nas ruas (pouca longevidade, fragilidade dos vínculos sociais, violências, preconceitos, discriminações, falta de privacidade, carências de educação e de infraestrutura para os cuidados corporais) colaboram para o aparecimento e agravamento dos transtornos mentais que, por sua vez, podem ser um dos fatores que contribuem para que uma pessoa viva em situação de rua.

O estudo de Lovisi (2000), que avaliou os distúrbios mentais em moradores de albergues públicos das cidades do Rio de Janeiro e Niterói, revela que os distúrbios mentais de maior gravidade são associados ao ingresso à situação de rua (SANTANA e ROSA, 2016, p. 28).

Os dados levantados sinalizam que os indivíduos, ao morarem nas ruas, agravam seus sintomas; há um acúmulo de vários outros distúrbios, resultando em uma alta prevalência de comorbidade e de quadros psicopatológicos considerados graves. Ao gênero masculino foi identificada maior prevalência de abuso/dependência de álcool e ao gênero feminino distúrbios mentais mais graves.

Sujeitas às condições de vida dramáticas, tanto do ponto de vista sanitário quanto sociológico. O desabrigado, geralmente, passa por um processo de envelhecimento precoce, tendo expectativa de vida menor 41 e taxa de mortalidade até quatro vezes maior que a população em geral. Há extensa literatura que constata a predominância de doenças infecciosas como Tuberculose, Hepatite C e HIV42. A prevalência destas condições apresentam variações conforme o contexto [...]. A ocorrência de comorbidades é comum, associando situações de drogadição combinadas com outros fatores (como transtornos mentais, doenças respiratórias e

cardiovasculares), resultantes do despojamento material e sanitário e de um envelhecimento precoce e precário (FEIJÃO, 2016, p. 46).

Uma leitura recorrente feita sobre o uso do álcool e/ou outras drogas indica que seu consumo faz parte da realidade das ruas, no que tange amenizar o frio e a fome, proporcionarem sensação de prazer/ felicidade, fuga da realidade ou até mesmo como um elemento de socialização entre essa população. Outro ponto abordado é do consumo para aliviar os sintomas de mal-estar causado pela dependência química (BOOTI *et al.*, 2009; RAIZER e BRÊTAS, 2007; CARLINE, 2006 *apud* SANTANA e ROSA, 2016). Entretanto, o prazer é volátil, evapora junto com a cessação do efeito da droga. Sem ela, o indivíduo adquire novamente a consciência da sua situação – sente-se culpado por tê-la utilizado – e, novamente a usa para esquecer (ROSA, 2008 *apud* SANTANA e ROSA, 2016, p. 29). Situações de estresse e trauma ao longo da vida de uma pessoa também estão ligadas ao desenvolvimento de transtorno mental.

Na perspectiva da Psicologia Social, a teoria histórico-cultural de Vigotski (1998), ao enfatizar as complexas transformações que caracterizam o desenvolvimento humano e conceber o social como elemento constitutivo do homem, contribui de forma significativa para a compreensão dos determinantes culturais, sociais e históricos da subjetividade humana e do sofrimento resultante da condição de exclusão (CALIL STAMATO, 2016, p. 21).

Todavia, também podemos vislumbrar essa população por sua força e resistência, as vidas nas ruas exigem inteligência, habilidades, invenção do cotidiano na luta pela sobrevivência.

O desenvolvimento de políticas públicas e do primeiro censo sobre esta população foi resultado de lutas e cobranças, acima de tudo, de movimentos de pessoas em situação de rua, desta forma, afirmando sua participação política na luta pelos seus direitos. Esta imagem, de potência, de sujeitos históricos ativos, mormente é transmitida pelos meios de comunicação e de constituição no imaginário social. Fortalecer essa imagem de maneira positiva é promover sujeitos de direitos, que lutam por eles, e acima de tudo por um projeto de sociedade mais justa, como está previsto na Constituição. É resgatar o sujeito e oportunizar a produção de sua subjetividade em bases socialmente positivas.

Neste sentido, na década de 90 começaram a surgir movimentos espontâneos sem nenhuma participação do poder público, tal como o dos catadores de materiais recicláveis que viviam nas ruas e deu procedência a cooperativas, associações e ao Movimento Nacional da População de Rua (MNPR), que passou a ser um importante representante desta população na luta social (BRASIL, MDS, 2009).

Portanto nos anos 90 começam algumas manifestações mais notórias no âmbito nacional a respeito da população em situação de rua, iniciada pelo Fórum Nacional de Estudos sobre População de Rua, em 1993 14, depois em 1995 o grito dos excluídos 15, os seminários nacionais e também a realização do 1º Congresso Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis. Já no início do século XXI no ano de 2001 ocorreu a Primeira Marcha do Povo da Rua. Em 2004 segundo (Brasil, SDH, 2013) foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (Resolução CNAS nº 145, de 15 de outubro de 2004), que atribui à Proteção Social Especial ao atendimento da população em situação de rua [...] No ano de 2005 conforme SDH, 2013 cita (COSTA, 2007; FERRO, 2012) é criado Movimento Nacional da População de Rua (MNPR) apoiado pelo Movimento Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis. A criação deste movimento e de políticas públicas voltadas para a população em situação de rua é resultado de protesto e cobranças feita após o acontecimento trágico em 2004 no centro de São Paulo onde 15 moradores de rua sofreram violência e sete morreram (KLAUMANM, 2014, s/p).

O episódio, que ficou conhecido como chacina da Praça da Sé em 19 de agosto de 2004, é um importante marco histórico. O caso teve repercussão internacional, pessoas foram assassinadas brutalmente enquanto dormiam, com golpes desferidos na cabeça. A data de 19 de agosto foi escolhida para representar o Dia Nacional da luta da população em situação de rua. (BRASIL/MDS, 2009).

Também em consequência desta tragédia ainda no ano de 2005, vemos a realização do I Encontro Nacional de População em Situação de Rua, sendo que este encontro propicia o início da formulação da Política Nacional para a População em Situação de Rua, além de subsídios para o texto da Lei nº 11.258, de 30 de dezembro de 2005, que altera a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social) 16 e inclui atendimento especializado para a população em situação de rua [...] entre 2007 e 2008, realizou a Pesquisa Nacional sobre População em Situação de Rua. No ano de 2009 foi realizado II Encontro Nacional sobre População em Situação de 18, que segundo SDH, 2013 baseado em (FERRO, 2012), foi proporcionado pelo resultado da pesquisa e debate da sociedade civil no percurso de cinco anos. Encontro este que resultou o Decreto nº 7.053 de 23 /12/ 2009 19. Ainda no ano de 2009 teve aprovação da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Que proporcionou serviços específicos para a população em situação de rua (KLAUMANM, 2014, p. 5).

No ano de 2009 foi instituído a Política Nacional para a População em situação de rua, em destaque nesse processo está a participação do Movimento Nacional da População em Situação de Rua na luta pelos seus direitos. Esta política foi editada pelo Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009. O documento propõe ação intersetorial envolvendo diferentes políticas como saúde, trabalho, educação, moradia, assistência social e outras, para legitimar os direitos do cidadão em situação de rua (BRASIL, MPRJ, 2015).

Cabe ressaltar que assistência à população em situação de rua não é exclusiva de uma política, e sim responsabilidade de todas. É imprescindível o trabalho em conjunto na atenção de suas demandas, em vista de sua complexidade e pluralidade de fenômenos que a compõem.

É importante assinalar que a descrição proposta pelo Movimento Nacional de Rua sobre essa população se contrasta com termo aplicado pelo Ministério do Desenvolvimento Social, que os define como ante o exposto; a partir de sua pobreza, da interrupção de vínculos familiares e pela inexistência de moradia regular convencional – atributos de despossessão (SCHUCH *et al.*, 2012, p. 19).

#### O Movimento Nacional da População de Rua:

[...] é formado por homens e mulheres em situação ou trajetória de rua, comprometidos com a luta por uma sociedade mais justa que garanta direitos e a dignidade humana para todos. Esses homens e mulheres, protagonistas de suas histórias, unidos na solidariedade e lealdade, se organizam e mobilizam para conquistas de políticas públicas e transformação social” (SCHUCH *et al.*, 2012, p. 19).

Ainda para os autores destacar essa diferenciação conceitual se faz importante porque coloca em questão a luta política, mais do que despossessão aponta o enfrentamento por direitos e dignidade, o protagonismo de sujeitos ativos na produção de sua história, apresenta solidariedade, união, lealdade. É notório que há uma construção positiva da identidade fomentada por esse grupo.

Além disso, a autodefinição dada pelo movimento produz uma visão mais ambígua da própria rua como espaço de criação de identidades e novos relacionamentos, não marcados apenas por falta, perda e despossessão. O Movimento Nacional da População de Rua, ao definir-se prioritariamente por sua agência política, fornece uma visão

ambígua da rua: ao mesmo tempo em que busca alternativas para a saída ou a melhoria dessa situação social, também luta pelo próprio direito à rua (De Lucca, 2007). A rua aparece, então, não só como um espaço da carência, mas de inventividade, criatividade e, sobretudo, luta (SCHUCH *et al.*, 2012, p. 20).

Visando a garantia de direitos e a superação do quadro de vulnerabilidade e risco no qual a PSR se encontra, em consonância com a política nacional para população de rua o SUAS, Sistema Único de Assistência Social, oferece serviços especializados a essa demanda, situada na proteção especial, no qual já é presente violação de direitos. Pretende-se com esses serviços fornecer subsídios para a constituição de novos projetos e trajetórias de vida, tendo como objetivo o auxílio na construção do processo de saída das ruas, bem como a construção de uma referência do usuário como sujeito de direitos na sociedade (BRASIL/MDS, 2011, p. 30).

Constituem unidades para a oferta de serviços especializados no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade o Acolhimento para adultos e famílias, objeto de estudo desta pesquisa. A Proteção Social Especial de Alta Complexidade tem como o objetivo ofertar serviços que garantam a proteção integral, que diz respeito às provisões como alimentação, vestuário e abrigo; faz parte da segurança afiançada de acolhida, garantida pela política de assistência social. É um abrigo provisório previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo sem condição de autossustento (BRASIL/MDS, 2014).

Para Calil Stamato (2016, p. 26):

A população empobrecida precisa da oportunidade de uma ancoragem subjetiva saudável, para que possa se constituir enquanto indivíduo e se sentir sujeito de sua história, para que possa se sentir igual aos outros. E isto passa necessariamente pela mudança do meio social, pela aproximação entre a realidade e a fantasia, mostrada nos meios de comunicação. Passa ainda pelo atendimento de suas necessidades básicas de crescimento e desenvolvimento em um meio ambiente sadio, com moradia digna, onde possa se sentir bem e construir-se enquanto sujeito, expressando seus afetos e desejos, com respeito e solidariedade, de forma a constituir sua subjetividade em bases positivas, resgatando a valorização de sua própria vida. Relações satisfatórias do indivíduo com o mundo e com o ambiente em que vive são fortes fatores de proteção a situações de risco.

Mediante as diversas violações e experiências ligadas a estigmas e outros fatores que causam prejuízos na vida desses indivíduos, é de grande

desafio reestruturarem e ressignificarem as suas vidas. O acolhimento institucional inicialmente com a garantia de uma moradia se torna um espaço de resgate da dignidade, sendo a porta de entrada de outras políticas, pois sem a comprovação de endereço e acesso a um local para manter a sua higiene muitas vezes são barrados de acessarem seus direitos, tratados como corpos sem identidades, invisibilizados. É a oportunidade de uma ancoragem subjetiva saudável, de resgatar o seu nome, de trazer à tona a subjetividade perdida no social, na generalização da PSR; o serviço em seus preceitos deve considerar a sua história de vida e potencialidades.

Antes de apresentar o serviço de acolhimento institucional na modalidade para adultos e família, apresentar-se-á um breve recorte histórico sobre casas de recolhimento visando a casas de mendicidade.

#### 1.5 Breve consideração histórica sobre as casas de recolhimento no Brasil

Desde o período colonial é possível encontrar registros históricos sobre casas de recolhimento, ligada à religião cristã e a prática de caridade orientada para um modelo disciplinador. Em 1551, colonizadores europeus ao considerar crianças indígenas como bárbaras e selvagens impele a evangelizá-las em vista de torná-las mais civilizadas aos olhos da cultura europeia. Representantes católicos recolhiam as crianças e as separavam de seus pais e familiares com o propósito de afastá-las da cultura de seus povos, crendo que assimilariam melhor o novo conteúdo, conceitos e normas cristãs (CRUZ e GUARESCHI, 2009 *apud* GOMES, 2017).

No Brasil a irmandade da Santa Casa de Misericórdia tinha como missão dar assistência aos carentes e necessitados, sendo eles enfermos, inválidos e expostos, recém-nascidos abandonados na instituição. A primeira irmandade surgiu em 1539 na cidade de Olinda e a segunda em 1543 na cidade de Santos que se encontra em funcionamento até os dias atuais. Existem centenas de irmandades espalhadas por todo o país, sendo considerada a primeira instituição hospitalar do país.

A Santa Casa de Misericórdia é uma irmandade que tem como missão o tratamento e sustento a enfermos e inválidos, além de dar assistência a “expostos” – recém nascidos abandonados na instituição. Sua orientação remonta ao Compromisso da Misericórdia de Lisboa, composto por 14 obras de misericórdia, sendo sete delas espirituais – ensinar os simples, dar bons conselhos, castigar os que erram, consolar os tristes, perdoar as ofensas, sofrer com paciência, orar pelos vivos e pelos mortos - e sete corporais – visitar os enfermos e os presos, remir os cativos, vestir os nus, dar de comer aos famintos e de beber aos sedentos, abrigar os viajantes e enterrar os mortos. Todas as obras possuem fundamentos na doutrina cristã, como nos textos bíblicos do Evangelho de São Mateus e as Epístolas de São Paulo e demais doutores da Igreja Católica, ou então provêm de tradições de povos antigos que foram incorporadas ao Cristianismo (SANTA CASA, 2016, s/p).

Ao longo do tempo foram criados outros modelos de auxílio por meio da igreja católica. Locais precários serviam tanto como hospital como albergue, ofereciam ajudas diversas, como moradia, alimentação e apoio espiritual religioso e destinava-se a escravos ou homens livres que necessitavam de ajuda (MESTRINER, 2001 *apud* GOMES, 2017, p. 16).

No século XVIII, foram criadas as primeiras rodas dos expostos no Brasil, que consistia em um cilindro rotatório, exposto no muro ou janela de instituições religiosas, sendo que aquilo que era depositado do lado de fora adentrava na instituição, ao girá-la. Passou a ser utilizada para acolher bebês abandonados. Desta forma seus genitores “asseguravam” que seus filhos teriam uma melhor condição de vida do que poderia ofertar, em relação à moradia, alimentação; dispositivos disciplinares ligado à doutrina religiosa. Data-se a primeira roda dos expostos em (1726) em Salvador, a segunda, (1738) no Rio de Janeiro e a terceira e última do período colonial, em Recife (1789). Por um logo período foi o único modelo de assistência direcionado às crianças abandonadas no Brasil. Sua extinção ocorreu em 1950 (MARCÍLIO, 1999 *apud* GOMES, 2017).

As despesas dessas casas eram subsidiados pelas Câmaras Municipais, que, por meio da chamada Lei dos Municípios (1828), eximia algumas Câmaras deste encargo nas cidades em que havia alguma Santa Casa de Misericórdia. Com isso, só teriam o trabalho de instalar as rodas, passando a responsabilidade à assistência aos enjeitados para a Assembleia Legislativa Provincial, que deixaria para o uso do Estado. Desta maneira surge a filantropia

da assistência, abandonando seu caráter caritativo, associando o público ao particular (MARCÍLIO, 1999 *apud* GOMES, 2017).

Pode-se constatar o quanto é antiga a relação entre o Estado e a sociedade civil, representada pela a igreja católica. Nesta aliança o governo transferia o ônus para as entidades, entrava apenas com a verba para financiar as ações e a manutenção dos estabelecimentos. Durante a Primeira República (1889 a 1930), o Estado não reconhecia a assistência como responsabilidade pública, enxergando-a como um problema a ser resolvido pela igreja católica (GOMES, 2017, p. 17).

Com a libertação dos negros escravizados, o êxodo rural e a imigração de europeus, foram modificadas de maneira drástica as relações de trabalho. O número de trabalhos excedia a quantidade de empregos, que teve como consequência a permanência de pessoas na miséria, que resultou na utilização as ruas como espaço de moradia (CRUZ; GUARESCHI *apud* GOMES, 2017).

Como foi ante o exposto, a “mendicidade” se tornou um problema na esfera pública; com o intento de “sanar” o problema representado pela mendicidade, as elites dirigentes passaram a defender a ideia de asilar as pessoas.

Em 1930 a mendicidade passou a ser crime previsto em lei e passível de prisão simples (três meses) ou prestação de serviço. Conforme o código criminal, em seu art. 296/1830, deveria ser considerado o estado de força do “mendigo”. Temos, como exemplo, no Rio de Janeiro por conta do crescimento urbano alavancado pela esperança de oportunidade no setor cafeeiro, a mendicidade passou a ser caso de segurança pública e manutenção da ordem, tornando-se prioridade na capital do Império. Em 14 de agosto de 1854 o secretário de negócio de justiça estabeleceu de forma provisória a criação de um abrigo para mendigos sob a responsabilidade de um chefe de polícia; o chefe de polícia à época baixou uma instrução que se recolhesse os mendigos das ruas, e foi oferecida aos agentes policiais recompensa em dinheiro por mendigos capturados que se encontrassem em boas condições físicas e de saúde, e que a partir daquela data seriam levados para as “Casas de Correções”; deviam se tornar socialmente úteis por meio da disciplina do trabalho. O modelo foi inspirado nas casas correcionais europeias surgidas no século XVI (MAPA, 2020).



Rusche (1999 *apud* MAPA, 2020) aponta que a casa de correção de Amsterdã inaugurou um modelo de instituição penal para os pobres articulado com trabalho obrigatório nas oficinas, em vista de adquirirem bons hábitos industriais e treinamento profissional, com o objetivo de uma incorporação voluntária, após a libertada, no mercado de trabalho. A mão de obra era formada por mendigos aptos, vagabundos, desempregados, prostitutas e pequenos ladrões.

Por insuficiência de vagas para abrigar indivíduos de ambos os sexos, em 1879 o governo fez a transferência para outro local, um asilo que se encontrava em construção (BRASIL, 1884 *apud* MAPA, 2020, s/p).

Conforme o relatório da Secretaria de Estado da Justiça, uma instituição dessa natureza tinha por finalidade:

[...] abrigar “os inúmeros mendigos, valetudinários e maltrapilhos que vagueiam ociosos pelas ruas da cidade importunando os transeuntes e até alguns especulando fingidamente com a caridade pública” (Brasil, 1883, p. 145). Além de mendigos de ambos os sexos, o asilo era destinado aos menores de 14 anos de idade encontrados nas ruas abandonados ou na ociosidade, aos que tivessem o hábito de esmolar por seu estado físico ou idade avançada, não podendo trabalhar para atender às primeiras necessidades da vida, e aos que, provando a sua absoluta indigência, solicitassem sua entrada no estabelecimento. Além desses, abrigou ainda “os idiotas, imbecis e alienados” que não fossem recebidos no Hospício de Pedro II. Além de abrigar os que andavam mendigando na capital do Império, o asilo devia servir também como local de recolhimento dos indigentes enfermos e loucos que a Santa Casa de Misericórdia rejeitava devido à insuficiência de recursos e espaço para abrigá-los (MAPA, 2020, s/p).

O asilo era subvencionado pelo Estado e pela beneficência privada para completar a sua receita e desde a sua fundação apresentou um orçamento deficitário, que colaborou para a visão de um local pouco digno de elogios (BRASIL, 1882, p. 130; BRASIL, 1883, p. 146 *apud* MAPA, 2020).

Em 1884, as obras não tinham sido concluídas e não havia oficinas de trabalho para os asilados, que se aglomeravam na parte do edifício em funcionamento, sofrendo toda sorte de privações materiais desde a escassez de vestuário até alimentar (BRASIL, 1883, p. 146 *apud* MAPA, 2020, s/p).

Neste período a mendicidade era vista como uma disfunção individual em suma tratada por meio de ações repressoras, considerada, também, como caso de polícia, atrelada entre as noções de pobreza e criminalidade.

Estas concepções históricas e *modus operandi* de resolutividade também estavam presentes à época na cidade de Santos. A exemplo:

No dia 2 de junho de 1904, foi fundado o Asilo de Mendicidade de Santos pelo delegado de Polícia Antenor de Campos Moura, que assumiu a presidência, com o objetivo de diminuir a mendicância em Santos e dar abrigo às pessoas vistas como necessitadas naquele tempo (CASA DO SOL, s/d).

No dia de sua posse, o presidente enfatizou que o Asilo de Mendicidade era uma necessidade em Santos, que era preciso acabar com o triste espetáculo notado diariamente nas ruas mais populosas da cidade: homens, mulheres crianças e velhos que imploravam a caridade. Para o asilo, iriam aqueles que, depois de um exame rigoroso, fossem declarados inaptos a qualquer trabalho necessário para a sua sobrevivência (CASA DO SOL, s/d, s/p).

A principal forma de subsistência do Asilo de inválidos era por meio da ajuda de sócios benfeitores, beneméritos e doações, logo, de caráter filantrópico. Hoje ainda em funcionamento, com o codinome de Casa do Sol, funciona como Instituição de Longa Permanência para Idoso (ILPI), com a população idosa (CASA DO SOL, s/p).

Em 7 de abril de 1916 foi fundada a instituição filantrópica Sociedade Amiga dos Pobres, Albergue Noturno, liderado pelo vice-prefeito de Santos, Coronel Joaquim Montenegro.

Em funcionamento até os dias atuais, integrante da rede socioassistencial do município de Santos, popularmente conhecido como Albergue Noturno, funciona no modelo de Casa de Passagem, com a demanda de adultos e famílias (ALBERGUE NOTURNO, s/d).

Sua criação teve por objetivo acolher os imigrantes e os menos afortunados que à época perambulavam pelas ruas da cidade e dormiam ao relento. A história do albergue está diretamente ligada à de Santos, pois com o término da guerra teve uma importante atuação ao amparar os brasileiros que viviam nas ruas contaminadas com a tuberculose. E, numa parceria com a Prefeitura, contava com um efetivo de médicos e enfermeiras que prestavam assistência aos doentes. Considerado patrono da instituição, na sua fundação, os objetivos do futuro albergue foram definidos da seguinte maneira: “propiciar asilo gratuito e temporário durante a noite, a toda pessoa no uso de suas faculdades, de qualquer sexo, país de origem, religião ou credo filosófico”. Isso denota a preocupação dos idealizadores em atender aos necessitados sem qualquer distinção (ALBERGUE NOTURNO, s/d).

A rede socioassistencial cofinanciada é composta pelos serviços de entidades financiadas parcialmente com recursos provenientes dos orçamentos da União, do Estado e do Município. É uma conjunção do poder público junto a entidades que fazem parte da sociedade civil que prestam serviço à população que necessitam de proteção da política pública de assistência social (PREFEITURA DE SANTOS, 2021, s/p).

Avançando no tempo, ambas as instituições passaram por transformações para se readequarem ao reordenamento dos serviços de acolhimento institucionais para a população em situação de rua prevista em leis que regem o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada por meio da Resolução CNAS nº 109/2009 em consonância com Decreto nº 7.053/2009 da Política Nacional para a população em situação de rua.

O reordenamento deve ser concebido como um processo gradativo de adequação da rede de serviços de acolhimento locais aos parâmetros contidos nas normativas vigentes. O reordenamento dos serviços de acolhimento constitui um processo que, além de envolver a rede de serviços de acolhimento como um todo, deve ser acompanhado de iniciativas para o fortalecimento do acesso da população em situação de rua a políticas sociais básicas. Por esse motivo, o processo de reordenamento deve ser acompanhado, obrigatoriamente, do desenvolvimento de ações planejadas para garantir o acesso das pessoas em situação de rua a tais políticas. Cabe ressaltar que, em muitos casos, o reordenamento exigirá mudanças em práticas de funcionamento existentes, o que implicará transformação de crenças e cultura presente no serviço de acolhimento (BRASIL, 2012, p. 10).

#### Algumas referências históricas:

1987- A ONU declarou o Ano internacional do Abrigo para pessoas sem teto, promoveu o enfoque ao fenômeno e fomentou discussão;

1979- Por conta do número expressivo de pessoas que viviam nas ruas na cidade de Nova York, o advogado Robert Hayes entrou com uma ação contra o Estado, para afiançar o direito ao abrigo daqueles cidadãos;

1981- Aprovado o decreto judicial que estabeleceu o direito a acolhida aos homens e em 1983 se estendeu ao gênero feminino;

1989- Foi fundada pela comissão europeia a Federação Europeia de Organização Nacional do Trabalho com os sem-teto (FEANISA);

1993- o Prefeito de Nova York Rudolf Guiliano restringiu o direito ao abrigo, e, em reação ao desmonte desta política, foi criado, pela sociedade civil, um serviço de ouvidoria, “coalização para os sem-teto, e cada estado americano passou a ter uma legislação;

1991- Foi feito o primeiro levantamento sobre a PSR no Brasil na área central da cidade de São Paulo, numa aliança entre a prefeitura e ONGS da cidade (SPOSATI, 2009).

Para Sposati (2009), esse conjunto de referência busca mostrar que se trata de um fenômeno recentemente estudado no contexto mundial. Como se pode perceber, a questão passa ser notória a partir da década de 1980. Ainda para a autora, o tema passa a ocupar espaços no debate social, político e acadêmico nos anos 1990.

Instituições religiosas foram as pioneiras a darem assistência a essa população, incluindo-a em sua agenda política. No caso de São Paulo pode-se citar a irmandade Oblatas de São Bento, que iniciou seu trabalho na década de 50. O município também contou com a Hospedaria do Migrante, construída no começo do século para proporcionar a quarentena aos migrantes europeus que vieram substituir a mão de obra escravizada.

São Paulo capital, por meio do governo do estado, manteve por um longo período um centro de acolhimento, Central de Triagem e Encaminhamento (CENTREN), com enfoque nos migrantes, que ali poderiam pernoitar por no máximo três dias, homens, mulheres e crianças eram separados em pavilhões diferentes. E um Albergue noturno para “mendigos” e doentes crônicos, que ali poderiam permanecer por um tempo maior e depois eram transferidos para uma chácara na cidade São Roque – que praticava ações de reabilitação com o trabalho de plantio.

Criada em 1974, a Pastoral do migrante, associação dos voluntários pela integração dos migrantes, mantinha um albergue que inicialmente era voltado para este público, que depois se estendeu para outros desabrigados, com intervenções em particular no período de inverno (SPOSAT, 2009). No levantamento de 1991, São Paulo registrava 329 pontos de pernoite com 3.392 pessoas nas regiões centrais da cidade (SPOSATI, 2009, p. 201).

Os diferentes estudos ao longo do tempo permitiram o acesso ao conhecimento desta população e de suas necessidades e lutas por cidadania, reconhecendo as necessidades específicas desta população. A *Política Nacional para a População em Situação de Rua* (PNPSR) foi instituída pelo Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, para assegurar o acesso amplo aos serviços e programas que integram as diversas políticas públicas, em consonância com leis que regem o SUAS que têm em seu preceito o direito à segurança afiançada de acolhida. Em resposta, para isso conta em sua rede de serviços socioassistenciais os serviços de acolhimento institucionais em diferentes modalidades, abrigo institucional; Casa-Lar; Casa de Passagem; Residência Inclusiva, Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências (BRASIL, Resolução, 2009).

Neste cenário de conquistas, evidenciamos a aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Esta normativa possibilitou a padronização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, estabelecendo seus conteúdos essenciais, público a ser atendido, propósito de cada um deles e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais. Além das provisões, aquisições, condições e formas de acesso, unidades de referência para a sua realização, período de funcionamento, abrangência, a articulação em rede, o impacto esperado e suas regulamentações específicas e gerais (BRASIL, 2009, p. 4).

A seguir será apresentado o serviço de acolhimento institucional na modalidade Abrigo para Adultos e Família segundo a Tipificação do SUAS.

O objeto de estudo desta pesquisa se apresenta com o codinome SEABRIGO-AIF (Seção de Acolhimento Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias), sendo assim atendendo parcialmente o guia de orientação dos serviços socioassistenciais.

#### 1.6 Acolhimentos institucionais: abrigo para adultos e famílias

Os serviços de acolhimento institucional fazem parte da Proteção Especial de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Entre eles temos a modalidade Abrigo Institucional para Adultos e

Famílias; sendo que a característica deste serviço está na oferta de atendimento integral, ou seja, tem como função garantir estadia, alimentação, higienização, e assistência para adultos e famílias, com ou sem criança, de ambos os gêneros, que se encontram em situação de violação de direito, tais como: pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração, refugiados sem ameaça de morte, ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento. Está em consonância com a segurança afiançada de acolhida prevista na garantia de direito da política de assistência social (BRASIL, 2009).

Crianças e adolescentes (de 0 a 18 anos incompletos) só poderão ser atendidos neste serviço acompanhados dos pais e/ou responsáveis (BRASIL, 2012). Sendo uma unidade de moradia provisória, deve prestar atendimento às pessoas que fazem do local sua residência por um período, para que se organizem e consigam se tornar independentes do serviço.

A organização do serviço deverá garantir privacidade, o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual (BRASIL, 2009, p. 44). As unidades deverão apresentar características de moradia, com ambiente acolhedor, com estrutura física adequada e que se aproxime ao máximo de um recinto familiar, oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade, deve estar inserida na comunidade, e não conter identificação conforme requisitos previstos nos regulamentos existentes (BRASIL, 2009).

Desta forma pretende-se promover bem-estar de maneira material e imaterial, bem como o convívio familiar e social de modo positivo. O espaço físico salubre, confortável, favorece os relacionamentos entre as pessoas na casa. A unidade, por ser de base comunitária, garante a utilização dos equipamentos e serviços disponíveis na região. A não identificação da unidade por meio de placas visa promover uma organização de maneira a não estigmatizar e ou segregar esta população que historicamente sofre com discriminação, preconceitos e representações sociais negativas.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Resolução nº 109 de 11 de novembro de 2009, na Tipificação Nacional dos Serviços

socioassistenciais. Em relação aos objetivos do serviço de acolhimento institucional Abrigo para Adulto e Família, extrai dessa norma:

Objetivo Geral: - Acolher e garantir proteção integral; - Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos; - Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais; - Possibilitar a convivência comunitária; - Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais; - Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia; - Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.

Objetivos Específicos: Desenvolver condições para a independência e o autocuidado; - Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva (BRASIL, 2009, p. 46).

A unidade deve estar localizada onde haja maior concentração de pessoas em situação de rua, o número máximo de acolhidos será de 50 pessoas; o período de funcionamento deve ser de 24 horas (vinte quatro horas) integral e ininterrupto, com flexibilização de entrada e saída do usuário conforme necessidade. O período de permanência é de até (seis meses) podendo se prolongar a partir da avaliação técnica (BRASIL, 2009).

Conforme a complexidade dos casos, de uma população em extrema vulnerabilidade, com laços familiares/comunitários rompidos e/ou fragilizados a sua organização muitas vezes demanda um período maior, sugere-se que esse tempo não seja fixo; cada pessoa tem suas potencialidades e desafios que interferem no processo de desligamento do serviço. Esse processo deve ser construído conjuntamente com o usuário, com dignidade e respeito à sua vontade e nível de autonomia (BRASIL, 2012). Podemos refletir, para além do indivíduo, que essa flexibilidade se faz necessária, pois na sociedade na qual vivemos, este seria um prazo curto para promover mudanças estruturais na vida comum a todos.

A condição de acesso ao serviço deverá ocorrer por meio de encaminhamento da rede de serviços socioassistenciais, demais serviços de políticas públicas setoriais de defesa de direitos e demanda espontânea (BRASIL, 2009).

Quanto à infraestrutura e característica do espaço temos as provisões de ambiente físico, recursos materiais e humanos.

O ambiente físico deve estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) de acessibilidade. Ser um espaço de moradia e referência de endereço; confortável, com áreas de repouso, espaço para convivência, lavanderia, banho e higiene pessoal, guarda de pertences. Os quartos devem ser compartilhados por até 4 pessoas. Os recursos materiais são aqueles de consumo necessário para o desenvolvimento do trabalho, tais como colchão, utensílios, telefone, impressora, banco de dados dos serviços, entre outros. Já os recursos humanos devem estar em conformidade com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH (BRASIL, 2014). O espaço também poderá oferecer canil, conforme a realidade de cada território (BRASIL, 2012).

Extraí-se dessas normas que a equipe de referência para atendimento deve estar em consonância com o seguinte quantitativo: profissão/função, escolaridade, quantidade de usuários. Sendo um coordenador de nível superior ou médio, cuidador de nível médio com qualificação específica/quantidade conforme número de usuários e suas especificidades, cuidador de nível fundamental com qualificação específica conforme número de usuário e suas especificidades, um psicólogo, nível superior, até 20 usuários, um assistente social, nível superior, até 20 usuários (BRASIL, 2011).

Possuem esse nome porque devem se tornar referências de proteção social aos usuários e famílias, criando um vínculo de confiança essencial para a realização do trabalho; cada equipe de referência é responsável pelo atendimento de um determinado número de usuários, que têm nas equipes a certeza de que encontrarão respostas qualificadas para suas necessidades; em síntese o cidadão deverá encontrar acolhida, convívio e meios para o desenvolvimento de sua autonomia (BRASIL/MDS, 2011).

O serviço também deverá oferecer kit de higiene, como, exemplo: sabonete, escova de dente, shampoo e condicionador, entre outros materiais conforme a necessidade, tais como roupa de cama e de banho, e devem ser observadas as especificidades de gênero para a sua composição.



Pode-se observar mediante essas normas que a qualidade do serviço está atrelado a diversas provisões que se complementam, desde ambiente físico, material e recursos humanos satisfatórios.

As regras de gestão e de convivência deverão ser construídas de forma coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos usuários, conforme perfis (BRASIL, 2009). Desta forma, a organização do ambiente deverá ocorrer de forma participativa, com a intenção de que o usuário possa se sentir corresponsável por tarefas do cotidiano. Deve haver uma construção para o envolvimento nas atividades por meio do diálogo com a equipe, assembleias ou reuniões, neste sentido podem estabelecer escalas de organização de limpeza e manutenção do espaço, porém os usuários(as) não serão responsáveis pela limpeza, apenas participarão de forma contributiva (BRASIL, 2012).

Fica clara, neste material, a atitude de “coparticipação”, que se difere de outra oferta de serviço de acolhimento institucional, o modelo de República, em que os usuários são “responsáveis” pela a organização do ambiente, um modelo ofertado para sujeitos que estão em processo de saída da situação de rua (BRASIL, 2009). Assim pode ser referenciada também como uma próxima etapa, (caso haja encaminhamento) e, para isso, será necessário ao usuário ter desenvolvido esta atitude e crítica.

O envolvimento com as atividades da casa pode contribuir para as pessoas se apropriarem daquele espaço, habitar, se relacionar, desenvolver um vínculo afetivo de cuidado, pertencimento e senso de comunidade. Cria-se também uma rotina com responsabilidades que é comum a todos na vida diária, já que estamos falando de um abrigo para a população adulta; auxilia na sua organização e fortalecimento de autonomia tão necessária após o desligamento da instituição. O serviço também estabelece uma interação de confiança com os usuários, favorecendo a percepção de sua identidade de forma positiva, posta a capacidade de contribuir para o meio em que circunda.

Quanto ao atendimento, deve ser individualizado e especializado, com a intenção de conhecer a história do(a) usuário(a) que está sendo atendido(a); dado a complexidade da demanda, é indicado que os profissionais tenham familiaridade teórica e técnica, postura não discriminatória, atenção e escuta qualificada. É posta a importância também da realização de abordagens

coletivas com o objetivo do fortalecimento de vínculos sociais, comunitários e familiares (BRASIL, 2009).

Contudo, deve-se salientar que para além dos atendimentos individualizados, há uma formação de grupo nestas unidades, pessoas de diferentes origens que vão morar juntas e compartilhar este espaço por um determinado período de tempo. Estas práxis devem considerar as dinâmicas de grupos que se formam e suas maneiras de se relacionar, tendo em vista ser um grupo heterogêneo, no qual o direito individual não deverá se sobressair ao direito coletivo.

#### Trabalho Social essencial ao serviço:

Acolhida/Recepção; escuta; desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social; estudo Social; apoio à família na sua função protetiva; cuidados pessoais; orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; protocolos; acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados; referência e contrarreferência; elaboração de relatórios e/ou prontuários; trabalho interdisciplinar; diagnóstico socioeconômico; Informação, comunicação e defesa de direitos; orientação para acesso a documentação pessoal; atividades de convívio e de organização da vida cotidiana; inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o trabalho; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; mobilização para o exercício da cidadania; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais e de defesa de direitos; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; monitoramento e avaliação do serviço; organização de banco de dados e informações sobre o serviço, sobre organizações governamentais e não governamentais e sobre o Sistema de Garantia de Direitos (BRASIL, 2009, p. 48).

Para a operacionalização do serviço, inicialmente deverá ser realizado um estudo diagnóstico, construído pela a equipe técnica (psicólogo/ assistente social), junto ao(à) usuário(a) e/ou família. Este processo deve incluir escuta qualificada, identificação e análise do perfil e de suas demandas específicas. É necessário ter contato com os serviços que fizeram as primeiras abordagens e o encaminhamento para o acolhimento para se obter dados prévios da situação. Este processo possibilita conhecer a trajetória de vida da pessoa ou família atendida; deve-se extrair o máximo de informação para o delineamento do trabalho em vista da vinculação ao serviço, fortalecimento de suas

potencialidades para a construção de autonomia, visando à superação das situações apresentadas. O objetivo fundamental deste estudo é aprofundar questões relevantes para o planejamento de novos projetos de vida (BRASIL, 2012).

A partir deste processo, recomenda-se construir junto ao(à) usuário(a) um plano individual de atendimento (PIA), um instrumento que traça os objetivos a serem alcançados durante o período de acolhimento e orienta o serviço prestado, visando à superação das situações apresentadas. Devem ser articulados com os demais serviços, projetos e programas da rede local, durante o período de acolhimento e após o desligamento da instituição (BRASIL, 2018).

As aquisições dos(das) usuários(as) segundo tipificação:

### **Seguranças de acolhida**

Apresenta como características essenciais ser acolhido de forma integral: em condições de dignidade; ter sua identidade, integridade e história de vida preservada; ter acesso a espaço com padrões de qualidade; ter acesso à alimentação em padrões nutricionais adequados; ter acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados à manutenção da privacidade e guarda de pertences pessoais (BRASIL, 2009).

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

Ter acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos; ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social (BRASIL, 2009, p. 48).

### **Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social**

Esta segurança está descrita em um conjunto de ações voltadas para a conquista de maior grau de autonomia e independência pessoal, voltados para o acesso a direitos e desenvolvimento de habilidades em vista do exercício de cidadania. Mesmo não estando descrito de forma objetiva sugere que a

autonomia implica em condicionantes de ordem individual e social, a exemplo, ter endereço residencial para ser localizado, ter acesso à documentação, optar por estudar, ou se candidatar para a vaga de emprego implicam nessa interdependência. Não é possível que alguém exerça a sua autonomia enquanto lhes falte as condições mais básicas de existência digna, o que retira a sua independência, a sua capacidade de escolha e até mesmo as possibilidades reais de opções (SILVA JESUS, 2016, p. 34).

Essa segurança exige que se opere para afiançar determinadas condições:

- Ter endereço institucional para utilização como referência;
- Ter vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Ter acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Ter acompanhamento que possibilite o desenvolvimento de habilidades de autogestão, autossustentação e independência;
- Ter respeitados os seus direitos de opinião e decisão;
- Ter acesso a espaços próprios e personalizados;
- Ter acesso à documentação civil;
- Obter orientações e informações sobre o serviço, direitos e como acessá-los;
- Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades;
- Desenvolver capacidades para autocuidados, construir projetos de vida e alcançar a autonomia;
- Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades;
- Ser preparado para o desligamento do serviço;
- Avaliar o serviço (BRASIL, 2009, p. 48).

Para contribuir com desenvolvimento da autonomia, protagonismo social e ampliação do campo de atuação para além do território, cabe a essa política propiciar vivências que valorizam as experiências, que estimulem e potencializem a condição de escolher, decidir, assim como se responsabilizar por elas (BRASIL, 2014).

A operacionalização do serviço demanda um trabalho em rede, portanto, articulação intersetorial de políticas públicas; lembrando que a responsabilidade sobre a população em situação de rua não é exclusiva da assistência social, cabendo às outras políticas setoriais firmarem este compromisso na garantia de direitos. Para resolutividade dos casos apresentados é importante o acesso aos demais serviços socioassistenciais e de políticas setoriais; programas e projetos de formação para o trabalho, de profissionalização e de inclusão produtiva; serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias (BRASIL, 2009, p. 50).

Desta forma, podemos elencar alguns elementos significativos que podem auxiliar na construção do processo de desligamento do serviço:

Inserção a programas de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família e acesso a benefícios assistenciais, como Benefício de Prestação Continuada – BPC; Participação em projetos, programas e benefícios da Assistência Social; Projetos Habitacionais – aquisição de moradia de interesse social ou aluguéis sociais; Fortalecimento dos vínculos familiares, sociais e comunitários; Participação em movimentos sociais e organizativos; Trabalho digno e formal de acordo com as aptidões dos (as) usuários (as); Acesso aos serviços de saúde e de educação; Autonomia financeira (BRASIL, 2012, p. 10).

O processo de desligamento do serviço deverá ser gradual e com a participação e envolvimento do(a) usuário(a). Deverá ser compreendido como um processo que ocorre por meio do fortalecimento e construção de autonomia durante a sua permanência no abrigo. A equipe a partir de instrumentos específicos perceberá quais os melhores encaminhamentos e ações a serem realizados; são previstas também ações articuladas com outros serviços. Aconselha-se que o usuário seja preparado para o momento de desligamento; podem ser promovidas atividades coletivas que possam ressignificar os vínculos construídos e as novas possibilidades de vida. Após o desligamento, é indicado que o usuário seja acompanhado por um período de 06 (seis) meses. A rede socioassistencial do município ou do Distrito Federal também deve ser garantida, assim prevenindo as reincidências e padrões de violações de direitos que possam ter levado à necessidade de acolhimento (BRASIL, 2012).

É importante salientar que o acolhimento institucional tem a sua função social. Define-se instituições como estruturas ou mecanismos de ordem social, que regulam o comportamento de um conjunto de indivíduos em vista a atender as necessidades de dada sociedade, confere a um conjunto de regras e normas estabelecido para a satisfação de interesses coletivos. Instituição pode ser tudo que denote leis, normas; quando não estão enunciadas de maneira manifesta podem ser pautas; autores sustentam que estas são objetivações de valores, em vista da regulação de atividades humanas, clarificando o que deve ser o que está prescrito e o que não deve ser. A família, a justiça e a religião são algumas instituições citadas pelo autor, visto que nelas existem papéis, leis, normas, função. Ainda para o autor as instituições são entidades abstratas mesmo, por mais que possam estar registradas em escritos ou tradições. As

instituições são distintas e interdependentes, seu conjunto é o que constitui uma civilização ou uma sociedade humana, contudo, mutativos e cambiáveis conforme as transformações da vida social, por ser entidades abstratas se materializam por meio de organizações; o conjunto de estabelecimentos integra uma organização, que ganha dinamismo através de seus agentes (pessoas) (BAREMBLITT, 1996).

A única coisa que se pode dizer é que, para que uma sociedade humana exista, têm de existir com o mínimo [...] instituições humanas, ou seja, a humanidade é sinônimo de coletivo regido por essas instituições estas instituições são sinônimo de existência de um coletivo humano (BAREMBLITT, 2016, p. 31).

Desta forma, o acolhimento institucional deve ser compreendido como um serviço que prepara e auxilia o indivíduo à participação cidadã, viabilizando direitos, para além de um acesso à moradia, visto que a ida e a permanência das pessoas nas ruas não tem relação apenas com o déficit habitacional.

Em cada sujeito, as diversas histórias levam para esse mesmo serviço, o abrigo, política pública de “proteção”; apesar das particularidades, podemos apontar um lugar em comum entre as pessoas, o “*desabrigo*”, no que tange a um estado que atinge a sua condição humana. A palavra “*desabrigo*”, de acordo com o Dicionário Aurélio Buarque de Holanda (2004), significa 1. Falta de abrigo. 2. Desamparo; “abandono”. Daí que desamparo pode ser entendido como estado de estar sem ajuda, sem proteção, e no qual há falta de apoio, de tal forma que é possível afirmar que o estado de desamparo pressupõe o outro, ainda que em sua ausência (MENEZES, 2012 *apud* BARBOSA, 2020, p. 169).

De acordo com Birman (2014), discutindo o desamparo, com referência na psicanálise, o desamparo originário na medida em que se impõe enquanto uma intensidade de descarga não regulada é sentida como uma dor, uma dor de morte e aniquilamento (descrita assim, por nossa própria conta); segundo o autor, leva ao desalento, sensação de impotência, assim como um fechamento solitário, na tentativa de dar sentido a forças que se impõem de forma violenta, traz a experiência de algo que é da ordem do inominável, do terror da desagregação, que vem com força e destrói e principalmente dói. Essa dor inominável leva a colocar esse traço negativo no interior da vida (MENEZES, 2012 *apud* BARBOSA, 2020).

Desta forma, é importante que o serviço seja um local acolhedor de referência e proteção. Ao levantar a hipótese, acredito que a instituição cumpre com a função de rede social significativa; destaca-se a sua efetividade, no que diz respeito ao suporte que pode oferecer para uma pessoa ou família, que se encontram num momento de crise (SLUZKI, 1997). Como será discutido a seguir.

### 1.7 Rede social significativa

As literaturas desenvolvidas em torno da temática de redes sociais elucidam sua importância na função de oferecer suporte às pessoas que se encontram em um momento de crise. O apoio fornecido tem sido objeto de estudo da psicologia, devido à influência das mesmas sobre o desenvolvimento e bem-estar subjetivo das pessoas no decorrer das suas vidas (BRONFENBRENNER, 1979/1996 *apud* CARVALHO e YUNES, 2014).

A compreensão de rede social significativa utilizada nesta pesquisa será ancorada com maior evidência pelo saber da psicologia pela ótica da terapia Sistêmica Familiar, apresentada por Sluzki (1997). Segundo o autor, a rede pessoal social pode ser definida como a soma de todas as relações que o indivíduo percebe ou sente como significativa ou diferente ou define como diferenciadas da massa anônima da sociedade; ou seja, conforme este autor, a rede social significativa refere-se ao conjunto de pessoas que o indivíduo percebe ou sente como significativa.

O ser humano é um ser social, desde o seu nascimento até a morte se desenvolve em uma rede de relações que lhes moldam e ao mesmo tempo são influenciadas por eles. Constituída inicialmente pela família e com passar do tempo se expande para amigos, relações comunitárias, relações de trabalho, institucionais, escola etc.; são as redes microsociais das quais faz parte; esta contribui para gerar práticas sociais, assim como visão de mundo e percepção de si mesmo (SLUZKI, 1997).

Constitui uma das chaves centrais da experiência individual de identidade, bem estar, competência e agenciamento ou autoria, incluindo os hábitos de cuidado da saúde e a capacidade de adaptação em uma crise (SLUZKI, 1979; STEINMETZ, 1988 *apud* SLUZKI, 1997, p. 41).

Trata desse conjunto de seres com quem interagimos de forma regular, com quem conversamos, com quem trocamos sinais que nos corporizam, que nos tornam reais (SLUZKI, 1997, p. 17).

Percebe-se que a rede significativa é formada por meio de uma convivência de forma regular, uma relação que abarca o contato, o olhar, o reconhecimento da existência do outro e de suas necessidades, apoio, escuta, atenção e interação, que resulta na construção do vínculo. Conforme o dicionário Michaelis (2023), vínculo pode ser considerado aquilo que liga afetiva ou moralmente duas ou mais pessoas, como um laço. Para Sluzki (1997) a qualidade das relações está necessariamente ancorada na história dos vínculos estabelecidos, este é mantido por ligações afetivas. Ainda para o autor o vínculo apresenta atributos que são importantes para a constituição e manutenção do apoio recebido, tais como intensidade, frequência, reciprocidade, multidimensionalidade.

O ser humano nasce despreparado em condições vulneráveis. Resstel (2015) em seu estudo sobre o desamparo psíquico a partir do referencial psicanalítico em Freud, refere que a existência intrauterina parece relativamente abreviada em comparação com a da maioria dos animais, desta forma, a espécie depende do cuidado do outro para a sua própria sobrevivência (RESSTEL, 2015).

Para Freud, esse fator biológico estabelece, pois, as primeiras situações de perigo e cria a necessidade de ser amado, que nunca mais abandonará o homem (LAPLANCHE e PONTALIS, 1970, *apud* RESSTEL 2015, p. 90).

O comportamento de vinculação é compreendido por alguns teóricos como biologicamente programado. Nesta perspectiva em sua gênese o bebê humano experimenta a ansiedade e angústia mobilizada pelo estado de desamparo e a necessidade de proteção, ajuda.

No sentido de expandir o conceito de vínculo, vale apresentar a perspectiva de teóricos com referência psicanalítica.



Os teóricos, Melanie Klein, Bowlby e Winnicott, estudaram o processo de vinculação (relação de objeto) entre o recém-nascido e a mãe (adulto que realiza os cuidados e a amamentação). Estes estudos mostram que a precocidade e intensidade desta comunicação corporal, não só alimentar, da criança com a mãe é uma primeira expressão da capacidade de se relacionar e vincular. (OLIVEIRA, 2000, p. 159). Assim, o comportamento de vinculação [é entendido] como qualquer ação de um indivíduo para procurar ou manter a proximidade para com um outro percebido como mais capaz de lidar com as situações em geral. (Idem, p.158). Este entendimento chama a atenção para o fato de que o processo de vinculação tem início nos primeiros dias de vida como já dito anteriormente, e agrega a perspectiva de ser uma produção transgeracional e imanente à produção de sujeitos (BRASIL/MDS, 2013, p. 24).

Com relação à rede pessoal significativa, sobre a sua estrutura é conferido: Tamanho (corresponde número de seus membros); Densidade (conexão, qualidade das relações entre seus membros e influência que podem exercer); Composição (onde está concentrada as potenciais redes significativas, grupo familiar, amigos etc.); Dispersão (membros distantes geograficamente); Homogeneidade/Heterogeneidade (variáveis como: gênero, idade, nível socioeconômico, que podem favorecer trocas ou evidenciar tensões); Demografia/ Sociocultural (diferenças culturais) (SLUZKI, 1997).

Em relação aos atributos do vínculo, indica: intensidade (grau de compromisso); frequência (regularidade do contato); reciprocidade (correspondência mútua); multidimensionalidade (número de funções desempenhadas); história das relações (aborda de que forma as pessoas se conheceram) (SLUZKI, 1997).

O tipo de intercâmbio interpessoal, ou seja, apoio, está atribuído às funções da rede, que podem ser: a) Companhia Social; b) Apoio Emocional; c) Guia Cognitivo e de Conselho; d) Regulação Social; e) Ajuda Material ou de Serviço.

- a) **Companhia social:** refere-se à realização de atividades conjuntas ou estar juntos em determinadas situações vitais (doença, morte de alguém);
- b) **Apoio emocional:** refere-se à atitude emocional positiva, reação de compreensão, empatia, estímulo e apoio;

- c) **Guia cognitivo e de conselho:** relações que fornecem informação e proporcionam modelos de papéis, esclarecem expectativas;
- d) **Regulação (controle) social:** relações que lembram responsabilidades, neutralizam desvios comportamentais, sobretudo comportamentos que se afastam das expectativas coletivas, favorecem a resolução de conflitos, favorecem a dissipação da frustração e da violência;
- e) **Ajuda material ou de serviços:** acesso a bens materiais e ajuda específica com base em conhecimento, como profissionais qualificados, incluindo os serviços de saúde e sua equipe;
- f) **Acesso a novos contatos:** abrir portas, possibilidade de ampliar as relações, estabelecer novas redes com potencial de vínculo (SLUZKI, 1997).

Por meio das características da rede, estrutura, atributos e função é possível observar um conjunto de fatores a ser analisados na dinâmica das relações. A função de uma rede está ligada à qualidade das relações interpessoais e a qualidade das relações está ancorada na história dos vínculos estabelecidos. Uma rede pode cumprir um apoio específico não necessariamente todas as funções descritas. Conforme esta teoria uma rede significativa de qualidade afeta a condição de saúde de seus membros, podendo ser associada à proteção contra o processo de adoecimento, atua como um agente de ajuda, incentiva o acesso ao tratamento de saúde e acelera os processos de recuperação e/ou aumenta a sobrevivência.

Sluzki (1997, p. 67) a partir de estudos fidedignos, afirma que:

Existe forte evidência de que uma rede social pessoal estável, sensível, ativa e confiável protege a pessoa contra doenças, atua como agente de ajuda e encaminhamento, afeta a pertinência e a cura, e aumenta a sobrevivência, ou seja, é geradora de saúde. E também existem evidências de que a presença de doenças numa pessoa – especialmente uma doença de curso prolongado como câncer, a esquizofrenia, mal de Alzheimer, doenças neurológicas, etc. – deteriora a qualidade de sua interação social e, a longo prazo, reduz o tamanho (número de habitantes) e a possibilidade de acesso à sua rede social.

Contudo, ocorrem círculos virtuosos. A rede se faz presente para proteger a saúde do indivíduo e a saúde do indivíduo mantém a rede social, como em um círculo vicioso. Esta condição de enfermidade pode gerar efeito negativo sobre a saúde de indivíduos ou do grupo no qual se relaciona, havendo retração da rede em um movimento de deterioração recíproca. As doenças crônicas possuem um efeito interpessoal aversivo, e cuidado pouco gratificantes (SLUZKI, 1997, p. 67).

Já na perspectiva sócio-relacional, as mudanças no ciclo de vida das pessoas podem constituir um marcador de vicissitudes, a exemplo: migração, casamento, divórcio, adoecer, mudança de bairro, uma vez que a rede se fratura e fica perturbada; necessidades pessoais deixam de ser satisfeitas, essas mudanças estão frequentemente associadas a estresse pessoal, conflitos, perturbações psicossomáticas e interpessoais, são marcadores ao ciclo de vida, o seu reenquadramento tem importante implicações preventivas e terapêuticas. As redes são dinâmicas e podem passar por alterações ao longo da vida, se manter ou dispersar (SLUZKI, 1997).

Como contribuição, temos leituras convergentes sobre o tema de diferentes teóricos:

Conforme Bowlby (1988), uma rede de apoio social e afetiva eficiente está associada à prevenção de violência e ao fortalecimento de competências, bem como do senso de pertencimento e da maior qualidade dos relacionamentos. Bronfenbrenner (1979/1996) aponta estudos que salientam a influência de redes de apoio afetiva na produção de estratégias eficazes em situações de crise. A eficácia da rede se expressa por respostas com significativa redução de sintomas psicopatológicos, tais como depressão e sentimento de desamparo. Na ausência desta rede, pode-se verificar o aumento da vulnerabilidade das pessoas frente a uma situação de risco (CARVALHO e YUNES, 2014, s/p).

Nesse sentido, o contato social pode ser descrito como uma necessidade humana que faz parte da nossa forma de vida. A princípio nenhum ser humano consegue sobreviver isolado, seu desenvolvimento ocorre a partir das relações, a sociabilidade está associada à promoção de saúde e bem-estar, esses encontros podem ter efeitos positivos, como o sentimento de pertencimento, conexão, confiança, segurança, conforto, já o isolamento social pode ter um efeito negativo, como foi observado no período mais grave da pandemia da covid-19 onde foi adotado o distanciamento e isolamento social

como medida de segurança para não se propagar o contágio, e muitas pessoas desenvolveram sofrimento pela falta de contato e/ou transtornos mentais, como depressão, crise de ansiedade, conforme foi apontado em estudos científicos (Silva *et al.*, 2021).

Tomando a produção de Vigotsky como uma referência, pode-se afirmar que entender o mundo e atuar sobre ele é possível somente por meio de relações sociais (BRASIL/MDS, 2017, p. 17).

Ou seja, o sujeito se constitui na relação com o outro e passa a dispor, por meio dessa relação, das conexões estabelecidas por outras pessoas tendo-as também como referência e contribuição para o coletivo. Assim, são relevantes as formas de intervenção que promovem encontros que afetam as pessoas, mobilizando-as e provocando transformações. No mesmo sentido, é importante destacar a relevância do contexto histórico nessa construção, pois as condições objetivas da vida interferem diretamente na forma como as pessoas se constituirão como sujeitos sociais, ou seja, nas escolhas que farão ao produzir e reproduzir a vida social (BRASIL/MDS, 2013, p. 17).

O Abrigo provisório, por ser um serviço que pretende ser o mais próximo de uma residência, proporciona uma rotina que favorece a construção de vínculos por meio da convivência diária, sendo este um fator apontado para o seu fortalecimento. Para além da segurança de habitação, as relações que se estabelecem entre as pessoas podem ser associadas ao apoio atribuído às funções da rede; Companhia Social; Apoio Emocional; Guia Cognitivo e de Conselho; Regulação Social; Ajuda Material ou de Serviço. Sendo de extrema importância para a superação de crises, ou seja, momentos de dificuldades, comprovados em estudos científicos. A de se lembrar de que estamos nos referindo a uma população que se encontra em vulnerabilidade social, muitas vezes com vínculos fragilizados e/ou rompidos, em que o seu núcleo de sociabilização passa a ser com os membros da instituição. A existência humana se tornou possível em conexão com o outro, somos seres sociais, onde o sentimento de pertencimento valida a própria existência; em oposição ao desamparo, está a proteção, e esta se afirma enquanto política pública; com este estudo pretende-se destacar esta importante função do serviço,

o convívio, onde a vida acontece, no <sup>11</sup>território vivido, nos encontros, as contribuições e desafios do serviço, haja vista que os encontros podem potencializar ou reduzir a vitalidade de enfrentamento da queixa exposta. Tal condição se apresenta na observação no cotidiano, nas práticas, a exemplo, na dificuldade dos usuários se desligarem do equipamento e angústia manifestada com a prevista separação, no qual em uma das leituras possíveis se levanta a hipótese considerando os laços afetivos estabelecidos ao longo de sua permanência no serviço e demais apoio da rede.

Este fenômeno não é destacado suficientemente em sua importância, esvaziando as práticas do trabalho. Desta forma, a apreciação deste conceito ancorado por uma fundamentação teórica visa subsidiar a compreensão do apoio recebido pelo usuário no serviço de acolhimento institucional, no qual muitas vezes o fenômeno é observado, porém permanecendo no senso comum no repertório dos profissionais.

Por sua vez, pode representar uma abertura para uma reflexão e ação crítica, dando um sentido a prática do trabalho, uma vez que a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) define que se podem prevenir vulnerabilidades e riscos sociais por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (PNAS, 2004).

---

<sup>1111</sup> **Território vivido:** distintos lugares em que as relações sociais se fortalecem ou se fragilizam. Dirce Koga (KOGA, 2012). A autora coloca o território como o chão concreto das políticas, onde a vida acontece, para além do espaço físico geográfico, o território também representa o chão do exercício da cidadania, pois cidadania significa vida ativa no território, onde se concretizam as relações sociais, as relações de vizinhança e solidariedade, as relações de poder (KOGA, 2003, p. 33). Segundo Lindo (2015), Dirce Koga e Aldaíza Sposati, no âmbito do Serviço Social, são as referências mais citadas, as autoras se apoiam na conceituação de território de Milton Santos, geógrafo e referência de maior destaque quando os assuntos remetem ao território. Aldaíza e Dirce tem grande projeção junto a outros profissionais da PUC/SP pois integraram o ministério, sendo assessores que montaram o texto desta política (LINDO, 2015). Ainda para a autora no artigo “Território e Políticas Públicas”, Sposati (2013) enfatiza que a concepção de território supõe movimento e não pode ser confundido com uma área de abrangência, ele contém uma dimensão histórica, pois se constitui e constrói sua identidade em uma dinâmica de relações (p. 141). Tese de doutorado intitulada *Uma crítica geográfica ao conceito de território na PNAS: por um diálogo entre geografia e serviço social* (LINDO, 2015).

## 1.8 Política de Assistência Social: concepção de convivência e fortalecimento de vínculo

Partindo do entendimento que a convivência e o vínculo fazem parte da condição humana, no qual o sujeito se desenvolve na medida em que se relaciona, a Política Nacional de Assistência Social prevê a segurança de convívio familiar e comunitária, supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações. As vulnerabilidades relacionais podem ser de diversas naturezas. São descritas como vulnerabilidades por reduzirem capacidades humanas e colocarem os sujeitos na condição de demandantes de proteção social (BRASIL/MDS, 2017, p. 18).

A segurança da vivência familiar ou a segurança do convívio (...) supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações. A dimensão societária da vida desenvolve potencialidades, subjetividades coletivas, construções culturais, políticas e, sobretudo, os processos civilizatórios. As barreiras relacionais criadas por questões individuais, grupais, sociais por discriminação ou múltiplas inaceitações ou intolerâncias estão no campo do convívio humano. A dimensão multicultural, intergeracional, interterritoriais, intersubjetivas, entre outras, devem ser ressaltadas na perspectiva do direito ao convívio. (BRASIL, 2004, p. 26).

Ao destacar a importância deste tema para Assistência Social, em 2013 o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome desenvolveu um caderno, "*Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos*", cuja intenção é fomentar reflexões e apoiar profissionais e gestores do SUAS e das redes de articulação em suas práticas profissionais. Aponta que as práxis no SUAS devem combater o isolamento, exclusão e discriminação com participação social, acesso ao direito de cidadania, ancorada na postura ética do servidor. As seguranças afiançadas por esta política pretendem contribuir para o desenvolvimento de capacidades, autonomia dos usuários, fortalecimento das relações familiares e comunitárias, assim como na expansão do acesso dos direitos socioassistenciais e das redes no território onde vivem. O direito ao convívio se materializa ao longo do ciclo de vida por meio da oferta de um conjunto de serviços locais em vista da socialização (BRASIL/MDS, 2013). Neste sentido, a dimensão relacional como um direito é compreendida como inovadora, por seu enfrentamento está posto num campo

de responsabilidade pública e coletiva, e tal reconhecimento vai de encontro à superação das antigas práticas assistencialistas e de benemerências presentes na gênese desta política.

Cabe ressaltar que a segurança de convívio é direito reconhecido no Estatuto da Criança e do Adolescente, no Estatuto do Idoso e, mais recentemente, na Lei nº 12.435/2011, que atualizou a redação da LOAS (BRASIL/MDS, 2013. p. 13). Em consequência, os conceitos servem para entender o trabalho, e também para fazer funcionar a ação. Nesse sentido compõem a abordagem e a atitude institucional. Para além da não institucionalização, as respostas a serem efetivadas devem se expandir em diferentes esferas da vida, assim como no serviço público, as práxis e condutas dos profissionais devem ser ancoradas nas leis que regem o SUAS e não em aspectos pessoais; a segurança do convívio deve ser realizada a sujeitos de direitos, compreendida como uma garantia dentro do seu fazer profissional, superando uma atitude esvaziada, ancorada no assistencialismo, na pena, no agradar, entre outras manifestações subalternizadoras, heranças que são tão caras a essa política; trazendo a perspectiva do território, é possível observar como as relações se dão e como se expressam, pois por vezes trata-se de convivências que desprotegem e tornam as pessoas mais vulneráveis (BRASIL/MDS, 2013, p.14).

A construção de uma concepção de fortalecimento de vínculos no âmbito da proteção (...) de assistência social se anuncia e se configura como um desafio de extrema relevância porque contribui com a sedimentação do entendimento de que lidar com vulnerabilidades do campo relacional é uma responsabilidade pública e que, uma política que busca combater desigualdades e promover o desenvolvimento humano tem um papel central nesse diálogo, pois o trânsito do ambiente individual para o social é a raiz fundante da política pública que exige seu distanciamento da mediação da benemerência ou da caridade (BRASIL/MDS, 2013, p. 27).

Destaca-se, desta forma, a importância dos encontros, no qual os sujeitos podem ser afetados mutuamente, afetar no sentido de serem tocados, provocados; pode ser dita analogamente como poder deixar marcas no outro e ter marcas do outro em si. Trata-se de uma formulação da filosofia de Espinosa, apropriada pela psicologia social (BRASIL/MDS, 2013, p. 18).

Nessa matriz de pensamento:

Nos encontros que expandem e fortalecem as pessoas, estabelecem-se “paixões alegres”, que ampliam a potência de agir, fortalecendo a vontade de estar com os outros, de compartilhar e de se afirmar como pessoa. Mas se os encontros desvalorizam e reduzem a vitalidade nas pessoas estabelecem-se “paixões tristes”, que imobilizam, deprimem ou geram revoltas (BRASIL, 2013, p. 19).

Isto posto, é elucidada a importância das emoções/afetos na atividade humana, sendo considerada um instrumento no trabalho das políticas sociais; a necessidade de reconhecimento e de expansão da vida por meio da liberdade são tão importantes quanto a sobrevivência física e material. A de se atentar para esses encontros, pois os mesmos podem favorecer a expansão da vida, mobilizando sentimento de valorização, atitude participativa, ação para mudança, ou podem prejudicar, gerar subordinação, desqualificação, redução da vida, desumanização, ou seja, as relações podem fortalecer e/ou fragilizar os sujeitos (BRASIL, 2013).

Assim, as emoções não estão dadas, não são passivas, não estão pré-definidas pela característica pessoal, elas são produzidas nos encontros e são força motriz das ações. Essa compreensão convoca um ponto de vista que reconhece que as emoções são desencadeadas a partir da forma de tratamento recebido, do modo como se é visto pelos demais, do modo como se é acolhido e ouvido ou do estatuto que se dá à fala de um sujeito e às decisões que ele toma. Dessa forma, os modos de convivência afetam as pessoas e fazem um efeito na razão e no entendimento que elas têm de si e do mundo em que vive, podendo mobilizá-la ou não, para enfrentar as condições de existência. Investir nos encontros que geram afetos que potencializam a ação é contrapor-se, no plano da convivência, às relações sociais cristalizadas que geram dependência, subordinação ou submissão (BRASIL/MSD, 2017, p. 19).

Há de se lembrar de que um dos objetivos desta política é o fortalecimento da autonomia, entendida como uma capacidade de lidar com sua rede de dependências, de eleger objetivos e crenças, atribuir-lhes valor com discernimento e colocá-los em prática com a participação e apoio de outros (BRASIL/MDS, 2013, p. 14).

Neste apoio, está subentendida uma atitude de ajuda de auxílio e não tomar a frente e fazer pelo outro, é oferecer meios, garantir direitos, acesso a informação, para uma participação crítica. Esta construção e fortalecimento ocorrem por meio do convívio e do desenvolvimento de vínculo; se afirma que



convivência é forma e vínculo é resultado, e, dado isso, ter um espaço de convivência é importante, mas ela não garante o desenvolvimento do vínculo.

Essa conjugação conceitual que delinea a convivência numa medida que permita traçar seus limites no escopo da Política de Assistência Social é sintetizada por Sposati (SPOSATI, 2012) quando afirma: convivência é forma e vínculo é resultado. Assim, é possível reconhecer que o conjunto de elementos combinados nesta narrativa também fala da produção de ligações entre sujeitos de direito, capazes de afetar e ser afetados nos encontros, produtores e produzidos pelo contexto em que vivem capazes de escolha e decisões coletivas pelas quais se corresponsabilizam que participam e combinam objetivos comuns e assim aprendem a participar sentindo-se pertencentes a um lugar, ou seja, capazes de identificar/reconhecer e afirmar o valor/qualidade dos vínculos constituídos em sua trajetória (BRASIL/MDS, 2013, p. 23).

A coparticipação e a corresponsabilidade é uma forma de valorização entre a ação das políticas sociais e os sujeitos usuários, um investimento na potência de ação coletiva. Participar não se restringe a aderir, pressupõe o compartilhar, o pôr-se em movimento, o que exige a motivação para um objetivo. Assim, participação pode ser um qualificativo da convivência (BRASIL/MDS, 2013, p. 22). Desta forma, é importante promover bons encontros, enxergar o outro dentro de suas capacidades, não apenas em suas fragilidades, do contrário, como consequente pode-se cair em uma condição de subordinação prejudicando o fortalecimento de sua autonomia. Promover bons encontros, que fortaleçam a potência de agir pode impulsionar a ação para enfrentar situações conflituosas, alterar condições de subordinação, estabelecer diálogos, desejar e atuar por um mundo mais digno e mais justo (BRASIL/MDS, 2013, p. 22). De forma a ampliar a importância da participação pode-se apontar outras dimensões:

Outra dimensão a ser considerada ao se tratar de participação é o fato de ser um importante instrumento de educação política: ação responsável, individual, social e política resultante do processo participativo, no sentido de que quanto mais o cidadão participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo (Pateman, 1992, p.38). Essa experiência de participar diz respeito não só à diferenciação entre os interesses privados e públicos, individuais e coletivos, mas também aos efeitos subjetivos, alterando significativamente a inter-relação e compreensão das pessoas quanto às instituições das quais participam (BRASIL/MDS, 2013, p. 22).

Mediante esta razão:

Atuar esclarecendo a pessoa em situação de rua com informações relevantes para suas questões também pode ser terapêutico, assim como corresponsabilizar-se na busca de soluções para os problemas sempre que avaliar essa necessidade. Neste último, vale destacar que se corresponsabilizar implica “fazer com” a pessoa, por exemplo, dividindo tarefas ou acompanhando-a em alguma atividade. Isso é diferente de “fazer por”, sem a implicação da pessoa interessada na ação, não ampliando seu potencial de ação (SANTANA e ROSA, 2016, p. 134).

Assim, o encontro entre trabalhadores da assistência social com as pessoas em situação de rua deve ser produtor de maior potencialidade e autonomia, os bons encontros podem ser terapêuticos; o termo em sua origem etnológico está ligado à ideia de tratamento e de cura, e, em uma visão mais ampla, pode ser compreendida como uma intervenção que transforma os atores em jogo (SANTANA e ROSA, 2016). Ou seja, capaz de aumentar o potencial de agir do outro, fortalecê-lo. Ao longo dos encontros por meio do fortalecimento do vínculo pode se estabelecer uma aliança terapêutica, termo muito utilizado na Saúde Mental com influência no referencial psicanalítico, descrito como a capacidade de estabelecer uma relação positiva de trabalho entre o profissional e a pessoa atendida. Constitui-se uma relação de cooperação mútua, que resulta em uma união de forças (SANTANA e ROSA, 2016). São considerados alguns atributos pessoais do profissional para o desenvolvimento de uma relação terapêutica, empatia, acolhimento, escuta, suporte, esclarecimento/responsabilização (GONÇALVES; FIORI, 2010/2011 *apud* SANTANA e ROSA, 2016, p. 132).

Podemos então entender que as relações podem contribuir ou prejudicar, mediante a qualidade dos encontros; mesmo quando o profissional acredita ter as melhores da intenção, a de se atentar se a intervenção promove participação e desenvolvimento de potencialidades, ou subalternização e dependência. Podemos dizer que toda aliança terapêutica se constitui através do vínculo, mas nem todo vínculo é terapêutico.

Isso ocorre geralmente, quando utilizamos o vínculo para ganhar obediência e subordinação da pessoa àquilo que consideramos o melhor para ela, às regras institucionais e à vida em geral, mesmo que tenhamos a melhor das intenções. Nessa situação, geralmente a relação de vinculação se quebra, mas, nas pessoas mais fragilizadas,

o vínculo se mantém e pode produzir relações de dependência e adoecimento (SANTANA e ROSA, 2016, p. 135).

Podemos mencionar alguns fatores que influenciam nesse processo, no encontro do profissional com o usuário, como a subjetividade dos envolvidos, a influência da história de vida de cada um, as projeções feitas no momento do atendimento, muitas vezes não percebidas, sendo inconscientes. Assim como algumas atitudes comuns observadas em profissionais que atendem a população de rua, e processos de adoecimento do profissional referente o grau de complexidade gerado pelo atendimento dessa demanda.

Mas, sabemos que em um encontro com uma pessoa atendida muitos elementos que fazem parte do funcionamento psicológico do profissional não fazem parte da sua consciência. Experiências vividas em sua história pessoal desde a infância, representações de situações variadas, desejos, preconceitos, valores, entre outros são elementos que compõem este inconsciente (SANTANA e ROSA, 2016, p. 127).

O trabalho com a população de rua é considerado desafiador na medida em que se atende um público com violações de direitos, em uma situação de extrema vulnerabilidade social. Pode ser um trabalho que mobiliza diferentes sentimentos, que inspira e na mesma medida frustra, que alegra e entristece, ao atuar e se deparar com as diferentes histórias que levaram as pessoas para essa condição. A resolutividade dos casos pode ser morosa, ou até mesmo não ter resultados satisfatórios, este contexto explica esse grande desafio; de alguma forma se está em contato com o sofrimento humano, e como já foi posto todo encontro tem o potencial de nos afetar de nos deixar marcas, que será singular a cada um. Para além da subjetividade, na realidade do trabalho o profissional se depara com situações complexas, problemas sobrepostos, situações de emergência em que as pessoas podem se recusar a ir aos serviços e aceitar as possibilidades ofertadas. O trabalho pode ser vagaroso e se tornar arrastado, o que pode ser muito estressante (SANTANA e ROSA, 2016, p. 291).

Ainda para as autoras, muitos profissionais no início do trabalho com pessoas em situação de rua se sentem empolgados, desejam contribuir para promover mudanças da vida dos usuários, mas conforme as dificuldades, e

com o passar do tempo, as atividades se tornam mais pesadas, fazendo com que os profissionais apresentem algumas respostas comuns ao trabalho:

**Ansiedade** relacionada a situações de risco da pessoa atendida. Desejo intenso de tentar **repetidamente persuadir** a pessoa a aceitar um encaminhamento. **Frustração** e necessidade de utilizar medidas involuntárias quando alguém com comprometimento grave não consegue se vincular a um serviço. **Conflitos com familiares** da pessoa em situação de rua. Sensação de estar sobrecarregado. **Medo das reações** da pessoa que está atendendo. **Violar limites éticos** para responder às necessidades da pessoa (ex.: dar dinheiro). **Culpa** ao voltar para casa pensando naquele que está dormindo nas ruas. **Raiva ou frustração** quando a pessoa não vai a um compromisso marcado. **Relutar** em continuar **atendendo quem não compartilha dos mesmos objetivos e valores**. **Frustração e impotência** quando seus esforços não parecem ser valorizados. **Distanciamento afetivo** de pessoas exigentes, que pedem muito, miseráveis ou sobrecarregadas. As próprias experiências de vida também influenciam nas respostas ao trabalho com a situação de rua. Esses aspectos são individuais e eles interferem principalmente se: Alguém da família de quem trabalha com pessoas em situação de rua tem problema com álcool e drogas, ou tem um transtorno mental ou já esteve em situação de rua. O profissional está passando ou passou por problemas semelhantes ao da pessoa que está atendendo, apresentando, assim, **dificuldade em diferenciar** o processo da pessoa do próprio processo de recuperação (SANTANA e ROSA, 2016, p. 292-293; grifos nossos).

Pode-se elencar outros aspectos comuns: como a crença do trabalhador que nunca esteve em situação de rua, mas se enxerga como uma pessoa que passou dificuldades e venceu na vida sem precisar de ajuda. Dificuldade em atuar com pessoas que apresentam determinadas atitudes, esquentadas, passivas, teimosas que querem fazer as coisas do seu jeito, do mesmo modo, quando o profissional nunca trabalhou com população de rua pode ser muito desafiador. Existem problemas de saúde observados em profissionais com demandas excessivas, ou seja, relacionadas a expectativas das pessoas atendidas, chefes, colegas e até mesmo suas próprias auto-exigências; é frequente profissionais que atuam com a população em alta vulnerabilidade social manifestarem algum grau de sofrimento mental, como, por exemplo: síndrome de burnout; trauma secundário; fadiga da compaixão (SANTANA e ROSA, 2016).

A síndrome de Burnout faz parte da classificação internacional das doenças (CID), é um quadro de esgotamento físico e/ou emocional relacionado ao trabalho. O Trauma Secundário, é um quadro em que a pessoa não

vivenciou a situação traumática, não é vítima, porém ao ser exposta com histórias, imagens de trauma, entrar em contato de forma recorrente com o sofrimento das vítimas, manifestações de violências diversas, faz com que o profissional também se traumatize, e pode passar a manifestar sintomas semelhantes aos da vítima, como preocupação excessiva com a sua segurança, humor deprimido, fadiga etc. Além disso, também é observado como impacto do trabalho em trabalhadores da assistência social o quadro nomeado como Fadiga da Compaixão, é um estado de exaustão e disfunção, voltado especificamente a profissionais que atuam em situações que despertem compaixão com uma exposição prolongada, resultando estresse (SANTANA e ROSA, 2016).

Apenas para esclarecer, compaixão pode ser definida como “dor que nos causa o mal alheio; participação da dor alheia com o intuito de dividi-la com o sofredor” (COMPAIXÃO, 2015 *apud* SANTANA e ROSA, 2016, p. 296).

O trabalhador que atua com a população de rua deve estar atento a sua saúde mental assim como a instituição no qual o mesmo atua para poder ampará-lo, é um trabalho que lhe deixa exposto a situações desafiadoras e/ ou de sofrimento, podendo ter impacto em sua subjetividade assim como em seu atendimento. São apontadas algumas formas de prevenir o adoecimento no trabalho: nível institucional: capacitação, organização, reconhecimento, trabalhadores informados, apoio dos pares, encontros de discussão, supervisão, autonomia, fortalecer trabalho em equipe; nível individual: estar atento às pessoas que você atende, as reações e sentimentos mobilizados; promover autocuidado na vida pessoal, alimentação, esporte, lazer entre outros (SANTANA e ROSA, 2016).

É fundamental o cuidado e reconhecimento dos profissionais que trabalham com a população de rua, para que possam realizar um bom trabalho e se sentirem valorizados, os mesmos operam e materializam esta política, logo, suas intervenções e experiências têm efeitos positivos e potencial de transformação. Para além dos desafios, quando se consegue perceber os efeitos positivos se compreende a importância do trabalho, na garantia de moradia, acesso à saúde assim como auxiliar as pessoas a retomarem planos para o futuro (SANTANA e ROSA, 2013). O trabalhador atua para garantir a segurança afiançada por essa política a sujeitos de direito.

Gomes (2017) aponta a visão de trabalhadores de Centro Pop e Abrigos que atuam com PSR.

Os membros das equipes técnicas não podem dar conta da garantia de cidadania sozinhos, sendo dependentes de uma articulação com a rede e da oferta de recursos, por parte da SMAS. Porém, frente a tantas dificuldades, os participantes em sua totalidade apontaram que são valorizados pelos usuários e que tal população reconhece todo o esforço realizado pela equipe para que se cumpra o que está disposto nas Políticas Públicas, na tipificação dos serviços socioassistenciais e nos demais documentos de orientação, demonstrando assim, a relevância atribuída à atuação da equipe em relação à assistência prestada aos usuários (GOMES, 2017, p. 102).

Como já discutido anteriormente, esse cuidado está de acordo com a proposta de promover bons encontros e viabilizar uma rede significativa para os usuários, fundamentada nas leis que regem o SUAS, a dimensão relacional nesta política é um direito que deve ser garantida, é importante se atentar aos padrões estabelecidos nas relações, e ter como guia referenciais teóricos assim como leis de mais documentos desenvolvidos para auxiliar a equipe no atendimento ao usuário de forma efetiva.

Neste sentido, o que importa de fato é investigar/compreender como são os padrões de relação das pessoas e de que maneira as redes derivadas dessas relações são mobilizadas por elas e o quanto influenciam suas ações. Em síntese - "com que" as pessoas contam e "para o que" conta-se com elas – eis uma bússola para mapear relações de proteção ou de ausência de proteção desde a esfera privada (intrafamiliar), passando pela sociabilidade mais ampla (vínculos por escolhas afetivas ou de identidade social), até a esfera de reconhecimento público que pauta as atenções e serviços públicos (relações de cidadania pautada em responsabilidades do Estado e direitos do cidadão) (BRASIL/MDS, 2013, p. 25).

Assim, as formas de relacionamento não devem ser fundamentadas em valores pessoais, não é uma questão de educação, e sim uma garantia de direito; porém não se deve perder de vista a dimensão humana nas relações, o afeto e as emoções para não se cair no automatismo.

Para apresentar o abrigo, objeto desta pesquisa, inicialmente iremos contextualizar seu lócus; o município de Santos/SP.

### 1.9 Município de Santos/SP: população em situação de rua e a rede socioassistencial

A cidade de Santos está localizada no litoral do Estado de São Paulo, sede da Região Metropolitana da Baixada Santista, oficialmente sua fundação é considerada em 1546. Contudo, a data de seu aniversário é comemorada no dia 26 de janeiro de 1846, ano em que a categoria de Vila à Cidade foi concedida, é uma das cidades mais antigas do Brasil, conhecida como cidade da “caridade”, seu nome está associado a fundação da Santa Casa de Misericórdia de Todos os Santos, foi o segundo hospital do Brasil, sendo o mais antigo em funcionamento; anteriormente chamado de povoado de Enguaguaçu, passou a ser conhecida como povoado de todos os Santos (PREFEITURA DE SANTOS, 2003). Desde sua gênese é marcado por ações caritativas, traz escrito em seu brasão de arma o: *“Patriam Charitatem et Libertatem Docui”*, que significa *“À pátria ensinei a caridade e a liberdade”*.

Este mote – à Pátria Ensinei a Liberdade e a Caridade – constitui a divisa da cidade de Santos, pois, antes de dar predicamento de Vila à sua povoação, já havia o fundador Braz Cubas criado, no mesmo local, o Hospital da Misericórdia, sob a invocação de Todos os Santos (Santa Casa de Misericórdia), primeira instituição de caridade fundada no Brasil e na América, a qual deu nome à dita povoação do porto de Santos (LICHTI, 1986, s/p).

A estimativa da população é de 433.991 habitantes segundo dados do IBGE de (2021), sendo a cidade mais populosa do litoral paulista.

O município apresenta a melhor economia da citada região, pois comporta o maior terminal portuário da América Latina, onde passa mais de um quarto de todas as cargas que entram e saem do Brasil, outros setores como o turismo, pesca e o comércio também contribuem para economia. É a cidade da região metropolitana da baixada santista mais importante economicamente, considerada uma das mais ricas do país; situa-se no 5º lugar no ranking de qualidade de vida dos municípios brasileiros, conforme Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) aferido pela Organização das Nações Unidas (ONU) com base nos níveis de expectativa de vida, educação e PIB *per capita* (PREFEITURA DE SANTOS, 2021, s/p). Contudo, enfrenta problemas estruturais: como expressão da desigualdade social, apresenta em seu

território a maior favela de palafita do país, Dique da Vila Gilda, no qual moram 22 mil pessoas em condições de vulnerabilidade social, à beira do mangue, sem acesso formal à infraestrutura urbana como água, eletricidade e saneamento básico (J. PUC-SP, 2021, s/p).

Em relação à população em situação de rua, o censo realizado em 2019, numa parceria entre a Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) – Campus Baixado Santista e a Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDS), do município, contabilizaram 868 (oitocentos e sessenta e oito) pessoas nessa condição, com crescimento de 71,2% de moradores em situação de rua, em comparação a 2009 e 8,3% em comparação a 2013; censo anterior, no qual a estimativa era de 793 pessoas (UNIFESP, SEDS, 2020). Este é o quarto censo realizado no município. Segundo a pesquisa, 771 pessoas vivem nas ruas, e 107 em serviços de acolhimento institucional.

O delineamento da pesquisa censitária foi composto por maiores de 18 anos, em situação de rua. Segundo alguns dados levantados: a maioria tem entre 40 e 59 anos (48,4%); de 25 a 59 anos (85,5%); cor parda e preta (61,4%); homens (81,9%); mulheres (13%); mulheres cisgênero (13%); transgêneros (1,3%); homens transgêneros (0,2%); travestis (0,4%); declaram ter alguma deficiência (25,2%); deficiência física (47,5), deficiência visual (26,3%); as três áreas de maior concentração são centro da cidade (22%), jardim da orla (12%) e porto/macuco (10%); nasceram no estado de São Paulo (59,7%); paulistas (38,2%) são nascidos em Santos; têm problemas de saúde (63,5%); trabalham com reciclagem (54,16); mantêm algum tipo de vínculo familiar (51%); vivem na rua de 1 a 4 anos (29,9%); motivo para viver nas ruas decorrente de conflito familiar (46,5%); desemprego (37,1%); uso abusivo de algo e drogas (32,4%); perda de moradia (14,1%) (UNIFESP, SEDS, 2020).

Relembrando que estes dados foram divulgados em 2019, e de certo, sofreram alteração de forma expressiva por conta da crise sanitária acometida pela covid-19 que aumentou essa população a nível nacional, inclusive alterando o seu perfil, em nota divulgada no Diário Oficial da Prefeitura de Santos, informa que a administração municipal adotou medidas emergenciais, como ampliação de vagas nos serviços de acolhimento, Centro POP, do Bom Prato e articulação entre políticas públicas. Com a intenção de ampliar as



vagas para acolhimento foi posto em funcionamento o Abrigo de Emergência e criada a Casa de Passagem Êxodo (PREFEITURA DE SANTOS, 2020, s/p).

O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) é a porta de entrada desta população para os serviços da rede socioassistencial do município, sendo que seu objetivo é contribuir para o desenvolvimento de novos projetos de vida, restaurar e preservar a integridade e autonomia das pessoas em situação de rua e promover ações de inserção e reinserção familiar/ comunitária (PREFEITURA DE SANTOS, s/d).

O município conta com 21 (vinte e um) unidades de acolhimento, sendo 9 (nove) governamentais e 12 (doze) não governamentais, integrando a rede socioassistencial do município; o atendimento é prestado à população de rua, crianças, adolescentes, adultos e idosos e famílias, mulheres vítimas de violência e pessoas com deficiência (PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS, 2020, s/p).

Compõe também a rede socioassistencial de serviços do município de Santos, segundo documento elaborado pela Secretaria de Desenvolvimento Social (COGESUAS) pela seção, SEAREDES – Vigilância Socioassistencial fornecido em 2023 a partir de base de dados extraída do Registro mensal de atendimento/ Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação RMA/SAGI – ref. janeiro/2023 e do Sistema de Cadastro do SUAS, CADSUAS/2022. , ambos do Governo Federal:

**Tabela 1** - Rede dos serviços socioassistenciais do município de Santos/SP.

<b>Serviço</b>	<b>Execução</b>	<b>Quantidade</b>
Centro de Referência da Assistência Social	Público	8
Centro de Referência Especializado da Assistência Social	Público	2
CENTRO POP	Público	1
Acolhimento Institucional – Modalidade abrigo para Adultos, idosos e Famílias	Público	2
	Privado	5
Acolhimento Institucional – Modalidade abrigo para Crianças e Adolescentes	Público	1
	Privado	3
Acolhimento Institucional – Modalidade Família Acolhedora	Público	1

Acolhimento Institucional – Modalidade República para idosos e jovens	Público	4
	Privado	1
Acolhimento Institucional – Modalidade Instituição de Longa Permanência para idosos	Público	0
	Privado	3
Acolhimento Institucional – Modalidade Residência Inclusiva ( para pessoas com Deficiência de 18 a 59 anos	Público	0
	Privado	2
Centro Dia	Público	1
	Privado	2

Fonte: COGESUAS (2023), base de dados extraída do RMA/SAGI – ref. janeiro/2023 e CADSUAS/2022

Em relação ao número de vagas totais e disponíveis foi esclarecido que todos os serviços seguem as normativas da Política Nacional de Assistência Social – PNAS e a NOBRH/SUAS visando mensurar o quadro de RH em relação a demanda do serviço (COGESUAS, 2023). Todos os serviços de acolhimento institucional para Adultos, Idosos e Famílias respeitam a capacidade apontada pelo SUAS, que não deve ultrapassar o total de 50 acolhidos por unidade. Com relação aos serviços de acolhimento para crianças e adolescentes, as Orientações Técnicas específicas para essa oferta, apontam a capacidade máxima de 20 acolhidos. Os serviços nas modalidades República e Residência Inclusiva respeitam a capacidade 10 acolhidos por unidade (COGESUAS, 2023). Com relação à quantidade de Organizações parceiras, ou seja, aquelas que mantêm Termo de Colaboração com a Secretaria de Desenvolvimento Social – SEDS em atendimento a Lei Federal n.º 13.019/2014; para o exercício de 2023 são ao total 19 parcerias formalizadas (COGESUAS, 2023).

A rede conta também com o Projeto Fênix, que se refere à inserção do usuário no mercado de trabalho que oferece uma bolsa de um salário mínimo, cesta básica e vale transporte por 18 meses, para atuar em cargos nos próprios equipamentos da prefeitura (PREFEITURA DE SANTOS, 2013, s/p); Vilas Criativas, que oferecem cursos profissionalizantes, oficinas e atividades esportivas e de lazer (PREFEITURA DE SANTOS, 2013, s/p), Programa Salão Autoestima, que além de prestar atendimento à população em serviços de

beleza gratuito, corte de cabelo, unhas, conta com curso profissionalizante; é um programa desenvolvido em parceria com o Educandário Santista e o Rotary Club (PREFEITURA DE SANTOS, 2019, s/p); Programa Novo olhar, a base central do programa é refletir o fenômeno das pessoas em situação de rua, em um diálogo permanente em diferentes espaços, públicos, desde setores da Prefeitura até organizações e grupos da sociedade civil; visa a desconstrução de estereótipos e o fortalecimento da promoção de uma cultura de ética e respeito em relação às pessoas que vivem nas ruas (PREFEITURA DE SANTOS, s/d). A proteção Social Especial de Alta Complexidade cuida dos serviços de acolhimento institucional, da rede própria e conveniada, sua administração pertence à Secretaria de Desenvolvimento Social da Prefeitura de Santos. A seguir serão apresentadas as especificidades da Seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias –(SEABRIGO-AIF) Santos-SP.

#### 1.9.1 SEABRICO- AIF: Seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias

Fundado em 1999, localizado em um bairro de grande concentração de pessoas em situação de rua, apontado pelo censo censitário da cidade, já foi situado em outra habitação, porém atendendo o mesmo critério. Segundo a Secretaria de Desenvolvimento Social (COGESUAS) se organiza conforme os preceitos e normativas do SUAS (PREFEITURA DE SANTOS, 2023).

Atualmente o equipamento abriga 27 moradores, 20 (vinte) homens e 06 (seis) mulheres, entre elas uma família composta por mãe e 1 filha de 9 anos. A equipe de profissionais é composta por 1 (um) coordenador; 2 (dois) Assistentes Sociais; 1 (um) Psicólogo; 1 (um) auxiliar administrativo; 18 (dezoito) Operadores Sociais, que se organizam em equipes por turno; 4 (quatro) pessoas atendendo a função de auxiliar de limpeza, cozinha e almoxarifado. Há na casa um cachorro, que pertence à instituição, mas não recebe verba da prefeitura para seus cuidados, os gastos ficam a cargo dos profissionais, haja vista que a sua inclusão na casa foi iniciativa de um funcionário e não por meio de um projeto do município.

O espaço físico é amplo com disponibilidade de abrigar 50 pessoas. Os dormitórios estão divididos em alas feminina, masculina e quarto de família, no

qual a mãe permanece no dormitório com as crianças e o pai fica alocado na ala masculina.

Os quartos são organizados com 2 beliches cada, tendo em vista a ocupação de até 4 (quatro) pessoas, contém armários para a guarda de objetos e roupas, é disponibilizado roupa de cama e kit higiene, assim como ventilador e ar-condicionado. O espaço atende parcialmente as exigências prevista na tipificação (BRASIL, 2009), como a casa foi adaptada, alguns quartos não contêm janelas, logo, dependendo dos recursos materiais, como ventilador e ar-condicionado, que frequentemente necessitam de manutenção. Os guarda-roupas, atualmente também precisam de reforma pelo constante uso e rotatividade de usuários no serviço, não existe um armário com tranca caso haja a necessidade de guardar algo de maior valor, principalmente quando o usuário se ausenta da casa.

Compondo o espaço físico temos: quintal amplo com jardim, “canil”, varanda, hall, refeitório amplo com um número expressivo de mesas e cadeiras de plástico, televisão com multicanal, cozinha, copa, almoxarifado, sala para reuniões, sala para equipe técnica, sala para o administrativo e coordenação, sala para equipe de operadores sociais; lavanderia equipada com tanque, máquina de lavar, máquina de secar, varal, banheiro feminino e masculino, cada um contendo 3 lavabos e 2 chuveiros, banheiro específico para pessoas com deficiência equipado com barras e porta acessível.

A estrutura dos banheiros é boa, mas ainda há necessidade de melhorias, a exemplo, chão antiderrapante, divisórias mais resistentes para os chuveiros, hoje as cortinas são de plástico. Cabe ressaltar que havia uma sala para biblioteca e brinquedoteca, porém atualmente funciona como dormitório; no período pandêmico, foi utilizado para ampliar o número de vagas na unidade e serviu como isolamento de pessoas que se contaminaram com a covid-19. Atualmente o espaço não tem mais esse objetivo, porém não foi reativado; o local era um importante espaço para os usuários.



**Figura 1** - Quintal do SEABRIGO-AIF.



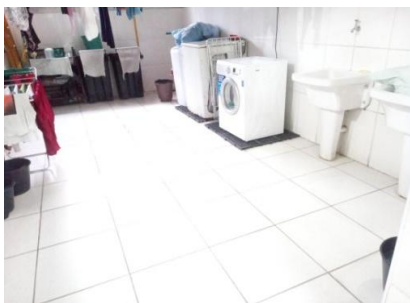
**Figura 2** - Jardim do SEABRIGO-AIF.



**Figura 3** - Área interna SEABRIGO-AIF.



**Figura 4** - Hall de entrada da área interna SEABRIGO-AIF.



**Figura 5** - Lavanderia-SEABRIGO-AIF.



**Figura 6** - COZINHA-SEABRIGO-AIF.



**Figura 7** - Refeitório-SEABRIGO-AIF.



**Figura 8** - Quarto SEABRIGO-AIF.



**Figura 09** - Sala dos operadores sociais.



**Figura 10** - Sala do Administrativo.



**Figura 11** - Sala das técnicas.



**Figura 12** - Passeio, monitorado.



**Figura 13:** Ceia de Natal e Ano Novo.



**Figura 14** - Quadro decorativo feito por usuário.



**Figura 15** - Desenho decorativo feito por usuários/ crianças e adultos.

Quanto à alimentação, são servidas cinco refeições diárias, para o lanche conta com matérias como: café, leite, suco, pão, queijo, presunto, requeijão, manteiga, bolacha, bolo, salsicha, que são preparados com produtos que se encontram na casa; as refeições principais são fornecidas em cumbucas térmicas pela Seção de Nutrição da prefeitura (SENUTRI), e é disponibilizado um planejamento semanal feito pela nutricionista com as refeições e horários a serem servidos, tais como, arroz, feijão, frango, feijoada, carne, picadinho, estrogonofe etc.; caso algum usuário tenha restrição alimentar, e apresente receituário médico, o departamento deverá ser avisado, e poderá fornecer alimentação adequada, conforme as possibilidades, como exemplo, sopas.

Cada abrigo tem autonomia para organizar a sua rotina (regimento interno); é orientado que os usuários participem de construções que estabelecem as normas de convívio, e isso ocorre por meio de assembleias e/ou rodas de conversa. Algumas regras são prévias, construídas pela equipe, visando o bem-estar do coletivo conforme experiência e avaliação técnica na operacionalização do serviço. As normas são regras “[...] que tornam possível a vida em sociedade, dado que a sua legitimidade e extrinsecidade é generalizada pelos indivíduos e permitem a estabilidade normativa e a estabilidade da própria sociedade” (SILVA, 2011, p. 134).

Cabe a esta política assegurar espaços de referência para o convívio grupal, comunitário e social e o desenvolvimento de relações de afetividade, solidariedade e respeito mútuo, de modo a desenvolver a sua convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2014, p. 21).

O Abrigo funciona 24 horas, e a saída na parte do dia é livre, porém deve-se retornar à casa até as 19:00 horas; há flexibilidade conforme necessidade dos usuários, mediante avaliação técnica, pois algumas pessoas estudam, trabalham, vão para igreja etc. Geralmente é perguntado para o usuário onde ele vai quando sai da casa, com a justificativa de ter referência caso ocorra algo, para acompanhar a evolução do seu Plano Individual Terapêutico (PIA) e organização da casa, saber quantas pessoas estão ausentes, guardar refeições. Dentro do horário proposto de entrada, justificar o seu destino pode ser interpretado como invasivo e/ou controle.



Quando retornam ao abrigo, os usuários devem estar em condição de entrar, sem efeito de álcool ou outras drogas, caso isso não ocorra devem aguardar o efeito passar, ou até mesmo sendo barrados de entrar naquele dia; neste caso, ao retornar no outro dia, se tiver em condições, mediante regras estabelecidas por equipe naquele momento, que pode requerer que o mesmo passe por atendimento técnico, ou não.

Há festas comemorativas, no Natal e Ano Novo, é servida ceia com comidas típicas da época. Conforme equipe que está atuando no momento, são feitas outras festividades, com maior ou menor frequência: aniversariantes do mês, festa junina, atividades de convívio, passeios culturais, videokê, sessão de cinema com retroprojetor. Também é permitido o acesso de atividades organizadas pela sociedade civil, mediante avaliação do serviço, como exemplo: Painel dos Narcóticos Anônimos (NA), noite da pizza.

Eventualmente os usuários recebem visitas de familiares, amigos. Não é permitida a entrada de visitante nos dormitórios, é sugerido que os encontros ocorram no quintal. Quanto há a necessidade de apresentar o estabelecimento é feita uma visita guiada. Tal medida é adotada para preservação da privacidade e segurança dos demais usuários.

Como cada abrigo tem a sua autonomia, algumas regras mudam de dinâmica conforme a equipe e coordenação que está atuando no momento. Há uma grande rotatividade de pessoas nesses serviços. Em 6 anos de atuação, houve a troca de 5 (cinco) chefias, sem contar as mudanças da equipe técnica e de operadores sociais. O usuário ao ser recebido na instituição passa por atendimento técnico para maiores orientações, após assinar um termo de compromisso, no qual se encontram as regras vigentes.

Na instituição, há equipe de limpeza, na parte da manhã e tarde, porém é de orientação na legislação que haja coparticipação dos usuários na organização e limpeza do ambiente, como parte do projeto educativo e aquisição de autonomia/ autogestão. Desta forma é feita uma escala de limpeza, construída junto ao usuário no qual ele é estimulado, sensibilizado a se voluntariar de forma a colaborar com a manutenção do espaço.

A operacionalização do trabalho conta com encaminhamentos para rede, nos serviços de saúde, educação, previdência, entre outros. Conta também com projetos da prefeitura, como o Projeto Fênix, de inserção ao mercado de

trabalho, que oferece a bolsa de um salário-mínimo por 18 meses, e atividades nos próprios equipamentos da prefeitura. O programa ainda inscreve em cursos profissionalizantes gratuitos e na escola pública (PREFEITURA DE SANTOS, 2013, s/p). São encaminhados também para as Vilas Criativas, que oferecem cursos profissionalizantes, oficinas e atividades esportivas e de lazer (PREFEITURA DE SANTOS, 2013, s/p), e para o Programa Salão Autoestima que, além de prestar atendimento à população em serviços de beleza gratuito, corte de cabelo, unhas, conta com curso profissionalizante; é um programa desenvolvido em parceria com o Educandário Santista e o Rotary Club (PREFEITURA DE SANTOS, 2019, s/p). Compete ao serviço apoiar e estimular a participação em atividades culturais, esportivas, de lazer e comunitárias, cursos, oficinas, entre outros. Contribuir para o processo educativo e fortalecimento da autonomia do usuário durante a sua permanência na instituição em vista a emancipação e o redimensionamento da própria vida.

O usuário deverá ser atendido de forma individual ou grupal e seu Plano Individual de Atendimento (PIA) deverá ser construído junto à equipe técnica. Consta no Regime Interno no Capítulo III: Dos Moradores:

Os moradores do Abrigo Provisório devem apresentar boas condições de saúde física e mental que possibilitem sua autonomia, ou seja, que não apresentem um estado de dependência, pois o serviço não conta com profissionais de saúde para auxiliá-los. Porém o que acontece muitas vezes é receber pessoas que necessitam de auxílio para sua higiene e cuidados, como idosos ou pessoas acamadas por alguma condição de saúde. O perfil de idosos que é previsto ser recebido na casa são os que se encontram com boa condição de autonomia e saúde preservada.

Essa característica que difere o SEABRIGO-AIF da Tipificação do SUAS (Abrigo para Adultos e Famílias). Segundo esse documento de orientação, o Acolhimento institucional para idosos com 60 anos ou mais, independentes e/ou com diversos graus de dependência deverá ser oferecido em unidades específicas, poderá ser de caráter provisória e, excepcionalmente, de longa permanência, sendo elas: 1- unidades residenciais com até 10 idosos, com equipe habilitada para auxiliar nas atividades diárias; 2- unidade institucional com característica domiciliar que acolhe idosos com diferentes graus de dependência (BRASIL, 2014). Para Santana e Rosa (2016, p. 251):

Com o envelhecimento populacional (na rua inclusive), foram construídos, na rede de assistencial social, centros de acolhida específicos para idosos, porém, para aqueles que possuem autonomia, já que não existe um quadro de cuidadores/apoiadores que possam auxiliar esses indivíduos nas suas atividades básicas e instrumentais de vida diária. Na prática, o que vemos nesses espaços são muitos idosos sem autonomia, com quadros demenciais moderados, associados a doenças físicas ou outras, incapazes ou dependentes para o autocuidado, sem perspectiva de melhora. Além desses locais, existem (em pequeno número) as instituições de longa permanência, também sob responsabilidade da Secretaria da Assistência Social (...). Alguns idosos, aposentados ou que possuam algum benefício social podem se valer de instituições de longa permanência filantrópicas (...). Essas, porém, possuem longas filas de espera para acolher novos moradores. No município de São Paulo existe hoje, recém-criada, uma Instituição de Longa Permanência Híbrida (ILPI Canindé), com equipe de assistência social e de saúde, para suporte a idosos dependentes de cuidados, das atividades básicas/instrumentais da vida diária (...) Iniciativa promissora para responder a complexidade que o atendimento ao idoso com demência requer.

O município de Santos não conta com acolhimento institucional para idosos na modalidade de longa permanência com execução pública (COGESUAS, 2023). Esse fato ocasiona uma maior dificuldade na garantia de direitos a esta população e transtornos significativos a serviços em que esse público é encaminhado, por não terem condições adequadas para atenderem esse perfil.

Outro ponto destacado no regimento interno refere-se ao não atendimento de pessoas que tenham condições de se manter com recursos próprios, cabendo avaliação técnica, mediante estudo psicossocial aprofundado. Todos os acolhidos deverão assinar termo de compromisso após serem informados dos seus direitos, deveres e tempo de permanência, lembrando que este tempo é flexível (REGIMENTO INTERNO).

Adiante vamos conhecer as especificidades do serviço a partir de um lugar privilegiado por meio das vozes de usuários e funcionários, experiências singulares a partir das manifestações de suas subjetividades. Para melhor compreensão inicialmente será apresentado o conceito de subjetividade na perspectiva da psicologia sócio-histórica, que toma como base a Psicologia Histórico-Cultural de Vigotski (BOCK, 2001, p. 17).

### 1.10 Subjetividade na visão da Psicologia Sócio-histórica

A Psicologia Social vai além da simples assertiva de “[...] um ser humano no social”, mas de um ser humano social “com base na convicção do que não há possibilidade do humano sem ser no social” (JACQUES, 2002, p. 15). Ainda, para o autor, tendo como objetivo conhecer o indivíduo no conjunto de suas relações sociais, tanto naquilo que lhe é específico como naquilo em que ele é manifestação grupal e social.

Para compreender a subjetividade humana, o universo de significados e sentidos que tornam as experiências singulares a cada pessoa, será utilizado o referencial teórico da Psicologia Sócio-histórica baseada na Psicologia Histórico-cultural de Vigotski; este concebe a subjetividade como resultado da interação indivíduo e mundo, logo, o homem é entendido como um ser social, ativo e histórico (BOCK, 2001).

Essa abordagem teórica abrange o desenvolvimento humano como algo que se torna possível porque o homem está inserido em uma sociedade que fornece os instrumentos da cultura, os quais servem de referência para o indivíduo se desenvolver em uma determinada direção.

Tudo que é apresentado como humano, embora certamente implique a existência de um corpo com determinadas características da espécie animal a qual pertencemos, é obtido nas relações sociais, nas atividades e na cultura (BOCK, 2001, p. 29).

A partir dessa perspectiva, o autor analisa que o homem atua e constrói/modifica o mundo e este, por sua vez, propicia os elementos para a constituição psicológica do homem. As capacidades humanas são vistas como algo que surge após uma série de transformações qualitativas. Cada transformação cria condições para novas transformações, em um processo histórico e não natural (BOCK, 2001, p. 22). A subjetividade, portanto, é uma produção humana.

O fenômeno deve ser visto como subjetividade, concebido como algo que se constitui na relação com o mundo material e social, mundo este que só existe pela atividade humana. Subjetividade e objetividade se constituem uma à outra sem se confundir (BOCK, 2001, p. 23).

Assim, os valores, crenças e conhecimentos de toda ordem são produzidos pelo conjunto de ideias do homem em sociedade, visando a construção de sua própria existência. Neste sentido, a partir de suas produções materiais, cria uma realidade que se reflete no momento histórico as experiências concretas, de atividades dos homens implicam necessariamente de ideias e representações sobre elas, as quais refletem suas ações e relações (GONÇALVES, 2001, p. 38). Essas ideias orientam suas ações.

É por meio da mediação que o indivíduo se relaciona com o ambiente. Enquanto sujeito do conhecimento, ele não tem acesso direto aos objetos, mas, apenas a sistemas simbólicos que representam a realidade. A palavra é um sistema simbólico, construído ao longo da história, que organiza os signos em estruturas complexas, as quais organizam a realidade, permitindo aos indivíduos nomear objetos, dar qualidades aos mesmos, compartilhar ideias comuns a todos. Os signos e a palavra possibilitam contato com os “significados culturais”, por meio dos quais o homem se individualiza, aprende e materializa o mundo.

A mediação é um conceito central para a compreensão do funcionamento psicológico na teoria de Vigotski (1998). É definida como a intervenção de um elemento intermediário em uma relação, que passa a ser mediada por esse elemento. Para o autor, a relação do homem com o mundo é mediada por dois elementos: instrumentos e signos. O instrumento é um objeto social, externo ao indivíduo, que medeia a relação do homem com seu objeto de trabalho, possibilitando a transformação da natureza (CALIL STAMATO, 2016, p. 22). Os signos são chamados de instrumentos psicológicos, orientam-se para o próprio indivíduo e auxiliam no controle dos processos psicológicos. No desenvolvimento do funcionamento psíquico, pelo processo de internalização decorrente das interações sociais, os instrumentos externos transformam-se em signos internos, que são “representações mentais que substituem os objetos do mundo real” (OLIVEIRA, 2005, *apud* CALIL STAMATO, 2016, p. 22).

Os significados socialmente dados são transmitidos pela linguagem, processo básico de mediação das relações entre os seres humanos, definindo as formas como o indivíduo percebe o mundo e age sobre ele (CALIL STAMATO, 2016, p. 22). São representações mentais compartilhadas entre membros de uma dada sociedade, uma forma de compreender e se localizar no mundo. Para a psicologia Sócio-histórica, a linguagem não é um processo natural no desenvolvimento, e sim social, pois o que é natural não necessita da

interferência do homem. A linguagem é a mediação para internalização da objetividade, permitindo a construção de sentidos pessoais que constituem a subjetividade (BOCK, 2001, p. 23).

Segundo Furtado (2001) a função generalizante faz da linguagem um fator essencial na formação da consciência. A linguagem permite aos indivíduos, preservar, transmitir, assimilar informações e experiências acumuladas ao longo do tempo. Segundo Oliveira (*apud* FLORÊNCIO e CALAZANS, 2008, p. 16):

Vigotski separa dois componentes do significado da palavra. O primeiro é o significado da palavra em si e o segundo é o sentido. Para ele, o primeiro diz respeito ao sistema de relações objetivas que se formou no desenvolvimento da palavra, construindo um núcleo de compreensão que é compartilhado e utilizado por todos. Já o sentido é o significado da palavra para cada indivíduo baseado nas relações que dizem respeito ao contexto de uso das palavras e às vivências afetivas dos indivíduos.

O indivíduo atribui sentidos pessoais para as experiências vividas que mobilizam seu jeito de ser, pensar e agir. O sentido se constitui a partir da síntese entre os significados sociais vigentes e as vivências pessoais singular; a realidade objetiva transmite “significados” culturais para o sujeito, e por meio de um processo de produção, ele a transforma em realidade subjetiva, atribuindo-lhe um “sentido” próprio, constituindo uma forma particular de ser no mundo. Sem produção de sentido não há acesso ao estudo da subjetividade (GONZÁLEZ REY, 2004 *apud* SILVA, 2021).

Para Silva (2021), o tema subjetividade vem adquirindo relevância no planejamento, implementação e avaliação de políticas públicas em vista de dar resposta eficientes a demandas apresentadas, respeitando os contextos culturais e especificidades do território.

Desta forma, a necessidade de aprofundar o conhecimento sobre o tema levou a colocar os principais atores deste serviço, o Abrigo, no centro da investigação, funcionários e usuários, pois juntos compõem a instituição.

A partir das suas vozes foi possível conhecer as especificidades do serviço e, acima de tudo, dar luz à subjetividade humana, como se passa por essa experiência, suas produções de sentido. Em reconhecimento a essas pessoas que produziram o conteúdo deste estudo, entraremos em contato na

íntegra com um de seus relatos, escolhido pelos mesmos; tendo sido mantida sua expressão verbal na íntegra. A intenção aqui não é dar voz a quem já grita, é desenvolver a escuta e ampliar o olhar, espera-se promover reflexões críticas ao leitor oferecendo espaço que afete no que tange àquilo que lhe toca de alguma forma, que vá de encontro as suas produções de sentido, antes de entrar em contato com a análise de dados da pesquisa que será apresentada posteriormente.

#### 1.11 Espaço de expressão e escuta: relatos de usuários e funcionários

O acréscimo da Letra (U) na identificação se refere aos usuários, e a letra (F) aos funcionários.

#### **Participante (02U)**

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*A história mais marcante foi do Natal retrasado... ia chegando o Natal todo mundo querendo festejar... e eu falei assim... festejar o quê? se eu tinha perdido a minha mãe, primeiro Natal sem ela, eu em um abrigo... com as estruturas boas... mas... festejar o que em uma situação dessa?... mas eu pensei assim é um momento de vitória, estamos dentro de uma pandemia, né? Dentro de uma pandemia você faz o quê?... Eu não conhecia muita gente aqui, tive que fazer as amizades, procurei saber o nome de cada um, o jeito de cada pessoa, eu sou assim muito introvertido... era introvertido... não falava muito... e final do ano é sempre marcante passar com a família, e vocês passaram a ser a minha família, o pessoal do abrigo, né? E uma pessoa de fora se sente meio deslocada e o que a gente vai ouvir de Natal? Por que todo mundo fala assim, é Natal, você cumprimenta um Feliz Natal, mas ouve o quê? Então assim os discursos... assim uma pessoa especial... (se emocionou) ela me disse assim... umas coisas para o grupo, que foi assim marcante... o que ela falou pra gente ter confiança... pra gente ter esperança... que a gente não vai ficar desassistido... que tenha um horizonte que vai melhorar, e aquelas palavras foram marcantes, porque aquilo ficou na minha mente, essa pessoa sabe porque eu to falando isso... e ela como se diz, sintetizou o que eu queria ouvir... o que eu queria ouvir de final de ano, porque eu tava assim em uma situação tão melancólica de perdas... que olha... se não fosse aquilo e a colhida do abrigo... eu acho que realmente eu não ia aguentar não !, porque*

*era uma situação pra mim inusitada, nunca tinha vivido isso, na pior das hipóteses eu tinha um parente do lado, na situação que eu tava não tinha parente nenhum, eu nunca passei por isso, então pra mim foi muito marcante, o abrigo em si, o isolamento de toda a família, não poder falar com ninguém, os números que eu conseguia... até consegui contato de um tio... eu tenho dois tios todos os dois enfartaram, tanto do lado direito e lado esquerdo do coração, não sei se as pessoas que estão lá fora vão entender isso... a perda total da família, onde você está ?, como é que você vai estar no final de ano?... geralmente dá uma melancolia total na pessoa, eu sentia aqui poxa, pelo menos aqui é o primeiro passo, é o primeiro passo pra você ta em pé ! O barco ta balançando, mas você ta nas ondas, tá conseguindo se equilibrar, então foi muito importante, o ano retrasado, o ano novo também, os discursos que as pessoas fizeram né?... eu me senti acolhido envolto de uma família, eu tinha perdido algo muito importante, e ao mesmo tempo tava com uma família, então você vê só as pessoas que estão aqui, poder sentir isso, acho que isso é fundamental, acho que todas as experiências que você pode ter vivido, e você sentir como uma família, tem situações... mas final de ano sem família, é tipo cachorro sem dono, fica vagando pra lá e pra cá, e não sabe o que faz fica totalmente perdido, e aqui eu me senti... poxa eu tenho um local... pude voltar pro meu quarto e dormi, você já imaginou se eu tivesse lá fora, olhar só as estrelas, não ter ninguém pra conversar, ninguém pra falar, não tem nem água pra tomar, sai perambulando pela noite, então isso é marcante. Cê vê as duas nuances das coisas, que podia tá lá fora e o que tá vivendo aqui. Então essa é a história fundamental pra mim... teve várias... mas essa, Natal e Ano Novo é significativo.*

**O que vai guardar na caixa de recordação? Fale-me sobre a sua escolha?**

**Tupperware para marmita**



**Figura 16** - Tupperware (1).



**Figura 17** - Tupperware (2).



*A caixa de recordação, onde eu fazia o vinagrete, né? Uma época eu não estava trabalhando, é super importante porque eu conseguia comprar o tomate, a cebola as coisas do vinagrete e fazia, e podia colocar na geladeira, então na hora da janta do almoço eu usava um pouco, depois eu consegui trabalhar, então já era considerada a minha marmitta, eu guardava direitinho, eu vinha da escola e repassava pra minha marmitta, é fundamental pra mim esse objeto, tipo assim a chave de ouro, como é... por exemplo mesmo passando do horário, chegando tarde... tá minha janta guardada, e esse foi o presente de ouro daqui do abrigo.*

**OBS:** o usuário quis doar o objeto ao final da entrevista para alguém que necessitasse futuramente.

**Fale sobre a foto que você produziu o que te faz pensar e sentir?**

**Tanque de lavar roupa**



**Figura 18** Tanque.

*Eu escolhi essa foto que é o tanque pelo seguinte, eu não tinha muita roupa como eu falei então eu tinha que andar exemplarmente, ela limpa porque eu precisava trabalhar, e onde eu ia poder lavar roupa? Então um tanque para mim era fundamental, onde tem um tanque para mim lavar a roupa? Com sabão de pedra, sabão, de qualquer jeito, eu não tinha nem dinheiro pra comprar sabão em pó, cê vê como é importante o abrigo aqui, forneceu o balde, forneceu a água o sabão, eu pude sempre lavar a minha roupa, sempre direitinha, eu trouxe o ferro que eu tinha, sempre passadinha, bem*

*assim lavada... bem lavada, tem varal, vocês deram todo o acolhimento, então o tanque pra mim, aqui de todos os locais... tá certo... que local de comida... de dormi... tudo é importante... banheiro... tudo... mas o tanque é fundamental... como é que você vai lavar a sua roupa ?, então eu escolhi esse... esse local por causa disso, né? Onde eu pude realmente concretizar esse ano.*

### Participante (01U)

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*R: Tem a história da (nome de usuária)... Isso foi o que mais marcou.*

*Eu tava acamado... ela foi trocar o curativo... coisa assim que eu me lembro... ai rolou uma química tal... a gente começou a conversar trocar idéia. Quando eu fui para a Santa Casa pra fazer a retirada da prótese, já voltei andando ai ela tava na cozinha... ai falou:*

*-Não vão levar a comida para o (nome) não?*

*-Ai falaram NÁOOO ele vai comer aqui!*

*Foi tipo uma surpresa para o pessoal*

*E desse momento em diante a gente já começou com uma amizade mais colorida... e tal... e esse relacionamento ficou sério... perturbado um pouco... mas foi a história que mais me marcou aqui dentro foi essa, teve um aprendizado foi muito bom.*

**O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

### Aliança



**Figura 19** - Aliança (01).



**Figura 20** - Aliança (02).

*Com três meses que a gente estava namorando sério, foi quando eu pedi ela em noivado, foi eu ela e a filha dela, só nos três ai eu falei com a filha dela, não gostou muito... mas ela falou, quem tem que gostar sou eu e não você, foi uma decisão de nos dois e ela e a filha dela aceitou... e essa aliança... essa aliança simbólica... mas ai foi passando o tempo... mais sério... e ai trocamos aliança... mais duradouro... foi a aliança que me marcou mesmo.*

**Fale sobre a foto que você produziu o que te faz pensar e sentir?**



**Figura 21** - Hall de entrada.

*Não sei, eu tenho... tenho uma cisma... com aquele... sempre... de manhã quando assim eu acordo para tomar o café ta aquele monte, vamos dizer assim... um monte de fofoqueiro um bocado de um lado um bocado do outro tá vendo aquele ali, tá vendo fulano ali, kkkk... aquele ali não vai fazer nada da vida... fica analisando e fazendo fofoca da vida dos outros eu tenho uma cisma com aquela sala lá por causa disso... e toda vez que eu passo e olho para ali... e cara eu não quero chegar nesse ponto não... e eu não sou de ficar falando da vida alheia... já se você discutir com alguém... se passa por ali... se você falar, e já cala... ai todo mundo cala a boca... falar pó já que vocês estão aqui falando da vida dos outros, vai procurar algo pra fazer!... vai varrer!... uma louça, caça uma coisa pra fazer ou então da um gato pra cada um... pra cuidar da vida dos 7 gatos... que dai vocês não vão ter preocupação com a vida alheia... isso ai virou esporte... não tem esporte de falar da vida alheia... falar de todo mundo... independente de quem seja... não acho legal isso.*

## Participante (03U)

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*R: Foi o uso de medicamentos, eu mesmo usava três tipos de medicamentos né? Era difícil para levantar da cama de manhã, e pra se alimentar também, e eu via outras pessoas também usando esses medicamentos, medicamento controlado, e eu não tinha certeza se aquilo era importante, se ia valer a pena, são medicamentos controlados, é medicamento pra depressão, ansiedade e... que mais... tinha pessoas que tinha problema de diabete, problema de circulação de sangue, outras coisas mais, mas quero falar de mim mesmo, foi indo, foi indo meu organismo foi acostumando e esse tratamento, esses medicamentos eles também me ajudaram a me afastar da droga, que a droga que eu vivia era muito forte, estava me destruindo, tava me matando é... o Abrigo foi muito importante pra mim... O Abrigo me resgatou*

**O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

### Óculos



**Figura 22 - Óculos (1).**



**Figura 23 - Óculos (2).**

*Porque esse óculos veja bem eu tinha necessidade de usar óculos né? Quando eu saia, e esse óculos eu comprei ele por 10 reais de um morador de rua, lá perto do CAPS AD, eu não esqueci até hoje, e ele ta comigo até hoje, e hoje eu tenho meu próprio óculos... certo que a prefeitura me deu (citou o nome da coordenadora)... tanta gente são pessoas muito boas, tanta gente. Esse é objeto que faz eu*

*me lembrar de tudo isso, não são tantos anos... mas parece que são uns 10 anos porque foi um tempo que eu só melhorei, só venho melhorando, melhorando minha saúde, melhorando meu modo de tratar as pessoas e entender as pessoas, e isso está me fazendo muito bem.*

Obs.: queria deixar objeto na caixa para doação, a quem precisasse.

**Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

### **Foto do Refeitório**



**Figura 24** - Refeitório.

*Eu sinto felicidade, me olhar e ver outra pessoa em mim, autoestima, e perceber também que eu ainda tenho muito a mudar, isso parte de um saber que Deus está na minha vida e que eu não vou para por aqui, eu vou continuar, eu tenho planos, planos e mudanças, melhores não só pra mim, pra outras pessoas, meu pensamento é dar de graça o que eu recebi de graça, que Deus me deu, que o pessoal de Santos que a prefeitura de Santos me deu que na realidade eu sou de Guarujá eu vivo mais de 30 anos, eu vim pra k tinha 21 anos, nasci e me criei no Guarujá, mas eu tenho mais de 30 anos em Santos eu tenho 58 anos... mais de 30 anos.*

*O Refeitório em si o momento que você se reúne com todo mundo, ai você olha e vê a dificuldade de cada um, ai você passa a se doar por essas pessoas porque você vê as dificuldades né? Ai você vê que é egoísmo, eu tô me recuperando, tendo o meu físico de volta, tendo condições de pensar raciocinar, e... Executar as coisas e não fazer entendeu? Seria egoísmo da minha parte se eu não fizesse, eu vim fazendo e fazendo de boa vontade.*

*(Pegou o celular e mostrou um vídeo no local do refeitório, de uma festa de aniversário de uma funcionária da limpeza, organizada pelos usuários e funcionários, com participação de todos).*

*É a (nome da funcionaria) é aniversário dela é uma pessoa muito simples, eu quero me lembrar de sempre dela da (citou outro nome de uma funcionária da limpeza) dos Operadores de todo Abrigo, até dos moradores, posso ter tido uma intriga com um ou com outro, mas são coisas que eu tirei do meu coração, sabe isso não me aflige eu consegui me alto perdoar e perdoar as pessoas e... tenho que agradecer muito a Deus sobre isso.*

### **Participante (04U)**

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*Eu presenciei sim, uma história verídica, uma briga entre dois usuários da casa, coisa violenta, na hora da janta, brigaram ficaram se esmurrando, coisa violenta, se não apartasse eles se matavam, sangue no corredor, sangue pra todo lado. Foi uma coisa pavorosa, foi isso... e tem mais quem estava no plantão foi o Sr. [nome do operador social], ainda bem( expressão feliz) , foi horrível ,veio polícia, GCM, foi horrível coisa pavorosa, sabe foi nada de coisa bonita que eu presenciei aqui ( risos), aliais hoje, até hoje tirando as festas de Natal, de Ano Novo coisas assim...a noite da pizza... as coisas assim né?*

**O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

**Leque**



**Figura 25 - Leque (01).**



**Figura 26 - Leque (2)**

*Eu escolhi o leque, esse leque tem uma história aqui dentro da casa, estava muito quente, era Janeiro, era calor, então eu tava com calor, muito calor, aquele SR. que trabalhou aqui, ele era assistente Social, que faleceu, o Sr. (nome) que esteja em um lugar muito bom, espero que esteja em um lugar maravilhoso, ele me viu sabe? Me abanando, mas eu pensei que fosse brincadeira dele, eu tava no corredor me abanando e ele falou assim:*

*– Vou trazer um leque pra você.*

*Eu achei graça, e passou né?... e passou os dias, ele me trouxe o leque, chegou em mim e falou assim:*

*– Está aqui, isso aqui é pra você não sentir mais calor,*

*Né?! Cê vê... eu agradei, fiquei assim pensando ele viu que eu estava sentindo calor, porque o ar condicionado precisava arrumar, Eu me sinto bem porque estou me abanando... (risos) mas lembro sempre da pessoa, foi ele que olhando pra mim vendo que eu tava com calor me presenteou com o leque, foi atencioso.*

**Fale sobre a foto que você produziu o que te faz pensar e sentir?**



**Figura 27** - Varanda, mesa.

*Foi lá fora, naquela mesa que eu leio meus livros, Eu escolhi esse espaço porque eu me sinto bem, maravilhosamente bem, é por isso, é tão gostosooo eu sento na cadeira do lado de lá por causa da lâmpada, quando eu leio eu esqueço da vida...*

**Participante (06F)**

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*Uma história que marcou muito assim, faz uns 4 anos atrás, ela começa a mostrar uma tendência.*

*Essa história foi com 5 ou 6 mulheres. Uma jovem de 18 anos, a mãe dela com 50 anos a tia dela com 54 e a mãe uma senhora de 92 anos cadeirante, que tinha uma Irma de 70 anos e se não me engano tinha um bebê também.*

*Elas moravam na ponta da praia, no apartamento do tio, o tio era Fiscal da Receita, ai o tio morreu, e eles ficaram no apartamento, o tio pagava tudo, ai começaram a não pagar condomínio, conta de luz, o apartamento era alugado, o tio não foi de montar patrimônio, ele faleceu e eles não tinham renda, não trabalhavam, e a senhora também de 92 não tinha nenhuma renda, nenhuma tinha renda, nenhuma. Ai teve o despejo, colocaram as coisas delas todas na calçada. Acionaram a prefeitura, e um promotor fez uma intimação para receberem elas aqui. Quando eles vieram aqui só tinha pessoas que já tinham muito tempo de situação de rua, e eles vieram de outro veio, ai que começa a mudança total desse processo.*

*Ai vieram pra cá, a menina de 18 anos um operador ensinou pra ela computação, ela já sabia muita coisa.. conseguiu emprego na Hering. Ai ela começou a trabalhar, fizemos um trabalho legal com a menina, as pessoas davam atenção, era um outro perfil, uma das irmãs era engenheira industrial e elas estavam todas em situação de rua na verdade, mas eles nunca ficaram na rua.*

*Tinha a senhora de 92 anos cadeirante, ela tinha uma filha promotora de justiça em São Paulo, ai eles entraram com advogado, eles tiveram uma pensão dessa filha, que também era uma senhora de 60 anos. Depois de uns 8, 9 meses aqui eles conseguiram essa renda, as irmãs não conseguiram arrumar emprego, a senhora de 70 anos nunca tinha trabalhado não se via nessa condição.*

*Isso deixou a gente um pouco assim... não sabia como lidar, foi o primeiro passo, era uma mistura, algumas pessoas que já eram de situação de rua vinham drogados, alcoolizados, tinham hábitos totalmente diferente, isso foi um choque. Porque ai começa uma mudança que mais tarde hoje, virou é o contrário, são pessoas desse veio que ocupa o abrigo e os moradores de rua estão tudo na rua mesmo.*

*E outra situação que complementa essa, foi logo quando eu comecei a trabalhar.*

*Foi da (nome da usuária), ela era dentista.*

*Eu atendi a porta e vejo uma moça com uma bagagem mais com tudo novo, e naquela época o abrigo era pra pessoas em situação de rua, que realmente tinha um histórico de rua. Essa moça falou*



– *Quem mandou eu vim aqui foi um tal político... eu sou amiga dele, falou pra eu vim pra cá, e realmente ela pode entrar, ela era Dentista usava entorpecente durante muitos anos.*

*Na primeira semana ela foi comportada, na segunda semana começou usar novamente drogas, ai ela começou a criar atrito com as outras pessoas, sempre dizendo que ela era melhor que eles que estavam ali... porque era Doutora... era Dentista... ai ela começa uma trajetória de drogas, e ela nunca tinha estado nessa situação, era um outro público pra ela... ela foi transferida para casa das Anas, brigou lá na casa das Anas, foi desligada da casa das Anas, voltou pro nosso abrigo isso menos de 2 meses, não cumpria as regras, de chegar no horário, por iniciativa dela foi pra rua de novo e ela ficou morando na rua, o abrigo não teve suporte, mesmo propondo tratamentos.*

*Ela continua na rua, uns dois anos depois eu já vi com um carrinho de feira, cheio de coisas empurrando na rua, desorientada, uma pessoa que chegou toda bem arrumada, o abrigo não teve condições... ela também... o vício levou...e teve a escolha dela...E depois passar do tempo em outra situação 4,5 anos depois, ela na mesma situação de rua, e ela ficou uma pessoa de situação de rua, e nunca tinha pisado na rua, ela foi acolhida pelo nosso abrigo, mas o serviço não teve condições, é complexo.*

**O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

### **Raquete de Tênis de Mesa – Pingue-Pongue**



**Figura 28** - Raquete de tênis de mesa (1).



**Figura 29** - Raquete de tênis de mesa (2).

*Eu trouxe uma raquete por que foi um meio que eu me aproximei de alguns jovens na casa.*

*Na época tinha uma mesa de tênis de mesa no quintal.*

*Tinha um pai com 2 filhos um com 13 e outro com uns 16 anos, o pai foi expulso da favela onde morava eu não me lembro o fato, com os meninos tinha uma queixa de ser aliciado pelo tráfico.*

*Os meninos foram interagindo com os operadores com a equipe técnica; mas o que mais me marcou foi o menino de 16 anos, porque ele tinha... é... algumas facilidades que o crime... ser olheiro de droga, essas coisas que dá retorno fácil, de dinheiro pra eles né? O contexto eu não lembro muito o que era... mas ele falou assim:*

*– Eu tô em cima do muro, não sei que lado pular.*

*Como se um lado fosse a gente e o outro lado fosse o lado do crime, aí nós a operadora que tava, aconselhou ele a pular para o nosso lado, pra que a gente pudesse ajudá-lo e tudo, e ele que veio com essa frase, que tava em cima do muro e não sabia pra onde pular.*

*É uma coisa que me marcou bastante ele pulou pro nosso lado, ele conseguiu algumas melhoras dentro do que ele gostaria de fazer, ele trabalhou de mensageiro na prefeitura, a gente estudou com ele pra ele entrar no CAMPS.*

*E nessa mesma época tinha uma outra família, um casal já idoso com um filho adolescente, muito desafiador... com a mesma queixa; e com a raquete a gente conseguiu fazer ele chegar em uma sala, onde ficava os operadores, e ele chegava lá e falava assim... OOOO... apontava, como se falasse assim pega a raquete aí, sem nada, sem educação, sem por favor, aí a gente ensinou pra ele a falar por favor, poderia me emprestar a raquete, ele foi aprendendo a falar por favor, obrigada, então a raquete teve uma relação legal. Ai a gente jogava tênis de mesa no abrigo, ele ficava feliz, fez um vínculo afetivo muito legal com ele e com outros jovens também, ele se sentiu mais querido e deu uma aproximação muito grande referente a esses jovens né?.*

*Teve um dia que ele chegou com uma raquete de tênis de mesa profissional, que tinha ganhado, ele foi procurar sozinho um lugar pra treinar profissional, pra ganhar dos Operadores ele era muito competitivo... foi bacana.*

*O pai conseguiu o BPC e eles saíram do abrigo.*

*Mas porque eu acho que foi importante... anos depois, um estudante que veio no abrigo perguntou... vocês conhecem o (nome)? Eu estou atendendo ele na fundação casa, ele mandou um abraço pra vocês e pro (nome do Operador Social) falou que vai voltar aqui pra ganhar a partida de tênis de mesa... assim... ficou um registro positivo... também teve um significado educativo.*

**Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

**Portão**

**Portão de entrada do Abrigo.**

*A foto que eu bati é da parte da frente do abrigo, que é da gente de dentro pra fora, a porta do abrigo. Porque ali as pessoas entram e saem por ali, as pessoas ficam um ano, 6 meses, entra sai, retorna, então a porta tem uma simbologia, que é o começo, é o fim, ela tem uma relação de estresse, de felicidade, ela tem uma relação de medo, ela tem uma relação... a porta, umas das coisas mais importante do abrigo é a porta, ela fala segura ai, espera, se você fecha a porta você está fechando pra alguém, se você ta abrindo, se você abrir você tem que avaliar se ele vai contribuir pra aqueles que já estão aqui, se vai fechar a porta?... é complexo E quando a gente atravessa essa porta procura não levar nada pra casa, muitos colegas adoecem ou saem do serviço, é um entre e sai também.*



**Figura 30 - Portão.**

### **Participante (05F)**

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*Uma história marcante é a história da (nome de usuária), que era uma idosa de mais de 70 anos, viveu muito tempo na rua, tinha uma problemática com higiene, bebida alcoólica, cigarros, diabete, saúde mental... tinha todo esse problema, e na hora da refeição, gerava incomodo nos demais usuários, mal cheiro aquele odor, de certa forma atrapalhava, então de certa forma aquilo mobilizava todo o abrigo, funcionários, usuários, tinha aquela dicotomia, o que a gente vai fazer? Vai almoçar com todo mundo ali? é um direito dela beleza mas... mas a galera ta reclamando, tinha que entrar no meio termo, ela come primeiro, pra tentar equacionar tudo, aquele imbróglgio. E continuando essa usuária, um pouco antes da saída dela, teve a questão do problema de saúde, ela era bem resistente mesmo precisando de ajuda passando mal, acamada... pedia SAMU ela não*

*aceitava ajuda, o dedinho... um dos dedos já eram perdidos e tava começando a necrosar, a gente pedia ajuda e tudo aquilo... a equipe se mobilizando e ela não aceitava ajuda e o próprio SAMU falava a gente não pode forçar, ela não é interditada nem nada, e isso é uma problemática. Um dia ela se convenceu e saiu, aceitou ajuda... acredito que teve até um certo contato familiar... depois de um tempo a gente soube que ela faleceu.*

*É uma usuária que marcou bastante, pelo menos a mim, acredito que todo serviço lembra dessa situação. E voltando até esse ponto um dos problemas, não digo problema característica que a gente tem dos usuários é o uso de cigarros né? realmente tem até outras coisas, mas acho que algo que marca bastante o serviço porque é constante pessoas fumando... agente até guarda caixinha de alguns usuários... e sei lá de 10, 15 minutos a pessoa, toda hora, pega cigarro, então você vê que algo... talvez pra sanar o sofrimento mental, porque o pessoal digamos assim, aquilo acaba sendo um subterfúgio, acho que pelo menos uns 70% 80% todos os usuários fazem uso do cigarro como um subterfúgio, de alguma situação, ansiedade, familiar... sei lá... é algo marcante no Abrigo.*

### **O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

*Não sei... não trouxe nada, acho que não guardaria nada... Talvez algo que representasse as minhas falas... mas acho que não caberia em uma caixa.*

### **Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

#### **Refeitório**



**Figura 31** - Refeitório (f).

*Eu tirei a foto do Refeitório do equipamento porque é um local que geralmente as pessoas se reúnem né?... estão juntas, você vê muito como é o comportamento no coletivo, e as dificuldades também ali, é onde acontecem, muitos conflitos, inclusive, a própria problemática, as vezes tem um usuário que acaba... ah eu não quero o ventilador ligado, aqui é um ponto que acontece muitos problemas no abrigo... assim entre os usuários... tem que estar sempre atento. Dei até o exemplo de uma usuária, tem um usuário também atualmente que tem dificuldade com a higiene. O refeitório é algo sempre assim marcante, por isso que eu tirei a foto dele, é onde acontece quase de tudo aqui no abrigo, os acontecimentos estão dentro daquele local, digamos assim.*

### **Participante (07F)**

*Bom... duas histórias marcantes... Dona (nome) quando estive no abrigo era uma idosa, e ela passou mal um certo dia, e veio uma usuária me chamar e ali a gente... é... ela estava desacordada... a gente fez ali uma massagem cardíaca, ali rapidamente e ela veio a consciência novamente, e falando com a gente, mas nesse momento, se demonstrou a solidariedade, dos usuários para com outro ser humano, e uma ou outra que a gente acreditava que era Barulhenta, Escandalosa, Barraqueira... vem ajuda e se dispõe e fica preocupada com o outro e passa por cima de tudo aquilo que a gente cria como uma barreira e tudo mais, no intuito de ajudar, então as pessoas superam limitações, as vezes não é nem limitação, tá dentro dela ali a gente não percebe, tá dentro da gente e a gente não percebe.*

*E tem também a questão da pessoa com deficiência, isso mexeu comigo, me fez ultrapassar um limite meu... me ajudou a superar uma coisa que eu tinha. Em relação a pessoa com deficiência, quando eu as vejo tenho receio de falar... perguntar... fico preso... só escuto... eventualmente só escuto... eu tenho uma reversa ... não sei se é medo de sofrer a mesma situação... eu fico pensando que os pais sofreram... e esse filho por algum motivo tá na rua hoje... e acaba em um abrigo... essas coisas me sensibilizam bastante... então eu não me sentia bem... e eu ficava longe... E com o (nome) eu consegui superar isso de certa forma, porque ele se aproximou e a gente conversou e eu não deixava de falar dos defeitos dele e ele me ouvia e ao mesmo tempo ele falava de mim também eu achei legal essa relação, muito embora, não fosse uma relação de amizade e uma relação profissional, mas eu consegui dar uma superada porque eu me permiti me aproximar dele*

O que você trouxe para guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha.

Cachorro (Roque)



Figura 32 - Cachorro (1F).



Figura 33 - Cachorro (2F).

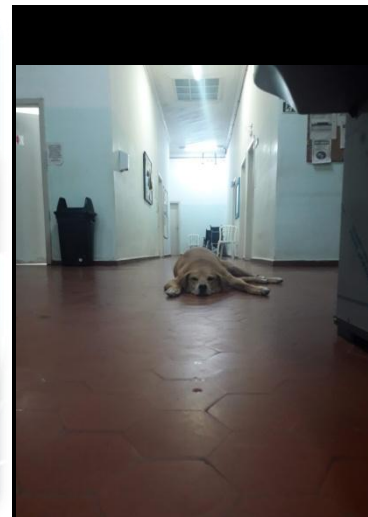


Figura 34 - Cachorro (3F).

*Na caixa de recordação não é um objeto, é um animal é o Roque... ele é... ele representa meio o que a gente faz lá no serviço, que é cuidar das pessoas, a gente cuida do Roque ele tem todo um carinho e as pessoas também tem todo um carinho, é eu quero dizer, a gente tem todo um carinho com o Roque e com as pessoas que é nesse cuidar. Então o cuidado que o animal precisa ele tem e o cuidado que a gente pode dar pra pessoas, não é só o que o serviço propõe ali, é uma guarita um lugar pra dormir, alimentação e banho né? É diferente do que pensam a gente também conversa com as pessoas, conversa com os usuários, e na medida que as coisas vão acontecendo a gente vai pontuando com cada um a necessidade que ele tem ali né? As vezes eles chegam na gente fazem uma reclamação, e a gente vai falar a respeito daquilo que ele pontuou, e as vezes a gente observa alguma coisa em um deles e a gente, toma atitude... é... o que tem em comum e o que a gente não quer, a gente cuida do Roque a gente cuida das pessoas e o Roque ele vai morrer no abrigo e é tudo que a gente não quer que aconteça com as pessoas, a gente não quer que as pessoas morram no abrigo, a gente também não queria que o Roque morresse, mas a gente sabe que ele vai morrer lá no abrigo, mas as pessoas a gente sabe que precisa de ter um encaminhamento posterior aqui né? É a gente não tem! é isso que precisa ser feito e isso que representa o Roque, ele demonstra o que é, e o que deveria ser em relação as pessoas.*

**Me fale sobre a foto que você bateu, o que te faz pensar e sentir?**

**Varanda**



**Figura 35** - Varanda.

*Ah... Da varanda, que tem na casa, reporta um lugar aprazível, ao adentrar no abrigo, passando o quintal, ao se deparar com varanda é agradável, tem um frescor, eu acho que é o que se deveria esperar de um abrigo, essa sensação de casa. Quando eu entro ali e vejo essa varanda e o sol ou mesmo quando está chovendo ali é gostoso ...(pausa)*

*Complementando se é aprazível pra mim, deve ser aprazível também para os usuários, da essa sensação de conforto, imagino que eles também tenham ... iii... também queria que eles fossem a diante... me sinto confortável é bom mas não é aqui que eu quero permanecer pro resto da vida, eu quero ir a diante, é isso que a gente quer que represente também.*

**Participante (08F)**

**Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

*Tem uma experiência marcante de uma mãe que tava na rua, e ela estava grávida, e já era a oitava gestação dela, e todas as crianças que ela teve anteriormente foi dada em adoção, então ela já vinha nesse processo, ela tinha mais ou menos uns 38 anos, solteira, com*

esse histórico de várias gravidez, e todas as crianças foram para abrigo, ou adotada, e ela tava grávida dessa vez, e entro no nosso abrigo, ai foi feito toda aquela parte de acolhimento, de documentação, ela não queria a gravidez, era mais uma criança. Ela já estava fazendo um histórico na cabeça dela, mais uma que vai vir pro mundo, e ai ela foi tão bem acolhida, conseguiu fazer o pré-natal dos restantes dos meses, faltava mais ou menos 4 meses , ela conseguiu fazer o pré-natal, conseguiu fazer a documentação, fez contato com a madrinha de umas das crianças, dos filhos que ficaram com essa madrinha, e ela conseguiu resgatar esse convívio com esse filho que tava com essa madrinha, e ela foi pegando gosto por aquela criança, pela gravidez, no final ela teve a filha, foi uma menina, essa menina conseguiu uma madrinha de tanta gente que acolheu ela, eu teve uma madrinha essa menina ganhou um enxoval, ela teve um outro olhar para essa criança, de carinho de amor.

Ela falou: “Essa criança eu não vou dar pra ninguém eu vou criar!” Ela determinou isso, foi muito bonito esse posicionamento dela, ela então...ela pegou essa menina, essa menina nasceu muito bem, ela enquanto estava no abrigo a menininha ficou lá conosco, a gente olhava essa menina, ajudava a cuidar dessa menina, ela cuidava da menina, ela foi trabalhar em um projeto da prefeitura chamado Fênix, conseguiu o dinheirinho dela, conseguiu a casinha dela, foi cuidar dessa menina e conseguiu criar aquele menino primeiro filho que tava com a madrinha, quer dizer ela mudou toda a história de vida dela né? E ela falou: “Eu vou em busca de tudo que eu perdi”. Então isso aí foi supermarcante pra todos nós. Que a menininha era como se fosse parte da gente ali, essa menina começou a falar, fizemos a festinha de um ano de aniversário dela dentro do abrigo, foi a coisa mais linda, então assim isso marcou muito. A gente vê que tem esperança há esperança, há vida sim! houve toda uma transformação, isso foi muito marcante! (se emocionou)

**O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

**Máscara de carnaval**



**Figura 36 - Máscara (1).**



**Figura 37 - Máscara (2).**



*Essa máscara foi feita aqui no abrigo, foi feita em um trabalho de artesanato, com uma outra operadora, a gente ficava dando atividade pra eles, fazia tipo uma oficina, eu ficava assim só dando suporte (risos) que a nossa colega é que mandava vê ... metia a mão na massa, produziam tanto sabonete, como outros matérias, e essas mascaras então, precisava ver a alegria deles a criação, e uma mais bonita que a outra e depois quando na hora da festa de carnaval eles colocando, vestindo o produto deles, isso ai... nossa... pareciam crianças, voltando a infância e eu também lembro da minha infância. Então assim é muito bacana eles terem esse objeto que eles confeccionaram, tanto essa mascara como outros... fruto do trabalho e tá ali, tá concreto, tá na mão... realização.*

**Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

**Jardim**



**Figura 38 - Jardim.**

*Esse lugar com plantas, com vasos e hortaliças, isso ate me faz lembrar o quintal da minha casa, eu nasci e fui criada, meu pai sempre gostou de plantas, meu pai e minha mãe eram loucos por plantas. E esse cantinho especial, quando foi montado uma mini horta suspensa, NOSSA eu fiquei assim irradiante, mas acabou que não foi pra frente, mas tem essas plantas que são regadas, todo o dia de manhã eu venho, ligo a mangueira rego, converso com as plantinhas, a gente faz aquela limpezinha, e a gente revive, é vida né? Verde (sorriso) e incentiva os usuários a ta praticando isso né? e eles tem... a gente percebe, que alguns tem cuidado, vai lá e olha... Ela tá seca! Precisa de uma aguinha! Isso é tão bacana tão bonito, então essa parte ai, é uma parte que eu adoro, que eu me identifico, gosto demais.*

**Participante (09 U)****Relato espontâneo, referiu o que contaria no momento da entrevista**

*Antes de eu vir para o abrigo estava muito tempo em situação de rua, com saúde muito debilitada, com aspecto de doente, só ficava deitado, não conseguia nem levantar mas para beber água, tinha que ser ajudado, a vida não tinha mais sentido, me sentia inútil, queria morrer, e não consegui, um dia olhei pro céu..(risos)..conversei com Deus, porque eu não morria, tanta gente querendo viver que morre...e senti falando que eu não ia morrer agora. A partir daquele dia decidi levantar, mentalizei... Eu só preciso ficar de pé! Eu aceitei ir para o abrigo, estou na rede mais de 15 anos, quando cheguei no abrigo parecia que todos tinham receio que eu morresse, por causa da minha saúde, barriga inchada, cheiro de podre, tava mesmo. O cachorro foi muito importante ele ia na porta do meu quarto todo o dia de manhã e me acordava, então eu ficava de PÉ, levantava por causa dele, por isso que eu AMO esse vagabundo...(risos) e dava comida escondida pra ele...(risos) Então era algo que eu falava pra você eu só preciso ficar de Pé e você também falava. E teve algo que você disse em um momento que eu ia fazer algo muito grave, briga... Você parou na minha frente, olhou nos meus olhos, como se soubesse o que eu ia fazer. E disse... você está na reta final, volta pro teu quarto, deita e dorme, amanhã é outro dia. Eu entendi e respeitei você, não queria aborrecer vocês no plantão. Hoje estou fora do abrigo, no meu quarto tem varanda (risos)... mas estou muito preocupado, nervoso, o Projeto Fênix é dois anos e depois sei que vai ser difícil conseguir alguma coisa. Vou voltar pra rua.*



**Figura 39** - Cachorro (U).

### **Sobre a caixa de recordação**

Mostrou um envelope contendo a foto do filho quando era criança, referiu que não tinha contato com o mesmo há alguns anos, sua foto de formatura no ensino fundamental, carnê pago da faculdade de educação física de quando era jovem, e certificados de cursos profissionalizantes que fez por meio de encaminhamento da rede socioassistencial.

Essa situação me levou a pensar o que as pessoas carregam consigo em vista de preservar sua identidade, a sua existência. Tais matérias nunca foram apresentadas no período que o usuário residia no abrigo. Os materiais e documentos estavam impecáveis sem nenhum amassado, indicando o zelo para com eles. Muitas são as denúncias de práticas higienistas que retiram objetos destas populações nas ruas, como foi supracitado, sem o alcance da dimensão e valor afetivo que compõem cada um desses elementos; como se sustentasse a sua existência em uma sociedade vil que aufere seu apagamento, tornam-os invisíveis com a indiferença e naturalização desta tragédia.

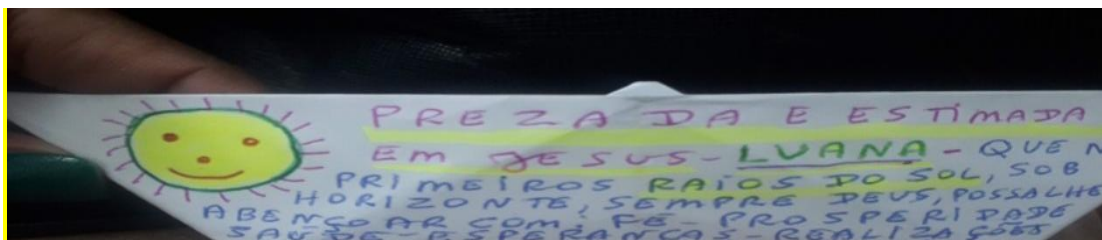
Conforme Silva Nery *et al.* (2015), as pessoas em geral estão cercadas de objetos e fotografias, porém nem todos os objetos apresentam o mesmo caráter funcional, memorial e identitário, alguns são usados conforme a suas funções e depois que perdem sua função original podem ser descartados; outros aderem grande valor sentimental e memorial, podem falar muito sobre as pessoas: características, grupo social e econômico e servem como fonte de análise para entender como eles enxergam o mundo; se são carregados de memórias e lembranças, também são de identidade.

Os objetos relacionados à trajetória de quem os possui é nomeado de biográficos; o colecionador de objetos enxerga o valor atribuído nas peças que não tem relação apenas com o monetário, é comum encontrar pessoas que possuem caixas de recordações, até mesmo repassá-los à família como forma de herança, mesmo que não reconheçam essa nomenclatura ou função, fazem mesmo sem saber, de maneira inconsciente. As fotos são tiradas constantemente, para registrar e lembrar-se de momentos importantes, são representativos da vida, as impressões que ficam marcadas nas memórias, foram produzidas pelos sentidos. Tanto as fotografias quanto os objetos,

embora sejam suportes diferentes, atuam como invocadores de memória. Uma forma de se preservar para o futuro ou para alguém que nem está presente. (SILVA NERY *et al.*, 2015). Ainda para a autora, citando Radley (1994) afirma que estudos mostram que muitos objetos fazem uma conexão entre passado e presente e servem para estabilizar as identidades pessoais e coletivas. Compreende-se que os objetos são detentores e evocadores de memórias, são carregados de sentidos e valores e representativos da identidade dos sujeitos, em relação a si, para os outros e gerações familiares, dizem muito sobre suas trajetórias de vida.

[...] o objeto, portanto, fala sempre de um lugar, seja ele qual for, porque está ligado à experiência dos sujeitos com e no mundo, posto que ele representa uma porção significativa da paisagem vivida”. Nesse sentido, todos os objetos, em especial aqueles que possuem uma relação mais afetiva com o seu dono e representam algo mais simbólico do que simplesmente peças, podem ser entendidos como documentos, objetos biográficos, narradores e suportes de memória (SILVA NERY *et al.*, 2015, p. 44).

### ***Navegando no mesmo barco... vasculhando minhas caixas de recordações...***



### ***Seguimos... em constante construção, em movimento, ser social, ativo e histórico...***

Assim, postos esses referenciais teóricos, juntamente com o espaço de expressão dos participantes, passaremos nos próximos capítulos a apresentar o problema, hipótese, objetivos, aspectos metodológicos, resultados e discussões obtidos na pesquisa.

## 2 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais são as contribuições e desafios existentes em um Abrigo para Adultos Idosos e Famílias, a partir das falas, imagens e objetos de recordações de usuários/as e funcionários/as?

## 3 HIPÓTESE

**Hipótese 1:** O abrigo contribui para viabilizar a rede social significativa aos seus usuários (as).

**Hipótese 2:** O abrigo encontra desafios para executar um apoio suficiente, que não prejudique o fortalecimento da autonomia de seus usuários(as).

## 4 OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo geral

Investigar e analisar as contribuições e os desafios de um Abrigo Institucional para Adultos, Idosos e Famílias, a partir de falas, imagens e objetos de recordações de usuários/as e funcionários/as

### 4.2 Objetivos secundários

- Verificar as implicações do abrigo para viabilizar uma rede social significativa aos usuários(as)
- Identificar os desafios enfrentados pelo serviço para oferecer apoio aos seus usuários, sem prejuízo para o fortalecimento de sua autonomia;
- Descrever a percepção dos participantes (usuários e funcionários) com o espaço do acolhimento institucional.

## 5 MÉTODO

### 5.1 Delineamento

Para a realização deste estudo, a metodologia escolhida foi a pesquisa exploratória, de caráter qualitativo, abrangendo levantamento bibliográfico e documental atualizado sobre o tema e pesquisa de campo. O levantamento documental é mais amplo e possibilita atualização, porque inclui documentos, relatórios, prontuários, notícias na mídia). A pesquisa exploratória tem como objetivo maior familiaridade com um assunto ainda pouco explorado, em vista de deixá-lo mais explícito ou levantar novas hipóteses, tem como objetivo o aprimoramento de ideais, envolve: levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado (GIL, 1991).

A escolha da metodologia qualitativa para estudar as contribuições e desafios de um Serviço de Acolhimento Institucional, Abrigo para Adultos, Idosos e Família baseou-se na complexidade do tema, que envolve fatores objetivos e subjetivos, cuja compreensão depende de uma visão contextualizada dos diversos determinantes presentes no universo dos sujeitos pesquisados. A pesquisa qualitativa se preocupa com o nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, trabalha com o universo de significados, de motivações, aspirações, crenças, valores e atitude (MINAYO, 2014).

### 5.2 Participantes

Participaram da pesquisa dois grupos: profissionais e usuários por entender que os dois compõe a instituição, sendo 9 adultos, 4 funcionários/as e 5 usuários/as do Serviço, maiores de idade (18 anos), com idades aproximadamente entre 25 e 86 anos sem restrição de gênero, cor ou escolaridade, funcionários/as com um mínimo de 01 ano de atuação no equipamento, usuários/as com um mínimo de vivência de 6 meses no Abrigo,

que concordaram em participar da Pesquisa mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A).

O critério de tempo adotado foi baseado no período de tempo de acompanhamento do usuário na instituição, conforme a tipificação dos serviços socioassistenciais, que são de seis meses (podendo ser prolongado conforme avaliação técnica), e de mais 6 meses quando são desligados da casa. (BRASIL, 2009). Configura-se um período significativo de 6 a 12 meses para se obter experiência e compreensão sobre o serviço recebido e prestado.

**Critérios de exclusão:** foram excluídos crianças e adolescentes; funcionários que atuem por menos de um ano no serviço ou esteja emprestado de outro equipamento; usuários(as) que residam por menos de seis meses no equipamento, ou que apresentem significativo comprometimento de saúde clínica e/ou mental, que impeça ou dificulte sua comunicação.

**Critérios de inclusão:** participaram da pesquisa, 7 homens e 2 mulheres, 4 homens do grupo de usuários e 3 homens do grupo de funcionários; as mulheres, cada uma representando um grupo. O cargo dos profissionais não foram expostos com a intenção de preservar o sigilo.

### 5.3 Local

A pesquisa foi realizada em um Serviço de Acolhimento Institucional, Seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias, SEABRIGO- AIF do Município de Santos, litoral de São Paulo, situado no bairro do Macuco e com administração pública, atende pessoas em situação de rua e desabrigo. Opera na garantia de direitos na política de Assistência Social conforme os preceitos do SUAS, faz parte da proteção especial de alta complexidade, seu objetivo é garantir proteção integral, acolhida, dormitório, alimentação, higienização, acesso a rede qualificada e requalificação a quem se encontra em situação de vulnerabilidade social, com direitos violados. Atende adultos de ambos os gêneros, crianças de qualquer idade apenas na condição quando acompanhadas de seus pais e ou responsáveis legais, configurando-se família, e idosos que tenham preservado condição de autogestão, pois o equipamento não conta com cuidador habilitado para assistência à saúde, porém a realidade aponta que a instituição por vez recebe idosos que necessitam de cuidados



específicos fora desse perfil. A escolha do local foi motivada por se tratar do local de trabalho da pesquisadora, em vista de atender os preceitos do mestrado profissional.

#### 5.4 Instrumento

Os dados foram coletados por meio de entrevistas individuais semiestruturadas, realizadas após aprovação pelo Comitê de Ética da Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES), conforme Anexo (B) com Parecer Consubstanciado n. 5.347.387, CAAE 57088022.0.0000.5509. Foram pré-agendadas com os/as participantes, e realizadas em uma sala isolada no equipamento, para garantir a privacidade dos(as) entrevistados(as) entre os meses de maio e junho de 2022.

A escolha da entrevista semiestruturada visa favorecer a expressão da fala espontânea dos/as participantes, carregada de significados e sentidos (GONZÁLEZ REY, 1997). Foram utilizados também como mobilizadores objetos e imagens, a entrevista semiestruturada mediada é descrita por Caixeta e Borges (2017, p. 68) em que objetos, fotografias, vídeos, entre outros elementos são utilizados, visando ampliar a interação pesquisador/a e participante, afirmam:

Entendemos que toda relação com o mundo é mediada simbolicamente, no entanto, a especificidade desta entrevista é o uso de um artefato (...) um produto cultural, que orienta a entrevista em seus objetivos.

As entrevistas foram norteadas por um Roteiro pré-definido (Apêndice B, C), com questões abertas, abordando os seguintes pontos:

- (1) Perfil e características do/a participante: idade, tempo no equipamento, escolaridade, profissão, usuário ou funcionário, se já esteve em situação de rua, em caso de usuário/a, outros motivos para estar no Abrigo.
- (2) Visão sobre as contribuições e os desafios do Serviço.
- (3) Experiências e vivências significativas no equipamento.
- (4) Relação com o espaço do Acolhimento Institucional.

Como mediadores foram utilizadas a fotografia/imagem e um objeto escolhido para compor uma caixa de recordação. As fotografias/imagens e os objetos para a caixa de recordação funcionam como evocadores de memória, de personalidade e de histórias dos/as participantes, estando associados a significados e sentidos, representações da visão de mundo do indivíduo e de sua relação com o mundo (SILVA NERY *et al.*, 2015, p. 43).

O uso da fotografia visa facilitar o acesso a conteúdo subjetivos sobre a relação dos/as participantes com o espaço da Casa.

A utilização de objeto para compor a caixa de recordações tem como objetivo abrir espaço para o compartilhamento de lembranças significativas vividas no período em que os/as participantes estão no equipamento. Ambas as estratégias têm a intenção de ser menos diretivas, e proporcionar uma sensação de participação conjunta na criatividade e produção da pesquisa.

As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas na íntegra para garantir a fidedignidade e confiabilidade dos dados.

## 5.5 Procedimentos

O primeiro passo desta pesquisa foi a preparação do Projeto e dos documentos necessários para submissão ao Comitê de Ética da Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES) (ANEXO B). Após a aprovação por este Comitê, teve início o processo de identificação dos(as) participantes a serem entrevistados.

Foi esclarecido, de forma verbal, o objetivo da pesquisa e feito um convite para todas as pessoas que atendiam aos critérios do estudo, funcionários(as) e usuários(as) da instituição. As pessoas foram abordadas dentro da instituição em momento propício.

A amostra foi definida por interesse e seleção voluntária, ou seja, de caráter não probabilística, no qual não há a mesma chance de todas as pessoas participarem a nível de igualdade, pois o pesquisador adota alguns critérios de exclusão conforme os objetivos da pesquisa, e de seu interesse. Os participantes se ofereceram de forma voluntária após serem convidados, até completar o número de 9 participantes, visando a qualidade da análise dos

dados conforme o período de tempo de efetivação do estudo. Neste tipo de pesquisa não há a necessidade de saturação. A seleção dos elementos decorre, sobretudo, da preocupação de que a amostra contenha e espelhe certas dimensões do contexto, algumas delas em contínua construção histórica (MINAYO, 2014). Foi explicado que, se houvesse um número excedente, haveria um novo critério para a participação, porém não se fez necessário.

Foram agendados datas e horários para explicar o objetivo da Pesquisa, destacando o sigilo quanto à identidade e informações fornecidas pelos(as) participantes e a necessidade de assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido de ambas as partes (Apêndice A). Foi entregue um roteiro de esclarecimento (Apêndice B) para a participação na entrevista com informações tais como uso da fotografia, objeto para a caixa de recordação e o compartilhamento de experiências.

A partir do roteiro (Apêndice B) sobre a fotografia: foi explicado que o(a) participante receberia um celular momentos antes da entrevista para tirar uma foto no espaço do Abrigo, que será devolvido após seu uso à pesquisadora. Neste dia, a pesquisadora estará no equipamento, mas não necessariamente ao lado do(a) participante, para garantir maior liberdade no momento de bater a foto.

No roteiro (Apêndice B) também foi explicado ao(à) participante para escolher um objeto que representasse uma lembrança significativa de algo que viveu no equipamento e que reflita sua visão sobre ele para compor a caixa de recordações, foi explicado de forma verbal que seria tirado uma fotografia do objeto na caixa e depois devolvido para o participante.

Após aceitarem o convite, foi marcada uma data para a realização da entrevista em uma sala reservada no próprio equipamento, que ocorreu entre os meses de maio e junho de acordo com a disponibilidade dos sujeitos.

Conforme os preceitos éticos, todos os participantes foram orientados sobre os objetivos do estudo, sigilo, participação espontânea liberdade de retirar-se a qualquer momento, benefícios e possíveis riscos conforme o conteúdo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), (Apêndice A). Foram impressas duas vias, após a assinatura uma ficou em posse do participante e a outra da pesquisadora. A pesquisadora se colocou à disposição para quaisquer dúvidas e forneceu formas de contatos possíveis.

As entrevistas foram norteadas por um Roteiro pré-definido de questões abertas (Apêndice C, D).

Estes procedimentos visaram atender os objetivos da Pesquisa, facilitando o levantamento de dados para posterior análise de conteúdo dos sujeitos.

O tempo médio da entrevista foi de uma hora a uma hora e meia, em local tranquilo; todas elas transcorreram conforme uma conversa dinâmica, os participantes se expressaram de forma constante, não havia no roteiro perguntas de cunho avaliativo, pois a intenção era que ficassem à vontade e expressassem sua visão e experiências. Foi informado aos participantes que escolhessem um relato que lhes fosse significativo e de almejo a ser compartilhado na íntegra no corpo do trabalho, com intenção de valorizar a narrativa e proporcionar um espaço de escuta afetiva ao leitor da pesquisa.

Cumpriram-se medidas sanitárias de segurança, como o distanciamento, local arejado e o acesso a álcool em gel, devido à pandemia da covid-19.

As entrevistas individuais foram gravadas em áudio, com autorização dos(as) participantes e, posteriormente, transcritas na íntegra para garantir a fidedignidade e confiabilidade dos dados. As falas foram transcritas preservando a oralidade dos participantes, logo, na íntegra, estes foram identificados com algarismos, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; 8, 9, mais o acréscimo da letra (U) para usuários, e da letra (F) para funcionários, em vista da garantia do sigilo. Foram também registrados comentários feitos pelos participantes após o encerramento da entrevista (o gravador já havia sido desligado), assim como relatos de um usuário que faleceu antes de participar da data oficial da entrevista.

## 5.6 Análise dos dados

Os dados coletados foram analisados a partir da análise de conteúdo de Bardin (1996), por se tratar de um método que aplica procedimentos sistemáticos e objetivos na descrição do conteúdo das mensagens, ou seja, destacando a fala do emissor. Os dados foram ainda correlacionados com o contexto histórico-cultural dos/as participantes e com o referencial teórico levantado.

Esta técnica, de Análise de Conteúdo se estrutura em três etapas: a pré-análise, exploração do material (codificação, categorização), o tratamento dos resultados e interpretação (BARDIN, 1996). A pré-análise teve início com a atividade conceituada como “leitura flutuante” das entrevistas transcritas, que objetivou gerar impressões iniciais, conhecimento acerca do material a ser analisado. Na etapa de exploração do material, codificaram-se as informações contidas no material, logo, recortaram-se do texto, palavras, frases, pontos que surgiram com mais frequência ou ênfase, conforme pertinência para a pesquisa. Após ter realizado esse processo foi feita aglutinação por similaridade dando origem às categorias temáticas, que possibilitam a construção de ideias centrais sintetizadas, que permitiram o tratamento dos resultados, ou seja, a análise dos dados com inferência da pesquisadora ancorada em referenciais teóricos.

### 5.7 Aspectos éticos

É de importante destaque que devido o período pandêmico acometido pela pandemia covid-19 foram adotadas todas as medidas sanitárias de segurança que vêm sendo seguidas pela unidade, tais como: uso de máscara, atendimento em local arejado com distanciamento e acesso a álcool.

Para a realização da pesquisa na seção de Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias, o projeto foi submetido à Coordenadoria de Formação (SECAFUR) da Secretaria Municipal de Assistência Social, da Prefeitura Municipal de Santos (Anexo A) e foi encaminhado para apreciação ao Comitê de Ética de Pesquisa em Seres Humanos da Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES), tendo sido protocolado e aprovado em 12/04/2022 sob o número 5.347.387, CAAE 57088022.0.0000.5509 (Anexo B).

Após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE A), foram realizadas as entrevistas de forma individual em local privado.

No corpo do trabalho foram utilizados algarismos para identificação dos participantes, em vista de manter sigilo.

Em relação aos riscos e benefícios da pesquisa foram expostos (APÊNDICE A).

Os possíveis riscos em participar da Pesquisa relacionam-se a algum constrangimento ou embaraço dos(as) participantes de responderem alguma questão, que serão solucionados com a garantia do sigilo dos nomes e das informações dadas e com a possibilidade de isentar-se de responder qualquer pergunta e retirar-se a qualquer momento da pesquisa. A gradação de risco é mínima, se comparada aos riscos existentes no cotidiano da situação de rua e do Abrigo.

Em caso de desconfortos psicológicos dos(as) participantes relacionados à pesquisa, serão compartilhados ou atendidos(as) pela equipe do Abrigo Institucional, que os acompanha.

O benefício imediato da participação é contribuir com a produção do conhecimento científico sobre a temática no Brasil, participando da análise crítica sobre as práticas existentes no Serviço e os possíveis processos de mudanças, no que tange à melhoria do serviço prestado e implementação de Política Pública Municipal de Atendimento em Abrigo Institucional para Adultos, Idoso e Famílias, que atenda de forma eficaz suas necessidades e demandas.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir serão apresentadas as categorias originadas da análise das entrevistas com os usuários e funcionários desta pesquisa, em vista de apresentar os resultados e promover uma discussão acerca da temática. Foram construídas a partir das unidades temáticas de maior frequência, conforme a metodologia de Bardin (2016). As unidades temáticas deram origem a três categorias:

- a) O Abrigo contribui para viabilizar uma rede de apoio social significativa para seus usuários;
- b) Desafios e fatores que interferem no fortalecimento da autonomia dos usuários, e;
- c) Especificidade do ambiente e relação com a casa.

Para caracterização da amostra da pesquisa, serão apresentadas no quadro abaixo as seguintes informações sobre os participantes: idade, escolaridade, tempo em situação de rua, tempo no serviço e se já conhecia o serviço: Abrigo (SUAS). Estes foram identificados com algarismos e o acréscimo da letra (U) para os usuários e a letra (F) indicando os funcionários, mantendo o anonimato, sigilo.

**Tabela 2** - Dados da amostra.

Participante Usuários	Idade	Escolaridade	Tempo em situação de rua	Tempo no serviço	Conhecia o serviço: Abrigo (SUAS)
01U	44	4 série	03 dias	1 ano e 8 meses	Não
02U	63	Cursando 2 ano do Ensino Médio	00	1 ano e 5 meses	Não
03U	59	8 série	12 anos	2 anos	Não
04U	85	Ensino Técnico	00	2 anos e meio	Não
09U usuário falecido	58	Superior incompleto	16 anos com intervalos		
Participante Funcionário	Idade aproximada 25 a 65 anos	Escolaridade.	Tempo em situação de rua	Tempo no serviço 4 a 20 anos	Conhecia o serviço: Abrigo (SUAS)
05F	X	Superior completo	X	X	Não
06F	X	Superior completo	X	X	Não
07F	X	Superior completo	X	X	Não
08F	X	Superior completo	X	X	Parcial

Fonte: produção da própria autora

### **a) O abrigo contribui para viabilizar uma rede de apoio social significativa para seus usuários**

Nesta categoria foram analisados aspectos referentes ao conceito de rede social significativa segundo (SLUZKI, 1997), articulado com os referenciais teóricos adotados. A partir dos dados levantados foi identificado que o Abrigo, enquanto estabelecimento integrante de uma organização institucional operacionalizada por seus agentes, viabiliza uma rede social significativa aos seus usuários, segundo a percepção dos participantes, ou seja, configura-se um conjunto de pessoas que o indivíduo percebe ou sente como significativas e reconhece a sua função de apoio, que inclui instituições, atendendo as seguintes funções: companhia social, apoio emocional; guia cognitivo; regulação social; ajuda material ou de serviços; acesso a novos contatos (SLUZKI, 1997). Nas falas de todos os participantes foram presentes a palavra apoio nas suas diferentes funções conforme o referencial supracitado, como podemos observar em alguns exemplos.

*Do apoio, né?... tem um teto... tem as refeições... tem oportunidade para poder se aplanar para quem quer né?... e orientação né?... a orientação social que é básico, básico não acho que é essencial. (01U)*

*Foi o primeiro alicerce que eu tive mesmo na perda (...) tudo que eu precisei, que eu mais... eu tinha um teto... local de moradia, o estabelecimento e o apoio também dos orientadores, das pessoas que prestam serviço aqui sempre me apoiando, que faz o café, que limpam que orientam a gente, a gente pede uma ajuda prontamente eles se prontificam a fazer né?... eu só tenho a agradecer... (02U)*

*As contribuições geralmente para usuário que chega que vem sem renda... a princípio pra você se manter tem alimentação, tem a questão da higiene e tem a moradia, e também oferece meios de tentar se inserir no mercado de trabalho, seja por apoio por meio do projeto Fênix, ou até mesmo apoio pessoal mesmo, os funcionários apoiam pra ir até o centro de emprego, procurar entregar currículo... então todo esse apoio assim... (05F)*

*Ele oferece um suporte bem amplo, né? (...) é acolhido, orientado, passa por todo um processo de higiene, uma coisa que ele não tem na rua né, ai chegando aqui tem todo um suporte de documentação (...) todo esse processo vai levar ele lá na frente a ele ter o resgate*



*social dele de trabalho, familiar e a situação só econômica que ele vai conseguir pra ele poder se manter sozinho futuramente. (08F)*

Nesse sentido, o Abrigo e os seus servidores desempenham um papel significativo na função de apoio. Apresenta como característica multidimensionalidade em relação aos seus atributos; segundo (SLUZKI, 1997) refere-se ao número de funções desempenhadas por uma rede, que neste caso observa-se uma diversidade, no qual, atende todas as funções indicadas pelo referencial teórico adotado. São apresentadas de forma separadas apenas didaticamente, já que uma mesma situação pode conter mais de uma função de maneira articulada, interconectada.

### **1) Apoio social**

Refere-se à realização de atividades conjuntas ou estar junto em determinadas situações vitais, (doença, morte de alguém) (SLUZKI, 1997).

Verificou-se que a companhia em atividades conjuntas é destacada como uma importante função, com efeitos positivos; sendo para ampliar o universo informacional, cultural e os laços comunitários assim como estar junto em determinadas situações vitais, no adoecimento, nos cuidados com a saúde.

*Tem uma situação bem positiva, boa assim... tem a parte de lazer estar saindo, de estar indo na praia, eles tem liberdade pra fazer caminhadas, então pode ir na praia, pode ir... uma visita monitorada a um campo de futebol, a uma biblioteca, até um cinema, um bom filme, então quer dizer nessa parte... toda essa parte de sociabilização, eles com a comunidade isso é muito positivo, eles trocam eles conversam. (08F)*

*[...] acompanhar em consultas médicas. (05F)*

Lembrando que uma das características da população atendida é estar no momento com vínculos fragilizados e ou rompidos, esta rede que se forma por meio do serviço se torna um importante núcleo de sociabilização e de companhia social para os usuários, segundo os participantes.

Este atributo está em consonância com a segurança de convívio que deve ser afiançada e efetivada por esta política; refere-se ao enfrentamento de

situações de isolamento social, enfraquecimento ou rompimento de vínculos familiares e comunitários, organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade (BRASIL, 2014, p. 16). Ainda nesta direção: ter acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos (BRASIL, 2009, p. 48).

Percebe-se que o serviço proporciona e estimula atividades para além do seu território, contemplando atividades culturais e de lazer. Os usuários contam com o acompanhamento de funcionários em atividades externas diversificadas como ida ao médico. Um aspecto importante foi o reconhecimento do apoio em relação à manutenção da saúde dos usuários, foi atribuída à preocupação e dedicação dos funcionários no trabalho.

*Eu fiquei... três meses em cima de uma cama sem poder me movimentar da cintura pra baixo paralisado e tinha um operador que toda hora estava lá no quarto... eae tem água? é... vai querer comer alguma coisa? Quer mudar de posição? Sempre tinha um que estava ali preocupado com isso... preocupado e fazendo assim o trabalho dele... é a dedicação... é... tem água aí? Tinha uma pessoa do meu lado no meu quarto... que pra ele tanto faz como tanto fez. assim... (01U)*

*Eu fiquei muito mal... eu fiquei... eu fiquei de quarentena e confinamento... e fiquei assim... dependendo do pessoal só daqui... alimentação...até água...e ela tá sabendo porquê...porquê...até jarra de água foi levado pra lá...quer dizer assim tive toda assistência (olhos lacrimejaram). (02U)*

Conforme esta teoria uma rede significativa de qualidade afeta a condição de saúde de seus membros, podendo ser associada à proteção contra o processo de adoecimento, atua como um agente de ajuda incentiva o acesso ao tratamento de saúde e acelera os processos de recuperação e/ou aumenta a sobrevida. SLUZKI (1997, p. 66) a partir de estudos fidedignos afirma-se que:

Existe forte evidência de que uma rede social pessoal estável, sensível, ativa e confiável protege a pessoa contra doenças, atua como agente de ajuda e encaminhamento, afeta a pertinência e a cura, e aumenta a sobrevida, ou seja, é geradora de saúde.

O relato acima do participante (02) refere-se à quarentena feita pela suspeita de contaminação da covid-19. O abrigo, por ser uma residência provisória, isolou as pessoas no próprio estabelecimento, os funcionários que prestaram atendimento aos usuários, mesmo não tendo qualificação na área da saúde, expondo-se à riscos.

Em nível nacional, a assistência social não foi considerada como um trabalho essencial de linha de frente no combate à pandemia, deixando muitos trabalhadores vulneráveis e com a sensação de serem desvalorizados, até mesmo por seus municípios. Segundo relatos da pesquisa, nesse período houve aumento significativo nos atendimentos e muitos dos serviços não pararam de atender, houve suspeita de morte de funcionários no exercício de seu dever. No município de Santos-SP o reconhecimento por meio de gratificação ocorreu mediante lutas e exigências dos trabalhadores, pois os mesmos, segundo relatos, haviam recebido nota zero na avaliação para participação direta nos resultados (PDR).

*Ao final da entrevista comentou que não tem uma valorização do serviço, dos trabalhadores, que na pandemia o serviço não parou, que trabalharam no abrigo de emergência, isolavam e cuidavam de pessoas com COVID, que funcionários morreram de COVID e quando foram dar nota no PDR, receberam nota 0. Só com muita luta e queixas voltaram a trás e receberam 25% de gratificação. (06F)*

*Você tem que falar no seu trabalho sobre avaliação, Zero, e os indicadores foi porque aumento o consumo de água, luz, brincadeira né? Vê se pode, pandemia a gente atendeu muito mais gente, e esse é o reconhecimento. (07F)*

Moreira *et al.* (2017) ao analisarem a representação social desta política, aponta que o usuário da assistência carrega o estigma de pobre, carente, excluído uma população desvalorizada historicamente, nesta perspectiva, as opiniões se referem a uma política destinado ao pobre e não ao cidadão. Que conforme os relatos indicam um menor interesse público e reconhecimento.

Neste sentido, atuar com a população em situação de rua é estar em contato com uma demanda ainda mais estigmatizada e discriminada em vulnerabilidade social extrema (BRASIL/MDS, 2009). Este contexto pode ser articulado com o processo de desqualificação social discutido por Paugam

(2001) que corresponde a um *status* social específico, inferior e desvalorizado atrelado ao uso da assistência social e o seu maior grau de proteção, ademais, à síndrome de NIMBY que se estende aos trabalhadores que atuam com esta população, ou seja, desvalorizados, abandonados a nível nacional, tão invisibilizados quanto à demanda atendida. Não foi destacada a sua importância, sendo esta uma política de proteção social em tripé com a saúde e a previdência. A síndrome de NIMBY [*Not in my backyard*], cuja tradução em português corresponde “Não no meu quintal” (BRASIL/MDS, 2009, p. 140) refere-se:

[...] as práticas de estigmatização, contra a população em situação de rua, em sua dimensão espacial, ou seja, a discriminação contra o corpo, a aparência física, a forma de se vestir e os comportamentos dessa população também se estenderam aos espaços onde se localiza.

Gomes (2017) verificou que a discriminação, preconceito e atribuição de estereótipos sofridos pela população de rua indicaram o motivo da desvalorização sentida pelos profissionais; que lhes atinge por trabalharem diretamente com esta população. Com dimensão até mesmo na rede, em que as transferências de trabalhadores para equipamentos que atendem PSR funcionam como uma espécie de “castigo” para os profissionais que dão algum tipo de “problema”. Dados equivalentes neste estudo:

*Você vai trabalhar em abrigo, heim!” Como fosse um castigo, mandam funcionário que ta com problema em outro lugar...doente, sabe? Aquele que quer ajudar... tá mais é precisando de ajuda.*  
(06F)

## 2) Apoio Emocional

Refere-se a atitude emocional positiva, reação de compreensão, empatia, estímulo e apoio (SLUZKI, 1997). Ainda para o autor o apoio emocional é caracterizado pela disponibilidade para conversar e dividir problemas estabelecendo uma relação de confiança.

Os participantes apontaram que o apoio emocional é uma necessidade que os usuários apresentam e que é suprida pelo serviço.

A situação de risco e vulnerabilidade social causa grande impacto emocional (CALIL STAMATO, 2016), entre eles o sofrimento. Foi citada a carga emocional, mediante as perdas de: habitação, renda, trabalho, morte de familiares, mudança de cidade, vínculos familiares e ou/ comunitários, entre outras situações que mobilizam diferentes emoções como novos projetos de vida. São presentes estados de nervoso, melancolia, desorientação, confusão assim como euforia. Esse suporte, ter uma pessoa ao seu lado, foi associado à manutenção da própria vida em momentos extremos, foi atribuído a capacidade de entender, enfrentar, administrar e suportar um sofrimento e/ou administrar emoções e sentimentos.

*[...] eu gosto da casa pelo apoio (...) apoio emocional... algumas coisas que eu tenho que aprender manipular sentimentos. (01U)*

*[...] desorientação quando você tem perda, não sei se você pode dimensionar você não sabe que direção você vai tomar, se tem que ir em frente, e a carga emocional?... você tem que ter um local de paz... foi o que mais... me... a minha cabeça estava fervendo, porque perda de mãe, mudança de estado, pandemia, uma confusão total, como é que eu estou nesse miolinho, no meio dessa situação... é mais ou menos isso... (02U)*

*Eu tava, assim, em uma situação tão melancólica de perdas... que olha... se não fosse aquilo e a colhida do abrigo... eu acho que realmente eu não ia aguentar não! (02U)*

O sofrimento ético político é vivido pelo sujeito, mas que tem origem na situação social, fenômeno ao mesmo tempo objetivo e subjetivo, marcado pelo processo sócio-histórico, é no sujeito que se objetivam as várias formas de exclusão, a qual é vivida como motivação, carência, emoção e necessidade do eu (SAWAIA, 2004). O apoio emocional desempenha uma função protetiva na saúde mental dos usuários, frente às demandas que geram sofrimento estresse, ansiedade etc.; logo, uma importante função para a promoção de bem-estar, para que o usuário possa se sentir acolhido e ter condições de superar a situação de vulnerabilidade e desenvolver novos projetos de vida.

Esta política prevê a segurança de acolhida, que vai além do acesso ao alojamento, para a sua operacionalização também confere como uma atitude de boas práticas de recepção (BRASIL, CNAS/ Resolução nº 33, 2012).

O participante (07) destaca a importância da população entender que o serviço não se resume em oferecer um alojamento provisório, e que a relação construída entre o profissional e o usuário faz parte dos objetivos do serviço, o acolhimento, ser visto, ouvido e respeitado. Para Vigotski, a linguagem é o veículo de constituição da consciência, com uma dupla função, desempenha um papel de instrumento criado pelos homens para se comunicar entre si, e também exerce a função de mediação simbólica que possibilita modos peculiares de pensamentos só a eles possíveis (Siqueira; Nuremberg, 2002). A função generalizante faz da linguagem um fator essencial na formação da consciência, na organização do real, permite aos indivíduos preservar transmitir, assimilar informações e experiências acumuladas ao longo do tempo (Furtado, 2001). Logo, diferenciam-se de outras espécies, no qual se destaca a importância da linguagem como mediadora, até mesmo no sentido do sujeito assimilar e compartilhar seus processos emocionais, como já foi antes exposto, diminui a “carga emocional”, os sintomas apresentados ao compartilhá-lo com o outro, sendo um meio condutor de expressão e elaboração de ideias e afetos.

*[...] Não é só o que o serviço propõe ali, é uma guarita um lugar pra dormir, alimentação e banho né? É diferente do que pensam a gente também conversa com as pessoas, conversa com os usuários, e na medida que as coisas vão acontecendo a gente vai pontuando com cada um a necessidade que ele tem ali, né? (07F)*

São considerados alguns atributos pessoais do profissional para o desenvolvimento de uma relação terapêutica: empatia, acolhimento, escuta, suporte, esclarecimento/responsabilização (GONÇALVES e FIORI, 2011 *apud* SANTANA e ROSA, 2016, p. 132). Os relatos apontam a sensação de sentir-se acolhido, bem recebido, ao ponto de comparar a experiência à rede familiar. Mas devemos destacar que o serviço não pretende substituir a família, nem é adequado aos profissionais se colocarem neste papel, com o risco de caírem nas antigas práticas de benemerências concepções opostas à garantia de direitos, fomentando uma esperança quimérica não sustentável e danosa ao usuário. As relações positivas devem ser referenciadas e se estender ao âmbito do convívio comunitário, na esfera profissional.

*[...] eu me senti acolhido envolto de uma família, eu tinha perdido algo muito importante, e ao mesmo tempo tava com uma família, então você vê só as pessoas que estão aqui, poder sentir isso, acho que isso é fundamental, acho que todas as experiências que você pode ter vivido, e você sentir como uma família. (02U)*

O ser humano é um ser social, desde o seu nascimento até a morte se desenvolve em uma rede de relações que lhes moldam e ao mesmo tempo são influenciadas por eles (SLUZKI, 1997). O contato social pode ser descrito como uma necessidade humana tão importante quanto a sobrevivência física e material, faz parte da nossa forma de vida, a princípio, nenhum ser humano consegue sobreviver isolado, seu desenvolvimento ocorre a partir das relações; a sociabilidade está associada à promoção de saúde e bem-estar, esses encontros podem ter efeitos positivos, como o sentimento de pertencimento, conexão, confiança, segurança, conforto (SLUZKI, 1997); já o isolamento social pode ter um efeito negativo, como foi observado no período mais grave da pandemia da covid-19, onde foi adotado o distanciamento e isolamento social como medida de segurança para não se propagar o contágio, muitas pessoas desenvolveram sofrimento pela falta de contato e ou transtornos mentais, como depressão, crise de ansiedade, conforme foi apontado em estudos científicos (SILVA *et al.*, 2021).

A população em situação de rua é descrita por muitas literaturas como invisibilizada, em vista do preconceito, indiferença e naturalização de sua condição sendo mais um objeto fazendo parte da paisagem.

Os achados desta pesquisa demonstraram que o serviço promove sentimento de pertencimento, ou seja, sentir-se que é parte de um grupo de pessoas e está integrado pode refletir no fortalecimento dos vínculos e integração na sociedade, contrapondo o isolamento e o desamparo, fornecendo reconhecimento necessário a sua existência social.

*[...] aqui eu me senti... poxa eu tenho um local... pude voltar pro meu quarto e dormi, você já imaginou se eu tivesse lá fora, olhar só as estrelas, não ter ninguém pra conversar, ninguém pra falar, não tem nem água pra tomar, sai perambulando pela noite, então isso é marcante. Cê vê as duas nuances das coisas, que podia tá lá fora e o que tá vivendo aqui. (02U)*

Partindo do entendimento que a convivência e o vínculo fazem parte da condição humana, no qual o sujeito se desenvolve na medida em que se relaciona, a Política Nacional de Assistência Social prevê a segurança de convívio familiar e comunitária, supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações (BRASIL, 2004).

Há ainda a reflexão do que poderia acontecer se não houvesse essa política de proteção social, ficar desabrigado sem condições básicas uma vida digna. Apresenta-se de modo consensual na fala dos participantes a importância desse serviço na garantia de direitos, no apoio material e imaterial.

Outro aspecto a destacar foi a percepção dos impactos na saúde dos funcionários, que segundo o referencial teórico pode ter relação com o contato direto com experiências dolorosas referente às histórias de vida dos usuários, quanto nas relações desafiadoras com o sistema e instituições. É comum aos profissionais que trabalham com públicos de alta vulnerabilidade social e histórias de violência, frequentemente apresentarem algum grau de sofrimento psicológico (SANTANA e ROSA, 2016).

*E quando a gente atravessa essa porta procura não levar nada pra casa, muitos colegas adoecem ou saem do serviço, é um entre e sai também. (06F)*

O trabalho com a população de rua é considerado desafiador na medida em que se atende um público com violações de direitos, em uma situação extrema de vulnerabilidade e risco social. Pode ser um trabalho que mobiliza diferentes sentimentos, que inspira e na mesma medida frustra, que alegra e entristece, ao atuar e se deparar com as diferentes histórias que levaram as pessoas para essa condição. Para além da subjetividade, na realidade do trabalho o profissional se depara com situações complexas, problemas sobrepostos, emergências em que as pessoas podem se recusar a ir aos serviços e aceitar as possibilidades ofertadas. O trabalho pode ser vagaroso e se tornar arrastado, o que pode ser muito estressante (SANTANA e ROSA, 2016, p. 291). Tal fato pode ser observado no relato abaixo:

*[...] é um desafio assim diário, essas dificuldades diárias, diárias mesmo, e briga e alcoolismo e drogas né? e a gente está passando*



*a importância desse tratamento, e aí quando consegue recuperar eles regridem, então é um passo pra frente dois pra trás, aí dois pra frente um pra trás, e a gente vai tentando que eles cheguem lá na frente né? e agente as vezes se frustra, a gente até se frustra com esse vai e vem (pausa). (08F)*

Ainda para as autoras os profissionais apresentam algumas respostas comuns ao trabalho como: ansiedade, frustração, sensação de estar sobrecarregado, conflitos com familiares, medo, culpa, raiva, violação de limites éticos, síndrome de burnout; trauma secundário; fadiga da compaixão (SANTANA e ROSA, 2016).

O trabalhador que atua com a população de rua deve estar atento a sua saúde mental assim como a instituição no qual ele atua para poder ampará-lo, é um trabalho que lhe deixa exposto a situações desafiadoras e/ ou sofrimento, podendo ter impacto em sua subjetividade assim como em seu atendimento. Pode-se levantar a hipótese de que a atitude de afastamento em alguns momentos, e/ou outros tipos de estratégias, podem ter relação com algum nível de proteção, para poder continuar a desempenhar o trabalho. Quando feito a seguinte pergunta para o participante (05).

**“O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?”**

*Não sei... não trouxe nada, acho que não guardaria nada... Talvez algo que representasse as minhas falas..., mas acho que não caberia em uma caixa. (05F)*

Assim como:

*E quando a gente atravessa essa porta procura não levar nada pra casa. (06F)*

*Quer sair mudando tudo de uma vez, regras, agora ta confusa, ora cumpri ora não cumpri. vira o caos... cansativo, causa até uma distância do serviço. (06F)*

Outro fator significativo nesse processo, visto como um desafio são as mudanças de ordem política, e a alta rotatividade de funcionários no

equipamento, impactando nos objetivos, andamento e organização do serviço. Diferentes concepções e orientações são adotadas para enfrentamento da situação, visto como algo prejudicial, e contraditórias muitas vezes as normativas estabelecidas no SUAS. Foram destacadas também as mudanças em relação ao investimento financeiro dos entes federados. Um estudo atual (2021) do Instituto Brasileiro de Economia (IPEA) aponta a fragilização da política social nos últimos anos. Destaca-se a redução da importância na agenda federal sobre os serviços socioassistenciais, retração das políticas de transferência de renda, redução do acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o enfraquecimento das instituições participativas – Comissão e Conselho que fazem parte do aparato criado a partir (CF/1988) para fortalecimento do Suas (IPEA, 2021).

*Às vezes a gente encontra algumas dificuldades, no enfrentamento do serviço, por conta de... tem as normativas né? a seguir... e as chefias também mudam, muda o governo, muda o prefeito muda os objetivos do prefeito da prefeitura em relação a população atendida, aí a gente não consegue atingir o objetivo, tá caminhando para um propósito interessante, tá andando, com objetivo daquela chefia daquela coordenação de repente muda o prefeito, muda todo um olhar, aí você tem que reprogramar tudo o que você tinha feito né? porque não depende só da nossa chefia direta, vai depender de outros setores né? impedimentos até financeiros né? outros olhares que isso vai trazer o que? Um retorno pra aqui embaixo, vai truncar o andamento do serviço né? a prioridade vai ser outras, e nisso parasse o andamento do serviço, isso é um dos fatores. (08F)*

A problemática apresentada ganha contornos ainda mais preocupantes quando desconsidera as experiências e aprendizados construídos ao longo do tempo pelos funcionários, que permanecem por mais tempo no serviço; todo um conhecimento acumulado não é aproveitado para reflexões críticas, desperdiçando um tempo vivido, se afastando de processos históricos e memórias do serviço, podendo gerar um movimento pendular ou de retrocessos. A base da política de assistência social é o território, ou seja, suas particularidades sua história (BRASIL, 2015). Aqui a queixa se apresenta no âmbito micro, na dinâmica do serviço, porém a reflexão se impõe do particular para o geral; ao poder público. Esse saber que as comunidades sociais acumularam durante tantos anos de experiência, vital, a partir do momento que

aparece o saber científico, tecnológico, fica relegado, colocado em segundo plano, como se fosse rudimentar e inadequado (BAREMBLITT, 1996).

Outro aspecto é novamente a falta de reconhecimento, que fica evidente na fala deste trabalhador:

*Por isso sem pretensiosismo, há que se respeitar pelo Poder Público, os conhecimentos adquiridos pelas equipes que trabalham diretamente com esta população. (07F)*

*E como um todo não é respeitado toda a vivência que o funcionário que ta ali na ponta adquire durante o período que ele ta trabalhando né? Então, sempre que muda a gestão, ou muda uma chefia, muda uma supervisão, né? Eles querem colocar a ótica dele ali e não é respeitado, o que tem que ser respeitado, todo o regramento que foi introduzido durante esses anos todos é colocado de lado e quer que se tenha uma nova Visão, Salvadora, Redentora que vai resolver todos os problemas, quando não é verdade, nada se resolve quando é desrespeitado todo uma história. (07F)*

A constante rotatividade de funcionários é apontada como um fator que prejudica o serviço, pois ocasionam descontinuidades, nas ideias, propostas, orientações e na condução das práticas no trabalho, além de poder gerar sobrecarga na equipe. Identificou-se também por parte dos dois grupos de participantes a sensação de que, em alguma medida, há uma carência na formação técnica e manejo da equipe, principalmente sobre a proteção especial de alta complexidade. Isso pode ocorrer em decorrência da grade curricular na formação dos profissionais, assim como ao modo no qual os funcionários são inseridos no serviço, sem um processo de seleção com análise de experiências, só adotando o critério da necessidade de preencher a vaga, após nomeação como funcionário público e ou transferências baseadas na falta de adaptação de profissionais em outras unidades.

A formação da equipe engloba profissionais com grau de ensino diversificado, fundamental, médio e superior, muitos profissionais com o cargo de ensino médio têm formação em ensino superior em áreas distintas. O serviço situa-se no maior grau de complexidade da política de assistência, ou seja, Alta Complexidade, é importante dar oportunidade para as pessoas, mas com orientação e preparo, sendo por meio de educação continuada, ou no equilíbrio na composição da equipe, profissionais com competências e

experiência, para transmitir seus conhecimentos e operacionalizar o trabalho. Há de se considerar que este fator pode contribuir para a rotatividade e desenvolvimento de algum nível de sofrimento no funcionário ou até mesmo em caráter institucional, no grupo, ademais foi posto a percepção de transferências de funcionários que apresentam algum tipo de adoecimento, que precisam mais de ajuda, do que estar na função de apoio. Compreende-se em uma visão sistêmica, que tal fato pode afetar e prejudicar o todo, ou seja, o grupo. E para, além disso, não é adequado colocar o funcionário nesta condição para atuar em um serviço tão complexo. A falta e/ou insuficiência de qualificação pode resultar em práticas equivocadas e gerar conflitos entre membros da equipe.

*[...] a impressão que os profissionais na sua formação não estudaram sobre a alta complexidade, parece que só conhecem CRAS e CREAS, que um outro colega dele do centro POP tem a mesma impressão (06F)*

*Quem sou eu pra falar? Eu sei, eu poderia falar, mas tem gente que está a tanto tempo aqui, que não aprendeu nada. (04U)*

### **3) Guia cognitivo e de conselho**

Relações que fornecem informação proporcionam modelos de papéis, esclarecem expectativas (SLUZKI, 1997).

De acordo com os relatos este tipo de apoio contribui para ampliar o grau de conhecimento, beneficia os usuários com informações e recursos que lhes eram desconhecidos, esclarecem expectativa, proporcionam modelos de papéis, auxilia na interpretação da realidade, apresentando dados que a pessoa não consegue enxergar no momento, mobiliza limites, frustração e/ou motivação, funciona como um ego auxiliar orienta e amplia caminhos, traz novas perspectivas para o futuro, sendo um facilitador no planejamento e tomadas de decisões, logo fortalece o desenvolvimento da autonomia. Para a sua operacionalização é necessária uma equipe qualificada, o acolhimento institucional conta com equipe técnica com assistente social e psicólogo, operador social, administrativo, auxiliar de serviços gerais e coordenadora (o) na gestão. Seu funcionamento ocorre por meio de uma relação de confiança, já

que o usuário escuta e considera a orientação fornecida pelos profissionais na tomada de decisões assim como na construção de seu novo projeto de vida e superação da queixa apresentada que é norteado pelo projeto individual terapêutico (PIA). Segundo o dicionário, conselho é descrito: 1. opinião, ensino ou aviso quanto ao que cabe fazer; opinião, parecer. 2. bom senso; sabedoria; prudência. No serviço, ocorre um atendimento com fundamentação em preceitos profissionais.

A orientação vem atrelada a tomada de atitudes em relação ao acesso à direitos: como documento civil, benefícios como o BPC, instrução sobre a rede, uso de medicação e cuidados com a saúde, educação e ensino. Uma das características desta população é ter direitos violados ao longo de sua história, a exemplo: baixa escolaridade, ausência de documentação civil, saúde debilitada (BRASIL, 2009).

*É assim né eu quando vim morar no abrigo eu não tinha documento nenhum, eu tirei meus documentos, eu tinha problema com a justiça... a assistente social, a técnica... a como eu posso falar a coordenadora e os operadores, são pessoas muito educadas, conseguiram me conquistar e mostrar pra mim qual era o caminho certo, e esse caminho foi difícil, mas eu consegui concluir que essas pessoas queriam meu bem e passei a fazer o que eles estavam me instruindo, isso foi muito bom, porque hoje eu sou uma outra pessoa. É assim... o abrigo da condição da pessoa se estabelecer, e se estabelecendo, ele também da condição financeira, ele coloca a pessoa em direção a... como é que se fala?... a benefícios, eu tenho benefício, eu tenho Renda Brasil, eu tenho outros Benefícios, eu sou da Redução de Danos. (03U)*

*[...] algumas coisas do sonho que eu tinha, que é ter um atelierzinho, sou serralheiro... tem me ajudado mais... abrir o foco... ter um foco... focar naquilo...[...] tem me ajudado muito, em abrir os olhos focar, estudar o que eu quero, como eu vou fazer, por onde começar, tudo isso ta me ajudando a minha técnica, vocês, tem o (citou o nome de um operador social) que me ajuda, tira dúvida, da orientação. (01U)*

*Foi o uso de medicamentos, (...) medicamento controlado, e eu não tinha certeza se aquilo era importante, se ia valer a pena, são medicamentos controlados, é medicamento pra depressão, ansiedade e... que mais (...) foi indo, foi indo meu organismo foi acostumando e esse tratamento, esses medicamentos eles também me ajudaram a me afastar da droga, que a droga que eu vivia era*

*muito forte, estava me destruindo, tava me matando é... o Abrigo foi muito importante pra mim... O Abrigo me resgatou. (03U)*

Quanto a proporcionar modelos de papéis, é um tema delicado, e que deve ser compreendido para além do âmbito individual considerando uma violação de direito, ao acesso ao acúmulo de conhecimento socialmente produzido. Na pesquisa foi compartilhado a dificuldade de manter uma rotina de higiene e/ou executar de uma maneira correta, a exemplo: tomar banho, escovar os dentes, tal como se comunicar, pensar e raciocinar. Esses hábitos podem se formar em decorrência do período em situação de rua, no qual os sujeitos passam ter dificuldade de acesso com processos básicos, ou até mesmo a falta de informação e acesso a bens e serviços desde a tenra infância. Isso não quer dizer que as pessoas se limitam nas suas dificuldades, devem ser olhadas também em suas potencialidades e seus conhecimentos.

Para a política nacional de assistência social, a atuação com vulnerabilidades “significa reduzir fragilidades e capacitar as potencialidades” (BRASIL/MDS, 2015, p. 25). Nesse sentido o serviço contribui para desenvolver novos hábitos por meio do acesso a informações, favorecendo uma melhor interação social. O caráter é de contribuir para ampliar o universo informacional e cultural, como um direito, e não reproduzir uma postura disciplinadora observada outrora na gênese dessas instituições.

*É o que eu falei né o abrigo da essa condição e eu tenho que agradecer, porque isso ai é recuperar mesmo a pessoa, eu tinha dificuldade imensa de escovar os dentes, tomar banho é... corretamente, até pensar raciocinar direito, hoje eu consigo fazer tudo que uma pessoa normal faz e ainda continuo tomando meus medicamentos né? Que é minha responsabilidade e eu não tenho que reclamar do abrigo a junção do abrigo e das pessoas e as responsabilidades que eu tinha que acatar pra mim foi primordial, eu não tenho o que reclamar. (03U)*

*[...] ele chegar em uma sala, onde ficava os operadores, e ele chegava lá e falava assim... OOOO... apontava, como se falasse assim pega a raquete ai, sem nada, sem educação, sem por favor, ai a gente ensinou pra ele a falar por favor, poderia me emprestar a raquete, ele foi aprendendo a falar por favor, obrigada, então a raquete teve uma relação legal. (06F)*

Contudo, foi compartilhado que há também usuários que não escutam os “conselhos” / orientação qualificada dada pela equipe, e acabam não apresentando atitudes, entendimento, motivação e/ou condições para promover mudanças para superação da queixa manifestada, como já foi dito muitas vezes é um trabalho vagaroso, cada indivíduo tem um jeito de ser pensar e agir, e foram atravessados de formas diferentes pelos processos de violações de direitos e impactos em sua subjetividade. Foi atribuída a palavra confuso, para descrever as pessoas que não sabem que direção tomar, diferente de desorientado, no qual precisam de apoio e informações para construir novos projetos de vida.

De forma recorrente foi verbalizado a frase “é pra quem quer ajuda” como se indicasse que naquele momento havia pessoas que escolheram permanecer nessa condição de acolhido pela instituição, sem projetar mudanças. Um dos participantes usuários referiu-se que para o trabalho ser efetivo, depende 50% do serviço e 50% do usuário, apontando a sua visão de um trabalho que deverá ser construído em conjunto.

A porcentagem apresentada apenas representa essa compreensão, não querendo aqui simplificar causas tão profundas que envolvem a condição de vulnerabilidade social e seus impactos na subjetivada. O “pra quem quer” pode remeter, sem desejo? Perda de sentido na vida e esperança? Há possibilidade humana, de não querer mesmo, no qual se apresenta em diferentes sujeitos de diferentes classes sociais? À falta de expectativa de ter uma condição de vida melhor lá fora do que é oferecida no abrigo? Saúde mental prejudicada? Produção da subjetividade atravessada por violações? Fatores comportamentais negativos? Falta de estímulo na tenra infância? Qual sua gênese? Essa questão deve ser melhor investigada para não se cair em uma generalização de juízo de valor voltada apenas para o indivíduo, lógica tão cara historicamente ao responsabilizá-lo por seus sucessos e fracassos (BOCK, 2001).

Segundo Callil Stamato (2016), esses indivíduos, sistematicamente desvalorizados e estigmatizados pela sociedade, constroem e mantêm representações negativas sobre si mesmos. Pensando na população de rua, há uma participação social de forma perversa, e/ou uma inclusão precária e marginal. Trata-se de um processo em que as escolhas oferecidas aos

cidadãos são insuficientes para reverter o quadro de privação em que estão inseridos (MARTINS, 1997/2003 *apud* PIZZIO, 2009, p. 221).

*Então esse trabalho pra quem quer efetivamente começar novamente a vida é possível. (05F)*

*Para quem quer. (08F)*

*[...] conselhos, muitos conselhos são dados aqui pra eles, mas é aquela história entra por aqui sai por ali. (04U)*

Jessé de Souza, sobre a “ralé” Brasileira, refere que o capital cultural, como símbolo de conhecimento útil e internalizado pelos sujeitos, possui uma série de condições prévias, estímulos desde a tenra infância, no seio de socialização familiar, a classe média revê-la que seus filhos são estimulados para escola desde muito cedo, hábitos de leitura etc., observam em seus pais modelos de sucesso. A maioria desses pressupostos são desenvolvidos de modo invisível pré-refletido, já nas classes abaixo irão reproduzir suas próprias inaptidões sociais, produz, neste cenário, seres humanos com carências cognitivas, afetivas e morais, com prejuízos para a competição social.

A capacidade de se concentrar não é um dado natural, e sim uma habilidade e disposição para o comportamento aprendido, quando estimulado de forma adequada; assim como outra habilidade ou disposição fundamental é o pensamento prospectivo, que confere a percepção de futuro mais importante que o presente, a partir dela, aceitamos renunciar ao prazer presente em nome de um prêmio futuro, está ancorada a disposições à disciplina e ao autocontrole. Outras classes são estimuladas desde o berço, o aprendizado de um cálculo prático de sucesso, com o tempo essas habilidades se tornam independente dos conselhos dos pais e passa operar de forma natural, seu processo é esquecido na vida adulta, a produção desse privilégio parece natural e inato à essas pessoas. A pobreza econômica, por exemplo, resulta no foco no aqui e agora, por conta das necessidades urgentes à sobrevivência, a atenção se concentra no presente e nunca no futuro, pois este é incerto (SOUZA, 2017).

Como essa tragédia diária é literalmente invisível e naturalizada como a coisa mais normal do mundo, o próprio pobre acredita na sua



maldição eterna. O pobre e excluído, ao concluir a escola como analfabeto funcional, como tantos entre nós, se sente culpado pelo próprio fracasso e tão burro e preguiçoso como os privilegiados, que recebem tudo “de mão beijada” desde o berço, costuma percebê-los. O círculo da dominação se fecha quando a própria vítima do preconceito e do abandono social se culpa por seu destino, que foi preparado secularmente por seus algozes (SOUZA, 2017, p. 101).

Para Vigotski, diferente das funções elementares que são de caráter biológicas, (controladas pelo meio, marcada pelo imediatismo, definida pela percepção) as funções superiores (intencionalidade da ação) atenção, lembrança voluntária, memorização ativa, pensamento abstrato, raciocínio dedutivo, capacidade de planejamento etc. são capacidades unicamente humanas, que depende de processos de aprendizagem durante a vida do sujeito para o seu desenvolvimento (TOSTA, 2012), ou seja, não sendo natural, inato, reflete a condição social, cultural e econômica. Para Bock (2001) deve-se atentar para uma postura ética que avalize o respeito e a transparência, conceber o trabalho como intencionado e direcionado, superando a neutralidade, que ocultava o discurso cientificista, as concepções de normalidade e a de saúde, que na verdade eram valores sociais instituídos e dominantes sendo reforçados. Neste sentido devemos ter claro que as pessoas têm fragilidades e também potencialidades são detentoras de saber, e os transmitem também entre gerações; as populações mais exploradas executam atividades importantes para a construção e o desenvolvimento do país. Deve-se considerar o contexto social, pensados também como sobrantes, em um modelo de dominação, no qual irá impactar na construção de sua subjetividade.

Para Paugam (2001), a fase de dependência é marcada pela degradação da saúde; há um investimento em uma nova carreira, em que a personalidade se transforma de forma rápida; os sujeitos manifestam papéis exatos que correspondem às expectativas do serviço social; neste momento começam a justificar e racionalizar a assistência recebida, e o autor destaca que este modo de integração permite conservar os vínculos sociais, contudo, essa postura gera muita insatisfação na rede.

#### 4) Regulação (controle) social

Relações que lembram responsabilidades neutralizam desvios comportamentais, sobretudo comportamentos que se afastam das expectativas coletivas, favorecem a resolução de conflitos, favorece a dissipação da frustração e da violência (SLUZKI, 1997).

Os participantes destacam a importância das normas e das regras instituídas no serviço, em vista de um ambiente que favoreça o convívio coletivo, que não se limita apenas a esse território, mas que se estende a vida em sociedade.

Refere-se que são regras básicas de convivência, que se aplicam em diferentes espaços, trabalho, clube, shopping, hotéis, ou qualquer outro tipo de moradia. E que na falta dessas habilidades e compreensão poderá causar prejuízo aos sujeitos em sua interação e aceitação social. De maneira recorrente, afirmou-se que “lá fora o mundo irá cobrar”. Foi apontado que tais regras são informadas de forma cordial pelos funcionários, e não de maneira repressora, cumpre a função de guia e orientação de condutas.

A falta de regras claras ou inadequadas foi atrelada à desorientação, caos, dificuldade na gestão, distanciamento do trabalho, conflitos, extrema tolerância, falta de reflexão sobre escolhas, responsabilidade e consequências e a criação de um ambiente que não condiz com a realidade fora do abrigo. A falta de planejamento e mudanças abruptas nas regras causa prejuízos e fatores estressores no ambiente, como foi supracitado sobre rotatividade, mudança de gestão, ideias, entre outros.

O acolhimento institucional também é percebido como um modelo, uma referência para um convívio em sociedade. As instituições são lógicas, podem ser leis, normas, pautas, não necessariamente escritas, são objetificações de valores; estas regulam atividades humanas, clarificando o que deve ser, e o que não deve ser (BAREMBLITT, 1996). Ainda para o autor a humanidade é sinônimo de coletivo regido por estas instituições, que são sinônimos de existência de um coletivo humano. Contudo, para o autor, observa-se que se debruça em prol das formas históricas de dominação que se apresenta na sociedade.

*Posto que tais aprendizados nada mais são a constatação da necessidade de se aplicar as regras básicas de convivência que devem se fazer respeitadas em qualquer lugar. Regras simples compatíveis com qualquer ambiente, tais como no clube, mercado, shopping, hotéis, ou qualquer outro tipo de moradia. (07F)*

*[...] porque tem que ter uma norma... é como se diz... orientadora... pra pessoa que vem de fora... não digo encaixar... mais digo seguir um padrão, né?... porque o mundo aí fora vai exigir isso de você, e se você não tem vindo de baixo, vindo da rua... o mundo vai cobrar isso de você uma hora, se você não tem um modelo que é esse aqui... aqui é um modelo... aqui o SEABRIGO-AIF é um modelo, porque se você passar por aqui e entrar no mundo, você se encaixa totalmente, agora vamos supor se tivesse um outro abrigo, não teria essa experiência daqui, e eu percebi isso, vindo de outro lugar, estando aqui e indo pro mundo, então essa transição, que houve foi fundamental, porque isso aqui foi a base, aqui é a base, né?... para poder dar continuidade da tua vida, você vem subir o primeiro degrau... do degrau sobe o outro e vai pra sua vida então eu me equilibrei. (02U)*

Foi apontado como desafio a adaptação de novos usuários. Há uma percepção que os mesmos chegam ao serviço muitas vezes fragilizados, “com carga emocional”, confusos e resistentes, querendo manter a mesmo comportamento e hábitos que tinham no período em que estavam em situação de rua, onde tinham uma maior liberdade, que não é possível ser ofertada em um ambiente coletivo; algumas queixas são compreensivas, mas sua alteração causa prejuízos, como, por exemplo, chegar com frequência fora do horário estipulado, que é as 19 horas, pode causar conflitos, pois os quartos são compartilhados, uma pessoa pode estar dormindo para acordar no dia seguinte para ir trabalhar, e quando a pessoa chega, acende a luz, faz barulho ao subir nos beliches, e conforme o relato do usuário (02) gera conflitos fora do normal, até mesmo violência física, podendo ocasionar desligamento dos usuários.

As autorizações para sair após o horário são avaliadas pela equipe técnica em conjunto com o assistido. Entendendo a importância do direito ao convívio comunitário, se evita uma maior frequência de movimentação no período após a meia-noite para impedir conflitos, pois a maioria das pessoas já se encontra dormindo, por isso os profissionais devem estar atentos às especificidades do serviço e à dinâmica dos grupos. O papel do funcionário foi

valorizado sobre o acolhimento, orientação e mediação de conflitos, haja vista ser uma casa com capacidade de acolher 50 pessoas.

*Eles vêm com carga emocional e dificuldade de convivência muito grande, eles querem manter a convivência de lá fora aqui dentro e tem as suas normas, né? Então acho que a maior dificuldade é isso, porque não é uma norma impossível de ser seguida, pelo contrário, que outro lugar você teria igual a esse? eu queria ver se eles mantivessem a situação que eles têm aqui de liberdade em outro lugar, porque não tem por que a repressão... não é repressão... é assim o regimento do local não permite não permite... desliga é desliga mesmo... não é assim... aqui olha... por favor, vou desligar. (02U)*

*[...] não tem sentido... coisa que foge à realidade, né? E assim... tirando a confusão, as pessoas por exemplo, você está vivendo calmamente, então chega três, quatro pessoas no quarto, porque um tá passando o outro tá entrando, o outro tá subindo, incomoda o outro, então geralmente entra em atrito essas horas, então é melhor sair... ou ficar quieto... e tem o beliche, né?...então eu fico na parte de cima, né?... é a área mais espaçosa para mim... e o de baixo parece que se incomoda, de eu subir, descer. (02U)*

Os desafios apontados sobre a inter-relação entre os usuários se originam da heterogeneidade do grupo, composto por homens, mulheres, crianças com suas famílias, idosos, pessoas com diferentes comprometimentos de saúde, transtornos mentais, dependentes químicos. Foi utilizado também o termo “níveis sociais” por um participante usuário, para descrever diferenças culturais e de educação, que geram desentendimentos.

Os conflitos são percebidos por motivos banais, desentendimentos gerados pelo convívio comum ao dia a dia, mas que no serviço tomam proporções fora do normal; não é porque há conflitos que deve ser pensado como um ambiente violento, e sim em uma possibilidade, por existir um convívio de um número expressivo de pessoas compartilhando os mesmos espaços, pois o conflito faz parte da condição humana.

Contudo, não se deve perder de vista ser um serviço com uma dinâmica complexa, pois foi apontado que alguns usuários podem apresentar crítica prejudicada pelo uso de psicoativos e outras condições de saúde, manifestando muito nervosismo, resultando em conflitos, segundo

informações colhidas (sic), compondo tais particularidades. Foi de maneira unânime que os participantes citaram as regras como uma função orientadora e de organização do serviço. Em relação aos funcionários constroem junto ao usuário um ambiente saudável a partir da incorporação delas, se desenvolve de diversas formas, por meio do convívio, vínculo, acolhimento, mutualidade de esforços, respeitar e ser respeitado.

Foi manifestada a confiança no funcionário como mediador para assegurar um ambiente tranquilo e de paz. No entanto, cabe ressaltar que o abrigo não conta em seu quadro com guarda, não cabendo aos funcionários à função de segurança, podendo se colocar em risco; seu saber é posto para evitar conflitos exacerbados, por isso deve se considerar toda experiência acumulada por esses servidores, pois quando ocorre esse tipo de situação eles acabam ficando em risco, como podemos observar na fala adiante:

*[...] e, assim, do nada... uma confusão violenta... explosiva, né?... e pensei... por que isso, né? Inclusive o (nome, operador social) foi tentar apaziguar, quase sobrou pra ele também. (02U)*

*[...] uma briga entre dois usuários da casa, coisa violenta, na hora da janta, brigaram, ficaram se esmurrando, coisa violenta, se não apartasse eles se matavam, sangue no corredor, sangue pra todo lado. Foi uma coisa pavorosa, foi isso... e tem mais, quem estava no plantão foi o Sr. (nome do Operador Social), ainda bem (expressão feliz). (04U)*

*O maior desafio é a inter-relação com as outras pessoas porque você encontra todo o tipo de pessoa aí, às vezes o comportamento de uma pode afetar definitivamente a outra, a rotina, o dia a dia, até... você está aí tranquilo, de repente você vê uma briga, ou uma discussão com uma pessoa, um conflito, e aquilo pode afetar o rendimento se a pessoa não tiver, como eu posso dizer, normal, né... sobre efeito de remédio, medicação, às vezes é uma pessoa super nervosa, uma resposta mal dada, tem momentos que foge do controle, às vezes a pessoa, por nada, por uma questão insignificante, gera um conflito fora do normal, aqui na vida diariamente, então acho que a grande dificuldade é a inter-relação entre as pessoas... não vocês mas entre os próprios usuários. (02U)*

Deve-se enfatizar que o serviço de acolhimento institucional prevê um espaço de diálogo entre a equipe e os usuários, podendo ser intitulado como

assembleias, em vista de construções e orientações sobre as rotinas e acontecimentos na casa, que abarcam também suas regras e normas, que podem ser alteradas ou não; um espaço de coparticipação, evitando velhas práticas opressoras e disciplinadoras. Segundo Baremblytt (1996), o instituído tem uma tendência à resistência, uma disposição que se poderia chamar de resistir em seu ser, a não mudar, que quando se exacerba, se exagera, se conhece politicamente pelo nome de conservadorismo. Ainda para o autor, deve-se estar aberto a transformações e ter produções apropriadas aos novos estados sociais. Por isso é fundamental o espaço de diálogo e reflexões críticas no trabalho, assim como considerar e reconhecer o saber dos funcionários acumulados pelas suas experiências.

## 5) Apoio material ou de serviços

Ajuda material ou de serviços: acesso a bens materiais e ajuda específica com base em conhecimento, como profissionais qualificados, incluindo os serviços de saúde e sua equipe.

Quanto aos recursos materiais, os participantes verbalizaram satisfação tanto com o espaço da casa, quanto com os equipamentos ofertados, visto como diferenciais e de qualidade; relataram que são recursos muitas vezes a que não tinham acesso ou de difícil aquisição quando saírem do abrigo: como ar-condicionado, máquina de secar, máquina de lavar, filtro com água gelada, televisão com multicanal, ventilador, cinco refeições, lanche com diversidade de frios, frutas, sucos, residência com área ampla etc.

*[...] um detalhe interessante, tem máquina de água gelada, onde que é que uma pessoa que não tem condição vai ter uma coisa dessa? Tem ar-condicionado, tem ventilador, quer dizer... são coisas assim que a gente precisa pensar... tem televisão, qualquer hora eu posso chegar e ver televisão, e aonde lá fora você vai encontrar um estabelecimento com isso? Toda a assistência de documentação, atestado, de orientação da Assistente Social, de pessoas que se preocupam com você. (02U)*

*[...] em alimentação, o café da manhã, o lanche das 10, almoço, lanche da tarde, a janta, [...] como a gente ia bancar isso lá fora porquê... quem não sabe aproveitar não sabe o que tá perdendo,*

*comida excelente, dão suco, que dizer tem toda assessoria, fruta também. (02U)*

*Bom... a princípio, a primeira delas é acolher a pessoa e permitir que ela não fique em uma situação de risco nas ruas, esse é o... o primeiro momento é esse, e isso a gente tem atendido, porque afinal de contas a gente tem boas condições no abrigo, temos uma acolhida onde ele pode dormir bem, se alimentar bem, então nesse primeiro momento a gente tem tudo isso. (07F)*

*[...] tem liberdade de escolher roupa porque vem doações, eles ganham roupa, a própria prefeitura fornece compra, peças íntimas, roupa de inverno, eles têm todos os cobertores individuais, tem uma lavanderia super equipada, né? pra poder lavar roupa, secar roupa, isso tudo são facilidades que em outros lugares talvez não tivesse, mas aqui dentro eles têm... isso é muito... sabe assim superconfortável, mesmo nos dias de hoje. (08F)*

O SEABRIGO-AIF faz parte da Proteção Especial de Alta Complexidade do SUAS; sendo que a característica deste serviço está na oferta de atendimento integral, ou seja, tem como função garantir alojamento, alimentação, higienização e assistência para adultos e famílias que se encontram em situação de violação de direito, tais como: pessoas em situação de rua e desabrigo está em consonância com a segurança de acolhida que prevê ser acolhido de forma integral: em condições de dignidade; ter sua identidade, integridade e história de vida preservada; ter acesso a espaço com padrões de qualidade; ter acesso à alimentação em padrões nutricionais adequados; ter acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados à manutenção da privacidade e guarda de pertences pessoais (BRASIL, 2009).

Os dados levantados demonstram a importância da equipe para a superação da situação de vulnerabilidade, acesso a direitos e informações. Compõem seu quadro de profissionais: psicólogo, assistente social, operador social, auxiliar de serviços gerais, auxiliar administrativo e coordenador(a).

## **6) Acesso a novos contatos**

Acesso a novos contatos: abrir portas, possibilidade de ampliar as relações, estabelecer novas redes com potencial de vínculo (SLUZKI, 1997).

A Política Nacional para população em situação de rua propõe ações intersetoriais, destacando que a responsabilidade a esse segmento não é exclusiva da Assistência Social. Por ser tratar de um grupo heterogêneo em extrema vulnerabilidade, a efetividade desta política advirá dos esforços de diferentes setores como saúde, habitação, educação, trabalho, cultura, sociedade civil, entre outras (BRASIL/MPRJ, 2015).

Conforme os participantes, o serviço viabiliza o acesso à rede qualificada e de requalificação, por meio de encaminhamento e orientação sobre os serviços da rede, como de saúde, educação, cultura, cursos profissionalizantes, que podem adquirir um caráter fundamental, de constituição de novas redes e vínculos, interação, fortalecimento da autonomia e superação da situação vulnerável.

Para ampliação do contato com novas redes, ficou evidente a importância do planejamento, orientação, acesso a direitos, inicialmente a proteção integral, espaço para se higienizar, se alimentar, dormir, assim como acesso a documentos, rede de saúde, voltar a estudar, ter opções de cursos, acesso a emprego, projeto Fênix, ao auxílio e renda; este caminho é galgado desde do acesso a condições básicas a transitar e ampliar o uso do território, estabelecer novas relações e fortalecer a autonomia.

*Eu vou nos médicos, é por aqui que eu vou nos médicos nas policlínicas, vou fazer meus exames, tudo que eu preciso eu tenho aqui, tudo... tudo que eu necessito eu tenho aqui, sou bem acolhida, sou bem cuidada, sou bem tratada e pra resolver a minha situação eu tenho advogados fora, mas se eu precisasse eles me ajudariam.*  
(04U)

*[...] o que você precisa eles vão atrás, curso, atestado, uma orientação, um hospital, que mais... assim... trabalho... curso... eu pude aqui mesmo voltar a estudar... quer dizer... é vital... voltar... retornar aos estudos... Graças a Deus aqui os atendentes... me orientaram eu voltei a estudar... quer dizer foi o primeiro passo já fora do abrigo né... depois eu... passei no concurso de São Vicente, também orientado pelo pessoal daqui, até pela moça da limpeza... "Faça o concurso!" E eu procurei serviço... então... então a contribuição é sempre direcionado pra você sempre se estabilizar, né? (02U)*



A autonomia nesta política é vista de forma ampla com fatores individuais e sociais interconectados, ou seja, ter acesso a direitos para o seu exercício. Essa segurança exige que se opere para afiançar determinadas condições.

- a) o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania;
- b) a conquista de melhores graus de liberdade, respeito à dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão e a cidadã, a família e a sociedade;
- c) conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade, nos laços sociais, para os cidadãos e as cidadãs sob contingências e vicissitudes (BRASIL, CNAS Resolução n. 33, 2012, s/p).

Percebe-se que a rede significativa é formada por meio de uma convivência de forma regular, uma relação que abarca o contato, o olhar, o reconhecimento da existência do outro e de suas necessidades, apoio, escuta, atenção e interação, que resulta na construção do vínculo. Para Sluzki (1997), a qualidade das relações está necessariamente ancorada na história dos vínculos estabelecidos, este é mantido por ligações afetivas. Nesta perspectiva, o acolhimento e o vínculo podem ser compreendidos como tecnologias indispensáveis para realizar ações que envolvem o cuidado e a proteção.

O abrigo por ser uma moradia provisória favorece uma convivência mais próxima, é um facilitador para a construção de vínculo.

Os participantes, ao fazerem referência às suas memórias e experiências significativas no serviço, nos permitem destacar a atenção e as práticas criativas estabelecidas entre os usuários e equipe nesta construção. Não é sobre o que fazer, mas de que forma o vínculo se estabelece. Esses achados vêm a confirmar a importância do reconhecimento e experiências da equipe, potencializá-la por meio de suas histórias e memórias. Pode-se observar que os funcionários lançam mão de diversas ferramentas e estratégias, tanto individuais como em grupo, que resultam na aproximação do usuário; confiança depositada no serviço, que possibilita intervenções que são necessárias para superação das queixas apresentadas, inclusive com pessoas que apresentam maior resistência ou tidas como tendo comportamento difícil. Foram compartilhadas situações como utilizar jogo de tênis de mesa com

jovens em vista: da aproximação com os usuários, construir vínculo, transmitir informação, que ampliasse seu universo cultural. Foi atribuída a “atenção” do funcionário a perceber necessidades específicas: como ganhar um leque para se abanar, ser incluso em programa que fornece óculos de grau, que gerou o sentido de ter algo de qualidade e de promoção de reais mudanças da condição de vida; aliança, relação construída dentro do serviço; permissão de ter um pote de tupperware para guardar comida para levar para o trabalho: o participante (02) referiu que o objeto era (sic), a “chave de ouro”: primeira compra com o próprio dinheiro, que pode representar a importância de ter um objeto pra chamar de “seu”, que te individualiza, e é o início de novas aquisições; máscara de carnaval, que é produzida em oficina coletiva junto aos usuários para a festa de carnaval, que mostra à pessoa que ela pode ser capaz de construir algo.

Todos os objetos citados foram inclusos na caixa de recordação referente a memórias significativas no serviço, sendo interligadas a vivências que contribuem para diferentes intervenções e relações; remetem à sensibilidade do olhar sobre o cotidiano deste serviço, onde a vida acontece, as produções de sentidos e valores em situações muitas vezes vistas como meramente objetivas e operacionais, que ganham outro contorno e dimensão na esfera subjetiva; objetos possuem grande valor sentimental e memorial, podem contar muito sobre os indivíduos, suas características, grupos social e econômico e podem servir como fonte de análise para compreender a maneira como eles veem o mundo (SILVA NERY, 2015, p. 44).

*[...] é fundamental, pra mim, esse objeto, tipo assim, a chave de ouro, como é... por exemplo, mesmo passando do horário, chegando tarde... tá minha janta guardada, e esse foi o presente de ouro daqui do abrigo. (02U)*

*Eu me sinto bem porque estou me abanando... (risos) mas lembro sempre da pessoa, foi ele que olhando pra mim vendo que eu tava com calor me presenteou com o leque, foi atencioso. (04U)*

*Aí a gente jogava tênis de mesa no abrigo, ele ficava feliz, fez um vínculo afetivo muito legal com ele e com outros jovens também, ele se sentiu mais querido e deu uma aproximação muito grande referente a esses jovens, né? (06F)*

Contudo, deve-se lembrar de que convivência é forma e vínculo é resultado, não é porque a pessoa está no mesmo espaço que ela está vinculada as pessoas e ao serviço (BRASIL, 2013). Deve-se estar atento aos fatores que levam a esta situação para se evitar o isolamento dentro do próprio serviço. Lembrando que se pode interagir com um contingente de pessoas e não necessariamente elas precisam ser uma rede significativa, neste caso foi observado que a convivência entre os usuários é positiva em relação à socialização, novas amizades, porém destacam que o vínculo maior é com os funcionários, apresentando muitas vezes como desafios as inter-relações com os usuários, ao ponto de influenciar na desistência do acolhimento.

*Poxa tá indo tão bem... tá tudo tranquilo... não tem motivo nenhum... de repente do nada que ouve um falando uma coisa... outro falando outra coisa... já se desvia, joga tudo fora, deixa tudo pra trás... sem motivo nenhum... sem noção de nada... e vive ao relento. (02U)*

*[...] as pessoas nem vou dizer tanto por que às vezes a gente não se bate tanto com as pessoas. (01U)*

Outro ponto significativo foi a menção ao cachorro da casa. Roque. Ele foi citado por participantes de ambos os grupos, inclusive foi incluído na caixa de recordações como apreciação de memórias significativas e analogia sobre os processos de trabalho. O animal desempenha um papel de trocas afetivas, de carinho com os usuários e a equipe, promovendo acolhimento e bem-estar, favorecendo o processo de recuperação dos assistidos, sendo muitas vezes o contato mais frequente e de interação quando o usuário novo chega à casa. O cachorro oportuniza o toque, dar e receber afeto, carinho.

*Quando cheguei no abrigo, parecia que todos tinham receio que eu morresse, por conta da minha condição de saúde, tinha um aspecto muito debilitado, barriga muito inchada, cheiro podre, até eu mesmo achei que ia acontecer alguma coisa. O cachorro foi muito importante, ele ia na porta do meu quarto todo dia de manhã e me acordava, então eu ficava de pé, levantava por causa dele, como se eu não fosse morrer, por isso amoo esse vagabundo e dou comida escondida pra ele e levo bronca... [risadas] (09U)*

*[...] muito importante... com os usuários... carinho... ele traz uma coisa boa dentro da casa... (...) ele é importante pro serviço, se todos os equipamentos tivessem um cachorro como o Roque seria*

*um lugar mais feliz, mais humanizado (...) Tem gente que chega aqui e o primeiro contato afetivo é o cachorro. (06F)*

Foi exposto, contudo, que não há uma ideia coesa entre a equipe sobre a presença do cachorro no serviço; alguns profissionais, na tentativa de cuidar do animal, acabam criando rotinas que afastam o cachorro dos usuários. Como, por exemplo, hoje, o local arrumado para o cachorro descansar fica dentro da sala dos operadores; essa situação foi justificada pelo fato de o cachorro ter sido inserido no serviço por um ex-funcionário, e não fazer parte de um projeto da prefeitura; logo não há verba para a alimentação e cuidados com o animal, ficando os gastos a cargo dos funcionários. Diversos estudos apontam a relação de pessoas em situação de rua com cachorro descrevem uma relação afetiva positiva, de companhia, segurança e para amenizar a solidão, tal fato foi apresentado no primeiro censo sobre a população em situação de rua (BRASIL, 2009). Entendendo a importância desta relação, o acolhimento SEABRIGO-AIF recebe pessoas que têm animais de estimação para acolhimento.

Conforme os participantes, o serviço desempenha um importante papel de proteção; é um serviço complexo, desafiador, que demanda muitas vezes para sua efetividade um longo tempo de trabalho com participação da rede intersetorial, haja vista o grau de vulnerabilidade e violações desta população, se faz necessário também uma aliança terapêutica com os usuários, ou seja, engajamento necessário para a construção de novos projetos de vida junto à equipe por meio do seu PIA.

As respostas à prática advêm de situações e intervenções de aquisições desde as mais simples às mais complexas desde orientar como se higienizar de forma correta a auxiliar nos estudos para o concurso, tal como dar apoio a uma engenheira para se recolocar no mercado de trabalho; e diferente do que se pode pensar, não tem uma questão de dependência química, esta lógica muitas vezes se impõe na razão neoliberal que culpabiliza os indivíduos por suas mazelas (DARDOT e LAVAL, 2016), e ainda que houvesse esta é compreendida como uma doença. Se encontrar protegido é um direito e não um favor, não cabe juízo de valor, é um direito garantido a quem necessitar (BRASIL, 2015).

Diversas situações no cotidiano são usadas para afiançar as seguranças previstas nessa política, a exemplo, brincar com um jovem, podendo assim construir uma relação de confiança e vínculo, ao ponto de ampliar seu universo informacional, cultural, buscar novas redes, já que nesse relato o assistido foi procurar um lugar na comunidade para aprender a jogar tênis de mesa. Seus resultados e avanços devem ser observados no dia a dia, até mesmo sobre a construção do ambiente satisfatório. Existem trocas de saber, e coparticipação dos usuários.

Neste caso, o serviço pensado como uma rede significativa atua como um apoio necessário, de outrem, que se afirma como um direito, uma política pública de proteção.

[...] estar protegido significa ter forças próprias ou de terceiros, que impeçam que alguma agressão/precarização/privação venha a ocorrer deteriorando uma dada condição. Porém, estar protegido não é uma condição nata, ela é adquirida não como mera mercadoria, mas pelo desenvolvimento de capacidades e possibilidades. No caso, ter proteção e/ou estar protegido não significa meramente portar algo, mas ter uma capacidade de enfrentamento e resistência (SPOSATI, 2009, p. 17).

Por meio do acesso ao serviço de acolhimento provisório SEABRIGO-AIF os participantes compartilharam mudanças na condição de vulnerabilidade social que resulta no processo de desligamento do serviço. O apoio oferecido e proteção por meio de garantia de direitos são percebidos como um recurso importante na superação de crise. Que vai de encontro com o referencial teórico adotado sobre rede social significativa, que se destaca pelo apoio para a superação de situações em momentos de crise (SLUZKI, 1997).

Sendo experiências dolorosas, que provocam a sensação de estar desamparado, o serviço subverte essa lógica, pois a partir dos dados foi associado ao serviço: proteção, confiança, respeito, estima, pertencimento, segurança, reestruturação, autoestima. Estados também desenvolvidos pelos usuários ditos como importantes para lidar com os desafios da vida quando sair do abrigo. O serviço tem como objetivos específicos: (1) desenvolver condições para independência e autocuidado; (2) promover acesso à rede qualificada de Serviços; (3) oferecer requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva (BRASIL, 2009).

Algumas conquistas alcançadas para o processo de saída são associadas ao acesso a documento civil, benefícios como BPC, convívio comunitário e familiar recuperados, acesso à rede de saúde, educação, desenvolvimento crítico sobre a importância de tratamentos de saúde. Quando perguntado ao participante (03) se ele poderia compartilhar os objetivos que alcançou, referiu-se:

*É recuperar a minha família, ter um relacionamento com outras pessoas que me faz bem, é acatar os procedimentos... como o tratamento e... recebi meu benefício foi importante também, o benefício BPC... e... é já tenho outros planos, voltar a estudar, quero ver se faço algum curso de... online para mim entrar no ritmo que pede os tempos que estamos vivendo agora século 21, né? A tecnologia está bem avançada eu quero me qualificar para o que vem daqui para a frente. (03U)*

No mesmo sentido, o participante (02):

*Bom, o que eu posso dizer assim... quanto ao serviço é excelente, porque olha... eles dão alimentação, o que você precisa eles vão atrás, curso, atestado, uma orientação um hospital, que mais... assim... trabalho... curso... eu pude aqui mesmo voltar a estudar... quer dizer... é vital... voltar... retornar aos estudos... Graças a Deus aqui os atendentes... me orientaram eu voltei a estudar... quer dizer foi o primeiro passo já fora do abrigo né... depois eu... passei no concurso de São Vicente, também orientado pelo pessoal daqui, até pela moça da limpeza... faça o concurso!... e eu procurei serviço... então... então a contribuição é sempre direcionado para você sempre se estabilizar né?*

Em síntese:

(01) Permaneceu acompanhado pelo serviço por volta de 3 anos, teve acesso à política de saúde mental, BPC; alugou um quarto, conquistou maior independência, foi desligado do serviço.

02) Permaneceu acompanhado pelo serviço por volta 2 anos e meio, teve acesso à política de educação, passou em um concurso público, conquistou maior independência, foi desligado do serviço; alugou um quarto.

(03) Permaneceu acompanhado pelo serviço por volta de 2 anos e meio, teve acesso à política de saúde mental, BPC; conquistou

maior independência, foi desligado do serviço, foi morar na casa mãe.

(04) Permanece acompanhada pelo serviço, está no processo de escolha por instituição de longa permanência para idosos – ILPI.

Um adendo: apesar da importância do serviço e seus resultados, foi colocada a complexidade e a dificuldade de se alcançar este processo de desligamento, acima de tudo, quando se fala de inserção no mercado de trabalho. A maioria das pessoas consegue obter renda por meio de auxílios, BPC, ou inclusão no projeto de trabalho e renda da prefeitura (Fênix), que tem um período de até 2 anos, porém, muitos usuários não têm o perfil para obter esses auxílios, entre eles idade suficiente, deficiência, condição de saúde prejudicada. Sabemos que estar desprotegido e/ou em situação de rua não é apenas uma questão de habitação ou de renda, mas a questão financeira também é um fator importante na sociedade em que vivemos, resultando em privações e agravamento das condições de vida, inclusive no processo de desqualificação social (PAUGAM, 2001). Adiante, esses aspectos serão retomados.

Segundo os dados levantados, os participantes apresentaram uma percepção satisfatória em relação ao abrigo propiciar uma rede social significativa; contudo apontam desafios enfrentados pelo serviço para executar um apoio suficiente aos seus usuários sem prejuízo do fortalecimento de sua autonomia. A seguir, procuraremos identificar e compreender quais fatores influenciam a assistência oferecida.

## **b) Desafios e fatores que interferem no fortalecimento da autonomia dos usuários**

O apoio recebido pelos usuários foi destacado como fundamental para o desenvolvimento e fortalecimento de autonomia, sendo esta uma aquisição importante para o processo de independência do serviço, haja vista ser um abrigo de caráter provisório.

Nos materiais e documentos de orientação desta política, mesmo não estando descrita de forma objetiva, sugere que autonomia é vista de forma

ampla, e implica em condicionantes de ordem individual e social interconectados, ou seja, ter acesso a direitos para o seu exercício; não é possível que alguém exerça a sua autonomia enquanto lhe falte as condições mais básicas de existência digna, o que retira a sua independência, a sua capacidade de escolha e até mesmo as possibilidades reais de opções (SILVA JESUS, 2016, p. 34) Essa segurança para ser afiançada exige que se opere determinadas condições, segundo a tipificação dos serviços socioassistenciais (BRASIL, 2009, p. 48).

Ter endereço institucional para utilização como referência; - Ter vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania; - Ter acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades; - Ter acompanhamento que possibilite o desenvolvimento de habilidades de autogestão, autossustentação e independência; - Ter respeitados os seus direitos de opinião e decisão; - Ter acesso a espaços próprios e personalizados; - Ter acesso a documentação civil; - Obter orientações e informações sobre o serviço, direitos e como acessá-los; - Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades; - Desenvolver capacidades para autocuidados, construir projetos de vida e alcançar a autonomia; - Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades; - Ser preparado para o desligamento do serviço; - Avaliar o serviço.

Para contribuir com o desenvolvimento da autonomia, protagonismo social e ampliação do campo de atuação para além do território, cabe a essa política propiciar vivências que valorizam as experiências, que estimulem e potencializem a condição de escolher, decidir, assim como se responsabilizar por elas (BRASIL, 2014). Ou seja, habilidades de autogestão e autocuidado descritos nos objetivos do serviço (BRASIL, 2009). Nesta pesquisa, foi verificado com maior ênfase esse aspecto, pois foi observado no dia a dia ser um desafio para a equipe oferecer um apoio suficiente que não prejudique o fortalecimento da autonomia dos usuários. Em relação a sua conduta, comportamento, concepções de auxílio e percepção sobre suficiência/ autossuficiência dos assistidos, tais preposições geram embates significativos com opiniões divergentes entre os funcionários e na condução da assistência; outros aspectos elencados acima são operacionalizados a meu ver de maneira mais efetiva. Neste sentido, justifica-se o nivelamento da investigação do problema observado.



Os achados desta pesquisa confirmam tal observação, e apontam fatores como: subjetividade dos trabalhadores e suas diferentes perspectivas sobre apoio, *modus operandi* que remetem a condutas assistencialistas, percepção falha sobre autossuficiência do usuário, visão capacitista no trato com pessoas com deficiência, assim como dificuldade de atuar com pessoas com transtornos mentais, encontros que fragilizam ao invés de potencializar, estímulo à coparticipação dos usuários insuficiente, falta de coesão da equipe, diálogo insuficiente sobre escolhas e consequência para com o usuário. Esses fatores aqui apontados são colocados como desafios, pois se apresentam no dia a dia do serviço como algo a ser pensado e superado, como algo dinâmico; alguns apontamentos não representam o serviço em sua totalidade, pois há entre seus agentes divergências de pensamento e ação, contudo sua reflexão se faz importante para não haver maiores prejuízos e sua operacionalização não se perpetue na lógica do serviço, haja vista muitos pontos que se contrapõem às normativas que regem o SUAS. Divergências de pensamentos são esperadas e bem-vindas em um diálogo crítico, devem conviver de forma harmoniosa, entretanto necessitam estar fundamentadas em preceitos desta política. Podemos observar na fala abaixo essa afirmativa sobre divergência e a percepção de que a perpetuação de alguns *modus operandi* pode prejudicar o fortalecimento da autonomia dos usuários e evoluir para um estado de dependência.

*[...] às vezes se conflitam né? uma equipe tem uma visão, a outra tem outra, porém tem uma coordenação e tem uma equipe social, então a gente tem que estar alinhado à equipe de operador e equipe social, tem que tá alinhado em conjunto e, às vezes, não tá alinhado, isso aí entronca um pouquinho o andamento, mas são superações do dia a dia, que não tá alinhado na outra semana tenta alinhar, dependendo vai perpetuando, vai sempre trabalhando pra poder atingir, porem existe um setor maior que às vezes realmente é... onde causa a dependência do usuário, né? (08F)*

*A dificuldade... a dificuldade do serviço é ter a mesma fala dos técnicos, a mesma fala das coordenadoras, a mesma fala dos Operadores Sociais, a mesma maneira, uma ideia, IDEIA, mas o que acontece muito é o jeitinho. (06F)*

*[...] pra poder trabalhar essa autonomia, as pessoas têm que ir se conscientizando, pouco a pouco, que ela tem ir apreendendo, os*

*pequenos detalhes, então no serviço é difícil introduzir isso, porque tem técnico que acredita que tem que ser desse jeito, porque tem chefe que também pensa diferente, né? E como um todo não é respeitado toda a vivência que o funcionário que tá ali na ponta adquire. (07F)*

A partir dos dados levantados entendemos que as diferentes perspectivas sobre a contribuição do apoio a ser oferecido para o desenvolvimento e fortalecimento da autonomia incidem do modo como cada funcionário a compreende, ou seja, atravessado por sua subjetividade, seu jeito de ser, pensar e agir, ademais, a possibilidade de atravessamentos de representações sociais construídas historicamente sobre esta população. Segundo os participantes, de um modo geral o serviço ajuda no fortalecimento de autonomia no que concerne às seguranças que devem ser afiançadas, como a de acolhida. Porém, para aqueles que pensam a autonomia incluindo o desenvolvimento de habilidades de autogestão, apontam algumas situações e intervenções que estão aquém desse fim, a exemplo: acompanhar os usuários a consultas médicas, quando o mesmo tem condição para executar tal atividade; a equipe se responsabilizar por administrar compromissos dos usuários sem a participação do mesmo, ligar e agendar consultas e compromissos, avisar sobre a data e hora, sem que o usuário acompanhe ou anote em algum lugar deixando a responsabilidade para os funcionários. Quando os mesmos têm medicação, exigirem que sejam chamados; frente a comportamentos de falta de respeito com a equipe entre outros inadequados, tolerância excessiva e falta de reflexão crítica sobre escolhas e consequências.

Os participantes entendem que os usuários se prejudicam ao perderem aspecto de controle e planejamento básicos de sua vida, não aprendem a agendar consultas, utilizar recursos da rede, lembrar-se dos horários de suas medicações e cuidado com a saúde, assim como pensar em suas condutas em relação ao seu comportamento que podem prejudicar sua interação social e a superação da queixa apresentada, uma vez que resulta na repetição dos mesmos erros. Referem-se que tais fatores comprometem a autonomia, ao provocar a dependência dos usuários com relação ao serviço. Foi utilizado o termo tutelar ou assistido, e/ou um olhar inicial que parte da incapacidade dos mesmos, sem dados na realidade. Tais aprendizados e/ou fortalecimentos são

vistos como importantes para o usuário se sentir capaz de sair do serviço e conseguir administrar a sua vida “lá fora”; do contrário o período que passou no serviço não foi proveitoso para dar espaço para gerar habilidades ou fortalecê-las. Relatos fazem menção a estes dilemas:

*[...] digamos assim, e aquilo de certa forma que deixa dependente, o camarada... por exemplo... é tem que acompanhar em consultas médicas, beleza, mas quando ele ficar sozinho, se ele é autossuficiente capaz, porque você tem que acompanhar, não são todos, mas alguns... tem que ir com ele até o médico, marcar consulta, pelo telefone, sendo que ele pode fazer isso, é legal a gente fazer? Talvez seja, que seja mais prático, mas quando ele não tiver a gente? Eu lembro até que teve um usuário recente, que tinha saído do abrigo... falou eu vou passar aí pra você agendar uma coisa pra mim... um médico... ele não é mais nem usuário e quer ajuda, por quê? Porque a gente fomentou aquilo nele, se a gente tivesse meio que... a gente também tem que se rever quanto serviço, de ampliar essa autonomia, tentar chegar em um ponto de equilíbrio. (05F)*

*[...] você aprende a matéria, mas na hora da prova é você com você mesmo, agora se você acha que chegou a prova a professora tem que ficar te explicando, então que vantagem você teve? Não aprendeu nada, você passou aquele tempo sem proveito. (02U)*

E assim segue, ao afirmar que cada um pensa de um jeito, que implica em ações contraditórias dentro do mesmo serviço; são percebidos sentimentos de pena por parte de alguns funcionários, associada à afirmativa e questionamento que o serviço não faz caridade, lembrando ações que remetem a condutas assistencialistas baseadas na benesse. Outro ponto a destacar foi o modo no qual se enxerga o usuário, que influencia o seu comportamento, que foi associada à necessidade de o funcionário se sentir útil, que gera uma pessoa “inutilizada”, porém com outro funcionário, que lança um olhar distinto à pessoa, muda o comportamento. Segundo Sluzki (1997) sobre a rede de apoio significativa, podem ocorrer círculos virtuosos. A rede se faz presente para proteger a saúde do indivíduo e a saúde do indivíduo mantém a rede social como em um círculo vicioso, ou seja, o indivíduo mantém o seu estado de vulnerabilidade retroalimentando a rede, dando função e sentido à mesma.

*Cada um pensa de um jeito, um tem pena, já acha que a pessoa não vai conseguir... outros já acham que tem que ajudar aprender... quando a pessoa faz uma coisa errada... uns querem fazer a pessoa refletir... ou até mesmo informar a consequência... tem caso que fica por isso mesmo, a pessoa não passa nem por atendimento, não pensa... não tem consequência... tem gente que acha, ai, coitado, a história dele é difícil... mãozinha na cabeça... não é caridade!... não ajuda a pessoa em nada, vai continuar com o mesmo comportamento, só que lá fora isso não funciona ... parece que tem gente que precisa se sentir útil, e a pessoa fica assim... com outra pessoa, o usuário muda. (06F)*

*Já chegou ao ponto de um idoso alugar um quarto por iniciativa própria e pedirem pra ele voltar pro abrigo, lógico ele tinha questão com álcool, mas tava... motivado... poderia ter ajudado a comprar as coisas pra ele, pro quarto... poderia até dar errado, mas nunca vamos saber em que momento isso ia acontecer, a dificuldade, pelo menos o aluguel ele ia ter que pagar, ele voltou, só usou o dinheiro com bebida, piorou, voltou pra rua. (06F)*

*Tem gente que tem tanta pena que acha que é uma missão de vida... quer fazer uma colônia de férias, creche, aqui é um abrigo de adulto... tem um propósito. (06F)*

Conforme Sposati (2016), persistem modos de conduzir a ação que derivam de práticas tradicionais, de usos e costumes derivados da concepção da doação, de benesses, ungidos pela meritocracia. Ainda para a autora, a construção política da política não recebe o tratamento de que necessita ao ser mera resultante pragmática da aplicação do bom senso e da compaixão.

A ação profissional ainda não está assente na condição de agente público que, na relação direta com o usuário, materializa a atenção pública que lhe é de direito (SPOSATI, 2016, p. 28). Percebe-se que ainda nos dias atuais se perpetuam práticas e concepções que derivam do modelo tradicional, ditos de cunho assistencialista. A trajetória desta política está vinculada a ações de caráter religioso, filantrópico, clientelista e paternalista, marcada pela ausência do Estado e subalternização da população (BRASIL/MDS, 2015). A Constituição de 1988 é considerada marco histórico que institui o início da transformação para uma política pública de proteção social, e a partir dela a assistência social passou a fazer parte do sistema de proteção social brasileiro em tripé com a saúde e a previdência, e houve uma mudança de paradigma de

um modelo anteriormente assistencialista para a garantia de direitos (BRASIL/MDS, 2015).

A trajetória histórica da assistência social do campo da benesse até se tornar um direito foi uma construção lenta e desafiadora. A consolidação dessas conquistas se fundamenta no rompimento secular de concepções políticas assistenciais subalternizado presente na sua gênese; heranças que reverberam ainda hoje, como podem constatar por meio dos achados desta pesquisa. Para Sposati (2016, p. 21) temos que superar os “ismos”:

O valor da proteção social como direito exige superar a cultura conservadora que reproduzindo discriminações herdadas do Brasil escravocrata, colonial e imperial, opera sob a precedência de valores privados que sustentam, até este terceiro milênio, formas de gestão da política de assistência social, marcadas pelo patrimonialismo, paternalismo, clientelismo. Romper com esses “ismos” significa adotar a materialidade das atenções socioassistenciais sob a condição de direitos sociais, e a gestão pública da assistência social inerente ao processo democrático e civilizacional da sociedade brasileira.

Desta forma, é preciso se atentar a partir de quais concepções se opera o serviço, para não suceder nas antigas práticas tão caras a esta política, que fragilizam a qualidade da ação e atenção, e se opõem às leis, normas e matérias que regem o SUAS, acima de tudo a garantia de direito e primazia do Estado, haja vista ser uma política social que tem princípios, diretrizes, eixos estruturantes, para a sua operacionalização, ancorados em dispositivos legais. Os conceitos servem para entender o trabalho, e também para fazer funcionar a ação, as práxis no SUAS devem também estar ancoradas na postura ética do servidor (BRASIL/MDS, 2013). A superação decorre da apropriação e consolidação desses conteúdos e materialização no ambiente do trabalho.

Com a pretensão de refletir e identificar fatores que não são produtores de autonomia, um dos participantes do grupo dos funcionários destaca a construção de formas de tratamentos entre usuários e profissionais que fazem menção aos papéis do núcleo familiar e/ou a termos ditos como infantis como tia, tio; referem-se uns aos outros como pai, mãe, bebê, madrinha. Essas formas de tratamentos são entendidas como inadequadas e prejudiciais, contribuem para reforçar e/ou estabelecer um comportamento infantilizado em alguns usuários, dificultando a operacionalização do serviço e a interação com

outros profissionais, resultando em distanciamento, resistência em receber orientação, perda de confiança, de respeito, e infantilização, na medida em que o usuário se opõe a uma orientação e indica que vai se reportar àquela pessoa que estabeleceu este tipo de vinculação, como indicasse a possibilidade de mudar a situação ou ser tratado de forma diferente. Como já foi antes exposto, essa situação é ilusória e insustentável, haja vista que o usuário pode desenvolver expectativas, que são de referência de papéis familiares que não poderão ser correspondidas, podendo gerar até mesmo comportamentos inadequados ao incorporarem esses papéis, fora novamente indicar *modus operandi* de práticas conservadoras, subalternizadoras.

*Outra coisa, esse negócio de chamar o usuário de meu filhinho, bebezinho... o usuário, minha madrinha, tia... ela é como se fosse uma mãe... não dá certo! Cria uma distância, um abismo com outros funcionários que precisam orientar o usuário. O usuário fala... eu vou falar com fulana então, vou falar com sicrano, perde a confiança, o respeito, fica infantilizado. (06F)*

Para Moreno (1978), criador do Psicodrama, o homem é um ser social que desempenha papéis; o desempenho de papéis é anterior ao surgimento do “eu”, pois o “eu” emerge dos papéis (NEVES e BERNARDES, 2002, p. 243) Ainda para as autoras, todo papel exige a presença de um outro – o contrapapel – que, ao conter expectativa desse desempenho, denuncia as determinações ideológicas presentes na relação. Ou seja, ao chamar o usuário de filho, ele poderá se comportar frente a uma mãe; para existir usuário é necessário ter servidor.

Outro ponto foi a percepção em relação às pessoas com deficiência, transtornos mentais, assim como para com alguns idosos. O modo como são vistos por alguns trabalhadores, de maneira limitada, incide em indicar e executar um auxílio maior do que é necessário, apresentando assim um cuidado excessivo; mesmo com a melhor das intenções, acabam por manifestar e apresentar uma visão capacitista, conceito utilizado para descrever a discriminação de pessoas com deficiência, subestimação da capacidade e aptidões da pessoa em virtude de sua deficiência (LUIZ e SILVEIRA, 2020), assim como perpetuar estigmas atribuídos de incapacidade imputados historicamente às pessoas com transtornos mentais, que abarca o

fenômeno da loucura (AMARANTE, 2007), outrossim, como foi atrelado ao idoso a invalidez (VIEIRA, 2013). Percebe-se que essas heranças ainda persistem nas representações sociais da população e influenciam a interação com esta população de forma adequada.

Entretanto, há um incômodo por parte dos funcionários. Foi manifestada uma reflexão crítica que a dificuldade no trato advém da falta de conhecimento e da dúvida de como agir, em particular, com as pessoas com deficiência e com transtornos mentais, e que, por meio das experiências no serviço e contato com as pessoas, aprendem com os mesmos; aos funcionários, lhes é ensinado a construir novas concepções e visões, enxergando suas capacidades. Faz-se necessário enxergar a pessoa em sua plenitude e não defini-la a partir de sua deficiência. A dificuldade de interagir com pessoas com deficiência também foi associada ao sentimento de empatia, que desencadeia medos, sensibilização, dependendo da produção da subjetividade de cada pessoa.

*Em relação à pessoa com deficiência, quando eu as vejo tenho receio de falar... perguntar... fico preso... só escuto... eventualmente só escuto... eu tenho uma reversa... não sei se é medo de sofrer a mesma situação... eu fico pensando que os pais sofreram... e esse filho por algum motivo tá na rua hoje... e acaba em um abrigo... essas coisas me sensibilizam bastante... então eu não me sentia bem... e eu ficava longe... E com o (nome) eu consegui superar isso de certa forma, porque ele se aproximou e a gente conversou e eu não deixava de falar dos defeitos dele e ele me ouvia e ao mesmo tempo ele falava de mim também, eu achei legal essa relação, muito embora não fosse uma relação de amizade e uma relação profissional, mas eu consegui dar uma superada porque eu me permiti me aproximar dele. (07F)*

Mesmo com todos os desafios e ideias contraditórias na execução do cuidado, em alguma medida os relatos apresentam experiências que superam essas barreiras. No qual foi oferecido um apoio a uma usuária que chegou no serviço, com dificuldade de autogestão, que era assistida também pela saúde, no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) que atua com pessoas com transtornos mentais, e conseguiu desenvolver e fortalecer sua autonomia e saiu do serviço e foi morar sozinha. Desta forma se destaca a importância do trabalho em rede intersetorial prevista nessa política para a superação da

condição de vulnerabilidade que se encontra a população de rua (BRASIL/MPRJ, 2015).

*[...] ela tinha transtorno mental... acho que esquizofrenia é... era infantilizada, ela veio pra cá. A gente achava que ela não tinha condições de morar sozinha, ela conseguiu morar em um quartinho (...) ficou aqui durante um ano, dois anos, (...) ela teve em sua vida o que realmente tem que ser pra todos, ser independente, mas com olhar da Assistência Social, né, mas não pegar na mão, fazer tudo por ele, dizer que eles são incompetentes e eu sei fazer... aí não custa nada pra mim ir lá e fazer, não custa, mas custa, porque é importante que ele aprenda a fazer, que ele faça sozinho, que ele se sente feliz também, mas a (nome da usuária) é um dos casos que dá certo sim de se apostar, fortalecer a autonomia dela, que ela conseguiu mesmo morar em quartinho onde ela recebeu um benefício, lógico pra ela receber o benefício, ela precisava da Assistência Social, porque isso ela não sabe fazer, mas ela lavar uma louça, colocar alguma coisa no micro-ondas para esquentar (...) agora se você pegar só dá o pão pra ela, o queijo o presunto dentro da instituição, e ela não apreender a fazer compra, ir na padaria (...) aí você tá criando quem? Reforçando uma pessoa pra ficar dentro da instituição o resto da vida. (06F)*

A autonomia implica na capacidade de lidar com sua rede de dependências, de eleger objetivos e crenças, atribuir-lhes valor com discernimento e colocá-los em prática com a participação e apoio de outros (BRASIL, 2013, p. 14). Para Luiz e Silveira (2020), todos somos dependentes, portanto, uma ética do cuidado refere-se a um entendimento sobre interdependência como parte das relações humanas, nas quais, em maior ou menor grau, todas e todos dependem (ou dependerão) uns dos outros, logo, existem interligações de diferentes ordens que se impõem a tudo e a todos. Para Kinoshita (2001), autonomia é a maneira que o indivíduo ordena ou gera normas para sua vida, que não deve ser confundida com autossuficiência. Nesse sentido, deve-se avaliar o grau de auxílio que deve ser fornecido; que pode ser desde uma orientação, para quem é autossuficiente para executar uma ação, ou executar “com”, acompanhar aqueles que podem apresentar dificuldades específicas para determinados fins. Mediante esta razão:

Atuar esclarecendo a pessoa em situação de rua com informações relevantes para suas questões também pode ser terapêutico, assim como responsabilizar-se na busca de soluções para os problemas



sempre que avaliar essa necessidade. Neste último, vale destacar que se corresponsabilizar implica “fazer com” a pessoa, por exemplo, dividindo tarefas ou acompanhando-a em alguma atividade. Isso é diferente de “fazer por”, sem a implicação da pessoa interessada na ação, não ampliando seu potencial de ação (SANTANA e ROSA, 2016, p. 134).

Nesse apoio está subentendida uma atitude de ajuda de auxílio e não tomar a frente e fazer pelo outro; é oferecer meios, garantir direitos, acesso à informação, para uma participação crítica.

É unânime entre os entrevistados que se deve avaliar caso a caso, a necessidade da extensão do apoio, ou seja, autossuficiência, observar quais as reais dificuldades das pessoas, e quais as suas habilidades. Lidar com a sua rede de dependência é dividir a corresponsabilidade, eleger objetivos e colocá-los em prática com atitude participativa; executar o que lhe for possível e contar com o apoio de outros de forma complementar, ou seja, estar envolvido no processo, mesmo em casos mais desafiadores, onde se apresenta comprometimento cognitivo. Parece claro, na fala dos participantes, a consciência da necessidade do acompanhamento da equipe e seu apoio, para se alcançar objetivos traçados; para a superação da queixa, muitas atividades serão executadas de forma conjunta e/ou pela equipe qualificada, quando esta depende de seu conhecimento para se efetivar. Foi citado o processo de acesso a benefícios, BPC, acompanhar em consultas médicas quando necessário, e outras atividades em que forem pertinentes o auxílio.

*[...] me deu ajuda no momento certo... mas até um certo ponto... daquele ponto eu vou seguir adiante, tem que ser analisado pessoa a pessoa. (02U)*

*[...] lógico [que] pra ela receber o benefício, ela precisava da Assistência Social, porque isso ela não sabe fazer. Mas ela lavar uma louça, colocar alguma coisa no microondas para esquentar [...]* (06F)

O que foi questionado é que em alguns casos há falta de envolvimento do usuário ou estímulo em atividade que o mesmo consegue executar e poderia ser uma oportunidade para fortalecer a sua autonomia, pois implica muitas vezes em atividades que deverá executar na sua vida diária, ao sair do serviço. Mediante esses dados levantados, compreendemos que há situações

em que o estímulo à coparticipação do usuário é insuficiente e que, mediante a forma que se operacionaliza a assistência, podem ser promovidos encontros que fragilizam ao invés de potencializar. Verificou-se que os participantes têm a percepção que esse tipo de situação pode favorecer o desenvolvimento de dependência, institucionalização, no sentido de manter a pessoa presa ao serviço e/ou prejuízo na autogestão, apresentar dificuldades de lidar com desafios na vida ao sair do serviço. Foi verbalizado por um dos participantes que todo tipo de exagero é prejudicial, até mesmo em relação aos recursos materiais.

*[...] de repente até umas coisinhas que são até fortalecidas pela gestão, por exemplo, produto de limpeza em excesso, transporte em excesso, tudo que fizer em excesso, sem necessidade realmente, vai contribuir pra essa dependência, eles não têm dinheiro, porém têm um benefício do governo, ajudinha, mas alguns não querem tá comprando, pra já tá acostumando ter uma autonomia, comprar, fazer uma parte econômica se responsabilizar [...]? eles não querem fazer porque têm fácil, a própria gestão proporciona, nesse sentido atrapalha, quer ir em algum lugar se tiver carro pra levar, não quer o vale-transporte. (08F)*

*[...] o abrigo, como é que se diz... acolhe de uma forma que ela dá sustentação, mas vamos supor que a pessoa aqui fora não saiba viver isso, aquelas situações, como é que eu posso dizer, por estar abrigado, as situações lá fora vão se tornar um evento, ela não está acostumada, não fazia. (02U)*

*Muita gente até tem dificuldade pra querer sair. (05F)*

*O serviço é esse fortalecer a autonomia das pessoas, é o que está no ideário do abrigo, mas o serviço, ele pode fortalecer, e ele pode também criar a pessoa ficar institucionalizada, o serviço, ele pode fazer com que a pessoa tenha o seu controle financeiro, ele tem que saber lidar com contas, reaprender um monte de coisas que ele deixou de fazer. Agora ao mesmo tempo o serviço pode fazer a pessoa ser institucionalizada, por exemplo: o serviço, quando você tem uma pessoa que sabe fazer as suas coisas, ir no médico, se você orientar ele a ter uma agenda, marcar as suas consultas, porque depois não vai ter ninguém! Onde ele tiver, ele vai ter que continuar fazendo! O que o serviço faz de errado, pega o Operador, pega na mão do cara e leva o cara lá no hospital, aí o cara não vai nem no balcão falar nada, o operador vai lá... E deixa o papel lá... E o cara fica sentado, aí muitas vezes tem pessoas que acham até estranho que alguém tá indo com ele, pessoas tem 15 anos de andar em tudo que é lugar... SUS... Aí a pessoa fica apadrinhando*

*ele, faz com que ele fique institucionalizado, ele gosta disso, quem é que não gosta de carinho, só que você não está contribuindo pro bem dele, não, você tá fazendo mal, você poderia até orientar ele, faz assim... faz assim, mas ele que era importante a marcar as suas consultas, porque depois ele vai tá sozinho, quem vai marcar? Ele não vai marcar mais? Ele tem que aprender, ter uma organização em uma agenda... Isso que o serviço... São coisas básicas que têm que ser passadas e eu acho que nisso aqui o serviço peca pra caramba. (06F)*

Segundo o relato acima, em alguma medida as práticas do serviço podem gerar encontros que fortalecem ou fragilizam, com implicações na autonomia do usuário. Trazendo a perspectiva do território, é possível observar como as relações se dão e como se expressam, pois por vezes trata-se de convivências que desprotegem e tornam as pessoas mais vulneráveis (BRASIL/MDS, 2013, p. 14). Promover bons encontros, que fortaleçam a potência de agir, pode impulsionar a ação para enfrentar situações conflituosas, alterar condições de subordinação, estabelecer diálogos, desejar e atuar por um mundo mais digno e mais justo (BRASIL/MDS, 2013, p. 22). De forma a ampliar a importância da participação, pode-se apontar outras dimensões:

Outra dimensão a ser considerada ao se tratar de participação é o fato de ser um importante instrumento de educação política: ação responsável, individual, social e política resultante do processo participativo, no sentido de que quanto mais o cidadão participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo (Pateman, 1992, p. 38). Essa experiência de participar diz respeito não só à diferenciação entre os interesses privados e públicos, individuais e coletivos, mas também aos efeitos subjetivos, alterando significativamente a inter-relação e compreensão das pessoas quanto às instituições das quais participam (BRASIL/MDS, 2013, p. 22).

Ser oferecido um espaço para praticar a sua autogestão e se responsabilizar por suas escolhas foi associado ao desenvolvimento de segurança e confiança, necessários para o processo de preparação para o desligamento do serviço; se sentir capaz de lidar com os desafios da vida. Em contraponto, a falta de percepção sobre as responsabilidades dificultará esse processo.

*[...] porque, veja bem, o que é mais necessário pro Abrigo, é que a pessoa se sustente, igual um barco que vai no oceano, se solta o*

*barquinho, sai da fábrica, sai do estaleiro o que você quer que aconteça com o barquinho, que ele flutue e vá em frente, então mais ou menos isso, pra que isso ocorra, tudo tem que estar mais ou menos encaixado, cada peça em seu lugar, e no caso da pessoa cada parte do que ele vai ter que passar ele tem que estar sabendo... É por aí... Porque se você deixa... Vamos supor o cara é irresponsável com pagamento, é evidente que uma hora ele não vai conseguir se manter, aí ele vai ter problema com isso, não é que ele vai ter, mas esse é um fator bem desafiador pra ele, então a segurança que eu vejo, os detalhes principais de uma administração de vida, tinha que estar exposto, os desafios pela Assistente Social, você vai pra fora, se você toma remédio, você tem que ter a responsabilidade de tomar remédio, se você erra no pagamento, você tem que pagar conta de luz, telefone, aluguel, comprar comida pra você. (02U)*

Como contribuição pode-se apresentar o enfoque psicanalítico de orientação winnicottiana, que se refere à importância do meio ambiente no desenvolvimento do ser humano, considerações sobre o conceito de espaço potencial, baseado no clássico modelo de relação mãe-bebê de sustentação; os pais que sustentam suportam assegurar os seus filhos assim como frustrá-los. Segundo Polity (2002), uma das ideias centrais sobre o desenvolvimento proposto por Winnicott é que com o tempo a mãe precisa diminuir o grau de adaptação às exigências do bebê, ou seja, atender as suas necessidades; conforme o passar do tempo, é preciso permitir a ocorrência de pequenas frustrações no dia a dia do bebê, para que assim ele consiga se separar e desenvolver um contato com o mundo; esta será uma maneira de desenvolver uma relação com o mundo que não seja representado por hostilidade e medo; esse processo de tolerância crescente à frustração só pode ser possível quando houve anteriormente uma qualidade suficiente de ilusão, que permita experimentar a confiança; pode-se pensar em união e separação, processos que serão a base para a confiança e para o desenvolvimento do amor-próprio, da autonomia (Polity, 2002). Logo, o espaço potencial “[...] é aquele que possibilita crescimento; o paciente não pode tornar-se autônomo, exceto em conjunto com seu terapeuta, que deve estar pronto para deixá-lo partir...” (WINNICOTT, *apud* POLITY, 2002, s/p). Nesta lógica mãe deve ser “suficientemente” boa. O abrigo deve ser este local que possibilite crescimento, que fortaleça a confiança e prepare o usuário para a separação.

O espaço potencial acontece apenas em relação a um sentimento de confiança relacionada à fidedignidade da figura materna ou dos eventos ambientais, sendo confiança sendo aprovada fidedignidade que se está introjetando (WINNICOTT, 1975, p. 139).

O processo de desligamento do serviço deverá ser gradual e com a participação e envolvimento do(a) usuário(a). Deverá ser compreendido como um processo que ocorre por meio do fortalecimento e construção de autonomia durante a sua permanência no abrigo. Após o desligamento, é indicado que o usuário seja acompanhado por um período de 06 (seis) meses. A rede socioassistencial do município ou do Distrito Federal também deve ser garantida, assim prevenindo as reincidências de padrões violadores de direitos que possam ter levado ao acolhimento (BRASIL, 2012).

Como já foi mencionado, este estudo foi delimitado a verificar se o serviço encontra desafios para oferecer um apoio suficiente que não prejudique o fortalecimento da autonomia de seus usuários, e identificar seus fatores; contudo, como contribuição, serão apresentados alguns achados da pesquisa importantes para uma reflexão crítica, fatores estes que também prejudicam o exercício da autonomia, tais como: saúde em geral debilitada pelo processo de situação de rua, dependência química, direitos violados ao longo de suas histórias, inclusão perversa, a princípio a maioria dos usuários não consegue ter as estruturas materiais oferecidas pelo serviço, estigmas, preconceitos e desqualificação com relação a esta população.

Foi posto como um grande desafio atuar com pessoas com dependência química, como estabelecer regras pensando em suas especificidades, compreendendo a sua condição de doente. O acolhimento institucional para adultos e famílias tem como regra não permitir a entrada de pessoas sob efeito de psicoativos, e a recorrência desta conduta poderá ocasionar no desligamento do serviço. A dificuldade apresentada por ser um lugar coletivo, com um grupo heterogêneo, adultos, crianças, idosos, no qual se deve garantir o direito de todos. Há uma flexibilidade para que o usuário possa continuar protegido, mas afirma-se nos dois grupos que só a assistência social não dá conta; foi referido o uso da medicação e o acompanhamento no CAPS, mas dependendo do grau e frequência do uso, não é suficiente para ele conseguir cumprir com as regras da casa.

O acesso à renda muitas vezes acaba prejudicando ainda mais sua condição de saúde, aumentando o consumo ou reavendo entre aqueles que estavam afastados segundo a percepção dos dois grupos de participantes, ou seja, o objetivo fim não deve se ancorar ao acesso à renda, porque em alguns casos é um fator de risco, contudo é um direito que deve ser garantido. Outro ponto foi a inserção no projeto de trabalho e renda (Fênix) da prefeitura de Santos; muitos também não conseguem manter esse compromisso de frequentar o trabalho. A situação é pensada como um problema complexo e que demanda muito tempo. Os participantes colocam essa situação como um dos maiores desafios do serviço e de ordem social como um todo.

*Informou que já passou por 14 internações, por conta de uso abusivo de álcool, em média o período de 1 a 2 anos, mas sempre que saía não conseguia permanecer muito tempo sem o uso da substância e permanecia uns dias na rua. (01U)*

*[...] é algo muito sério, só a gente não vai conseguir resolver. Falta um pouco da estrutura... eu diria do sistema em si, sabe, uma coisa é você prestar atendimento pra pessoa em situação de rua, outra coisa é você prestar atendimento pra pessoas em situação de rua com problemas de drogas, demanda toda uma cadeia de serviços, infelizmente hoje a gente não tem, digo, pelo menos não tem ao nosso alcance fácil, como você vai querer que uma pessoa viciada em drogas, você vem pro acolhimento e eu vou te inserir no mercado de trabalho, só com o CAPS, não resolve o problema sabe, só o CAPS digamos assim, fica bem difícil a pessoa vem, aí tu coloca lá no mercado de trabalho, a pessoa não dá conta, não tem como dar conta, a pessoa recebe o salário e usa drogas, então, assim, eu acho que é uma problemática que só o social não consegue resolver, precisa da saúde junto, sem isso não vai conseguir, infelizmente 80% do nosso público não consegue se reinserir na sociedade novamente porque só esse serviço não vai dar conta, é uma problemática que a gente tem que discutir como rede, e como sociedade mesmo, se você for ver lá no Acre é mesma problemática, fica no ciclo vicioso e não sai dele. (05F)*

*[...] fora pessoas com dependência química severa. Como ajudar? Assim fica difícil as regras. (06F)*

*[...] tem cânceres que tem mais sucesso de serem curados que essas questões, então essa dificuldade, ela é inserida no equipamento, e pra essas questões a gente não tem resposta, a não ser a... a gente, tolerar certo uso... é uma dificuldade... pra eles e pra gente também né? Iii... via de regra essas pessoas têm outras questões, não só a adicção, mais elas têm também questões*

*mentais, sofrimento, que só se agravam, apesar de serem tratadas no sistema [...], não depende só da saúde, quando a saúde trata dão os remédios e os usuários usam esses remédios... não se trata de tomar o remédio e o usuário vai melhorar, né? Ele toma o remédio e na maioria das vezes ele não melhora, ele continua no sistema e aqui o que a gente vê, por vezes que... (Hã) a resolução pra essa questão é uma alta divina, né? (07F)*

Participantes dos dois grupos referiram uma dinâmica de comportamento, que acontece quando o usuário acredita estar melhor de condição de vida, com acesso ao trabalho e renda, ele quer ser visto e reconhecido, retoma contatos e hábitos antigos, e acaba voltando para ambientes que favorecem a recaída em um uso abusivo, resultando em prejuízos como a perda do emprego. Percebe-se que é um movimento na tentativa de resgatar a sua autoestima. Fenômeno discutido por Paugram (2001) que refere que a pessoa busca entrar em contato com familiares e/ou com a sua antiga rede, quando se sente em melhores condições de vida. Dado importante para as equipes compreenderem que o acesso à renda envolve riscos também, poderá exigir um planejamento e acompanhamento mais intenso.

*[...] na hora de cumprir o primeiro salário, ele vai querer ser visto novamente pelas aquelas pessoas que deram as costas pra ele. Aí ele começa a voltar querer fazer as mesmas coisas e acaba perdendo emprego, acaba se magoando, se frustrando, é isso que acontece. (06F)*

*Então, como eu estava falando, aí esses Benefícios, eles dão condições pra pessoa pegar e se... (...) por tá com dinheiro no bolso, se deixa levar e volta de novo ao uso, é... Eu não estou dizendo de ninguém, eu estou dizendo de Mim Mesmo! Eu mesmo eu tive duas recaídas... Eu tive duas recaídas e consegui recapitar de novo, voltar de novo a pisar firme, e seguir em frente. (03U)*

Uma estratégia importante era poder contar com unidades de acolhimento executado pela rede de saúde no município de Santos; esta apresenta características e equipe qualificada para atender as especificidades desta demanda. O usuário poderia ser encaminhado para o abrigo executado pela assistência social, quando apresentasse melhoras em relação a sua dependência química.

A Unidade de Acolhimento (UA), instituída pela Portaria MS/GM nº 121, de 25 de janeiro de 2012, oferece cuidados contínuos de saúde, com funcionamento de 24 horas e em ambiente residencial; objetiva oferecer acolhimento voluntário e cuidados contínuos para pessoas com necessidades decorrentes de uso de crack, álcool e outras drogas, de ambos os sexos, acompanhadas nos CAPS, em situação de vulnerabilidade social e/ou familiar e que demandem acompanhamento terapêutico e protetivo de caráter transitório. O período de permanência pode ser de até seis meses, de acordo com o Projeto Terapêutico Singular que está sendo desenvolvido e discutido com o CAPS de referência. Há duas modalidades de UA: adulto ou infantojuvenil (entre 10 e 18 anos incompletos) (BRASIL/MDS, 2015).

Os participantes explicam que a população atendida apresenta como característica a saúde em geral debilitada pelo processo de situação de rua, e violação de direitos ao longo de suas histórias, como baixa escolaridade, ficando em desvantagem em um mundo competitivo. Para aqueles que permaneceram por um maior tempo vivendo nas ruas, foi observado sua degradação de saúde, em particular a saúde mental, e tais características e comprometimentos foram levantados em estudos, a exemplo no primeiro censo sobre a população de rua executado pelo MDS (BRASIL/MSD, 2009).

*[...] como eles vão se apresentar para conseguirem emprego junto com esse pessoal que está desempregado, que não teve em situação de rua, tem família, tem a sua família constituída, tem acolhimento, tem onde ficar, vive até da renda de um pai de uma mãe, como eles vão brigar com essas pessoas, e alguns têm doenças, vícios de drogas, são analfabetos... É desigual. (06F)*

O estudo de Lovisi (2000), que avaliou os distúrbios mentais em moradores de albergues públicos das cidades do Rio de Janeiro e Niterói, revela que os distúrbios mentais de maior gravidade são associados ao ingresso à situação de rua (SANTANA e ROSA, 2016, p. 28). Como podemos constatar no relato abaixo:

*Doutora... Era dentista... Aí ela começa uma trajetória de drogas, e ela nunca tinha estado nessa situação, era um outro público pra ela [...] não cumpria as regras, de chegar no horário, por iniciativa dela foi pra rua de novo e ela ficou morando na rua, o abrigo não teve suporte, mesmo propondo tratamentos. Ela continua na rua, uns dois anos depois eu já vi com um carrinho de feira, cheio de coisas empurrando na rua, desorientada, uma pessoa que chegou toda*



*bem arrumada [...] E depois, passar do tempo em outra situação, 4, 5 anos depois, ela na mesma situação de rua. (06F)*

Santana e Rosa (2016, p. 28) afirmam:

As condições de vida nas ruas (pouca longevidade, fragilidade dos vínculos sociais, violências, preconceitos, discriminações, falta de privacidade, carências de educação e de infraestrutura para os cuidados corporais) colaboram para o aparecimento e agravamento dos transtornos mentais que, por sua vez, podem ser um dos fatores que contribuem para que uma pessoa viva em situação de rua.

Foi destacado que, a princípio, a maioria dos usuários não consegue ter estruturas materiais próximas às oferecidas pelo serviço. Para Calil Stamato (2016) o acesso à cidadania protegida, forma camuflada de controle social, em que a exclusão se legitima por meio de um processo de inclusão perversa. Pensando na população de rua, há uma participação social de forma perversa, e/ou uma inclusão precária e marginal. Trata-se de um processo em que as escolhas oferecidas aos cidadãos são insuficientes para reverter o quadro de privação em que estão inseridos (MARTINS, 1997/2003 *apud* PIZZIO, 2009, p. 221). Este cenário pode ser fator da resistência observada em alguns usuários no processo de desligamento do serviço.

A discriminação, os estigmas e desqualificação social com relação a esta população também são vistos como um grande problema, na medida em que o convívio, interação social e oportunidades são prejudicadas. Foi apontado que alguns usuários escondem o fato de residirem em um abrigo, por receio de sofrerem preconceitos, porém não é apenas um receio, tal fato se confirma em dados da realidade, a exemplo de usuários(as) que sofreram preconceito na escola, que resultou em humilhação, sofrimentos e tratamento diferente após a revelação, de receio à pena. Na mesma direção, os dados revelam que, por conta de representações sociais negativas, a população em situação de rua encontra dificuldade de se inserir no mercado de trabalho, sendo que a maioria dos abrigados acaba dependendo do ingresso por meio do projeto de trabalho e renda da prefeitura (Fênix). Para Santos e Bevilacqua (2012), trata-se de um grupo que historicamente esteve estigmatizado com rótulos de loucura, preguiça, criminalidade, sujeira, vícios e doenças; são

expressões comumente empregadas de senso comum tais quais mendigos, pedintes, trombadinhas.

*O pessoal quando vai pra escola tem assim é... Até esconde que é do abrigo... A filha da (nome de usuária) descobriram e fizeram bullying... A mãe teve que ir buscar na escola, ela veio vomitando da escola até o abrigo de nervoso... Até os adultos quando vão para o EJA não contam, a menina teve até que trocar de escola. (06F)*

Para Calil Stamato (2016, p. 23):

A experiência de trabalho na área da assistência social, especialmente com população em situação de risco social, mostra que o processo de exclusão afeta corpos e subjetividades, provocando muito sofrimento, sendo o maior deles o descrédito social.

A percepção dos participantes revela que, pelo fato de os usuários dependerem da assistência social, e residirem em um abrigo, suas chances diminuem para acessarem uma vaga no mercado de trabalho. Tal perspectiva é discutida por Paugam (2001). O conceito abarca a exclusão do indivíduo no mercado de trabalho e do processo gradativo de necessitar do apoio da assistência social, resultando em um status social inferior e desvalorizado, com impactos negativos na relação com segmentos da sociedade e na sua subjetividade. Como a desclassificação social é uma experiência humilhante, ela desestabiliza as relações com o outro, levando o indivíduo a se fechar sobre si mesmo (PAUGAM, 2001, p. 74).

*Primeiro é a própria aceitação da sociedade porque eles vieram de um abrigo e normalmente o que a gente vê aqui, qual é o emprego que eles arrumam? Sabe qual é o emprego que eles arrumam? O Fênix, mas o Fênix é da prefeitura, eu nunca vi ninguém arrumando emprego nenhum, em uma pizzaria em uma coisa, oportunidade. (06F)*

Em contraponto, apenas um dos participantes refere que não encontra dificuldades de conseguir oportunidade de emprego quando revela que mora em abrigo, porém é importante informar que no período em que o usuário conseguiu uma oportunidade de emprego, com serviços de pintura e serviços

gerais, não tinha carteira assinada, horário de trabalho definido, houve atraso no pagamento, o mesmo adoeceu e teve que parar de trabalhar, na ocasião o mesmo referiu que estava se sentindo explorado, e foi orientado pelo serviço.

Muitas vezes o que é visto como uma oportunidade é uma forma de exploração, um trabalho análogo à escravidão, permeia no imaginário que a pessoa que se encontra vulnerável deveria aceitar e ser grato por qualquer tipo de oportunidade. Herança histórica de uma mão de obra barata. Conforme Moraes e Rosas (2016), na investigação e historização sobre asilo e mendicância, se abastecia os postos de trabalho com uma “gente” minimamente disciplinada, qualificada e, sobretudo, farta e barata. Não se pretende generalizar as situações, pois houve outras experiências de inserção ao trabalho e renda positivas.

*Faço um biquinho por fora. O Abrigo dá essa condição, e muita gente diz que o Abrigo ele impede das pessoas darem trabalho, mas, muito pelo contrário, todas as vezes que eu falava que era do abrigo, era rápido para eu trabalhar, pra pessoa me colocar no trabalho, aí isso ia depender na minha capacidade, da minha força de vontade, às vezes eu nem sabia fazer o serviço, mas pela força de vontade eu conseguia executar. (03U)*

Ainda sobre preconceito, percebe-se que a visão do munícipe inclui uma razão neoliberal imbuído na ideia sobre meritocracia, em que sair da situação de rua é uma questão de esforço individual, sem levar em conta as conjunturas sociais; na lógica da concorrência, “meritocracia”, o homem neoliberal expõe-se ao risco, sendo responsável por seus fracassos (DARDOT e LAVAL, 2016). Tal pensamento tem contribuído para uma concepção patológica do desabrigado, uma vez que estar em situação de rua seria condição análoga ao fracasso pessoal (BURSZTYN, 2000, e BEDENDO, 2016 *apud* FEIJÃO, 2017). Para Sposati (2009), confrontar essa maneira de ver significa adotar a concepção de que a assistência social é uma política que atende determinadas necessidades de proteção social e é, portanto, o campo em que se efetivam as seguranças sociais como direito.

*[...] o sujeito que está na rua, ele está ali na nossa visão porque ele quer, porque tem trabalho pra ele fazer se ele quiser, ele pode capinar um quintal de alguém, ele pode se oferecer pra pintar um*

*muro e ganhar um dinheiro e ele ir “sobrevivendo”, essa não é a realidade, a gente percebe que tem muitas questões, sociais, de saúde mental, e a drogadição, que é uma questão também de saúde e não de segurança pública. (07F)*

Entretanto, por maiores que sejam os desafios não podem ser fadados às barreiras intransponíveis, se faz importante o combate das desigualdades sociais e seu enfrentamento por uma sociedade mais justa, sua superação perpassa pela corresponsabilização de diferentes segmentos, como trabalhadores, usuários e sociedade. A Política Nacional para a população em situação de rua propõe ações intersetoriais, destacando que a responsabilidade a esse segmento não é exclusiva da Assistência social. Por ser tratar de um grupo heterogêneo em extrema vulnerabilidade, a efetividade desta política advirá dos esforços de diferentes setores, como saúde, habitação, educação, trabalho, cultura, sociedade civil, entre outras (BRASIL/MPRJ, 2015).

Segundo Rutter (1987 *apud* JULIANO e YUNES, 2014), os atributos fundamentais dos processos de proteção são promover mudanças da resposta que seria esperada do indivíduo aos processos de risco. Pode-se elencar quatro principais funções: (1) diminuir o impacto dos riscos, assim, alterar a exposição da pessoa à situação adversa; (2) restringir as reações negativas em cadeia que confere a exposição do indivíduo à situação de risco; (3) constituir e manter a autoestima e autoeficácia, por meio do estabelecimento de relações de laços seguros e a execução de tarefas com sucesso; (4) promover oportunidades para alterar os efeitos do estresse (RUTTER, 1987 *apud* JULIANO e YUNES, 2014).

Uma observação sobre o projeto de trabalho e renda da prefeitura de Santos (Fênix) considera-o muito importante, o mesmo apresenta exigências mais flexíveis, tratando-se de uma educação para o trabalho; no entanto, é percebido em alguma medida que a tolerância a alguns comportamentos prejudica a execução do trabalho com responsabilidade, apresentando um funcionamento muito distante do que será exigido no mercado de trabalho. É essa a percepção de alguns casos acompanhados pelo serviço aqui estudado.

*[...] Fênix vira um subterfúgio, a pessoa fica ali um ano e meio, e depois acaba voltando novamente pro sistema, às vezes não se dedicou, fez de qualquer jeito, o Fênix (...) vira um ciclo vicioso. (05F)*

Sobre o retorno de usuários para o sistema, após terem saído do abrigo, e voltarem para a condição de vulnerabilidade, para a situação de rua, se faz importante verificar a contribuição de estudos longitudinais para investigar esse fenômeno, sua frequência, tempo etc. Já que essa situação é observada com uma certa frequência, de forma empírica, ademais, o falecimento de alguns usuários por complicações de saúde após um tempo de seu desligamento do serviço. Para Sluzki (1997) a rede social significativa incentiva o acesso ao tratamento de saúde e acelera os processos de recuperação e/ou aumenta a sobrevida.

### **c) Especificidade do ambiente e relação com a casa**

Quanto ao relacionamento com a casa, encontram-se satisfeitos com as estruturas e bens materiais oferecidos, mas, para além do espaço geográfico, compreendendo território dinâmico, mediante o grupo que se forma, pelo fluxo dos assistidos, apresentando fatores de risco e proteção fruto desta dinâmica das relações, reconhecem a importância do trabalho, mas afirmam que desconheciam esse tipo de oferta de serviço, tanto o usuário quanto o servidor, denunciando a falta de informação sobre esse direito.

Foi unânime entre os participantes que a casa tem uma boa infraestrutura, em relação ao espaço, bens materiais oferecidos e alimentação. Embora necessite de manutenção, haja vista ser um estabelecimento com vaga para 50 pessoas no qual há uma grande rotatividade, foi levantada a necessidade de uma boa gestão para a manutenção desses espaços; sua manutenção é vista como um processo muito burocrático. Destaca-se a importância de receber o usuário em um ambiente bonito e organizado. A segurança de acolhida prevê boas práticas de recepção (BRASIL, 2009), o acolhimento institucional deve ter boas condições de habitabilidade (BRASIL, 2012). Um problema levantado foi a falta de preservação de alguns espaços, como a biblioteca e a brinquedoteca e/ ou outras atividades, que já existiram no

serviço, e, por conta da rotatividade da gestão, não são preservados, a ponto de parecer que nunca existiram. Sugere-se que alguns espaços deveriam ser preservados independentemente de quem está na coordenação no momento, tais espaços foram associados à promoção de bem-estar, felicidade e boa receptividade. Foi explicado que uma das salas fora usada como quarto para isolamento de pessoas no momento mais grave da pandemia do covid-19, mas que depois nunca mais voltou. Compreendemos desta forma como uma falta de percepção da importância desses ambientes.

*Quanto à melhoria... Olha... São poucas as coisas de melhoria... Um detalhe interessante tem máquina de água gelada, onde que é que uma pessoa que não tem condição vai ter uma coisa dessa? Tem ar condicionado, tem ventilador, quer dizer... São coisas assim que a gente precisa pensar... Tem televisão, qualquer hora eu posso chegar e ver televisão, e aonde lá fora você vai encontrar um estabelecimento com isso? (02U)*

*Aqui dentro já teve mesa de pingue-pongue, sala de biblioteca, brinquedoteca... Tem que preservar esses espaços, é importante... As pessoas chegavam aqui e ficavam admirada... Tem que preservar... Teve até necessidade de precisar usar o espaço... Mas nunca mais voltou como se não tivesse importância... Quem não gosta de chegar em um lugar, bonito, cuidado, organizado? (06F)*

A sensação de bem-estar é um importante critério para os funcionários avaliarem a qualidade do serviço, as condições ambientais oferecidas, em alguma medida, porque aludem a critérios subjetivos e não absolutos. Contudo, deve-se ter consciência que a proposta de um acolhimento provisório, com características mais próximas a de uma residência, é para os usuários do serviço. Ao contrário, cada funcionário poderá levar a sua própria casa para dentro da instituição, resultando em condutas equivocadas.

Com relação à desorganização do ambiente, aparente abandono, e reprodução de condições que alude características da demanda atendida, a exemplo: a grande rotatividade dos funcionários no serviço que versa sobre a descrição da população sobre vínculos fragilizados e/ou rompidos. Conforme Bleger, autor conhecido por seus trabalhos sobre Psicanálise, Psicologia, Grupos e, principalmente, Instituições; por psicologia das instituições se entende o estudo dos fatores psicológicos que se encontram em jogo nas

instituições pelo fato de que nela participam seres humanos, que são imprescindíveis para que elas existam, seu funcionamento se acha regulado não só pelas leis objetivas de sua própria realidade social, como também pelo que os seres humanos projetam nela (BLEGER, 1983, p. 56). Ainda para o autor, “Por responder as mesmas estruturas sociais, as instituições tendem a adotar a mesma estrutura dos problemas que têm que enfrentar”; a exemplo, nas instituições que atendem doentes mentais, se apresenta uma dissociação entre os objetivos explícitos e implícitos, ou seja, o propósito de curar o doente e defender a sociedade do alienado.

“A instituição toma a face da população que atende”.

Esta frase retrata a análise feita por José Bleger, quando se aprofunda na complexidade vivida pelas instituições, considerando, entre outros fatores, o fato de que as instituições tendem a reproduzir os problemas que têm de enfrentar, ao invés de transformá-los, o que seria sua função (ABRING/UNICEF, 2005, p. 5).

O relacionamento com o espaço físico da casa foi atribuído a diferentes sentidos, à proteção, ambientes que proporcionam bem-estar, assim como tensão. Foram escolhidos diversos espaços apresentados por meio das fotografias tiradas, hall, refeitório, varanda, jardim, portão, para destacar o que gostariam de falar sobre o ambiente naquele momento, logo, não o define em sua totalidade. Foi compartilhado pelos usuários: a imagem da varanda como um local agradável pra ler um livro; ter um tanque para poder estar limpo e manter seu asseio; estar no refeitório com outras pessoas implica poder olhar e ser olhado e perceber que está melhor, assim como o hall foi atribuído como um local negativo, pois as pessoas ficam conversando e focando sobre os outros. Conforme os funcionários: destacar o portão manifesta a atribuição de avaliar se o usuário está em condição de entrar, para o seu próprio bem e da coletividade; o refeitório alude um lugar de maior concentração de pessoas que foi posto onde tudo acontece no abrigo; se deparar com a varanda e sentir bem-estar é avaliar que aquela sensação também pode se estender aos usuários; se deparar com o jardim é reviver a relação com a própria casa.

Destaca-se a subjetividade de cada envolvido na pesquisa, diferentes sentidos e afetos, como cada um se relaciona e passa por essa experiência de atuar e ser acolhido; são distintas formas de habitar este local, para além do

que seus olhos conseguem ver, compreensão importante na operacionalização de políticas públicas. A noção de casa remete, também, à “possibilidade de revisitar a própria casa passada, as raízes e os lugares, as memórias e as impossibilidades” (SARACENO, 1999 *apud* BRASIL/MS, 2015, p. 28).

*[...] é um local, por exemplo, que abriga de qualquer coisa do mundo eu estou bem protegido. (02U)*

*Esse lugar com plantas, com vasos e hortaliças, isso até me faz lembrar o quintal da minha casa, eu nasci e fui criada, meu pai sempre gostou de plantas, meu pai, minha mãe eram loucos por plantas. E esse cantinho especial. (08F)*

*[...] aquele monte, vamos dizer assim... um monte de fofoqueiro. (01U)*

Assim podemos considerar a distinção entre o estar e o habitar, estar refere-se à limitada ou inexistente apropriação do espaço, já o habitar indica a apropriação, não apenas material em relação aos espaços e os objetos, mas à possibilidade de compartilhar afetos (SARACENO, 1999 *apud* BRASIL/MS, 2015, p. 28).

De acordo com os participantes o espaço tem algumas especificidades, apresentando contribuições e desafios. Compreendemos o abrigo como um território onde as pessoas se relacionam e a vida acontece. Quando tratamos de território, estamos nos referindo ao território como espaço social em constante dinâmica, que deve ser compreendido para além dos limites geográficos e administrativos (KOGA, 2009 *apud* BRASIL/MDS, 2015, p. 22). O território pode ser fator de proteção e/ou desproteção, os riscos sociais ocorrem no cotidiano das pessoas, na vida como ela é, onde elas vivem, o território é a base de organização do SUAS (BRASIL/MDS, 2015).

Nessa perspectiva, é apontado ambiente acolhedor, convivência com trocas de cuidado solidárias entre os usuários, novas amizades, tratamento respeitoso dos funcionários, momentos de trocas e convívio por meio de festas de final de ano, Natal e Ano novo, jogos que acontecem dentro da casa, assim como outras atividades, a exemplo a noite da pizza. Entretanto, compartilhar o mesmo ambiente e se relacionar com as pessoas foi dito como um grande desafio e arena de conflitos, abrangendo violência física, resultando no



desligamento do serviço, como já foi ante exposto, os desentendimentos muitas vezes são por motivos ditos banais, que ali dentro auferem grande dimensão e implicação.

O fato de abrigar adultos, famílias com crianças e idosos no mesmo lugar é ponderado de forma negativa, em relação a conseguir estabelecer regras coerentes para um grupo tão diverso; e sobre a presença de crianças, o ambiente em alguns momentos não é visto como saudável, por presenciarem pessoas em surto, dependentes químicos etc. O abrigo está em consonância com a tipificação dos serviços socioassistenciais (BRASIL, 2009) ao atender adultos e família. Sugere-se por meio do relato abaixo que deveria ter um abrigo para receber só famílias, com regras conforme suas especificidades.

*[...] esse abrigo aqui precisaria ter uma diretriz mas assim, ou é só adulto, adulto tanto mulher e homens, né, ou só pra família, não misturar, eu não acho muito saudável isso, já ouvi criança falar vou enlouquecer aqui, começar imitar as pessoas quando estão em surto... (imitou) Eles vão me pegar!... eles vão me pegar! ... Fora quando colocam idoso que não tem condição de se cuidar sozinho, com problemas de saúde, higiene... Aqui não tem cuidador, enfermeiro... Vira o caos pra todos... A pessoa não tem perfil mas vem ordem de cima. Quando ficam doentes e é acionado o SAMU e eles falam não, o SAMU não leva, problema pra gente, fora pessoas com dependência química severa, como ajudar? Assim fica difícil as regras. (06F)*

*[...] tive que fazer as amizades, procurei saber o nome de cada um. (02U)*

*As festas de Natal, de Ano Novo, coisas assim... A noite da pizza. (04U)*

Outro ponto foi o serviço receber idosos sem condições de autogestão/ autocuidado e com a saúde comprometida. O serviço não conta com equipe especializada para atender esses casos, prejudicando assim a garantia de direitos dessa população, e que há uma dificuldade de encaminhamento por falta de vagas. Os participantes fazem menção, quando o SAMU é acionado por uma urgência de saúde do abrigado, e o usuário se nega ao atendimento, o SAMU não leva para o hospital, ficando o problema para o serviço, causando grande comoção e preocupação na equipe; como se sentissem sem respaldo se ocorresse alguma fatalidade.

Entretanto, é visto como um serviço que proporciona maior liberdade para o idoso em relação uma ILPI, sendo um fator positivo, a exemplo tomar banho nos horários que deseja, poder sair, mesmo tendo comprometimentos cognitivos.

É desejado ser um espaço de paz e tranquilidade em alguma medida com liberdade em vista de contribuir com a superação da queixa e execução de novos projetos de vida. Entretanto foi descrito como um espaço dinâmico, que muda conforme o grupo que se forma; o ambiente fica um período mais calmo, em outros momentos mais agitados, com conflitos entre usuários, ou até mesmo com funcionários, que a maioria das pessoas se respeitam, mas que basta uma pessoa acolhida que tem o comportamento “problemático” para mudar todo um ambiente. Esse dinamismo também aparece conforme a mudança de gestão e de funcionários, atribuído a regras confusas, caos e distanciamento do funcionário do trabalho. Para Kurt Lewin, estudioso sobre grupo e/ou processo grupal, cria a termodinâmica de grupo (1944), centra a sua definição na interdependência dos membros do grupo, onde qualquer alteração individual afeta o coletivo (CARLOS, 2002, p. 201).

Os autores em geral descrevem este fenômeno como a reunião de duas ou mais pessoas com um objetivo comum de ação; ainda para o autor o grau de interdependência varia em uma massa sem coesão alguma e uma unidade composta (CARLOS, 2002).

*[...] você não sabe que direção você vai tomar, se tem que ir em frente, e a carga emocional?... Você tem que ter um local de paz. (02U)*

*[...] é um serviço dinâmico, um organismo vivo, dependendo do grupo de pessoas que estão sendo assistidas no momento. (06F)*

Essa particularidade também foi exposta conforme o período de cada plantão – de manhã à tarde e à noite os dois grupos apontam suas particularidades e necessidades. Os sujeitos da pesquisa relatam a importância dos funcionários na construção do ambiente junto ao usuário; proporcionar instrução certa, orientação, mediação de conflitos, aceitação das regras, integração de novos usuários no grupo, coparticipação dos usuários nas atividades da casa, ou seja, percebe-se que há uma mutualidade de esforços,

na construção de um ambiente que facilite a convivência e seja acolhedor, haja vista estar sujeito à assimilação das regras, respeito e atitude solidária.

Em particular foi destacado o profissional Operador social, que se associa, com ressalva, ao cuidador e/ou educador nesta política (BRASIL, 2016), mencionam que é um profissional que conhece as minúcias de comportamento das pessoas, profissional de linha de frente e que muitas vezes fazem a ponte de vínculo entre os usuários e a equipe técnica, pelo seu maior convívio. Tais profissionais trabalham de turno e são os únicos a permanecerem no serviço 24 horas; houve diferentes percepções sobre as características dos períodos, descritos como mais calmos a explosivos. Foi atribuído ao período noturno o estado de maior tensão, justificando-se que os indivíduos carregam a carga emocional do dia todo. Outro fator importante é que nesse horário todas as pessoas acolhidas devem estar dentro do serviço, já que o horário limite de entrada é até as 19 horas. No período da madrugada, no qual as pessoas dormem, foi descrito como mais tranquilo, contudo, deve se lembrar, para que esta condição exista foi feito um trabalho anterior, como supracitado; para que os usuários possam dormir, os profissionais devem assegurar o direito de acolhida (BRASIL, 2009).

Sugere-se no caderno elaborado pelo Ministério da Saúde: Orientações para elaboração de projetos de construção reforma e ampliação unidades do acolhimento, conter um quarto de descanso para funcionários (BRASIL/MS, 2015). Conforme estudos sobre trabalho noturno, trocar o dia pela noite afeta a saúde na medida em que se contraria o ritmo biológico, que está relacionado à luz natural (CATTANI *et al.*, 2021). Compreendemos que cada período tem suas particularidades e podem conter eventos desafiadores na operacionalização do serviço e na mediação das inter-relações.

*[...] eu diria... Se relaxar um pouco... Tem que ser uma coisa séria!... E você já tem a instrução certa pra cada turno... Bem... De manhã já é suave, mas à tarde já fica meio pesado, a noite também... Tem que ter punho mesmo... Punho forte, se não desanda... Então.... Não mudaria nada não. (01U)*

*Vocês têm que se desdobrar de verde amarelo, né?... O plantão acho que é mais calmo acho que é o da madrugada... Quando tá tudo tranquilo também... Mas geralmente é o mais tranquilo... O de manhã pega um pouquinho mais de pimenta porque o dia tá*

*começando... Então, são várias coisas... O período mais um pouco é a tarde... Agora esse período explosivo é o noturno, porque é onde é a janta, parece que o pessoal... pela carga do dia já quer explodir tudo... então... Eu vejo que o período noturno precisa um pouco mais de trato de todos vocês... Porque quando as coisas acontecem geralmente aqui é à noite. (02U)*

Indica que é necessário aos funcionários um determinado perfil, para além do embasamento teórico, que seja flexível pra lidar com as particularidades do serviço, sendo um desafio lidar com pessoas.

*Os profissionais têm que ter um perfil flexível, não romântico, assistencialista Nãoooo!!! Tem que ser safo, não dá pra ser engessado, saber avaliar, ora é sim ora é não e ter conhecimento também, se não fica perdido, não é fácil lidar com pessoas. (06F)*

*[...] tem que ter regras, mas uma das coisas, mais importante principalmente, quando tem alguém que tem algum probleminha de saúde mental (...), a coisa mais importante é, foi construído com ela... ela tá nervosa, fala pra ela dar uma volta na rua (...) voltava melhor, deixar ela dentro de uma instituição quando ela tá querendo explodir, é melhor abrir pra ela dar uma volta. (...) Agora outros não... Não dá!... la falar isso pra buscar drogas... A gente viu que ela pedia quando realmente tava nervosa. (06F)*

E assim segue. Foi observado por um dos usuários que os recursos materiais são tão importantes quanto os recursos humanos, e pode ser um aliado nas intervenções executadas pela equipe. Como exemplo foi relatado o uso do ar-condicionado pra acalmar as pessoas e deixar o ambiente mais tranquilo, associado ao controle do ambiente e de comportamento, em vista de abaixar a adrenalina em um ambiente com um número expressivo de pessoas. Pode-se observar mediante as normas (BRASIL/MDS, 2011) que a qualidade do serviço está atrelada a diversas provisões que se complementam, desde ambiente físico, material e recursos humanos satisfatórios. Esse conhecimento pode se estender em acender ou apagar uma luz, abrir ou fechar uma porta etc.

*[...] um bolo de gente junta, cansado, confuso, com a adrenalina a mil, se com ar-condicionado muito forte, as pessoas... Nossa... Suaviza, relaxa, a respiração baixa, a pessoa fica calmaaa... tranquilaaa, porque tudo sai dali, eu acho que o maior desafio daqui é esse, é abaixar a adrenalina do pessoal, muita confusão assim por nada. (02U)*

Outro ponto foi a coparticipação na organização do serviço no que tange à manutenção, organização e limpeza, foi coligado a sensação de se sentir útil, valorizado, integrado, desenvolver e/ou restabelecer habilidades de planejamento e organização, fortalecimento de autonomia e autogestão, comum a uma vida adulta. Vista inicialmente como uma atividade chata, porém com resultados positivos. As regras de gestão e de convivência deverão ser construídas de forma coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos usuários, conforme perfis (BRASIL, 2009). Desta forma, a organização do ambiente deverá ocorrer de forma participativa, com a intenção de que o usuário possa se sentir corresponsável por tarefas do cotidiano, devendo haver uma construção para o envolvimento nas atividades por meio do diálogo com a equipe, assembleias ou reuniões. Neste sentido podem estabelecer escalas de organização de limpeza e manutenção do espaço, porém os(as) usuários(as) não serão responsáveis pela limpeza, apenas participarão de forma contributiva (BRASIL, 2012).

A população em situação de rua sofre um processo de humilhação, estigma, preconceito (BRASIL/MDS, 2009). Verifica-se o processo de desumanização; discriminado passa a ser um não igual, como se pertencesse a outra espécie, e essa lógica se concretiza quando o participante verbaliza: que pode (sic) “*se sentir gente novamente*”.

*[...] em uma experiência aqui das atividades que ajuda a gente a se valorizar como pessoa, né? E com relação à sociedade também, você se sente útil, acho que é mais ou menos por aí (...) Tendo uma atividade... pra se sentir integrado útil, é que mais... pra se sentir gente novamente. (02U)*

*[...] essas atividades socioeducativas, elas podem ser chatas no começo, porque... não assim... chatas... é que eu não tava acostumado... então tal horário você vai ter que fazer, dependendo do horário vai te privar de certas coisas, mas aquilo vai te moldar de você ter um planejamento. (02U)*

*[...] você ajuda em certos pontos na autonomia, como falar, você tem que fazer algumas atividades, limpar o seu quarto, tal, isso todo mundo tem que fazer, é natural, tem até outras atividades também, a limpeza de algumas coisas da cozinha, parece assim uma tarefa*

*simples mas de certa forma, mas é como gerir uma casa, ele tem que participar. (05F)*

O envolvimento com as atividades da casa pode contribuir para as pessoas se apropriarem daquele espaço, habitar, se relacionar, ter senso comunitário, desenvolver um vínculo afetivo de cuidado e de pertencimento. Cria-se também uma rotina com responsabilidades que é comum a todos na vida diária, já que estamos falando de um abrigo para a população adulta; auxilia na sua organização e fortalecimento de autonomia tão necessária após o desligamento da instituição.

O serviço também estabelece uma interação de confiança com os usuários, favorecendo a percepção de sua identidade de forma positiva, posto a capacidade de contribuir para o meio em que circunda. Paugam (2001) discute que no processo de desqualificação social os sujeitos buscam compensação para as suas frustrações, tentando valorizar outros papéis, como o parental, habilidade para cuidar do lar e exercer várias atividades em prol da comunidade. A coparticipação também foi atribuída a uma postura cidadã como se pode observar: *“Vocês deveriam falar mais de cidadania, tem direitos e deveres, a gente também pode contribuir”* (09).

Os participantes da pesquisa referiram a ociosidade dentro do serviço como uma dificuldade; reconhecem que há atividades desenvolvidas, mas que desejariam maior periodicidade. Porém devemos nos atentar que o serviço está organizado para ser o mais próximo de uma residência (BRASIL/MDS, 2011) logo, não sendo adequado ter uma organização que lembre outros estabelecimentos presentes na comunidade, cabendo a esta política afiançar o direito ao convívio comunitário e combater o isolamento e a falta de pertencimento (BRASIL/MDS, 2013). Compreende-se que o movimento deve ser de dentro para fora em vista da integração com a sociedade, pode-se fomentar a participação em atividades no território, ampliando novas redes; se opondo a práticas segregadoras e asilares presentes na história, no trato à esta população.

*Ah... atividades... Atividades de xadrez mais periódica... Música também que houve algumas vezes [...] Atividades culturais da própria prefeitura de Santos... Fazer... por exemplo... uma tarde aqui, pessoas... que tivessem se apresentando... pintura... eu sei*

*que a CODESO [...] fazer com que as pessoas se interessassem... porque não é ficar só aqui parado, o mais difícil daqui seria isso né... a pessoa ficar ocioso. (02U)*

*A dificuldade que eu tenho aqui não ter o que fazer [...] já tentei leitura não consegui... tentei carpintaria pra ver se eu não tenho um certo controle. (01U)*

Ainda se fez presente a percepção de que a assistência social se coloca em uma posição como se tivesse que se responsabilizar por atividades de diferentes políticas, saúde, educação, cultura. Utiliza-se frases como: “o que, que custa?” “Dar um jeitinho”, lembrando uma lógica benemerente caritativa. Foi feita uma crítica à atitude que visa deixar usuário sempre alegre, receio de frustrar, tolerância exacerbada, foi pontuado que ajudar também é falar “não” e que o profissional deve suportar esse desconforto, e compreender que atende uma população adulta. Como contribuição, podemos refletir, a partir do conceito psicanalítico, o narcisismo, como um elemento psíquico, inconsciente, que faz parte do desenvolvimento humano, desenvolvimento do ego. Freud (1996) identifica a expressão do amor a si mesmo, ou seja, o narcisismo, elemento que trabalha para preservação do indivíduo (BENTO, 2002). Esses comportamentos podem estar ancorados em atos psicológicos, na necessidade de investir em sua própria identidade, no ideal de ego, de se afirmar e se perceber como uma pessoa boa; com benefícios a si mesmo; ademais, fazer correlação com o assistencialismo, benemerência e filantropia, ditas de “homens de bom coração”; a exemplo na fala do participante (06) que utiliza o termo missão de vida correlacionado ao trabalho; (busca a ação para seu próprio bem-estar) Quem atende quem? Nesse sentido, levanta-se a hipótese: situações que impõem diferentes condutas, que aludem a uma percepção oposta de si, poderão gerar incômodo, desconforto, resultando em fuga, esquiva etc.

*Outra dificuldade é assistência querer ser a saúde, a educação, o lazer a cultura, confunde... pede pro funcionário fazer curativo... O que, que custa?... Ser artesão, se é pontual... Tem que buscar lá fora... Buscar um profissional da rede... Melhor ainda é incentivar os usuários a fazer algo fora. (06F)*

E assim segue:

*E esse negócio de achar que tem que deixar as pessoas felizes a qualquer custo toda hora, atividade aqui, divertir as pessoas... Você é nossa estrela... brilhante. Um ser especial, o mundo tem que te aceitar do seu jeito... Vai de qualquer jeito com roupa rasgada pedir um emprego... no banco... O mundo não é assim... Você infelizmente tem que trabalhar com a realidade... Você está conversando e vê que a pessoa tá querendo ser piloto de avião... Tá delirando naquele momento... Você vai ter que conversar... Primeiro você vai ter que terminar o ensino médio... Aí vai seguindo até lá... Vai frustrar a pessoa naquela hora... Você vai ter que aguentar... Ajudar é falar não também... Vai ajudar a pessoa a quebrar a cara... Aqui querem tolerar tudo... Mas lá fora não é assim... Tem gente que tem tanta pena que acha que é uma missão de vida... Quer fazer uma colônia de férias, creche, aqui é um abrigo de adulto... Tem um propósito. (06F)*

Os dados demonstram a percepção de que as pessoas têm dificuldades para entender a complexidade da operacionalização do serviço, no que tange à dinâmica de avaliar risco e proteção; a exemplo, foi elucidado que quando é feito uma negativa de entrada de algum usuário no serviço, é feita uma avaliação pensando no bem coletivo, porém deixar o usuário do lado de fora também tem a intenção de protegê-lo; quando a pessoa está sem crítica pode se pôr em risco e pôr tudo a perder. Percebe-se que naquele momento a rua virou proteção e o abrigo virou risco, pois ao entrar sem condições, poderia ter algum comportamento que sugere resultar em seu desligamento do serviço. A análise dos fatores de risco não deve ser realizada de forma estática, pois os mesmos representam processos dinâmicos e subjetivos (JULIANO e YUNES, 2014, p. 138).

*Risco*: refere-se à probabilidade da ocorrência de algum evento indesejável (Silveira, Silvaes e Marton, 2003; Augusto, Freitas e Torres, 2002). *Fatores de risco* são elementos com grande probabilidade de desencadear ou associar-se ao desencadeamento de um evento indesejado, não sendo necessariamente fator causal. Segundo Silveira, Silvaes e Marton (2003), *fatores de proteção* são recursos pessoais ou sociais que atenuam ou neutralizam o impacto do risco. (BENINCASA, 2006, s/p).

A linguagem e a comunicação dentro desse serviço são percebidas como diferenciadas pelos dois grupos; mencionam o convívio diário, maior grau de intimidade, que vai desde uma brincadeira a uma fala mais enérgica, aceita por conta da confiança e formação do vínculo. Entende-se que o serviço



apresenta características diferentes de um trabalho formal, haja vista existir uma convivência diária com as pessoas em seu ambiente de intimidade, ou seja, em sua residência, mesmo sendo afiançada por uma política se torna seu habitat por um momento provisório, onde é compartilhado momento de grande intimidade, como festas de final do ano, aniversários etc.

*A forma de falar, de se expressar, é diferente de um trabalho comum, você brinca, quando é preciso é mais enérgico, tem a convivência não é fácil. (06F)*

*Às vezes tem que falar mais alto mesmo pra gente escutar, a gente não tá pensando direito, é pro nosso bem, eu gosto de gente assim (risos)... Já tem uma intimidade, confiança, pode ficar bravo... Mas depois até agradeço... As pessoas aqui fora não entende... Muita gente envolvida anos no nosso tratamento. (09U)*

Podemos compreender o papel do profissional cumprindo a função de ego auxiliar, segundo a abordagem teórica referenciada na psicologia concebida por Moreno, o Psicodrama: descreve ego – auxiliar como um eu mais desenvolvido que ajuda o outro menos desenvolvido, baseia-se no modelo de relação mãe bebê; ao nasce, o bebê não tem capacidades físicas, neurológicas ou emocionais para lidar com os estímulos que o mundo lhe oferece, dependendo da ajuda de outros egos (SCAGLIARINI, 2015). Ainda para o teórico, uma das atribuições do ego – auxiliar é ser um observador participante (CUKIER, 1992, p. 19).

Foram feitas comparações entre os serviços de acolhimento com execução direta pela prefeitura e os com parceria, organizações do terceiro setor vinculados à Política Nacional de Assistência Social. Conforme o participante, não é uma crítica e sim uma observação; os com parceria foram identificados com regulamentos mais rígidos, e menor acesso a serviços e liberdade, entre eles, tomar banho, questões religiosas, “tomar banho de sol”, poder fumar, ter um tanque apenas de lavar roupas para todo mundo etc. O serviço executado pela prefeitura refere-se ao SEABRIGO-AIF, objeto deste estudo, é visto como promotor de maior liberdade e de acesso a recursos materiais e de serviços. Mesmo o participante referindo que não é uma crítica, é importante a reflexão desses dados para execução de um serviço que esteja de acordo com as normativas que regem o SUAS. A organização do serviço

deverá garantir privacidade, o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual (BRASIL, 2009, p. 44). As unidades deverão apresentar características de moradia, com ambiente acolhedor, com estrutura física adequada e que se aproxime ao máximo de um recinto familiar, oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade, deve estar inserida na comunidade, e não conter identificação conforme requisitos previstos nos regulamentos existentes (BRASIL, 2009). Entretanto, esses dados necessitam de maior aprofundamento.

*[...] eu vim da [xxx], e anteriormente eu vim do [xxx], que também são coisas... O [xxx] não é da prefeitura, a [xxx] tem uma parceria, mas eu me sentia um pouco assim... um pouco preso... não preso na prisão, mais assim, não pode sair, tem um regulamento muito rígido, por exemplo: aqui, eu senti assim, pode tomar banho a hora que você quiser 1, 2, 3,4 banhos, lá era um banho só, no horário rígido, por exemplo, se eu tomasse um banho de manhã não podia tomar à tarde, se eu fosse procurar emprego de manhã e voltasse suado, não podia tomar banho e vice-versa, tem que sair suado e chegava, inversão de coisa, e no [xxx] eu não consegui ficar muito tempo por questão religiosa. (02U)*

Um dado importante é que a experiência, e o conhecimento empírico pode contribuir para a continuidade da construção desta política, foi posto a opinião de que algumas orientações teóricas que regem o SUAS não funcionam de forma favorável na prática, a exemplo foi sugerido desenvolver um abrigo só para famílias e no relato abaixo refere sobre o número de vagas que poderia ser menor para um trabalho mais efetivo. Falas que podem contribuir para novos estudos e investigações.

*Muita coisa da teoria também não funciona na prática, aqui pode acolher até 50 pessoas, o ideal seria umas vinte e poucas mais que isso a gente já percebeu que fica complicado, as relações entre as pessoas, muita gente, é só imaginar uma família vivendo com 50 pessoas juntas como seria. (06F)*

Uma dificuldade apresentada foi encontrar vias de saída para alguns usuários que não se encaixam no perfil de alguns programas ou benefícios, e que o serviço acaba sendo um complemento para a pessoa obter idade para se

aposentar e acabam permanecendo no serviço por alguns anos. Acontecem também dificuldades com o jovem, pois não são prioridade no projeto Fênix. Outro ponto é idealização da família, às vezes é feito um resgate, mas o contato acaba resultando em dano para o usuário. Como podemos constatar, nem toda família cumpre com a função protetiva e tem laços saudáveis. Esta política prevê uma avaliação profunda para operacionalização dos casos, estudo e diagnóstico executado pela equipe juntamente com o usuário / família (BRASIL, 2012).

*Resgatar a família foi um desastre, fez mal, só extorquiam. (07F)*

*[...] um BPC ou a pessoa tem uma certa idade, tem 63 anos e falta 2 anos, esse abrigo acaba sendo o complemento pro cara ter um processo no INSS pra poder se aposentar por idade, né? (...) FENIX (...) muito jovem já não encaixa, não é prioridade. (06F)*

Um aspecto positivo foi que alguns participantes que estavam em eminência de ter que dormir nas ruas e permanecer nas vias públicas foram atendidos prontamente pela rede, a exemplo de um caso em que o fluxo funcionou de forma efetiva, o participante (02) refere que foi abordado pela polícia no primeiro dia que ia ficar na rua, a mesma acionou a abordagem social que lhe encaminhou para o albergue e posteriormente foi transferido para o abrigo. Demonstrando o importante papel de vários setores envolvidos e do fluxo da rede. Contudo, foi observado que existe uma demanda represada, que hoje o serviço atende muitas pessoas que não chegaram a ficar na rua, que perderam sua renda, muitas vezes pela crise econômica; há uma percepção que diminuiu o acesso de pessoas que estão um maior tempo vivendo nas ruas.

*Polícia Militar ... Ela que fez a primeira abordagem com esse abrigo noturno. (02U)*

*[...] e um dos aspectos desse abrigo que está mudando um pouco a finalidade dele, porque antigamente era mais as pessoas em situação de rua, a grande maioria, se não a maioria, a total maioria, esse modelo de abrigo e a por causa dessa crise econômica, mesmo antes da Ppandemia, começaram vir famílias pra cá, pessoas que nunca tiveram em situação de rua. (06F)*

De forma unânime, a seção de abrigo para adultos idosos e famílias SEABRIGO-AIF, foi descrita pelos participantes deste estudo como um bom serviço, apresenta desafios que devem ser superados no dia a dia. Foi posta a complexidade para a resolutividade dos casos, entretanto todos os participantes usuários agradeceram a operacionalização do serviço para garantir seus direitos, que se estende ao cuidado, atenção e o tratamento recebido para a superação da situação de rua. Refere-se que o serviço não é 10 nem zero. A maioria dos participantes quando perguntado se gostariam de falar algo que não foi perguntaram neste estudo referiram a necessidade de divulgar o serviço para os munícipes; acreditam que a maioria tem uma impressão ruim sobre o abrigo, o serviço prestado e preconceitos sobre a população em situação de rua. Percebe-se a preocupação em romper com representações negativas, presentes no imaginário social. Todos os participantes não conheciam o serviço até o momento de atuar ou ser acolhido pelo mesmo, confirmando que há uma falta de divulgação e informação sobre este direito.

*[...] eu tento explicar pra algumas pessoas mas tem outros... que já não aceitam e acham que é lugar só para vagabundo... morador de rua... essa palavra já diz tudo... pré-conceito. (01U)*

*Ah eu acho interessante também, se você for perguntar pra qualquer munícipe tem uma visão extremamente ruim da Assistência Social como um todo, mas esse equipamento apesar das várias dificuldades, se você for ver é um equipamento que oferece muitas coisas, por exemplo, até a própria dignidade humana se você for ver, aqui tem três, quatro refeições por dia, tem cama, roupa lavada, tem seu cantinho ali certinho, chuveiro quente, tudo ao seu alcance, toda uma equipe para ajudar, seja Assistente Social, Psicólogos, Operadores, enfim, todo um serviço completo, inclusive materiais de higiene, tudo assim ao alcance deles, assim... Se você for olhar na visão comum vai achar... Não, ali é só um depósito de gente. Não é! Aqui tem muito a oferecer. (05F)*

*Eu queria que tivesse mais lugares como esse. (03U)*

*[...] é uma casa boa... diria abençoada. É isso que eu tenho a dizer. (04U)*

A seguir será apresentada uma síntese sobre as contribuições e desafios do serviço.

## Síntese das contribuições e desafios

Contribuições apontadas:

- Apoio emocional, companhia social, guia cognitivo; regulação social; ajuda material ou de serviços; acesso a novos contatos (SLUZKI, 1997);
- Favorece o desenvolvimento: pertencimento, autoestima, integração, confiança, segurança, bem-estar, esperança, responsabilidade, organização, planejamento, autogestão, autonomia, independência, amizades; rede significativa, novos projetos de vida;
- Inserção social, passeio monitorado, ampliação do universo informacional, cultural e deslocamento no território;
- Ambiente acolhedor, trocas sociais, coparticipação, atividades internas, confraternizações: Natal, Ano Novo, noite da pizza, aniversários;
- Articulação com a rede e/ou intersetorial, educação, saúde, justiça, programas profissionalizantes e de geração de trabalho e renda, ações que visam preparação para saída do serviço;
- Acesso a espaço físico, alimentação, higienização e recursos materiais de qualidade;
- Garantia de segurança previstas na política de assistência social; acesso a documentação civil, benefícios etc.;
- Acesso a equipe qualificada;

- Convívio com animal doméstico na casa (cachorro);
- Superação da condição de vulnerabilidade, situação de rua.

## **Desafios**

- Lidar com grupo heterogêneo, formulação de normas que atenda suas especificidades;
- Inter-relacionamentos dos usuários no serviço;
- Assistência e suporte a pessoas com dependência química;
- Romper com a lógica assistencialista;
- Atender pessoas fora do perfil da instituição a exemplo, idosos com comprometimento de autogestão;
- Oferecer um apoio que não prejudique o fortalecimento da autonomia dos usuários; avaliar autossuficiência;
- Rotatividade no serviço;
- Coesão entre a equipe, compartilhar ideias;
- Complexidades dos casos;
- Comprometimento da saúde física e mental dos usuários e violações de direitos ao longo de sua trajetória de vida;
- Encontrar recursos de porta de saída;
- Fragilidade entre a rede intersetorial;
- Preconceito, discriminação, estigmas e desqualificação social a população atendida;
- Engajamento e desvinculamento/ desligamento do serviço por parte do usuário;
- Serviço dinâmico.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Abrigo Institucional para Adultos, Idosos e Famílias (SEABRIGO-AIF), no município de Santos-SP integra o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) inserido na proteção especial de alta complexidade, sendo sua função atender pessoas em situação de rua e desabrigo, visando à proteção integral.

Em síntese, os resultados analisados a partir das categorias apresentadas apontaram que o Abrigo, enquanto instituição e operacionalizado por seus servidores, viabiliza uma rede social significativa aos seus usuários, ou seja, configura um conjunto de pessoas que o indivíduo percebe ou sente como significativas e reconhece a sua função de apoio (que inclui instituições), se destaca na importância, na superação de crise, prevenção, promoção de saúde e bem-estar (SLUZKI, 1997). Contudo, foram identificados desafios enfrentados pelo serviço para executar um apoio suficiente aos seus usuários sem prejuízo para o fortalecimento de sua autonomia, fatores como: subjetividade dos trabalhadores e suas diferentes perspectivas sobre apoio, *modus operandi* que remetem a condutas assistencialistas, percepção falha sobre suficiência/autossuficiência do usuário, visão capacitista no trato com pessoas com deficiência, assim como dificuldade de atuar com pessoas com transtornos mentais, encontros que fragilizam ao invés de potencializar, estímulo à coparticipação dos usuários insuficiente, falta de coesão da equipe, diálogo insuficiente sobre escolhas e consequências para com o usuário.

Em alguma medida essas condutas de “superproteção” podem implicar em dificuldade do usuário em se desvincular do serviço. Embora as mesmas não representem a totalidade de operacionalização das práticas no trabalho, pois há entre seus agentes divergências de pensamento e ação, assim como atitudes que oscilam representadas por um mesmo funcionário, em um movimento contraditório que permeia a condição humana. Esses fatores aqui apontados são colocados como desafios, pois se apresentam no dia a dia do serviço, em alguns momentos e situações, caso a ser pensado e superado, como algo dinâmico; é esperado que, nesse movimento dialético, diferentes posições gerem novas sínteses e aprendizados. Sua reflexão se faz importante

para não haver maiores prejuízos e sua operacionalização não se perpetuem na lógica do serviço, haja vista muitos pontos que se contrapõem às normativas que regem o SUAS, ademais, divergências de pensamentos são esperadas e bem-vindas em um diálogo crítico; devem conviver de forma harmoniosa, entretanto necessitam estar fundamentadas em preceitos desta política. Por ser um serviço dinâmico, algumas questões podem ter sido superadas ou não. De modo geral, os participantes afirmam que o serviço ajuda no desenvolvimento e fortalecimento da autonomia.

Conforme Bleger, autor conhecido por seus trabalhos sobre Psicanálise, Psicologia, Grupos e, principalmente, Instituições, o conflito não é necessariamente negativo, ganha este aspecto na medida em que não se torna um problema a ser resolvido; se houver fuga, esquiva ou forem ignorados, resulta em estereotípias, ausência da resolução do conflito. Ainda para o autor, a instituição, por vezes, pode se apresentar imatura para lidar com suas questões. Alterar algo na instituição é alterar e desestabilizar as bases das pessoas envolvidas nelas. Todavia o conflito propicia desenvolvimento e crescimento quando há sua aceitação e superação. (BLEGER, 1988). É importante ter a consciência que este estudo faz parte de um serviço situado na alta complexidade, que fora atravessado por um período pandêmico e com lacunas na produção textual acadêmica científica. Entretanto, uma tendência a desconstruções no serviço, atrelada à rotatividade de servidores/ gestores é apontado como um fator negativo que incide na qualidade do serviço.

Convém destacar que o conceito de autonomia nos documentos que definem e regulamentam a política de assistência social, não é descrito de forma objetiva, necessitando de uma pesquisa ampla, em um movimento de tecer uma colcha de retalhos, podendo provocar diversas formas de compreensão e deturpação, já que se trata de um termo de constante uso no senso comum. Nesta política se compreende autonomia de forma ampla, com fatores subjetivos e objetivos interconectados; para sua efetivação inclui ter acesso a direitos. Não é possível que alguém exerça a sua autonomia enquanto lhes falte as condições mais básicas de existência digna, o que retira a sua independência, a sua capacidade de escolha e até mesmo as possibilidades reais de opções (SILVA JESUS, 2016). Para contribuir com seu desenvolvimento, cabe a essa política propiciar vivências que valorizem as



experiências, que estimulem e potencializem a condição de escolher, decidir, assim como se responsabilizar por elas (BRASIL, 2014).

Neste estudo, como fora justificado, foi dado maior ênfase neste aspecto. Como foi antes exposto, foram identificados desafios enfrentados pelo serviço para executar um apoio suficiente aos seus usuários sem prejuízo para o fortalecimento de sua autonomia. Como contribuição, de uma maneira mais simplista por meio dos achados da pesquisa, foi levantado que os funcionários têm em vista a importância de se trabalhar o fortalecimento da autonomia, porém apresentam dificuldade em avaliar a autossuficiência do usuário em executar tarefas/objetivos; em alguns momentos, essa avaliação parece inexistente, levando a crer que o acompanhamento dos usuários em atividades são feitas de forma automática como uma possibilidade de recursos do serviço, sem um significado, um para quê? A fim de quê? Que se possa compartilhar entre os membros da equipe; como se fosse um dever dos funcionários; compreende-se que a autonomia implica na capacidade de lidar também com sua rede de dependências em maior ou menor grau.

De acordo com a tipificação do Sistema Único de Assistência Social SUAS (BRASIL, 2009), o Abrigo para Adultos e Famílias tem a função de garantir proteção integral, incluindo dormitório, alimentação, higienização e assistência para indivíduos que se encontram em situação de violação de direitos. Tendo características de moradia, o Abrigo deve oferecer atendimento integral às pessoas que fazem do local sua residência por um período, para que se organizem e consigam se tornar independentes do serviço. Apresenta em seus objetivos: desenvolver condições para independência e autocuidado; promover acesso à rede qualificada de Serviços; oferecer requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva (BRASIL, 2009). São serviços que se caracterizam pela excepcionalidade e brevidade, ou seja, de caráter provisório e, de último caso, tem como objetivo o auxílio para superação da situação de vulnerabilidade e risco que se apresenta.

Todos os membros da equipe do serviço de acolhimento institucional nesta política podem ser compreendidos como um cuidador; aquele que protege, no sentido de garantir e viabilizar direitos. A avaliação sobre a autossuficiência do usuário não deve ser justificada apenas por se tratar de uma população adulta, e do indivíduo ter funções cognitivas preservadas, já

que a condição de vulnerabilidade e risco tem o alcance de gerar impactos negativos na subjetividade também (CALIL STAMATO, 2016), o processo de humilhação, estigma, discriminação, desqualificação social (PAUGAM, 2001) etc.; originário da condição de situação de rua pode resultar em insegurança, isolamento e representações negativas sobre si mesmo, fora que poderá, dependendo do caso e do tempo em situação de rua, a necessidade de resgatar atividades que não faziam mais parte de sua rotina quando ocupava as vias públicas, assim como foi posto acometimento na saúde física e mental, que pode prejudicar modos de raciocinar e planejar ações (SANTANA e ROSA, 2016). Por isso, se faz importante a avaliação da real necessidade e compartilhar o significado com a equipe. Para que o serviço seja um espaço de potencial crescimento e aquisição de confiança, não basta fazer escolhas e planejá-las, é importante executá-las, colocar o usuário no centro, ser protagonista do “seu” projeto de vida (PIA); cabe ao serviço viabilizar a garantia de direitos, dar espaço e promover vivências que gerem aprendizados em vista de prepará-lo e fortalecê-lo para o desligamento do serviço resultando num menor grau de dependência.

Como contribuição, foram apresentados alguns achados da pesquisa importantes para uma reflexão crítica, fatores estes que também prejudicam a execução de sua autonomia tais como: saúde em geral dos usuários debilitada pelo processo de situação de rua, dependência química, direitos violados ao longo de suas histórias, inclusão perversa (a princípio a maioria dos usuários não conseguem ter as estruturas materiais oferecidas pelo serviço), estigmas, preconceitos e desqualificação social.

Os locais de concentração dessas populações também são desvalorizados e ganham os mesmos contornos do estigma que as acometem, neste caso, o abrigo, como é discutido no fenômeno de NIMBY; que se confirma nessa pesquisa quando revela que alguns usuários escondem que moram em um abrigo, e visto por certos funcionários da rede como um lugar ruim de trabalhar, o que evidência representações negativas no imaginário social.

Os participantes referem que têm a percepção de que os munícipes apresentam diferentes concepções sobre este fenômeno, uns têm pena outros medo e/ou culpabilizam pela situação etc. Sobre a expectativa do trabalho da

prefeitura, espera-se que se retire o sujeito de sua vista e o coloque (sic) “[...] *em algum lugar mágico, em um mundo maravilhoso*”. A culpabilização gera indiferença e invisibilização na mesma medida em que a dor e sofrimento do outro, ao poder ser revivido em cada um de nós faz com que surja o desejo que o desconforto suma de vista. Sendo uma população invisibilizada, em qual momento nos tornamos cegos? Tal fato nos provoca a pensar que tipo de sociedade é esta que aceita pessoas vivendo e se alimentando de nossos lixos, um espelho perturbador sobre nós mesmos e nossas paralisias. Falar de pessoas em situação de rua é falar de resistência.

Foi colocado neste estudo que mesmo antes da pandemia por questões de ordem econômica que a demanda atendida hoje inclui um contingente de trabalhadores vulneráveis, com baixa qualificação e acomete também pessoas com formação superior em menor escala. Alguns assistidos nunca ficaram em situação de rua, nas vias públicas. Lembrando que assistente social é para a quem necessitar. A PSR faz parte de processos centrais que definem parâmetros da sociedade brasileira, elucidados por Jessé de Souza (2017) ao definir de forma provocativa a “ralé” brasileira assim como Dardot e Laval (2016) sobre o neoliberalismo, para além de uma ordem econômica, uma nova razão que se impõe a tudo e a todos.

Em relação ao dado levantado sobre a inserção no serviço antes de ficar em situação de rua, nas vias públicas, é um ponto positivo que envolve a gestão e efetivação desta política no município, com dimensão preventiva na execução da garantia de direitos, logo, na proteção ao dano à exposição na rua. Entretanto é observada uma demanda represada, há uma percepção que diminuiu o acesso ao serviço de pessoas que permanecem por mais tempo em situação de rua, nas ruas, que impõe uma condição de cronificação. Para sua operacionalização de forma efetiva foi observada a importância do trabalho intersetorial e do fluxo na rede, a exemplo de um caso citado que envolveu a polícia militar, abordagem social, acolhimento institucional-casa de passagem que adiante resultou no acolhimento no SEABRIGO-AIF.

Os achados da pesquisa demonstram que o apoio recebido no serviço colabora para o fortalecimento, desenvolvimento e/ou resgate de: confiança, autoestima, pertencimento, segurança, autonomia etc.; importantes aquisições para que os usuários possam construir e executar novos projetos de vida.

Reafirmando que para além de uma garantia de acesso a moradia provisória, é um serviço de extrema importância, por possibilitar apoio, na superação das vulnerabilidades, garantia de direitos e promoção da reinserção social, considerando-se que estar em situação de rua não é apenas uma questão de habitação.

Os participantes mostram-se satisfeitos com a casa, estrutura, bens materiais e serviços oferecidos. A preservação e o cuidado com espaço são vistos como fundamental, faz parte do acolhimento, na medida em que a pessoa ao chegar ao local fica admirada. O apreço com o espaço e organização fala também do cuidado e respeito para com as pessoas que fazem daquele serviço a sua residência de forma provisória. Foram citados locais que foram desconstruídos, como a biblioteca e brinquedoteca, ou não tiveram uma manutenção adequada como a mesa de pingue-pongue. Mesmo com uma boa intenção, considerando que o espaço está sendo usado como quarto; excluem-se locais importantes, na lógica de atender um número maior de pessoas. O caminho é exigir novas unidades, não desconstruir ambientes que são tão admiráveis, espaços de convivência, que garantem direitos, como o de brincar da criança, esses espaços poderiam ser ampliados para a inclusão do acesso digital, tão necessário nos dias atuais, estar em rede de relações ou utilizá-los como fonte de informação, no suporte na educação para quem vai para escola e/ou estudar para concurso. O “*dar jeitinho*”, termo que emergiu no estudo, esconde o problema que deve ser visto, como foi dito, (sic) “*quem não gosta de chegar em um espaço organizado e bonito*”.

Foi destacado pelo grupo de usuários a forma de tratamento respeitosa dos funcionários, o clima, o ambiente tranquilo, em condições de habitabilidade (BRASIL, 2009) foi atribuído a um esforço mútuo, uma construção entre os servidores e os usuários, que perpassa pelas relações, convívio, forma de tratamento, experiência profissional e qualificação, internalização das regras, respeito etc. Essa construção coletiva deve ser conhecida e reconhecida; por de trás do que se vê tem muito trabalho anterior executado. As regras foram atribuídas, a importante função de guia e organização do serviço na fala dos dois grupos. São passíveis de mudanças, porém deve haver um planejamento frente a essas alterações, pois como foi exposto quando feita diversas mudanças de uma vez, pode resultar em “caos” no ambiente, a desorientação

parece ter implicações no afastamento do servidor no envolvimento com o trabalho, visto como uma possível defesa em relação à saúde mental a fatores estressantes (VEIRA e ROSA, 2016). Equivalentemente poderá afetar os usuários com efeitos de outras ordens.

A saúde do trabalhador deve ser observada, por se tratar de um trabalho complexo no qual se está constantemente em contato com o sofrimento e desafios institucionais. Foi apontado como um fator problema a rotatividade dos funcionários, levando a crer que um dos fatores pode ter relação com o adoecimento no serviço, no mesmo sentido, são depositários de partes de sua personalidade, podendo acometer a saúde da instituição.

As especificidades no local do serviço conferem a um território dinâmico, por conta da rotatividade dos usuários, assim como de funcionários, e formação de grupos, ora está mais calmo ora está mais agitado o ambiente, conforme as relações entre as pessoas foram utilizados os termos, tranquilo a explosivo. As inter-relações entre os usuários e em uma menor escala com os funcionários, foram indicadas como um grande desafio pelos dois grupos, que adere a heterogenia da demanda assistida. Afirma-se que a maioria das pessoas se respeitam, mas que desentendimentos acontecem. Existe um trabalho de acompanhamento individual e de grupo, igualmente importantes, alude à garantia de direitos coletivos. Conflito faz parte da condição humana, o abrigo não deve ser pensado como um lugar violento, porém onde se concentram um número significativo de pessoas, com diferentes valores comportamentos e problemas pode emergir embates, muitas vezes com dimensão exacerbada, há de se lembrar que estamos nos referindo a pessoas que chegaram no serviço por processos de violações de direitos, que podem apresentar algum nível de esgotamento, menor tolerância, irritabilidade, uso de psicoativos e/ou por condições de saúde, manifestarem alteração no juízo crítico, podendo ser um risco para o outro e para si mesmo. Neste sentido é um ambiente e serviço complexo.

Observa-se um movimento pendular, de avanços e retrocessos, na medida em que alguns conhecimentos e preservação do espaço se esvaem com a grande rotatividade de funcionários. Reset, pausa, iniciar... “*nova temporada*” como estamos em um mestrado profissional, divido o termo utilizado por alguns funcionários para parodiar com esta situação. Sugere-se

que alguns conhecimentos e/ou manutenção do espaço deveriam ser preservados para além de quem estivesse atuando na instituição naquele momento, é pensado como um trabalho que se faz necessário um tempo de experiência para a sua compreensão. Esta situação pode gerar embates, uma vez que o conhecimento está se desenvolvendo, para depois se consolidar. Fica a informação: ao ser inserido nesse serviço o profissional deve ser um observador e estar aberto ao conhecimento, antes de praticar qualquer forma de julgamento.

Sendo um serviço que funciona de maneira ininterrupta (24 horas), cada período tem as suas particularidades; o profissional foi relacionado como um importante mediador de conflitos, para além do conhecimento teórico espera-se ter um perfil flexível; lidar com pessoas requer habilidades, sensibilidade, criatividade, ainda mais se encontrando na alta complexidade da assistência social. O processo de aprendizagem também é uma troca, reconhecem que aprendem trabalhando, assim se adquire experiência. Um olhar para com o usuário como fonte e trocas de conhecimento, me faz lembrar o ditado popular: “Ninguém é tão pequeno que não possa ensinar, nem tão grande que não possa aprender”; assim como o educador e filósofo brasileiro, Paulo Freire diz: *“Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender”*.

As falas compartilhadas sobre as experiências no serviço, que inclui os dois grupos, falam sobre a história do Abrigo, muitas delas positivas ao preservá-las se potencializa o serviço e seus servidores por meio de suas memórias.

Podemos considerar o abrigo um espaço com possibilidade de se habitar. Habitar indica à apropriação, não apenas material em relação aos espaços e os objetos, mas à possibilidade de compartilhar afetos (SARACENO, 1999). Observam-se espaços decorados por usuários e profissionais, quadros desenhos e etc. Sobre as estruturas da casa espera-se que seja (sic) agradável para todos, funcionários e usuários. A sensação de bem-estar é um importante critério para avaliar a qualidade do serviço as condições oferecidas, em alguma medida, porque aludem critérios subjetivos e não absolutos. Contudo deve-se ter consciência que a proposta de um acolhimento provisório, com características mais próxima de uma residência, é para os usuários do serviço.

Ao contrário, cada funcionário poderá levar a sua própria casa para dentro da instituição, resultando em condutas equivocadas.

As fotografias produzidas na pesquisa dentro do abrigo revelam locais carregados de sentidos, positivos e/ou negativos, mas que dizem sobre a relação íntima dos participantes com os locais. As fotos e objetos são instrumentos invocadores de memórias mobilizam falas, da luz a subjetividade dos participantes; como se passa por essa experiência de estar e/ou habitar um abrigo, suas produções de sentido, dados importantes para a formulação de políticas públicas.

O trabalho é entendido como diferente de um trabalho formal, destaca-se a linguagem, a forma de falar, que contempla brincadeiras, ou um tom mais enérgico, construído pelo grau de intimidade que o convívio diário favorece. Os usuários e os funcionários interagem no mesmo espaço no qual é uma residência provisória, com rotinas de uma casa, são encontros sem hora marcada, toda oportunidade de contato pode propiciar intervenções. As normativas que regem esta política apontam o que fazer, mas não como fazer, isso se dá onde a vida acontece, no território. Os objetos colocados na caixa de recordação também demonstram as formas criativas de contato, relações e intervenções dos funcionários assim como o processo na construção do vínculo. As atividades e celebrações como Natal e Ano Novo, são vistas como fatores positivos pelos participantes. Esse espaço deve ser compreendido como um local onde as pessoas têm momentos agradáveis de trocas de solidariedade, “não é só tristeza” e “dificuldades” “violência” conforme ideias pré-concebidas no imaginário social.

Este local deve ser o mais próximo possível de uma residência; sobre atividades dentro do abrigo, não se deve perder de vista que o movimento é de dentro para fora da instituição; garantir a segurança de convívio familiar e comunitário se contrapondo ao modelo asilar, segregador, historicamente imposto a esta população.

Outro ponto é ter consciência de que se atende uma população adulta em seu maior número e com um propósito, a instituição tem objetivos e fins. Foi afirmado, “[...] aqui não é creche nem ‘colônia de férias’” (sic). É importante o olhar que se lança ao usuário para não o infantilizar, comprometendo o seu engajamento e coparticipação.

As boas formas de tratamento que se afirmaram, perpassam por condutas, pelo olhar, torna visível reconhecer a existência do outro, chamar pelo nome; o nome é a menor unidade de identidade, faz parte do processo de reconhecimento, outrossim, de pertencimento, ter um lugar. Muitos usuários chegam sem nenhum tipo de documento, condição básica para existir e acessar direitos. Um processo de torná-lo visível para se integrar à sociedade.

Não é preciso perder a dimensão humana do contato, o respeito, afeto, carinho, ou relutar sobre aquilo que gera afeto. Mas o profissional ao atuar, tem que ter a consciência, que seu comportamento não é uma questão de educação, deve estar fundamentado em uma postura ética profissional e embasado em preceitos, normativas e diretrizes do SUAS, ser uma referência positiva deve ser atribuída a esfera comunitária, no âmbito profissional. Não utilizar termos que têm referência no núcleo familiar, ainda mais se tratando de um serviço que retrata um ambiente residencial que favorece projeções, em que muitas vezes a pessoa chega fragilizada, por estar em situação de vulnerabilidade, pode implicar na construção de relações subalternas, tão combatidas nesta política. Os processos vivenciados em sua gênese deixaram fortes marcas que tornam a perdurar os ideais caritativos e benemerentes ainda hoje, é necessário se manter vigilante para não reproduzir esta lógica.

Ao interagir com o usuário deve-se compreender que se está garantindo direitos. A segurança de convívio familiar e comunitária supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações (BRASIL, 2017).

O cachorro do serviço foi citado pelos dois grupos como fonte de relação e afeto positivo. Foi relatado que não existe um significado compartilhado entre a equipe sobre a sua presença no serviço. Conforme isso, é importante destacá-lo para além de um animal doméstico, tem um alcance em promover bem-estar aos usuários, conforme os dados, assim, a sua interação e aproximação com os usuários devem ser estimuladas. Nesse sentido, como importante mediador no trabalho, deveria ser destinada uma verba da prefeitura para os seus cuidados, já que seus gastos ficam ao encargo dos funcionários, por não fazer parte de um projeto da prefeitura, foi incluído no serviço por iniciativa de um ex-funcionário.

Os participantes reconhecem a importância do serviço, mas afirmam que desconheciam esse tipo de oferta, tanto os usuários quanto os funcionários,



antes de atuar, ou ser acolhido; denunciando a falta de informação sobre esse direito.

Em suma, de modo geral o Abrigo, SEABRIGO-AIF foi avaliado como um bom serviço; contribui para viabilizar uma rede de apoio significativa aos seus usuários embora em algumas situações encontre desafios em oferecer um apoio suficiente que não prejudique o fortalecimento da autonomia dos assistidos. A apropriação deste conceito, rede de apoio significativa (SLUZKI, 1997) pode beneficiar o serviço na medida em que se pode dar um significado as práticas no serviço e compartilhá-lo entre todos os membros da equipe, um conceito que aglutina diversas funções do apoio, percebidos no dia a dia no trabalho, contêm fundamentação teórica e embasamento científico; favorecendo o distanciamento de explicações ancoradas no senso comum, que implica em práticas esvaziadas consequentemente dificulta-se enxergar a dimensão e os resultados do trabalho; emergindo falas como: *“não sei o que eu faço aqui”, ou até mesmo “a gente é como se fosse a família deles”*.

Deve-se reconhecer e respeitar as experiências dos membros da equipe, já que são os agentes que operacionalizam este serviço, as avaliações positivas, agora em particular, dos usuários passaram pelo crivo de seus atendimentos. Indica-se uma política de recursos humanos que contemple a seleção de perfil que favoreça a composição das equipes e a oferta de capacitação continuada. A falta ou insuficiência de qualificação resulta em intervenções equivocadas, conflitos entre a equipe, falta de reconhecimento de experiências dos profissionais. Um fator importante é também o abrigo não atender uma demanda que não faz parte do perfil, prejudicando assim o serviço funcionários e usuários.

A intenção da pesquisa, sendo de caráter exploratório, é aprofundar e ampliar o conhecimento, que possa contribuir para o estabelecimento de novas hipóteses, novos estudos; identificar problemas e auxiliar em possíveis soluções. Ganham legitimidade, pois emergem a partir das falas dos dois grupos que compõe a instituição.

Reconhecemos as possíveis limitações deste estudo, não sendo possível fazer generalizações sobre os dados levantados, haja vista a complexidade das questões que envolvem o atendimento à população em situação de rua, outrossim, a diversidade de produção de sentido referente à

subjetividade humana e seu recorte sobre a realidade, não se pretende esgotar o tema em si mesmo. No entanto, buscou-se contribuir para uma ampliação do conhecimento com base científica, que fomente reflexões críticas, voltadas ao aperfeiçoamento e qualificação do serviço na promoção e defesa da garantia de direitos preconizado no SUAS, no atendimento a esta população.

A partir da análise, discussão e resultados levantaram-se evidências para a confirmação da hipótese apresentada. Com base nos resultados obtidos propõe-se um produto que propicie a população informações sobre organização e funcionamento do SUAS, em particular sobre o SEABRIGO-AIF. Sendo ele uma peça publicitária, um vídeo informativo e de sensibilização com dados da pesquisa, que está em consonância com a função de defesa social e institucional previsto nesta política. Por meio de comunicação de mídia de massa, pretende-se levar informações e romper com representações negativas a respeito do Abrigo e sobre a população em situação de rua. A superação deste fenômeno inclui envolvimento do estado na formulação e execução de políticas públicas assim como o envolvimento da sociedade no combate às desigualdades sociais, ademais encarar o racismo estrutural e estruturado que assola este país. Fica o questionamento, será que não é conveniente a perpetuação de representações negativas e a falta de informação? Será que o Estado daria conta de proteger uma massa de pessoas abandonadas à própria sorte? Observa-se no dia a dia, que o Sistema Único de Assistência social quase não é divulgado nas mídias, em comerciais etc., diferente do Sistema Único de Saúde SUS. Como historicamente a Assistência foi atribuída aos pobres, parece haver um menor interesse de boa parte da população, talvez por não se reconhecerem fazendo uso do serviço, para exigir seu acesso e qualidade.

## .8 GLOSSÁRIO

**Autossuficiência:** “auto” é o prefixo grego que tem como significado a expressão “si mesmo” si próprio”. Suficiência: conjunto de conhecimentos e qualidades específicas do indivíduo para determinado trabalho; habilidade, habilitação, qualificação.

Condição, qualidade ou estado de autossuficiente; autonomia, independência (MICHAELIS, 2023).

**Suficiente:** a palavra suficiente nesta pesquisa não se refere a nenhum conceito teórico. Segundo o dicionário: Que basta; que já possui o essencial, o necessário;

**Usuários:** usuários são cidadãos, sujeitos de direitos e coletivos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos social e pessoal, que acessam os serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (BRASIL, 2015).

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM  
PSICOLOGIA, DESENVOLVIMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Mestrado em Psicologia**

**PRODUTO TÉCNICO  
VÍDEO INFORMATIVO E DE SENSIBILIZAÇÃO: ABRIGO PARA  
ADULTOS, IDOSOS E FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO SUAS**

**LUANA PINTO JOÃO VILAS BOAS**

**Santos-SP**

**2023**

**LUANA PINTO JOÃO VILAS BOAS**

**PRODUTO TÉCNICO**

**VÍDEO INFORMATIVO E DE SENSIBILIZAÇÃO: ABRIGO PARA  
ADULTOS, IDOSOS E FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO SUAS**

Produto técnico: **Vídeo informativo e de sensibilização, Abrigo para Adultos Idosos e Famílias no âmbito do SUAS**, na categoria Desenvolvimento de Tecnologia Social, submetido à aprovação pela Banca Examinadora de defesa de Dissertação do Mestrado Profissional Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas da Universidade Católica de Santos. Material resultante como processo inovador da população pesquisada pela Dissertação: **“Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias: Um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço”**.

**Orientadora:** Profa. Dra. Hilda Rosa Capelão Avoglia

**Coorientadora:** Profa. Dra. Maria Izabel Calil Stamato

**Santos-SP  
2023**

**LUANA PINTO JOÃO VILAS BOAS**

**PRODUTO TÉCNICO: VÍDEO INFORMATIVO E DE SENSIBILIZAÇÃO:  
ABRIGO PARA ADULTOS, IDOSOS E FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO SUAS**

BANCA EXAMINADORA

---

Orientadora Profa. Dra. Hilda Rosa Capelão Avoglia – Orientadora – Membro nato – UNISANTOS

---

Profa. Dra. Aldenir Dias dos Santos – Membro titular – PUC

---

Prof.Dr. Hélio Alves – Membro titular – UNISANTOS  
Atenciosamente,

## RESUMO

O produto técnico “Vídeo informativo e de sensibilização: Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias no âmbito do SUAS” é resultado da pesquisa elaborada para o Programa de Mestrado Profissional em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas da Universidade Católica de Santos, intitulada: “Abrigo para Adultos Idosos e Famílias: um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço. A fundamentação teórica foi norteada a partir do olhar da Psicologia Sócio-histórica que toma como base a Psicologia Histórico-Cultural de Vigotski tendo como norte as leis que regem o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Diante da necessidade de conhecer as especificidades do serviço, foi ofertado um espaço de expressão e escuta de experiências e vivências de usuários e funcionários, em vista da melhoria e qualificação das Políticas Públicas de Assistência Sociais voltadas a essa população no município de Santos-SP, em específico no acolhimento institucional (SEABRIGO-AIF), cujo objetivo foi investigar as contribuições e os desafios de um Abrigo Institucional para Adultos, Idosos e Famílias, a partir de falas, imagens e objetos de recordações de usuários/as e funcionários/as, visando aprofundar, produzir e socializar conhecimento científico. Nesse sentido, originou-se o presente o produto técnico social que tem como objetivo oferecer um instrumento informativo e de sensibilização que promova um conhecimento sobre o SUAS. A partir dos dados levantados na pesquisa, desenvolveu-se a proposição de sensibilizar e divulgar à população sobre a importância deste serviço junto a elementos significativos vivenciados no cotidiano do serviço, que proporcione entendimento e fomenta a participação social na defesa de direitos, haja a vista que uma das funções preconizadas no SUAS é a defesa Social e Institucional; busca informar a população a respeito dos direitos socioassistencial, assim como romper com ideias e imagens negativas sobre esta população que se estende à instituição, reforçadas muitas vezes por instrumentos midiáticos. O produto será oferecido à Secretaria Municipal Desenvolvimento Social da Prefeitura Municipal de Santos/SP. Assim, espera-se contribuir com o município na divulgação do trabalho já executado, promovendo espaço de protagonismo aos usuários por meio das suas vozes e sensibilizar a equipe da assistência social à reflexão sobre as suas práticas, outrossim o reconhecimento e valorização do seu papel, como agente na efetivação desta política. O produto se destaca por promover imagens positivas da instituição, de sua estrutura e levar informação clara a população por meio da transmissão sensível de vozes dos principais atores deste serviço; traz à tona a subjetividade humana; a compreensão de como se passa por esta experiência, mobilizando afeto, aquilo que toca, em alguma direção, que provoca uma reflexão. O que não se conhece não se defende, este produto tem a intenção e o compromisso em defesa do SUAS.

**Palavras-chaves:** Sistema Único de Assistência Social. Acolhimento Institucional. Abrigo para adultos, idosos e famílias. População em Situação de Rua. Vídeo.

## ABSTRACT

The technical product "Informative and sensitization video: Shelter for Adults, Elderly and Families within the scope of SUAS" is the result of research prepared for the Professional Master's Program in Psychology, Development and Public Policies of the Catholic University of Santos, entitled: "Shelter for Elderly Adults and Families: a study on the contributions and challenges of the service. The theoretical foundation was guided from the perspective of Socio-historical Psychology that is based on the Historical-Cultural Psychology of Vygotsky having as its north the laws that govern the Unified System of Social Assistance (SUAS). Given the need to know the specificities of the service, a space for expression and listening to the experiences and experiences of users and employees was offered, in view of the improvement and qualification of the Public Policies of Social Assistance aimed at this population in the city of Santos-SP, specifically in the institutional reception (SEABRIGO-AIF), whose objective was to investigate the contributions and challenges of an Institutional Shelter for Adults, Elderly and Families, based on speeches, images and objects of memories of users and employees, aiming to deepen, produce and socialize scientific knowledge. In this sense, the present social technical product originated that aims to offer an informative and sensitization instrument that promotes knowledge about the SUAS. From the data collected in the research, it is intended to sensitize and disseminate to the population about the importance of this service along with significant elements experienced in the daily life of the service, which provides understanding and fosters social participation in the defense of rights, given that one of the functions recommended in the SUAS is the Social and Institutional defense; It seeks to inform the population about social welfare rights, as well as to break with negative ideas and images about this population that extends to the institution, often reinforced by media instruments. The product will be offered to the Municipal Secretariat for Social Development of the City Hall of Santos-SP. Thus, it is expected to contribute to the municipality in the dissemination of the work already performed, promoting space of protagonism to users through their voices and sensitizing the social assistance team to reflect on their practices, as well as the recognition and appreciation of their role as an agent in the implementation of this policy. The product stands out for promoting positive images of the institution, its structure and bringing clear information to the population through the sensitive transmission of voices of the main actors of this service; brings out human subjectivity; the understanding of how one goes through being experienced, mobilizing affection, that which touches, in some direction, that provokes a reflection. What is not known is not defended, this product has the intention and commitment in defense of Suas.

**Keywords:** Unified Social Assistance System. Institutional Welcoming. Shelter for adults, seniors and families. Homeless Population. Vídeo.



## INTRODUÇÃO

O produto concebido é resultado da pesquisa elaborado para o Programa de Mestrado Profissional em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas da Universidade Católica de Santos, intitulado: “Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias: Um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço” A Instituição estudada está localizada no município de Santos-SP, integra o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) na Proteção Especial de Alta Complexidade e sua função é atender pessoas em situação de rua e desabrigo. Esta política pública de proteção social é de extrema importância, por possibilitar acesso à habitação provisória, apoio na superação das vulnerabilidades, garantia de direitos e promoção da reinserção social.

A necessidade de produzir e socializar conhecimento sobre o tema, além de oferecer subsídios para a construção de estratégias e ações a serem utilizadas no equipamento, levou a colocar os principais atores dessa política no centro da investigação – usuários/as e funcionários/as do Serviço, a partir do seguinte problema: *Quais são as contribuições e desafios existentes em um Abrigo para Adultos Idosos e Famílias, a partir das falas de usuários/as e funcionários/as?*

O problema gerou a hipótese: 1: O abrigo contribui para viabilizar a rede social significativa aos seus(suas) usuários(as). Hipótese 2: O abrigo encontra desafios para executar um apoio suficiente, que não prejudique o fortalecimento da autonomia de seus usuários.

A pesquisa teve como objetivo geral investigar as contribuições e os desafios de um Abrigo Institucional para Adultos, Idosos e Famílias, a partir de falas, imagens e objetos de recordações de usuários/as e funcionários/as. E como objetivos específicos: 1 - Verificar as implicações do abrigo para viabilizar uma rede social significativa aos usuários(as); 2 - Identificar os desafios enfrentados pelo serviço para oferecer apoio ao seus usuários, sem prejuízo para o fortalecimento de sua autonomia; 3 - Descrever a percepção dos participantes (usuários e funcionários) com o espaço do acolhimento institucional.

A fundamentação teórica referencia-se na Psicologia Social Sócio-histórica que toma como base a perspectiva de Vigotski (BOCK, 2001, p. 17) além de obras que convergem com seus fundamentos para os propósitos da pesquisa, assim como as leis, normas e materiais que regem a Política Nacional de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social.

O método utilizado foi a pesquisa exploratória de caráter qualitativa, envolveu 9 adultos, 5 usuários(as) e 4 funcionários(as) pertencentes ao serviço do município de Santos-SP (SEABRIGO-AIF), tendo como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturadas mediadas. Os dados coletados foram organizados, sistematizados em categorias e analisados, a partir da metodologia de análise de conteúdo de Bardin (1996).

Por meio da análise de conteúdo dos dados obtidos nas entrevistas, foram sistematizadas três categorias que responderam aos objetivos específicos deste estudo:

- a) O Abrigo contribui para viabilizar uma rede de apoio social significativa para seus usuários;
- b) Desafios e fatores que interferem no fortalecimento da autonomia dos usuários;
- c) Especificidade do ambiente e relação com a casa.

Os dados foram ainda correlacionados com o contexto histórico-cultural dos(as) participantes e embasados no referencial teórico adotado.

As categorias representam ideias centrais sintetizadas, que permitiram a análise, discussão dos resultados, considerações finais, assim como na elaboração de tecnologia social inovadora de cuidado humano voltada ao aperfeiçoamento e qualificação do serviço na promoção e defesa da garantia de direitos preconizados no SUAS, ou seja, o produto realizado.

Em síntese os resultados e discussões dentro das categorias apresentadas levaram à conclusão de que o Abrigo, enquanto instituição e operacionalizado por seus servidores, viabiliza uma rede de apoio social significativa aos seus usuários, ou seja, configura um conjunto de pessoas que o indivíduo percebe ou sente como significativas e reconhece a sua função de apoio, que inclui instituições, se destaca na importância na superação de crise, prevenção/promoção de saúde e bem-estar (SLUZKI, 1997). Contudo, foram

identificados desafios, enfrentados pelo serviço, para executar um apoio suficiente aos seus usuários sem prejuízo para o fortalecimento de sua autonomia, fatores como: subjetividade dos trabalhadores e suas diferentes perspectivas sobre apoio, *modus operandi* que remetem a condutas assistencialistas, percepção de falha sobre suficiência/autossuficiência do usuário, visão capacitista no trato com pessoas com deficiência, assim como dificuldade de atuar com pessoas com transtornos mentais, encontros que fragilizam ao invés de potencializar, estímulo à coparticipação dos usuários insuficiente, falta de coesão da equipe, diálogo insuficiente sobre escolhas e consequência para com o usuário. Como contribuição foram apresentados alguns achados da pesquisa importantes para uma reflexão crítica, fatores estes que também prejudicam a execução de sua autonomia, tais como: saúde em geral debilitada pelo processo de situação de rua, dependência química, direitos violados ao longo de suas histórias, inclusão perversa, a princípio a maioria dos usuários não consegue ter as estruturas materiais oferecidas pelo serviço, estigmas, preconceitos e desqualificação social desta população.

Os participantes mostram-se satisfeitos com a casa, estrutura e bens materiais oferecidos, e percebem o abrigo como um território dinâmico com fatores de risco e proteção; reconhecem a importância do serviço, mas afirmam que desconheciam esse tipo de oferta de serviço, tanto o usuário quanto o servidor, denunciando a falta de informação sobre esse direito. A partir da análise e discussão dos dados há evidências para a confirmação da hipótese apresentada.

Com base nos resultados obtidos propõe-se um produto que propicie à população informações sobre organização e funcionamento do SUAS em particular sobre o SEABRIGO-AIF. Tendo como objetivos:

Objetivo geral: Promover um instrumento informativo e de sensibilização que possibilite um conhecimento sobre o SUAS, em específico o acolhimento institucional, Abrigo para Adultos idosos e famílias, junto a dados levantados na pesquisa produzidos por usuários e funcionários a partir de experiências significativas vivenciadas no cotidiano do serviço. Como objetivo específico, pretende-se:

- 1- Exercer a função prevista na política de assistência social de defesa social e institucional;
- 2- Promover conhecimentos à população que gere apropriação do SUAS como um sistema do tripé da seguridade social brasileira;
- 3- Apresentar o serviço socioassistencial, Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias em vista de fortalecer a defesa e garantia de direito de políticas públicas voltada à população em situação de rua e desabrigo;
- 4- Divulgar imagens positivas do estabelecimento e dos recursos materiais em vista e alterar representações negativas da população sobre o serviço;
- 5- Reconhecimento da construção do trabalho entre usuários e funcionários e valorização dos agentes que viabilizam essa política, a partir de dados levantados no estudo, falas imagens e objetos de recordações.

Como contribuição, o resultado da pesquisa ofereceu subsídio para a realização deste produto, sendo ele uma peça publicitária, um vídeo informativo e de sensibilização com dados da pesquisa que contribuirá para divulgar o Sistema Único de Assistência Social como um bem público, em específico o acolhimento institucional, Abrigo para adultos, idosos e famílias, em consonância com a função de defesa social e institucional previsto no SUAS.

# 1 POLÍTICAS PÚBLICAS E O ACESSO DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

As políticas públicas se referem ao conjunto de ações, programas e atividades que o poder público desenvolve de forma direta ou indireta no exercício do seu dever. Têm como objetivo garantir direitos visando reduzir as desigualdades sociais em prol do bem-estar coletivo. A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real (SOUZA, 2006, p. 26).

Desta forma, Política Pública pode ser definida como o conjunto de ações governamentais estrategicamente desenvolvidas para atingir específicas finalidades voltadas ao interesse público (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 31).

Não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública. Mead (1995) a define como um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas e Lynn (1980), como um conjunto de ações do governo que irão produzir efeitos específicos. Peters (1986) segue o mesmo veio: política pública é a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Dye (1984) sintetiza a definição de política pública como “o que o governo escolhe fazer ou não fazer”. A definição mais conhecida continua sendo a de Laswell, ou seja, decisões e análises sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por que e que diferença faz (SOUZA, 2006, p. 24).

## 1.1 O Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) criado em 2005 e instituído como lei em 2011, organiza as ações das Políticas Públicas de Assistência Social em todo o território brasileiro. A Assistência Social faz parte do tripé do Sistema de Seguridade Social, junto à Saúde e à Previdência; é um direito de todo cidadão que dela necessitar e um dever do Estado, garantidos pela Constituição Federal de 1988, previsto e regulamentado na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) 1993. O objetivo desta política é garantir a proteção de indivíduos e famílias em situação de risco e vulnerabilidade social,

por meio de serviços, programas e benefícios com intuito de diminuir as vulnerabilidades e desigualdades sociais (BRASIL, 2015).

A Constituição de 1988 é considerada marco histórico que institui o início da transformação para uma política pública de proteção social articulada a outras políticas voltadas à garantia de direitos e de condições dignas de vida (BRASIL/MPRJ, 2015, p. 31). A partir dela a assistência social passou a fazer parte do sistema de proteção social brasileiro, houve uma mudança de paradigma de um modelo anteriormente assistencialista para garantia de direitos.

A Constituição Federal de 1988 define a Assistência Social como política pública da Seguridade Social, junto à Saúde e a Previdência, um direito do cidadão e dever do estado, política de caráter não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Esta política é inscrita pelos artigos 203 e 204 na CF/88 (BRASIL, 1988).

Título IV, Da Assistência Social:

Art. 4º A Assistência Social é a política social que provê o atendimento das necessidades básicas, traduzidas em proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e à pessoa portadora de deficiência, independentemente de contribuição à Seguridade Social.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) nº 8.742, aprovada em 1993, dispõe sobre a organização da assistência social, estabelece normas, critérios e objetivos para sua efetivação. É o instrumento legal que regulamenta os pressupostos constitucionais nos Art. 203 e 204, que definem e garantem os direitos à assistência social. Esta lei institui benefícios, serviços, programas e projetos destinados ao enfrentamento das vulnerabilidades e desigualdades sociais (BRASIL, 1993).

Em consonância com os preceitos ditados pela CF/88 e pela LOAS em prol de sua efetividade em 2004, o Conselho Nacional de Assistência Social aprovou a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que estabelece princípios, diretrizes, objetivos e ações da política socioassistencial no país.

A NOB/2005, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social, criou o SUAS, e que apresenta os eixos estruturantes para implementação e

consolidação do Sistema Único de Assistência Social, é considerada um marco, pois inaugura no país um novo modelo de organização de gestão (BRASIL, 2005). Em 2011 a LOAS foi alterada por meio da promulgação da Lei 12.435, que incluiu o SUAS e o garantiu no ordenamento jurídico brasileiro.

O SUAS é um sistema público, não contributivo de caráter universal, um modelo único de gestão que organiza política de assistência social em todo o território brasileiro de forma descentralizada e participativa, e seu objetivo é garantir a proteção social a todos os cidadãos, por meio da oferta de programas, serviços, e benefícios realizados de forma integrada; tem como funções a proteção social, a vigilância socioassistencial e a defesa de direitos.

O SUAS estabelece a organização da assistência em níveis de proteção: Básica e Especial: 1 - Proteção Social Básica; 2 - Proteção Social Especial de Média Complexidade; 2.1 - Proteção Social Especial de Alta Complexidade, tendo em vista o grau das desproteções vivenciadas (BRASIL/MDS, 2015).

A proteção social básica opera na prevenção de situações de risco, e a proteção social especial opera mediante violações de direitos. Constituem unidades para a oferta de serviços especializados no âmbito da Proteção Social Básica, Centro de Referência – CRAS (BRASIL/PNAS, 2004).

Os serviços especializados no âmbito da Proteção Especial de Média complexidade são: 1 - Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS); 2 - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop (BRASIL/MPRJ, 2015).

A Proteção de Alta Complexidade tem como objetivo ofertar serviços a indivíduos ou famílias afastados temporariamente do núcleo familiar ou comunitário, entre eles: Serviço de Acolhimento Institucional; Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências (BRASIL/MPRJ, 2015). A política de Assistência Social é responsável por garantir determinadas seguranças sociais: segurança de acolhida, renda, convívio ou vivência familiar comunitária e social, desenvolvimento de autonomia e apoio e auxílio (BRASIL, CNAS, Resolução nº 33, 2012). Esta política se subdivide em três tipos de serviços: proteção social, vigilância socioassistencial e defesa social e institucional. Os serviços de proteção são designados à oferta diversificada de equipamentos públicos, entidades e

organizações complementares do SUAS destinadas à garantia das seguranças aprofundadas supracitadas. A vigilância social tem como objetivo localizar, conhecer e monitorar as formas de vulnerabilidade social presentes nos diferentes territórios, ou seja, é um sistema de informação que reconhece as particularidades e demandas por proteções. Por fim as ações em defesa social e institucional têm como objetivo a defesa e garantia de direitos; busca informar a população e dar acesso ao conhecimento a respeito dos direitos socioassistenciais (BRASIL/MDS, 2005).

O SUAS é coordenado pelo Ministério da Cidadania (MDC) e é composto pelo poder público e pela sociedade civil, executado pelo governo federal, estadual e municipal, prevê um modelo de gestão descentralizado e participativo. A descentralização política administrativa é uma estratégia no qual os entes federados têm responsabilidades específicas, cooperadas e possuem autonomia, ou seja, o processo de gestão em cada esfera do governo reconhece as particularidades regionais e locais para efetivação desta política, não se limitando somente ao reordenamento estatal, mas fundamentalmente à valorização do poder local e da participação popular, como fundamentos democráticos reconquistados após décadas de práticas autoritárias e centralizadoras vivenciadas no país (BRASIL/MDS, 2015).

Possui matricialidade sociofamiliar, descentralização político-administrativa e territorialização, cofinanciamento entre os entes federados, controle social exercido pelas Conferências de Assistência Social e pelos Conselhos de Assistência Social, política de recursos humanos e sistematização das ações de informação, monitoramento e avaliação (BRASIL, 2005 *apud* SANTOS, 2011, p. 17).

Em relação às pessoas em situação de rua, por conta de suas especificidades e visando intervir de forma mais efetiva na superação da vulnerabilidade desta população, em 2009 foi instituído o Decreto n. 7.053 que rege a Política Nacional para a População de Rua. Fazem parte da Proteção Especial os serviços que constam na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, aplicáveis a esta demanda: (1) Serviço especializado em abordagem social; (2) Serviço especializado para pessoas em situação de rua; (3) Serviço de acolhimento institucional. Foram também incluídas no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal que tem a finalidade de



propiciar o acesso desse público à rede de serviços socioassistenciais, bem como a produção de informações que contribuam para o aprimoramento da atenção a esse segmento nas diversas políticas públicas (BRASIL/MPRJ, 2015).

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, disciplinado pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007 e regulamentado pela Portaria GM/MDS nº 376 de 2008, é um instrumento de coleta de dados que possibilita a identificação e caracterização das famílias brasileiras de baixa renda. É também uma importante ferramenta de planejamento de políticas públicas e deve ser utilizado para a seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal (BRASIL/MPRJ, 2015).

## 1.2 Populações em situação de rua e desabrigo

O fenômeno de pessoas vivendo nas ruas é antigo e foi constatado em praticamente todas as grandes civilizações, porém o que se observa atualmente é um número cada vez maior de pessoas nessa situação, deixando de ser uma condição de alguns para se caracterizar um problema social de massa, historicamente construído com dimensão global.

Diversos fatores ao longo do tempo contribuíram para o desenvolvimento deste fenômeno a nível mundial, tem marcas nas mudanças sociais estruturais, se destacam: modos de produção e de trabalho, fim do sistema feudal para o capitalismo, processo de industrialização, êxodo rural no período de industrialização, que aumentou de forma expressiva a população nos novos centros, fluxo migratório em busca de trabalho, a desvalorização da mão de obra de atividades de baixa qualificação, avanço da tecnologia nos processos produtivos, globalização etc. (LIMA, 2014).

No Brasil não se pode precisar o momento exato na história que surgiu pessoas vivendo nas ruas, sua expansão e visibilidade é ligada à década de 50, atreladas ao processo de desenvolvimento urbano, principalmente na região Sudeste, com o advento do êxodo rural, sobretudo de famílias da região Norte e Nordeste, adicionado a mecanização do trabalho no campo, no qual famílias tiveram que buscar alternativas de sobrevivência migrando para grandes centros urbanos. Com as cidades superlotadas, e a falta de vaga de emprego para todos, surgiu a atividade de vender mercadorias nas ruas, alternativa criada pelas pessoas que estavam desempregadas; tal atividade era

considerada ilegal pelo Estado, pois não havia arrecadação de tributos, e quem a praticava era alvo de perseguição e repressão policial, logo, lhe restando a rua como consequência (BRASIL/MDS, 2009, p. 173).

A verdade é que essa população formada por indivíduos e famílias, vivendo nas ruas, surgiu lentamente, cresceu, e ainda continua crescendo em ritmo muito mais acelerado do que antes (BRASIL, MDS, 2009, p. 173).

Na contemporaneidade, na razão neoliberal que situa o sujeito isolado do contexto social, imbuído na meritocracia e da competição como estrutura social, tende a naturalizar esse fenômeno. Nesta perspectiva, sucesso e fracasso estão ao alcance de qualquer um. Tal pensamento tem contribuído para uma concepção patológica do desabrigado, uma vez que estar em situação de rua seria condição análoga ao fracasso pessoal (BURSZTYN, 2000; BEDENDO, 2016 *apud* FEIJÃO, 2017, p. 17).

Na perspectiva do sociólogo Matthew D. Marr (2012 *apud* FEIJÃO, 2017) os fatores podem ser elencados como: limitantes globais/locais (contexto econômico e político), conjuntura institucional, capitais (material, simbólico, social) e do indivíduo e suas vulnerabilidades singulares (toxicomania, transtorno mental, entre outros). Portanto esta população se encontra em situação de risco e vulnerabilidade.

Diversas denominações são utilizadas para se direcionar a esse grupo ou indivíduos, seja na literatura acadêmica como na linguagem do senso comum que em sua maioria é expressa de forma pejorativa por abarcarem representações sociais negativas. Para Santos e Bevilacqua (2012) trata-se de um grupo que historicamente esteve estigmatizado com rótulos de loucura, preguiça, criminalidade, sujeira, vícios e doenças; são expressões comumente empregadas de senso comum tais quais mendigos, pedintes, trombadinhas.

No Brasil, de acordo com o Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, que instituiu a Política Nacional para a População em Situação de Rua, para fins instrumentais adota a seguinte definição:

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 os 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 (BRASIL, Decreto nº 7.053, 2009).

O termo “situação de rua” é a acepção de que a pessoa a princípio está em um momento de dificuldade, mas que essa situação pode e deve ser modificada o quanto antes (FREITAS, 2018, p. 1).

Dessa forma, o termo adotado na legislação brasileira pretende romper com expressões pejorativas carregadas de estereótipos e estigmas que julgam os indivíduos por estarem nessa situação atribuindo um fracasso individual inculcado da conotação que o estado é permanente, como, exemplo, podemos citar o termo morador de rua. Utiliza também a expressão para as pessoas que estão em unidade de acolhimento institucional, desabrigadas, que por diferentes motivos se encontram com direitos violados, não necessariamente vivendo nas ruas, tais como: desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento (BRASIL, 2009, p. 45).

O Brasil não conta com dados oficiais sobre a população de rua, não há um censo demográfico decenal (IBGE). Esta ausência é justificada pela dificuldade de operacionalização de uma pesquisa de campo com pessoas sem endereço fixo. Com isso reproduz a invisibilidade social da população de rua e prejudica a implementação de políticas públicas efetivas a este público.

Dado o impasse, adotou-se como estratégia a compilação de dados municipais das secretarias de assistência social e congêneres, por meio do Censo – SUAS, que é um instrumento eletrônico nacional de captação anual de informações de diversas ordens, são coletados dados sobre se o município possui ou conhece o número de pessoas em situação de rua no seu território (IPEA, 2016).

Dessa forma, podemos constatar que apesar dos avanços ainda há uma grande omissão do estado em assistir essa população, já que o levantamento de dados ainda é um grande desafio. O censo demográfico realizado a cada 10 anos, tem por objetivo contar os habitantes do território nacional, identificar suas características e revelar como vivem os brasileiros, produz informações fundamentais para a definição de políticas públicas efetivas, sendo, assim, de se questionar quem é considerado gente no Brasil?

A população em situação rua é um grupo heterogêneo, ou seja, homens, mulheres, idosos, crianças, famílias, cada qual com a sua história de vida, e assim devem ser compreendidas e respeitadas, na sua dimensão humana. Muitos já tiveram a sua vida organizada, outros se desenvolveram mediante violações, falta de acesso à educação, saúde, políticas preventivas em relação à saúde mental etc., quem está em situação de rua são pessoas, que com suas identidades – mesmo que destruídas – têm nomes, possuem histórias e imagens (MDS, 2009, p. 77). Diferentes realidades e infortúnios na vida os colocaram nessa mesma condição.

Como aponta Silva (2006, pg. 220), são comumente enumeradas 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 (alcoolicismo, drogadição, rompimentos dos vínculos familiares, doenças mentais, perda de todos os bens etc. além de desastres de massa e/ou naturais (enchentes, incêndios, terremotos etc.). Ainda segundo a autora, está claro que se trata de um fenômeno multifacetado que não pode ser explicado desde uma perspectiva unívoca e mono causal. São múltiplas as causas de se ir para a rua, assim como são múltiplas as realidades da população em situação de rua (SANTOS e BEVILACQUA, 2012, p. 505).

Apesar das particularidades, são encontrados pontos em comum entre essas pessoas. As pesquisas que descrevem este fenômeno em vista de sua compreensão têm como objetivo, quantificar e qualificar esses fatores. A pesquisa nacional publicada em 2009 ainda é referenciada em textos atuais, pois demonstra não apenas o quantitativo da população, mas também aspectos fundamentais de sua condição.

Com efeito, esta pesquisa mostrava um cenário de população de maioria masculina, negra, com situação cristalizada de rua, com baixa escolaridade e alijada de amparo governamental básico (BRASIL, IPEA, 2020, p. 8).

Ainda para os autores, também contribuiu para desfazer alguns mitos e preconceitos, mostrando que a situação de rua não necessariamente advém da migração e que este grupo é produtivo, ainda que atuando em atividades precárias.

Esta pesquisa trouxe um panorama das desproteções sociais às quais essa população é submetida e nos permite afirmar que essas pessoas vivem de forma desumana, submetidas às várias formas de violações de direitos.

Vivem ao relento às intempéries do tempo e insalubridade das ruas, com precário acesso de alimentação e higiene, vítimas de todos os tipos de violência, física, psicológica e acima de tudo sobre a violência do Estado, em muitas trajetórias de vida são levantadas as falhas nas políticas públicas, de educação, saúde, habitação; se desenvolvem em meio às desvantagens sociais, com baixa escolaridade, amparo preventivo no que se refere à saúde mental, como, por exemplo, no uso e abuso de drogas e no amparo à família, lhe é atingido aquilo que é de mais essencial, a dignidade humana.

Ao longo do tempo essa população vem crescendo exponencialmente, no Brasil a estimativa é de aproximadamente de 221,869 pessoas segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em pesquisa publicada em 2020, o aumento de pessoas morando nas ruas, de acordo com os dados de setembro de 2012 até março de 2020 foi de 139%, entretanto devemos considerar que neste período os impactos sanitários e socioeconômicos causados pela a pandemia da covid-19 começa a se expandir, em que muitas pessoas ficaram desabrigadas, segundo informações de diversos veículos de notícias. Vivemos um período pandêmico até o momento; conforme pesquisa documental esses dados aumentaram de forma significativa e não refletem mais a realidade em 2022, havendo a necessidade de novos estudos.

As pessoas em situação de rua, muitas vezes, são tratadas como indesejadas nos espaços públicos, com frequência são alvo de expulsões forçadas, gerando hostilidades, produzindo um fenômeno descrito pelos americanos como síndrome de NIMBY [*Not in my back yard*], cuja tradução em português corresponde “Não no meu quintal” (BRASIL/MDS, 2009, p. 140).

Posições de poder cristalizadas promovem, sobretudo, através de instrumentos midiáticos, a eficácia na rotulação que inferioriza o grupo e estigmatiza (VALÊNCIO *et al.*, 2010, p. 57). A PSR sofre com estereótipos, são apresentados a partir do habitar inóspito das ruas, da sua precariedade de acesso à água, à higiene, sua imagem é promovida a partir da carência, sujeira e mendicância, e, como consequência, são pensados de forma negativa, sem a reflexão dos determinantes sociais que produziram esta condição.

Costa (2005 *apud* GOMES, 2017) afirma que a sociedade encara esse segmento populacional como sujeitos impróprios para a convivência nos

mesmos espaços da cidade, sendo atribuída a eles uma conotação de ameaça. São expulsos e deslocados para espaços da cidade considerados desvalorizados. A sua história é contada a partir da rua, sua trajetória de vida e potencialidades são desconsideradas, descritos por muitas literaturas como invisibilizados, em vista do preconceito, indiferença e naturalização de sua condição sendo mais um objeto fazendo parte da paisagem.

A existência de indivíduos em situação de rua torna explícito a profunda desigualdade social no Brasil. Fenômeno presente na sociedade brasileira desde a formação das primeiras cidades, a existência de pessoas em situação de rua traz na própria denominação “rua” a marca do estigma e da exclusão a que são submetidas (SANTOS e BEVILACQUA, 2012).

Outro ponto importante a ser discutido é a saúde mental nas condições de vida nas ruas. Estudos apontam que o ambiente e as condições de vida precária colaboram para o desenvolvimento ou agravamento de transtornos mentais, logo impactando em sua subjetividade, no seu jeito de ser, pensar e agir. Quanto maior o período nas ruas, maior será a sua exposição e incidência a eventos de risco.

O estudo de Lovisi (2000), que avaliou os distúrbios mentais em moradores de albergues públicos das cidades do Rio de Janeiro e Niterói, revela que os distúrbios mentais de maior gravidade são associados ao ingresso à situação de rua (SANTANA e ROSA, 2016, p. 28).

Na perspectiva da Psicologia Social, a teoria histórico-cultural de Vigotski (1998), ao enfatizar as complexas transformações que caracterizam o desenvolvimento humano e conceber o social como elemento constitutivo do homem, contribui de forma significativa para a compreensão dos determinantes culturais, sociais e históricos da subjetividade humana e do sofrimento resultante da condição de exclusão (CALIL STAMATO, 2016, p. 21).

Todavia, também podemos vislumbrar essa população por sua força e resistência, as vidas nas ruas exigem inteligência, habilidades, invenção do cotidiano na luta pela sobrevivência.

O desenvolvimento de políticas públicas e do primeiro censo sobre esta população foi resultado de lutas e cobranças, acima de tudo, de movimentos de pessoas em situação de rua, desta forma, afirmando sua participação política na luta pelos seus direitos. Esta imagem, de potência, de sujeitos históricos

ativos, mormente é transmitida pelos meios de comunicação e de constituição no imaginário social. Fortalecer essa imagem de maneira positiva é promover sujeitos de direitos, que lutam por eles, e acima de tudo por um projeto de sociedade mais justa, como está previsto na Constituição é resgatar o sujeito e oportunizar a produção de sua subjetividade em bases socialmente positivas.

No ano de 2009 foi instituído a Política Nacional para a População em situação de rua, em destaque nesse processo está a participação do Movimento Nacional da População em Situação de Rua na luta pelos seus direitos. Esta política foi editada pelo Decreto nº 7.05340, de 23 de dezembro de 2009. O documento propõe ação intersetorial envolvendo diferentes políticas como saúde, trabalho, educação, moradia, assistência social e outras, para legitimar os direitos do cidadão em situação de rua (BRASIL, MPRJ, 2015).

Cabe ressaltar que assistência a população em situação de rua não é exclusiva de uma política, e sim responsabilidade de todas, e sé imprescindível o trabalho em conjunto na atenção de suas demandas, em vista de sua complexidade e pluralidade de fenômenos que a compõem.

É importante assinalar que a descrição proposta pelo Movimento Nacional de Rua sobre essa população se contrasta com termos a definidores aplicado pelo Ministério do Desenvolvimento Social, que os define como antes exposto; a partir de sua pobreza, da interrupção de vínculos familiares e pela inexistência de moradia regular convencional – atributos de despossessão (SCHUCH e GEHLEN, p.19).

O Movimento Nacional da População de Rua é formado por homens e mulheres em situação ou trajetória de rua, comprometidos com a luta por uma sociedade mais justa que garanta direitos e a dignidade humana para todos. Esses homens e mulheres, protagonistas de suas histórias, unidos na solidariedade e lealdade, se organizam e mobilizam para conquistas de políticas públicas e transformação social.

Ainda para os autores destacar essa diferenciação conceitual se faz importante porque coloca em questão a luta política, mais do que despossessão aponta o enfrentamento por direitos e dignidade, o protagonismo de sujeitos ativos na produção de sua história, apresenta solidariedade, união,

lealdade. É notório que há uma construção positiva da identidade fomentada por esse grupo.

Visando a garantia de direitos e a superação do quadro de vulnerabilidade e risco no qual a PSR se encontra, em consonância com a política nacional para população de rua o SUAS, Sistema Único de Assistência Social, oferece serviços especializados a essa demanda, situada na proteção especial, no qual já são presentes violações de direitos. Pretende-se com esses serviços fornecer subsídios para a constituição de novos projetos e trajetórias de vida, tendo como objetivo o auxílio na construção do processo de saída das ruas, bem como a construção de uma referência do usuário como sujeito de direitos na sociedade (BRASIL/MDS, 2011, *apud* GOMES, 2017, p. 30).

Constituem unidades para a oferta de serviços especializados no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade o Acolhimento para adultos e famílias, objeto de estudo desta pesquisa. A Proteção Social Especial de Alta Complexidade tem como o objetivo ofertar serviços que garantam a proteção integral, que diz respeito a provisões como alimentação, vestuário e abrigo; faz parte da segurança afiançada de acolhida, garantida pela política de assistência social. É um abrigo provisório previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo sem condição de autossustento (BRASIL/MDS, 2014).

### 1.3 Acolhimento institucional: Abrigo para Adultos e Famílias

Os serviços de acolhimento institucional fazem parte da Proteção Especial de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Entre eles temos a modalidade Abrigo Institucional para Adultos e Famílias; a característica deste serviço está na oferta de atendimento integral, ou seja, tem como função garantir, estadia, alimentação, higienização, e assistência para indivíduos e famílias, com ou sem criança de ambos os gêneros que se encontram em situação de violação de direito, tais como: pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração, refugiados sem ameaça de morte, ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento. Está em consonância com a segurança afiançada



de acolhida previsto na garantia de direito da política de assistência social (BRASIL, 2009).

Crianças e adolescentes (de 0 a 18 anos incompletos) só poderão ser atendidos neste serviço acompanhados dos pais e/ou responsáveis (BRASIL, 2012).

Sendo uma unidade de moradia provisória, deve prestar atendimento às pessoas que fazem do local sua residência por um período, para que se organizem e consigam se tornar independentes do Serviço.

A organização do serviço deverá garantir privacidade, o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual (BRASIL, 2009, p. 44).

As unidades deverão apresentar características de moradia, com ambiente acolhedor, com estrutura física adequada e que se aproxime ao máximo de um recinto familiar, oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade, deve estar inserida na comunidade, e não conter identificação conforme requisitos previstos nos regulamentos existentes (BRASIL, 2009).

Desta forma pretende-se promover bem-estar de maneira material e imaterial, bem como o convívio familiar e social de modo positivo. O espaço físico salubre, confortável, favorece os relacionamentos entre as pessoas na casa. A unidade por ser de base comunitária, garante a utilização dos equipamentos e serviços disponíveis na região. A não identificação da unidade por meio de placas visa promover uma organização de maneira a não estigmatizar e ou segregar esta população que historicamente sofre com representações sociais negativas.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Resolução nº 109 de 11 de novembro de 2009, na Tipificação Nacional dos Serviços socioassistenciais. Em relação aos objetivos do serviço de acolhimento institucional: Abrigo para Adultos e Família, extrai dessa norma:

Objetivo Geral: - Acolher e garantir proteção integral; - Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos; - Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais; - Possibilitar a convivência comunitária; - Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais; - Favorecer o

surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia; - Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.

Objetivos Específicos: Desenvolver condições para a independência e o autocuidado; - Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva (BRASIL, 2009, p. 46).

A unidade deve estar localizada onde haja maior concentração de pessoas em situação de rua, o número máximo de acolhidos será de 50 pessoas; o período de funcionamento deve ser de 24 h (vinte quatro horas) integral e ininterrupto, com flexibilização de entrada e saída do usuário conforme necessidade. O Período de permanência é de até (seis meses) podendo se prolongar (BRASIL, 2009). Conforme a complexidade dos casos, de uma população em extrema vulnerabilidade, com laços familiares/comunitários rompidos e/ou fragilizados a sua organização muitas vezes demanda um período maior, sugere-se que esse tempo não seja fixo; cada pessoa tem suas potencialidades e desafios que interferem no processo de desligamento do serviço. Esse processo deve ser construído conjuntamente com o usuário, com dignidade e respeito à sua vontade e nível de autonomia (BRASIL, 2012). Podemos refletir, para além do indivíduo, que esta flexibilidade se faz necessária, pois na sociedade na qual vivemos, este seria um prazo curto para promover mudanças estruturais na vida comum a todos.

A condição de acesso ao serviço deverá ocorrer por meio de encaminhamento da rede de serviços socioassistenciais, demais serviços de políticas públicas setoriais de defesa de direitos e demanda espontânea (BRASIL, 2009).

Quanto a infraestrutura e característica do espaço temos as provisões de ambiente físico, recursos materiais e humanos.

O ambiente físico deve estar de acordo com as normas da ABNT de acessibilidade. Ser um espaço de moradia e referência de endereço; confortável, com áreas de repouso, espaço para convivência, lavanderia, banho e higiene pessoal, guarda de pertences. Os quartos devem ser compartilhados por até 4 pessoas. Os recursos materiais são aqueles de consumo necessário para o desenvolvimento do trabalho, tais como colchão, utensílios, telefone, impressora, banco de dados dos serviços, entre outros. Já

os recursos humanos devem estar em conformidade com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos- NOB-RH (BRASIL, 2014).

As regras de gestão e de convivência deverão ser construídas de forma coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos usuários, conforme perfis. (BRASIL, 2009). Desta forma, a organização do ambiente deverá ocorrer de forma participativa, com a intenção de que o usuário possa se sentir corresponsável por tarefas do cotidiano deve haver uma construção para o envolvimento nas atividades por meio do diálogo com a equipe, assembleias ou reuniões, neste sentido podem estabelecer escalas de organização de limpeza e manutenção do espaço, porém os usuários (as) não serão responsáveis pela limpeza, apenas participarão de forma contributiva (BRASIL, 2012).

Para a operacionalização do serviço inicialmente deverá ser realizado um estudo diagnóstico, construído pela equipe técnica (psicólogo/assistente social), junto ao(à) usuário(a) e ou família. Este processo possibilita conhecer a trajetória de vida da pessoa ou família atendida, deve-se extrair o máximo de informação para o delineamento do trabalho em vista da vinculação ao serviço, fortalecimento de suas potencialidades para construção de autonomia visando a superação das situações apresentadas. O objetivo fundamental deste estudo é aprofundar questões relevantes para o planejamento de novos projetos de vida (BRASIL, 2012).

A partir deste processo deve-se construir junto ao(à) usuário(a) um plano individual de atendimento (PIA), um instrumento que traça os objetivos a serem alcançados durante o período de acolhimento e orienta o serviço prestado.

As aquisições dos usuários (as) segundo tipificação: Segurança de acolhida, Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social; Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social. A operacionalização do serviço demanda um trabalho em rede, portanto, articulação intersetorial de políticas públicas (BRASIL, 2009).

O processo de desligamento do serviço deverá ser gradual e com a participação e envolvimento do usuário (a). Deverá ser compreendido como um processo que ocorre por meio do fortalecimento e construção de autonomia durante a sua permanência no abrigo. Após o desligamento, é indicado que o usuário seja acompanhado por um período de 06 (seis) meses de forma

efetiva. A rede socioassistencial do município ou do Distrito Federal também deve ser garantida, assim prevenindo as reincidências de padrões violadores de direitos que possam ter levado ao acolhimento (BRASIL, 2012).

#### 1.4 Rede Social Significativa

As literaturas desenvolvidas em torno da temática de redes sociais elucidam sua importância na função de oferecer suporte às pessoas que se encontram em um momento de crise. O apoio fornecido tem sido objeto de estudo da psicologia, devido à influência das mesmas sobre o desenvolvimento e bem-estar subjetivo das pessoas no decorrer das suas vidas (BRONFENBRENNER, 1979/1996 *apud* CARVALHO e YUNES, 2014).

A compreensão de rede social significativa utilizado nesta pesquisa será ancorada com maior evidência pelo saber da psicologia pela ótica da terapia Sistêmica Familiar, apresentada por SLUZKI (1997), segundo o autor a rede pessoal social pode ser definida como a soma de todas as relações que o indivíduo percebe ou sente como significativa ou diferente ou define como diferenciadas da massa anônima da sociedade; ou seja, conforme este autor a rede social significativa refere-se ao conjunto de pessoas que o indivíduo percebe ou sente como significativa.

O ser humano é um ser social, desde o seu nascimento até a morte se desenvolve em uma rede de relações que lhes moldam e ao mesmo tempo são influenciadas por eles. Constituída inicialmente pela família e com passar do tempo se expande para amigos, relações comunitárias, relações de trabalho, institucionais, escola etc.; são as redes microssociais nos quais faz parte; esta contribui para gerar práticas sociais, assim como visão de mundo e percepção de si mesmo (SLUZKI, 1997).

Constitui uma das chaves centrais da experiência individual de identidade, bem-estar, competência e agenciamento ou autoria, incluindo os hábitos de cuidado da saúde e a capacidade de adaptação em uma crise (SLUZKI, 1979; STEINMETZ, 1988 *apud* SLUZKI, 1997, p. 41).

Trata desse conjunto de seres com quem interagimos de forma regular, com quem conversamos, com quem trocamos sinais que nos corporizam, que nos tornam reais (SLUZKI, 1997, p. 17).

Percebe-se que a rede significativa é formada por meio de uma convivência de forma regular, uma relação que abarca o contato, o olhar, o reconhecimento da existência do outro e de suas necessidades, apoio, escuta, atenção e interação, que resulta na construção do vínculo. Conforme o dicionário Michaelis (2023), vínculo pode ser considerado aquilo que liga afetiva ou moralmente duas ou mais pessoas, como um laço. Para Sluzki (1997), a qualidade das relações está necessariamente ancorada na história dos vínculos estabelecidos, este é mantido por ligações afetivas. Ainda para o autor o vínculo apresenta atributos que são importantes para a constituição e manutenção do apoio recebido, tais como intensidade, frequência, reciprocidade, multidimensionalidade.

O ser humano nasce despreparado em condições vulneráveis, Resstel (2015) refere que a existência intrauterina parece relativamente abreviada em comparação com a da maioria dos animais, desta forma, a espécie depende do cuidado do outro para a sua própria sobrevivência, o comportamento de vinculação é compreendido por alguns teóricos como biologicamente programado. Nesta perspectiva em sua gênese o bebê humano experimenta a ansiedade e angústia mobilizado pelo estado de desamparo e a necessidade de proteção, ajuda.

No sentido de expandir o conceito de vínculo, vale apresentar a perspectiva de teóricos com referência psicanalítica.

Os teóricos, Melanie Klein, Bowlby e Winnicott, estudaram o processo de vinculação (relação de objeto) entre o recém-nascido e a mãe (adulto que realiza os cuidados e a amamentação). Estes estudos mostram que a precocidade e intensidade desta comunicação corporal, não só alimentar, da criança com a mãe é uma primeira expressão da capacidade de se relacionar e vincular (OLIVEIRA, 2000, p. 159). Assim, o comportamento de vinculação [é entendido] como qualquer ação de um indivíduo para procurar ou manter a proximidade para com um outro percebido como mais capaz de lidar com as situações em geral (*Idem*, p. 158). Este entendimento chama a atenção para o fato de que o processo de vinculação tem início nos primeiros dias de vida como já dito anteriormente, e agrega a perspectiva de ser uma produção transgeracional e imanente à produção de sujeitos (BRASIL/MDS, 2013).

Com relação à rede pessoal significativa, sobre a sua estrutura é conferido: Tamanho (corresponde número de seus membros); Densidade (conexão, qualidade das relações entre seus membros e influência que podem exercer); Composição (onde está concentrada as potenciais redes significativas, grupo familiar, amigos etc.); Dispersão (membros distantes geograficamente); Homogeneidade/Heterogeneidade (variáveis como: gênero, idade, nível socioeconômico, que podem favorecer trocas ou evidenciar tensões); Demografia/ Sociocultural (diferenças culturais).

Em relação aos atributos do vínculo, indica: intensidade (grau de compromisso); frequência (regularidade do contato); reciprocidade (correspondência mútua); multidimensionalidade (número de funções desempenhadas); história das relações (aborda de que forma as pessoas se conheceram) (SLUZKI, 1997).

O tipo de intercâmbio interpessoal, ou seja, apoio está atribuído as funções da rede; que podem ser: a) Companhia Social; b) Apoio Emocional; c) Guia Cognitivo e de Conselho; d) Regulação Social; e) Ajuda Material ou de Serviço.

a) Companhia social: refere-se à realização de atividades conjuntas ou estar juntos em determinadas situações vitais (doença, morte de alguém).

b) Apoio emocional: refere-se à atitude emocional positiva, reação de compreensão, empatia, estímulo e apoio;

c) Guia cognitivo e de Conselho: relações que fornecem informação, proporcionam modelos de papéis, esclarecem expectativas;

d) Regulação (controle) social: relações que lembram responsabilidades neutralizam desvios comportamentais, sobretudo comportamentos que se afastam das expectativas coletivas, favorecem a resolução de conflitos, favorecem a dissipação da frustração e da violência;

e) Ajuda material ou de serviços: acesso a bens materiais e ajuda específica com base em conhecimento, como profissionais qualificados, incluindo os serviços de saúde e sua equipe;

f) Acesso a novos contatos: abrir portas, possibilidade de ampliar as relações, estabelecer novas redes com potencial de vínculo (SLUZKI, 1997).

Conforme esta teoria uma rede significativa de qualidade afeta a condição de saúde de seus membros, podendo ser associada à proteção contra o processo de adoecimento, atua como um agente de ajuda, incentiva o acesso ao tratamento de saúde e acelera os processos de recuperação e/ou aumenta a sobrevida. SLUZKI (1997, p. 67) a partir de estudos fidedignos afirma-se que:

Existe forte evidência de que uma rede social pessoal estável, sensível, ativa e confiável protege a pessoa contra doenças, atua como agente de ajuda e encaminhamento, afeta a pertinência e a cura, e aumenta a sobrevida, ou seja, é geradora de saúde. E existe evidências que a presença de doenças numa pessoa – especialmente uma doença de curso prolongado como câncer, a esquizofrenia, mal de Alzheimer, doenças neurológicas etc. deteriora a qualidade de sua interação social e, a longo prazo, reduz o tamanho (número de habitantes) e a possibilidade de acesso à sua rede social.

Contudo, ocorrem círculos virtuosos, e a rede se faz presente para proteger a saúde do indivíduo e a saúde do indivíduo mantém a rede social, como em um círculo vicioso. Esta condição de enfermidade pode gerar efeito negativo sobre a saúde de indivíduos ou do grupo no qual se relaciona, havendo retração da rede em um movimento de deterioração recíproca. As doenças crônicas possuem um efeito interpessoal aversivo, e cuidados pouco gratificantes (SLUZKI, 1997, p. 67).

Já na perspectiva sócio-relacional, as mudanças no ciclo de vida das pessoas pode constituir um marcador de vicissitudes, a exemplo: migração, casamento, divórcio, adoecer, mudança de bairro, uma vez que a rede se fratura e fica perturbada; necessidades pessoais deixam de ser satisfeitas, essas mudanças estão frequentemente associadas a estresse pessoal, conflitos, perturbações psicossomáticas e interpessoais, são marcadores inevitáveis, o reenquadramento tem importante implicações preventivas e terapêuticas. As redes são dinâmicas e podem passar por alterações ao longo da vida, se manter ou dispersas (SLUZKI, 1997).

O Abrigo provisório, por ser um serviço que pretende ser o mais próximo de uma residência, proporciona uma rotina que favorece a construção de vínculos por meio da convivência diária, sendo este um fator apontado para o seu fortalecimento. Para além da segurança de habitação, as relações que estabelece entre as pessoas podem ser associadas ao apoio atribuído as funções da rede; Companhia Social; Apoio Emocional; Guia Cognitivo e de Conselho; Regulação Social; Ajuda Material ou de Serviço. Sendo de extrema importância para a superação de crises, ou seja, momentos de dificuldades, comprovados em estudos científicos. Há de se lembrar de que estamos nos referindo a uma população que se encontra em vulnerabilidade social, muitas vezes com vínculos fragilizados e/ ou rompidos, em que o seu núcleo de sociabilização passa a ser com os membros da instituição. Pretende-se destacar esta importante função do serviço, o convívio, onde a vida acontece, no território vivido, nos encontros, as contribuições e desafios do serviço, haja vista que os encontros podem potencializar ou reduzir a vitalidade de enfrentamento da queixa exposta. Desta forma a apreciação deste conceito ancorado por uma fundamentação teórica visa subsidiar a compreensão do apoio recebido pelo usuário no serviço de acolhimento institucional, no qual muitas vezes o fenômeno é observado, porém permanecendo no senso comum no repertório dos profissionais. Por sua vez, pode representar uma abertura para uma reflexão e ação crítica, dando um sentido à prática do trabalho, uma vez que a Política Nacional de Assistência Social – PNAS define que se pode prevenir vulnerabilidades e riscos sociais por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (PNAS, 2004).



## **2 RELEVÂNCIA DA PESQUISA E CONTRIBUIÇÃO PARA A PRÁTICA**

Acredita-se que essa pesquisa tenha relevância social e científica; o levantamento bibliográfico e documental em Bancos de Dados científicos revelou lacunas na produção sobre Acolhimento Institucional para Adultos, quando comparado ao aporte de estudos, pesquisas e publicações sobre Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes. Este cenário confirma a invisibilidade desta população para a academia e a sociedade e é responsável pelo esvaziamento do debate crítico sobre a implementação dessa Política.

É primordial para o processo de análise da situação escutar os principais atores desta política, usuários e funcionários do serviço, para compreender seu cotidiano, como passam por essa experiência, quais são as suas percepções sobre as contribuições e desafios do serviço. Os conhecimentos mais aprofundados por meio de suas vozes podem trazer resultados relevantes para a melhoria na organização do serviço e na instrução à população.

As conclusões da presente investigação constituem um contributo para o aprimoramento de políticas públicas voltadas a pessoas em situação de rua e desabrigo. Espera-se com este produto informar e sensibilizar a população em vista a transformação social na defesa de direitos, romper com imagens midiáticas pejorativas, estigmatizadores que são caras a essas populações e instituições historicamente. Pretende-se também valorizar e reconhecer o trabalho produzido entre funcionários e usuários por meio de vínculos positivos.

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo geral

Promover um instrumento informativo e de sensibilização que possibilite um conhecimento sobre o SUAS, em específico, o acolhimento institucional, Abrigo para Adultos Idosos e Famílias, a partir dos dados levantados na presente pesquisa produzidos por usuários e funcionários a partir de experiências significativas vivenciadas no cotidiano do serviço.

#### 3.2 Objetivos específicos

- Exercer a função prevista na política de assistência social, qual seja: a Defesa Social e Institucional.
- Promover conhecimento à população, que gere apropriação do SUAS como um sistema do tripé da seguridade social brasileiro.
- Apresentar o serviço socioassistencial, Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias em vista de fortalecer a defesa e garantia de direito de políticas públicas voltada à população em situação de rua e desabrigo.
- Divulgar imagens positivas do estabelecimento e dos recursos materiais em vista e alterar representações negativas da população sobre o serviço.
- Reconhecer a construção do trabalho entre usuários e funcionários e valorização dos agentes que viabilizam essa política, a partir de dados levantados no estudo, falas imagens e objetos de recordações.

## **4 MÉTODO**

### **4.1 Ações a curto prazo**

O primeiro passo para a implantação desse produto técnico deverá ser a realização de uma reunião com: chefia do Departamento da Proteção Especial de Alta Complexidade, chefia da seção do acolhimento institucional SEABRIGO-AIF e equipe, para a apresentação dos resultados da pesquisa e do produto técnico.

### **4.2 Ações a médio e longo prazo**

Ante ao exposto apresenta-se o produto de acordo com os preceitos da CAPES, que consiste na produção de uma peça publicitária (filme, animação e/ou uma história em quadrinhos) com dados e imagens da pesquisa que representam as especificidades do serviço por meio de experiências de usuários e funcionários, apresentada no site da prefeitura e veículos de mídia do município, assim como em televisores em equipamentos da rede.

## 5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO

O produto técnico foi idealizado com base nos resultados da pesquisa. Foi identificada a necessidade de gerar informações sobre o Sistema Único de Assistência Social, em particular o serviço de Acolhimento Institucional: Abrigo para Adultos e Famílias, com imagens mais positivas com a intenção de superar o estigma acometido à população em situação de rua e que se estende a instituição, a exemplo, a resistência da utilização desses serviços quando necessário.

Foi concebido um produto, sendo ele um vídeo de sensibilização, que utilize uma linguagem adequada de fácil entendimento, com informações pontuais sobre o SUAS e o serviço do Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias, na garantia de direitos. Deverão ser utilizados dados e imagens da pesquisa que representam as especificidades do serviço a partir de experiências de usuários e funcionários, logo, dar projeção em suas vozes, falas. Conseqüentemente, promove à população uma melhor compreensão sobre o SUAS tendo alcance e impacto social relevante.

O presente produto segue como sugestão à Secretaria de Desenvolvimento Social da Prefeitura Municipal de Santos-SP, a fim de seu financiamento; deve ser compreendido como um investimento, uma produção que traz particularidades únicas vozes da população da cidade.

A produção técnica caberá a um serviço especializado. A seguir será apresentada uma descrição do roteiro como sugestão:

### **Cena inicial**

- Imagem do Estabelecimento, das provisões do espaço físico e materiais: quintal, jardim, lavanderia etc., em vista de divulgar imagens positivas alterar concepções pejorativas sobre a instituição.

**Informação: temas a serem abordados na peça publicitária**

- O que é o SUAS, como funciona, seus princípios, e organização.
- O que é um Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias, função, público.

**Sensibilização**

Mediantes dados da pesquisa:

- **Áudio:** Durante a exposição do vídeo apresentar vozes narrando os relatos dos participantes da pesquisa sobre suas experiências no serviço.
- Apresentar imagens (fotografias) e objetos de recordação, expondo a subjetividade humana, a atribuição de sentido, importância, valor e afeto sobre as coisas são singular ao olhar de cada um. (Um dos problemas associados a esta população são ações higienistas por parte de agentes do Estado, que recolhem seus objetos com a justificativa de serem insignificantes ou sem valor).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Para que amanhã não seja só um ontem com um novo nome... (EMICIDA)*

Os resultados levantados na pesquisa indicaram que apenas um dos participantes obtinha conhecimento prévio sobre o Sistema Único de Assistência Social, tanto usuários quanto funcionários, no que se referem às suas especificidades, como no caso da oferta de serviços de acolhimento para a população de rua, ficou ainda mais evidente seu total desconhecimento.

A falta de informação repercute no enfraquecimento dessa política e acima de tudo compromete o acesso da população a este serviço, na garantia de direitos.

Outro ponto fundamental é a imagem pejorativa da população de rua no imaginário social e que se estende aos serviços prestados a essa população, muitas vezes reforçados por exposições midiáticas depreciativas.

Em vista de romper com esses processos negativos, os resultados da pesquisa têm como objetivo trazer respostas mais efetivas no campo das políticas públicas, no atendimento a esta demanda.

Em razão deste estudo, pode ser delineado um produto que responda às necessidades apresentadas, um vídeo publicitário, de ordem informativa e de sensibilização, que apresente imagens positiva e a presença das vozes dos atores deste serviço na construção desta política, fomentando a população como agentes também de transformação social, na defesa de seus direitos. Esta ação está em consonância com a função do SUAS de promover a defesa social e institucional, oferecendo informação à população. Finalizo com as palavras da saudosa Profa. Maria Izabel Calil Stamato, munícipe e atuante em várias frentes em defesa da garantia de direitos, em combate às desigualdades sociais.

A população empobrecida precisa da oportunidade de uma ancoragem subjetiva saudável, para que possa se constituir enquanto indivíduo e se sentir sujeito de sua história, para que possa se sentir igual aos outros. E isto passa necessariamente pela mudança do meio social, pela aproximação entre a realidade e a fantasia, mostrada nos meios de comunicação. Passa ainda pelo atendimento de suas necessidades básicas de crescimento e desenvolvimento em um meio ambiente sadio, com moradia digna, onde possa se sentir bem e construir-se enquanto sujeito, expressando seus afetos e desejos, com respeito e solidariedade, de forma a constituir sua subjetividade em bases positivas, resgatando a valorização de sua própria vida. Relações satisfatórias do indivíduo com o mundo e com o ambiente em que vive são fortes fatores de proteção a situações de risco (CALIL STAMATO, 2016, p. 26).

## 7 REFERÊNCIAS DO PRODUTO

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.742. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)**. Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS/SUAS)**. Brasília, set. 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. **Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos**. Brasília, 2013.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 –Norma Operacional Básica –NoB/Suas**. Brasília, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Capacita SUAS**: Curso de introdução ao provimento dos serviços e benefícios socioassistenciais do SUAS e implementações de ações do Plano Brasil sem Miséria. 2. ed. Brasília, 2015. 107p.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Guia de atuação ministerial**: defesa dos direitos das pessoas em situação de rua. Brasília, 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. **Texto de orientação para o reordenamento do serviço de acolhimento para população adulta e famílias em situação de rua**. 2012. Disponível: < <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/mural/arquivos/texto-de-orientacao-eordenamento-pop-rua-08-05-2012.pdf>>. Acesso em:

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 33, dez. 2012. **Norma Operacional Básica SUAS**. Disponível em: <<http://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao-no-33-de-12-de-dezembro-de-2012>>. Acesso em: 20 jun. 2022.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução CNAS nº 109 de novembro 2009. Brasília, 2014. 58p.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da União**, Brasília, 25 nov. 2009.

BRASIL. **Lei 12.435, de 6 de julho de 2011**. Altera a Lei 8.742 que dispõe sobre a organização da Assistência Social. 2011.

BRASIL. Ministério Público do estado do Rio de Janeiro. **A Tutela da população em situação de rua**. cartilha. MPRJ. 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Rua aprendendo a contar**. Pesquisa nacional sobre população em situação de rua. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. **A Tutela da população em situação de rua**. Rio de Janeiro, 2015.

BRASIL. Decreto n. 7.053, de 23 de dezembro de 2009. **Política Nacional para a população em situação de rua**. Brasília, 2009.

CALIL STAMATO, M. I. Exclusão social e subjetiva: o papel da psicologia na política de Assistência Social. **In: Psicologia e políticas públicas: Reflexões e experiências**. Editora Universitária Leopoldianum, 2016.

CARVALHO, M. C. J.; YUNES, M. A. M. **Reflexões sobre rede de apoio social como mecanismo de proteção e promoção de resiliência**. [online] Scielo. 29 out. 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/asoc/a/BxDVLkfcGQLGXVwnHp63HMH/>>. Acesso em: 06 dez. 2022.

FEIJÃO, D. A. M. J. C: **Uma proposta de equipamento para atendimento à população em situação de rua no centro de Fortaleza**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Tecnologia, Curso de Arquitetura e Urbanismo, Fortaleza, 2017.

FREITAS, K. **Espaço Central para acolhimento de pessoas em situação de rua**. Trabalho de conclusão de curso (graduação) Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Arquitetura e Urbanismo, 2018.

GOMES, N. S. **A perspectiva da equipe técnica de Centro Pop e abrigo para a população em situação de rua sobre sua atividade**. Seropédica, RJ, nov. 2017.

IAMAMOTO, M. V. O Serviço Social na cena contemporânea. **In: CFESS/ABEPSS (org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Desemprego mantém recorde de 14,7% no trimestre encerrado em abril. **In: Notícias [notícias]**, Jun. 2021. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/31050-desemprego-mantemrecorde-de-14-7-no-trimestre-encerrado-em-abril>>. Acesso em: 03 jan. 2023.



IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil**. Brasília: IPEA, out. 2016. Disponível: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7289/1/td\\_2246.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7289/1/td_2246.pdf)> Acesso em: 15 jul. 2022.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil**. Brasília: IPEA, 2020. Disponível em: <[/http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10078/1/NT\\_74\\_Diest\\_Disoc\\_Populacao%20em%20Situacao%20de%20Rua%20em%20Tempos%20de%20Pandemia.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10078/1/NT_74_Diest_Disoc_Populacao%20em%20Situacao%20de%20Rua%20em%20Tempos%20de%20Pandemia.pdf)> Acesso em: 15 jul. 2022.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. *In: Assistência Social Políticas Sociais – acompanhamento e análise*, nº 28, 2021. Disponível em: <[https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=37679&Itemid=9](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=37679&Itemid=9)> Acesso em: 25 jun. 2022.

LIMA, C. O. **Situação de transformação: a quebra do ciclo e ressocialização de pessoas em situação de rua**. 2014.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Censo antecipado pela Prefeitura de São Paulo revela que população em situação de rua cresceu 31% nos últimos dois anos. *In: Notícias* [online]. 2022. Disponível em: <<https://www.capital.sp.gov.br/noticia/censo-antecipado-pela-prefeitura-de-sao-paulo-revela-que-populacao-em-situacao-de-rua-cresceu-31-nos-ultimos-dois-anos>>. Acesso em: 20 ago. 2022.

RESSTEL, C. C. **Desamparo psíquico nos filhos de Dekasseguis no retorno ao Brasil**. Editora UNESP, 2015.

SANTANA, C. L. A.; ROSA, A. S. **Saúde mental das pessoas em situação de rua: conceitos e práticas para profissionais da assistência social**. São Paulo: Epidaurus Medicina e Arte, 2016.

SANTOS, J. C.; BEVILACQUA, S. **População de rua e (des) proteção de rua e (des) proteção social: uma análise da política nacional para a população em situação de rua**. CIEGESI – Conferência Internacional de Estratégia em Gestão, Educação e Sistemas de Informação. Goiânia, GO, Brasil, 22-23 de junho de 2012.

SCHUCH, P. *et al.* **A rua em movimento: debates acerca da população adulta em situação de rua na cidade de Porto Alegre**. Belo Horizonte: Didática Editora do Brasil, 2012.

SOUZA, C. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**. Porto Alegre, n. 16, p. 20-45, dez. 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/soc/a/6YsWyBWZSdFgfSqDVQhc4jm/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 10 fev. 2022. (25. p).

SLUZKI, C. E. A. **A rede social na prática sistêmica:** alternativas terapêuticas. São Paulo: Casa do Psicólogo (1997).

VÍNCULO. *In:* Michaelis Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa.[digital]. 2023.

VALÊNCIO, N. F. L. S.; PAVAN, B. J. C.; MARCHEZINI, M. S. V. Pessoas em situação de rua no Brasil: estigmatização, desfiliação e desterritorialização. *In:* **Sociologia dos Desastres – Construção, Interfaces e Perpectivas no Brasil**, vol. II, RMA editora, 2010, 248p. Disponível em: <[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32781349/SociologiaDesastresVollINEP\\_ED\\_CFP-with-cover-page-v2.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32781349/SociologiaDesastresVollINEP_ED_CFP-with-cover-page-v2.pdf)> Acesso em: 20 ago. 2022.

WOLF, P. J. W.; OLIVEIRA, G. C. **Os sistemas de proteção social do Brasil e dos países da Europa Meridional:** uma análise comparada. Instituto de Economia, UNICAMP. Campinas, n. 288, mar. 2017.

YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social.** 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009. (1. ed. 1993).

KLAUMANN, A. R. **Moradores de rua – um enfoque histórico e socioassistencial da população em situação de rua no Brasil: a realidade do Centro Pop de Rio do Sul/SC.** 2014.

## REFERÊNCIAS

ABRINQ; UNICEF, **Abrigo como possibilidade**. São Paulo. Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedo, fundação ABRING para os direitos das crianças; Fundação das Nações Unidas para a Infância (UNICEF). Apoio institucional Instituto Camargo Correia 2005.

AMARANTE, Paulo. **Saúde mental e atenção psicossocial**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007.

ALBERGUE NOTURNO. **Albergue Noturno Sociedade Amiga dos Pobres**. *In: História*. [online]. Disponível em: <<https://alberguenoturnodesantos.com.br/eu>>. Acesso em: 08 out. 2022.

AYRES, J. R. C. M.; CALAZANS, G. J.; SALETTI, Filho, H. C.; FRANÇA-JUNIOR, I. Risco, vulnerabilidade e práticas de prevenção e promoção da saúde. *In: CAMPOS, G. W. S. de et al. Tratado de saúde coletiva*. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC/FIOCRUZ, 2006, p. 375-417.

AGÊNCIA BRASIL. **Em três anos de pandemia de covid- 19, ciência e vírus evoluíram**. 2023. Disponível: <[agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2023-03/em-tres-anos-de-pandemia-ciencia-e-virus-evoluiram](https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2023-03/em-tres-anos-de-pandemia-ciencia-e-virus-evoluiram)>. Acesso em: 02 jun. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARBOSA, C. G. **Habitar o inóspito**: a condição humana de desabrigo a partir de Martin Heidegger e Sigmund Freud. 2020. 284f. Tese (Doutorado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem) – Faculdade de Ciências, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2020.

BAREMBLITT, G. **Compêndio de Análise institucional e outras correntes**: teoria e prática. 1996.

BENINCASA, M.; REZENDE, M. M. **Percepção de fatores de risco e de proteção para acidentes de trânsito entre adolescentes**. *Bol. psicol.*, São Paulo, v. 56, n. 125, p. 241-256, dez. 2006. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0006-59432006000200008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432006000200008&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 15 maio 2023.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política social**: fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2016.

BENEDETTO, E. S.; SILVEIRA, E. Solo e raízes das dimensões individual, social e programática da vulnerabilidade e as sementes no processo de saúde da criança. **Textos e Contextos**. Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 68 - 84, jan./jun. 2013.

BLEGER, J. **Psico-higiene e Psicologia Institucional**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1983.

BOCK, A. M. B. Psicologia sócio-histórica. *In*: BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; GONÇALVES, M. G. M. (org.) **Psicologia Sócio-Histórica** – uma perspectiva crítica em Psicologia. São Paulo: Cortez, 2001. p. 22-29.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL, Lei nº 8.742. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)**. Brasília, DF, 7 de dezembro de 1993.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004** –Norma Operacional Básica – NoB/SUAS. Brasília, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Capacita SUAS**: Curso de Introdução ao Provimento dos Serviços e Benefícios Socioassistenciais do SUAS e Implementações de Ações do Plano Brasil sem Miséria. 2. ed. Brasília, DF: SNAS, MDS, 2015. 107 p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. **Capacita SUAS**: Caderno 1. Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social. 1. ed. Brasília, DF: MDS, 2013. 144 p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. **Caderno**. Brasília, DF, MDS, 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Caderno de Orientações Técnicas Sobre os Gastos no Pagamento dos Profissionais das Equipes de Referência do SUAS**. Brasília, 2016.

BRASIL. **Guia de Atuação Ministerial**: defesa dos direitos das pessoas em situação de rua. Conselho Nacional do Ministério Público. Brasília: CNMP, 2015.

BRASIL. **Perguntas Frequentes**. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNA. Departamento de Proteção Social Básica – DPS. Brasília. MDS. 2017.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social, Resolução n. 33, dez. 2012. **Norma Operacional Básica SUAS**. Disponível em: <<http://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao-no-33-de-12-de-dezembro-de-2012>> Acesso em: 20 jun. 2022.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Rua aprendendo a contar. Pesquisa nacional sobre população em situação de rua**. Brasília. MDS. 2009.

BRASIL. **Lei 12.435 de 6 de julho de 2011**. Altera a Lei 8.742 que dispõe sobre a organização da Assistência Social. 2011.

BRASIL. **Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009. Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS. Brasília, nov. 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução CNAS nº 109, nov. 2009. Brasília, DF. (reimpressão 2014). 58 páginas.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS/SUAS)**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social, set. 2004.

BRASIL. Decreto n. 7053, de 23 dez. 2009. **Política Nacional para a população em situação de rua**. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. **Texto de orientação para o reordenamento do serviço de acolhimento para população adulta e famílias em situação de rua**. 2012. Disponível: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/mural/arquivos/texto-de-orientacao-e-ordenamento-pop-rua-08-05-2012.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Divisão de Fiscalização para Erradicação do Trabalho Escravo**. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Centros de atenção psicossociais e unidades de acolhimento de atenção psicossocial e unidades de acolhimento como lugares da atenção psicossocial nos territórios**: Orientação para elaboração de projetos de construção, reforma e ampliação de CAPS e UA. Brasília. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada e Temática. Brasília. MS. 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Caderno de Orientações Técnicas Sobre os Gastos no Pagamento dos Profissionais das Equipes de Referência do SUAS**. Brasília/MDS, 2016.

BRASIL. Decreto nº 847. **Dos vadios e capoeiras**. Capítulo XIII do Código Penal, 1890.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Governo Federal lança guia para levar moradia à população em situação de rua. **Serviços e informações do Brasil**. [online]. Dez. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2022/12/governo-federal-lanca-guia-para-levar-moradia-a-populacao-em-situacao-de-rua>> Acesso em: 05 jan. 2023.

BRASIL. Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. **A Tutela da população em situação de rua**. Cartilha. MPRJ. 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 11, de 23 de setembro de 2015. **Caracteriza os usuários, seus direitos e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social**, e revoga a Resolução nº 24, de 16 de fevereiro de 2006. Brasília, 2015.

BRASIL. L0601-1850. Lei nº 601, de 18 de setembro de 1850. **Dispõe sobre as terras devolutas do Império**, 1850.

BRASIL 360. **Brasil tem um “boom” de população de rua**. 2022. Disponível em: <<https://www.poder360.com.br/brasil/brasil-tem-boom-de-populacao-de-rua-dw/>>. Acesso em: 02 ago. 2022.

BRASIL DE FATO. **Famílias, barracas e recém-desempregados: cresce novo perfil em situação de rua na pandemia**, fev. 2022. Disponível em: <<https://www.Brasildefato.com.br/2022/02/09/familias-barracas-e-recem-desempregados-cresce-novo-perfil-em-situacao-de-rua-na-pandemia>>. Acesso em: 02 ago. 2022.

BENTO, M. A. S. **Pactos Narcísicos no Racismo**. Branquitude e poder nas organizações empresariais e no poder público. São Paulo. s. n. 2002. 169p.

CAIXETA, J. E.; B. F. T. Da Entrevista Narrativa à Entrevista Narrativa Mediada: definições, caracterizações e usos nas pesquisas em desenvolvimento humano. Faculdade UnB Planaltina. Universidade de Brasília. **Revistas Unievangélica**, v. 6, n. 4, Edição Especial 2017. p. 67-88.

CALIL STAMATO, M. I. Exclusão social e subjetiva: o papel da psicologia na política de Assistência Social. *In: Psicologia e políticas públicas: reflexões e experiências*. Editora Universitária Leopoldianum, 2016.

CARVALHO, C. A. **A identidade profissional dos terapeutas ocupacionais: considerações a partir do conceito de estigma de Erving Goffman**. 2012. Disponível: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/wD6fGySkxdB7B5TvwKBffzP/?lang=pt>>. Acesso em: 15 maio 2022.

CARLOS, S. A. O processo grupal. *In: Psicologia social contemporânea*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

CARVALHO, M. C. J.; Yunes, M. A. M. **Reflexões sobre rede de apoio social como mecanismo de proteção e promoção de resiliência**. [online] Scielo. 29 Out 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/asoc/a/BxDVLkfcGQLGXVwnHp63HMH/>>. Acesso em: 06 dez. 2022.

CASA DO SOL. História da Casa do Sol. *In: História*. [online] Disponível em: <<https://www.casadosolsantos.org.br/>>. Acesso em: 08 out. 2022.

CATTANI, A. N.; SILVA, R. M.; BECK, C. L. C.; MIRANDA, F. M. A.; DALMOLIN, G. L.; CAMPONOGARA, S. **Trabalho noturno, qualidade do sono e adoecimento de trabalhadores de enfermagem**. 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ape/a/fqpscJ9stp7zkipPZBnbsCqS/#>>. Acesso em: 03 maio 2023.

CODO, S. **As relações entre pobreza e desqualificação social**. Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo, 2014.

COLL, I. Ainda há tempo: genocídio dos povos indígenas precisa ser contido. *In: Notícias*. Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. 2022. <https://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2022/07/25/ainda-e-tempo-genocidio-dos-povos-indigenas-precisa-ser-contido>. Acesso em: 11 fev. 2023.

COSTA, A.; MACHADO, R. Holocausto Brasileiro – Vida, Genocídio e 60 mil mortes no maior hospício do Brasil. *In: Revista Instituto Humanitas*. UNISINOS [online], Ed. 438. 24 mar 2014. Disponível em: <<https://www.ihu.unisinos.br/entrevistas/527611-a-banalidade-do-mal-no-holocausto-brasileiro-entrevista-especial-com-daniela-arbex>> Acesso em: 09 set. 2022.

COSTA, M. I. S.; IANNI, A. M. Z. O conceito de cidadania. *In: Individualização, cidadania e inclusão na sociedade contemporânea: uma análise teórica* [online]. São Bernardo do Campo, SP: Editora UFABC, 2018, p. 43-73. ISBN: 978-85-68576-95-3.

COGESUAS. **Rede socioassistencial de serviços do município de Santos**. Documento elaborado pela Secretaria de Desenvolvimento Social e Vigilância Socioassistencial. SEAREDES. fev. 2023.

COSTA SANTOS, M. **Subcidadania, naturalização das desigualdades e jovens em situação de risco: pensando sobre o futuro em um presente marginalizado**, 2017.

CRESS-SP. Nota de repúdio referente às ações higienistas cometidas contra a População em Situação de Rua no estado de São Paulo. *In: Conselho Regional de Assistência Social do Estado de São Paulo*. [online] 2021. Disponível em: <<http://cress-sp.org.br/nota-de-repudio-referente-as-acoes-higienistas-cometidas-contr-a-populacao-em-situacao-de-rua/>>. Acesso em: 10 ago. 2022.

CEERT. Centro de Estudo das Relações de Trabalho e Desigualdades. **O Pacto da branquitude por Cida Bento**. 2022. Disponível em: <<https://ceert.org.br/noticias/44659/livro-o-pacto-da-branquitude-e-lancado-em-debate-virtual-organizado-pela-companhia-das-letras-e-folha-de-spaulo> ?gclid

=EAlaIQobChMI8qTcgfDo\_wIVBWGRCh19BAUJEEA YASAAEgLb\_\_D\_BwE>  
Acesso em: 28 jun. 2023.

CUKIER, R. **Psicodrama bipessoal**: sua técnica, seu terapeuta e seu paciente. São Paulo: Ágora, 1992.

DARDOT, P.; LAVAL, C. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. Tradução de Mariana Echalar. São Paulo: Boitempo, 2016.

EDUCAÇÃO E TERRITÓRIO. **Pandemia altera perfil da população em situação de rua e eleva número de mulheres, crianças e adolescentes**, 2022. Disponível em: <<https://educacaoeterritorio.org.br/reportagens/pandemia-altera-perfil-da-populacao-em-situacao-de-rua-e-eleva-numero-de-mulheres-criancas-e-adolescentes/>>. Acesso em: 02 ago. 2022.

EMICIDA. **Ismalia**, 2019.

FEIJÃO, D. A. M. J. **Uma proposta de equipamento para atendimento à população em situação de rua no centro de Fortaleza**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Tecnologia, Curso de Arquitetura e Urbanismo, Fortaleza, 2017.

FIOCRUZ. **O que é uma Pandemia**. [online]. Disponível em: <<https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia#:~:text=Segundo%20a%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%2C%20pandemia%20%C3%A9,sustentada%20de%20pessoa%20para%20pessoa>>. Acesso em: 04 set. 22.

FOLLMAN, J. I. **Dialogando com Jessé de Souza**. São Leopoldo: Casa Leiria, 2018.

FOLHA de São PAULO. **Crises escancaram desigualdades planejadas em São Paulo, afirma Raquel Rolnik**. 2022. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2022/01/crises-escancaram-desigualdade-planejada-de-sao-paulo-afirma-raquel-rolnik.shtml>> Acesso em: 15 ago. 2022.

FLORÊNCIO, F. M.; CALAZANS, M. R. **A influência da internet em Comportamentos de Automutilação**: Anorexia Nervosa. 2008. 85p.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. **Diretoria de Estatística e Informações**. Déficit habitacional no Brasil: 2016 – 2019. Belo Horizonte: FJP, 2021. 160 p. Relatório. Disponível em: <[http://novosite.fjp.mg.Govbr/wp-content/uploads/2020/12/04.03\\_Cartilha\\_DH\\_compressed.pdf](http://novosite.fjp.mg.Govbr/wp-content/uploads/2020/12/04.03_Cartilha_DH_compressed.pdf)> Acesso em: 15 jul. 2022.

FURTADO, O. O psiquismo e a Subjetividade Social. *In: Psicologia Sócio-Histórica – uma perspectiva crítica em Psicologia*. São Paulo: Cortez, 2001. p. 78-92.



GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GOFFMAN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. LTC, 1981.

GOMES, N. S. **A perspectiva da equipe técnica de centros pop e abrigos para população em situação de rua sobre sua atividade**. 2017. 138p. Dissertação (Mestrado em Psicologia, área de concentração em Processos Psicossociais e Coletivos). Instituto de Educação, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, Rio de Janeiro, 2017.

GONÇALVES, M. G. M. A psicologia como ciência do sujeito e da subjetividade (a historicidade como noção básica). *In*: BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; GONÇALVES, M. G. M. (org.). **Psicologia Sócio-Histórica (uma perspectiva crítica em psicologia)**. São Paulo: Cortez, 2001.

GONZÁLEZ REY, F. **Epistemologia cualitativa y subjetividad**. São Paulo: Educ, 1997.

KINOSHITA, R. T. Contratualidade e reabilitação psicossocial. *In*: PITTA, A. M. F. (org.). **Reabilitação Psicossocial no Brasil**. São Paulo: Hucitec, 2001. p. 55-59.

IAMAMOTO, M. V. O Serviço Social na cena contemporânea. *In*: CFESS/ABEPSS (org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Desemprego mantém recorde de 14,7% no trimestre encerrado em abril. *In*: **Notícias** [noticias], jun. 2021. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/31050-desemprego-mantemrecorde-de-14-7-no-trimestre-encerrado-em-abril>>. Acesso em: 03 jan. 2023.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil**. Brasília: IPEA, out. 2016. Disponível: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7289/1/td\\_2246.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7289/1/td_2246.pdf)> Acesso em: 15 jul. 2022.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil**. Brasília: IPEA, 2020. Disponível em: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10078/1/NT\\_74\\_Diest\\_Disoc\\_Populacao%20em%20Situacao%20de%20Rua%20em%20Tempos%20de%20Pandemia.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10078/1/NT_74_Diest_Disoc_Populacao%20em%20Situacao%20de%20Rua%20em%20Tempos%20de%20Pandemia.pdf)> Acesso em: 15 jul. 2022.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasil. Assistência Social. *In*: **Políticas Sociais – acompanhamento e análise**. nº 28, 2021. Disponível em: <[https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=37679&Itemid=9](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=37679&Itemid=9)> Acesso em: 25 jun. 22.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Estimativa da população de rua em situação de rua no Brasil (2012-2022)**. 2022. Disponível em: <[https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11604/4/NT\\_103\\_Disoc\\_Estimativa\\_da\\_Populacao.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11604/4/NT_103_Disoc_Estimativa_da_Populacao.pdf)>. Acesso em: 02 jun. 2023.

JACQUES, M. G. C. **Psicologia Social contemporânea**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

J.PUC-SP. Jornal da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP. **Arte no Dique renovam parceria para atuação na maior favela sobre palafitas do Brasil**. Junho, 2021. Disponível em: <<https://j.pucsp.br/noticia/puc-sp-e-arte-no-dique-renovam-parceria-para-atuacao-na-maior-favela-sobre-palafitas-do-brasil>>. Acesso em: 10 nov. 2022.

JULIANO, M. C.; YUNES, M. A. M. Reflexões sobre rede de apoio como mecanismo de proteção e resiliência. **Ambiente & Sociedade**. São Paulo. v. XVII, n. 3. n. p. 135-154. jul./set. 2014.

JUNIOR, E. S. V.; OLIVEIRA, M. S.; MEDEIROS, M. R. C. **Questão social: uma contribuição teórica e conceitual**. XVI encontro nacional de pesquisadoras de assistência social. Universidade Federal do Espírito Santos (UFES), Vitória/ES, 2018.

LICHTI, F. M. **História de Santos** – Poliantéia Santista. v. 3. São Vicente: Caudex.1996. Disponível: <https://www.novomilenio.inf.br/santos/h0208.htm>. Acesso em : 22 jun. 2022.

LINDO, P. V. S. **Uma crítica geográfica ao conceito de território na PNAS: por um diálogo entre geografia e serviço social**. 2015. Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Tecnologia, 2015. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/136034>>.

LIMA, C. O. **Situação de transformação: a quebra do ciclo e ressocialização de pessoas em situação de rua**, 2014.

LONARDONI, E.; GIMENES, J. G.; SANTOS, M. L. O processo de afirmação da assistência social como política social. *In: Serviço Social em Revista*, Londrina, v. 8, n. 2, jan./jun.2006.

LUIZ, K.; SILVEIRA, T. Pessoas com deficiência e (inter)dependência: uma perspectiva da ética do cuidado para a promoção de justiça social. **Estudos da Deficiência, Anticapacitismo e Emancipação Social**. Curitiba: CTV, 2020.

MATTA, G. C.; REGO, S.; SOUTO, E. P.; SEGATA, J. (ed.) Os impactos sociais da covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. [online]. Rio de Janeiro: **Observatório Covid 19**. Editora Fiocruz, 2021, 221 p. Informação para ação na covid-19 séries. ISBN: 978-65-5708-032-0. Disponível em:< <https://doi.org/10.7476/9786557080320>>. Acesso em: 05 ago. 2022.

MACHADO, H. V. **A identidade e o contexto organizacional**: perspectivas de análise, 2009.

MAPA. Asilo de Mendicidade. *In*: Arquivo de memória nacional. **Memória da administração pública**. 2020. Disponível em:<[http://mapa.an.gov.br/index.php/ menu-de-categorias-2/255-asilo-de-mendicidade](http://mapa.an.gov.br/index.php/menu-de-categorias-2/255-asilo-de-mendicidade)>Acesso em: 18 out. 2022.

MAIA, G. A. da S. **As Constituições Federais de 1824 e 1891 e seus reflexos na exclusão social do negro no Brasil**: uma revisão bibliográfica, 2021.

MARX, Karl, **O Capital**: Crítica da economia política. São Paulo: Abril Cultural (Os Economistas, v. I), 1984.

MESQUITA, A. P. **A família como centralidade nas políticas públicas**: a Constituição da agenda política da assistência social no Brasil e as rotas de reprodução das desigualdades de gênero. 2011. Disponível em<<chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ipea.gov.br/code2011/chamada2011/pdf/area2/area2-artigo29.pdf>> Acesso em: 28 maio 22.

MICHAELIS: Moderno dicionário da língua portuguesa. 1998. [online]. Disponível em: <[michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/conselho](http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/conselho)>. Acesso em: 10 mar. 2023.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

SANTOS, M. As cidadanias mutiladas. *In*: **O Preconceito**. São Paulo, 1997.

MORAIS, G. F.; ROSAS, S. C. Livrando-se o público dos mendigos: o controle sobre os mendigos e o processo de criação do asilo de mendicidade do Recife no século XIX (1840-1870). *In*: **II Seminário Internacional Brasil Internacional “Brasil no século XIX”**. Universidade Estadual de Londrina (UEL), 2016.

MOURA, Clóvis. **Sociologia do negro brasileiro**. São Paulo: Editora Ática, 1988.

MOSCOVICI, S. **A representação social da psicanálise**. Tradução de A. Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MOSCATELLI, J. Resenha: Sociologia do Negro Brasileiro. **Revista Fim do Mundo**, nº 4, jan./abr. 2021.

MVBILL. **Só Deus Pode me julgar**, 2002.

MOREIRA, N. X.; NUNES, N. R. A; SANTOS, Amanda Nascimento Lougon dos; ECCARD, Ísis Silva Souza. Representações sociais e a interface com a

assistência social brasileira: evidências e sinergias. *In: VIII Jornada Internacional Políticas Públicas*. Universidade Federal do Maranhão, 2017.

NEVES, S. M.; BERNARDES, N. M. G. Psicologia social e comunidade. *In: Psicologia social contemporânea*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

NOBRE, M. T. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil. **Trajetórias urbanas e modos de vida de pessoas sem abrigo ou em situação de rua no Brasil e em Portugal**. Anais X Congresso Português de Sociologia – Na era da “pós-verdade”? Esfera pública, cidadania e qualidade da democracia no Portugal contemporâneo, Covilhã, 10 a 12 de julho de 2018 .

O GLOBO. Jornal Hoje. **Aumenta o número de pessoas em situação de rua no Brasil, diz pesquisa**. 2022. Disponível em: <<https://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2022/06/09/aumenta-o-numero-de-pessoas-em-situacao-de-rua-no-brasil-diz-pesquisa.ghtml>>. Acesso em: 02 ago. 2022.

OLIVEIRA, I. **O negro e a educação no Brasil**. Florianópolis: Perspectiva, v. 28, n. 1, 213-224, jan./jun. 2010.

OLIVEIRA, T. A.; GONSALVES, I. **Legião Brasileira de Assistência e políticas sociais: primeiro-damismo, gênero e assistência social**. Boletim Historiar, v. 07, n. 02, maio/ago. 2020, p. 16-32. Disponível em: <<https://seer.ufs.br/index.php/historiar/article/view/14379>>. Acesso em: 20/04/2022.

OBPOPRUA. Observatório Brasileiro de públicas com a população em situação de rua. **Dados sobre população de rua**. Universidade Federal de Minas Gerais. 2023. Disponível em: <<https://obpoprua.direito.ufmg.br/>>. Acesso em: 02 jun. 2023. Acesso em: 02 jun. 2023.

PAIVA, M. N.; ANDRADE, A. G. S. Abrigo institucional, população em situação de rua e a psicologia: modos de atuação e desenvolvimento de autonomia. *Braz. J. of Develop.*, Curitiba, v. 6, n.4, p.19589-19598, abr. 2020.

PAUGAM., S. O Enfraquecimento e a Ruptura dos Vínculos Sociais – uma dimensão essencial do processo de desqualificação social. *In: As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. Petrópolis: Vozes, 2001.

PENSSAN. Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional. **2º Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da covid-19 no Brasil**. 8 de junho de 2022.

POLITY, Elizabeth. Algumas considerações sobre o espaço potencial. **Psicol. teor. prat.**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 21-28, jun. 2002. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-36872002000100003&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872002000100003&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 15 maio 2023.

PORTAL G1,RJ. Seis meses após doméstica ser a 1ª a morrer de COVID no RJ, outras profissionais relatam desafios na pandemia. *In: Notícias*, Globo.com [online]. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/09/17/seis-meses-apos-domestica-ser-a-1a-a-morrer-de-covid-no-rj-outras-profissionais-relatam-desafios-na-pandemia.ghtml>. Acesso em: 16 ago. 2022.

PORTAL G1. Santos e Região. **Intervenção na “Casa dos Horrores” completa 30 anos em Santos-SP.** *In: Notícias*,Globo.com [online]. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2019/05/03/intervencao-na-casa-dos-horrores-completa-30-anos-em-santos-sp.ghtml>> Acesso em: 28 jun. 2023.

PIZZIO, A. Desqualificação e qualificação social: uma análise teórica conceitual. *Rev. Mal-Estar Subj.*, Fortaleza, v. 9, n. 1, p. 209-232, mar. 2009. Disponível em:<[http://pepsic.Bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1518-61482009000100009&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.Bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482009000100009&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 24 set. 2022.

PREFEITURA DE SANTOS, **Projeto Fênix: iniciativa reintegra moradores de rua ao mercado de trabalho.** [online] 2013. Disponível em: <https://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/projeto-fenix-iniciativa-reintegra-moradores-de-rua-ao-mercado-de-trabalho>.

PREFEITURA DE SANTOS. **Vila criativa da beleza terá novo salão-escola – autoestima em Santos.**[online] 2019. Disponível em: <<https://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/vila-criativa-da-beleza-tera-novo-salao-escola-autoestima-em-santos>>. Acesso em: 20 ago. 2022.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Censo antecipado pela Prefeitura de São Paulo revela que população em situação de rua cresceu 31% nos últimos dois anos.** *In: Notícias* [online]. 2022. Disponível em: <<https://www.capital.sp.gov.br/noticia/censo-antecipado-pela-prefeitura-de-sao-paulo-revela-que-populacao-em-situacao-de-rua-cresceu-31-nos-ultimos-dois-anos>>. Acesso em: 20 ago. 2022.

PREFEITURA DE SANTOS. **Programa novo olhar, pessoas em situação de rua.** [online]. Disponível em: <https://www.santos.sp.gov.br/?q=hotsite/programa-novo-olhar#menu3>. Acesso em: 20 ago. 2022.

PREFEITURA DE SANTOS. **Santos completa 475 anos de história.** *In: Notícias* [online]. Janeiro, 2003. Disponível em:<[https://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/santos-completa-457-anos-de-historia#:~:text=Em%201546%2C%20Santos%20foi%20elevada,26\)%2C%20anivers%C3%A1rio%20da%20Cidade](https://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/santos-completa-457-anos-de-historia#:~:text=Em%201546%2C%20Santos%20foi%20elevada,26)%2C%20anivers%C3%A1rio%20da%20Cidade)>. Acesso em: 18 ago. 22.

PREFEITURA DE SANTOS. Uma metrópole com crescimento com a simplicidade caíçara. *In: Conheça Santos, dados e características* [online]. 2021. Disponível em: <https://www.santos.sp.gov.br/?q=hotsite/conheca-santos>. Acesso em: 18 ago. 22.

PREFEITURA DE SANTOS. **Abrigo provisório para população de rua. Regimento interno.** 2021.

PREFEITURA DE SANTOS. COGESUAS. **Rede socioassistencial de serviços do município de Santos.** Documento elaborado pela Secretaria de Desenvolvimento Social e Vigilância Socioassistencial. SEAREDES. fev. 2023.

PREFEITURA DE SANTOS. **Santos revoga obrigatoriedade do uso de máscara nas escolas e no transporte coletivo.** 2022. Disponível: <<https://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/santos-revoga-obrigatoriedade-do-uso-de-mascaras-nas-escolas-e-no-transporte-coletivo>>. Acesso: 02.06.2023>.

PREFEITURA DE SANTOS. **Santos acaba com obrigatoriedade de uso de máscara em área aberta.** 2022. Disponível em: <<https://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/santos-acaba-com-obrigatoriedade-de-uso-de-mascaras-em-areas-abertas-0>>. Acesso em: 02 jun. 2023.

ROSA, V. S. L. M. **Laços sociais e capital social nas narrativas das pessoas em situação de sem-abrigo.** Dissertação apresentada ao Instituto Superior Miguel Torga (ISMT) para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social, Coimbra, setembro de 2012.

RESSTEL, C.C. **Desamparo psíquico nos filhos de Dekasseguis no retorno ao Brasil.** UNESP, 2015.

SANTA CASA. História das Santas Casas. [online]. 2016. Disponível em: <<http://www.scmp.org.br/materia/61/a-historia-das-santas-casas>>. Acesso em: 23 jul. 2023.

SANTANA, C. L. A.; ROSA, A. S. **Saúde mental das pessoas em situação de rua: conceitos e práticas para profissionais da assistência social.** São Paulo: Epidaurus Medicina e Arte, 2016.

SANTOS. G.T. **Políticas para a população em situação de rua.** 2011.

SANTOS, Julio C.; BEVILACQUA, Solon. **População de rua e (des) proteção de rua e (des) proteção social: uma análise da política nacional para a população em situação de rua.** CIEGESI – Conferência internacional de estratégia em gestão, educação e sistemas de informação – Goiânia, GO, Brasil, 22 e 23 jul. 2012.

SANTOS TRINDADE, G. **Políticas públicas para a população em situação de rua.** Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, como requisito para obtenção do título de Especialista em Gestão de Políticas Públicas de Proteção e Desenvolvimento Social. 2011.

SARACENO, B. **Libertando identidades: da reabilitação à cidadania possível**. Belo Horizonte; Rio de Janeiro; Te Corá; Instituto Franco Basaglia, 1999.

SAWAIA, B. O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. *In*: BADER, Sawaia (org.). **As artimanhas da exclusão – Análise psicossocial e ética da desigualdade social**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 97-118.

SENADO NOTÍCIAS. **CPI da COVID é criada pelo Senado**. [s.l.], abril, 2021. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/matérias/2021/04/13/senado-cria-cpi-da-covid>> Acesso em: 06 set. 2022.

SERAFIM, J. G.; AZEREDO, J. L. **A (des) criminalização da cultura negra nos Códigos de 1890 e 1940** 1. *Amicus Curiae* v. 6, n. 6 (2009), 2011. Disponível em: /<http://periodicos.unesc.net/amicus/article/viewFile/541/533>. Acesso em: 01 maio22.

SILVA, C. R. **As representações sociais do sistema público de saúde para usuários da atenção básica do município de Santos-SP**. Dissertação para obtenção do título de Mestre em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas, Universidade Católica de Santos, Santos, 2021.

SILVA Nery, O.; HUZSAR, S. F.; MAZZUCCHI FERREIRA, M. L.; FERREIRA, M. F. **Caixas de memórias: a relação entre objetos, fotografias, memória e identidade ilustradas em cenas da ficção**, *Ciências Sociais Unisinos*, v. 51, n. 1, enero-abril, 2015, p. 42-51 Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, Brasil. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93838249006>. Acesso em: 02 nov. 2021.

SILVA JESUS, A. **A assistência social na promoção de autonomia**. Monografia apresentada ao Departamento de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUCRIO) para a obtenção do Título de Bacharel em Direito 2016. Disponível em:<<https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/27350/27350.PDF>>. Acesso em 25 nov. 2022.

SILVA, R. R.; FILHO, J. A. S.; OLIVEIRA, J. L.; MENESES, J. C. B. C.; OLIVEIRA, C. A. N.; PINTO, A. G. A. **Efeitos do isolamento social na pandemia da covid-19**. 2021. Disponível em: < [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1347981/especial\\_covid19\\_2021\\_art89262\\_ojs.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1347981/especial_covid19_2021_art89262_ojs.pdf)> Acesso em: 10 jan. 2023.

SILVA e SILVA, M. O. **A Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS): processo de Construção e de Desmonte**. XVI Encontro de Nacional de Pesquisadores/ ES em Serviço social. Dez. 2018. Disponível em:< <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/22060>> Acesso em: 28 jan.2022.

SIQUEIRA, J. T; NUEMBERGUE, A. H. Linguagem. *In: Psicologia social contemporânea*. Petrópolis: Vozes, 2002.

SCAGLIARINI, A. P. C. **Quando o Ego Auxiliar se Encontra com o Acompanhante Terapêutico no país da Loucura**. 2015 Disponível em: <http://trilhasat.com.br/wp-content/uploads/2015/03/quando-o-ego-auxiliar-seencontra-com-o-acompanhante-terapeutico-no-pais-da-loucura.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2023.

SCHUCH, P. *et al.* **A rua em movimento: debates acerca da população adulta em situação de rua na cidade de Porto Alegre**. Belo Horizonte: Didática Editora do Brasil 2012.

SLUZKI, C. E. A. **A rede social na prática sistêmica: alternativas terapêuticas**. São Paulo: Casa do Psicólogo (1997).

SPOSATI, A. **Gestão Organizacional, Vigilância Socioassistencial e Trabalho em uma década de gestão do SUAS – 2005 – 2015**, MDS, 2016.

SPOSATI, A. **Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes**. *In: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 9 de jun. de 2009 (13-56) 413 páginas. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Livros/concepcao\\_gestao\\_protectaosocial.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/concepcao_gestao_protectaosocial.pdf). Acesso em: 08 abr. 22.

SPOSATI, A. O caminho do reconhecimento dos direitos da população em situação de rua: de indivíduo à população. *In: Rua aprendendo a contar*. Pesquisa nacional sobre população em situação de rua. Brasília, MDS, 2009.

SOUZA, C. **Políticas públicas: uma revisão da literatura**. Sociologias. Porto Alegre, n. 16, p. 20-45, Dec. 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/soc/a/6YsWyBWZSdFgfSqDVQhc4jm/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 10 fev. 2022.

SOUZA, J. **A Ralé Brasileira: Quem é e Como Vivem**. 3. ed. Colaboradores André Grilo *et al.* São Paulo: Contracorrente, 2017c.

SOUZA, J. **A elite do atraso: da escravidão à lava-jato**. Rio de Janeiro: Leya, 2017.

SOUZA, J. **(Não) Reconhecimento e Subcidadania, ou o que é “ ser gente”**. 2003.

SOUZA, T. P; CUNHA, G. T. **A gestão por meio da avaliação individualizante e competitiva como elemento comum nas políticas públicas e gerenciais contemporâneas: uma contribuição crítica a partir de Michel Foucault**. Saúde debate [online]. 2013, v. 37, n. 99, p. 655-663. ISSN 0103-1104.



TV SENADO. **População em Situação de rua cresce na pandemia**. 2021. Disponível em: < <https://www.12.senado.leg.br/tv/programas/em-discussao/2021/11/populacao-em-situacao-de-rua-cresce-na-pandemia>>. Acesso em: 03 ago. 2022.

TOSTA, C. G. Vigotski e o desenvolvimento das funções psicológicas superiores. *In: Perspectiva em Psicologia*. volume 16, Número 1, jan./jun. 2012, p. 57-67. Universidade de Uberaba – UNIUBE, Uberaba – MG.

UNIFESP; SEDS. **Relatório parcial do censo da população de rua: contagem da rua, condições de vida e desigualdades sociais em questão**. Universidade Federal de São Paulo. Secretaria de Desenvolvimento Social. Santos-SP, 2019. Disponível em: [https://www.unifesp.br/reitoria/dci/images/DCI/Relatorio\\_Censo\\_Santos\\_2020.pdf](https://www.unifesp.br/reitoria/dci/images/DCI/Relatorio_Censo_Santos_2020.pdf). Acesso em: 15 jul. 2021.

UOL NOTÍCIAS, **Brasil volta ao mapa da fome –33 milhões com fome no Brasil**. 2022. Disponível em: < <https://noticias.uol.com.br/colunas/leonardo-sakamoto/2022/06/09/brasil-que-passa-fome-cresceu-73-e-o-que-tem-mais-de-us-1-bi-subiu-48.htm>> Acesso em: 08 set. 22.

UFBA. Covid-19 no Brasil: o que significa encerrar a situação de emergência de saúde pública?. *In: Notícias, saúde coletiva*. Universidade Federal da Bahia. 2022. Disponível em: <http://www.isc.ufba.br/covid-19-no-brasil-o-que-significa-encerrar-a-situacao-de-emergencia-de-saude-publica/#:~:text=Isto%20significa%20que%20a%20popula%C3%A7%C3%A3o,cobertura%20vacinal%20entre%20os%20estados.>>. Acesso em: 02 jun. 203.

UNICAMP. Universidade Estadual de Campinas. A fase aguda da covid ficou para trás, mas o momento é da reflexão. *In: Notícias*. 2023. Disponível em: < <https://www.iqm.unicamp.br/noticias/a-fase-aguda-da-covid-ficou-para-tras-mas-o-momento-e-de-reflexao/>>. Acesso: 02 jun. 2023.

VALÊNCIO, N. F. L. S.; PAVAN, B. J. C.; MARCHEZINI, M. S. V. Pessoas em situação de rua no Brasil: estigmatização, desfiliação e desterritorialização. *In: Sociologia dos Desastres – Construção, Interfaces e Perspectivas no Brasil*. v. II, RMA editora, 2010, 248p. Disponível em: <[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32781349/SociologiaDesastresVollINEP\\_ED\\_CFP-with-cover-page-v2.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32781349/SociologiaDesastresVollINEP_ED_CFP-with-cover-page-v2.pdf)> Acesso em: 20 ago. 2022.

VIEIRA, R. S. S. **Estereótipos e preconceito contra os idosos**. 2013. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/5953>>. Acesso: 02 abr. 2023.

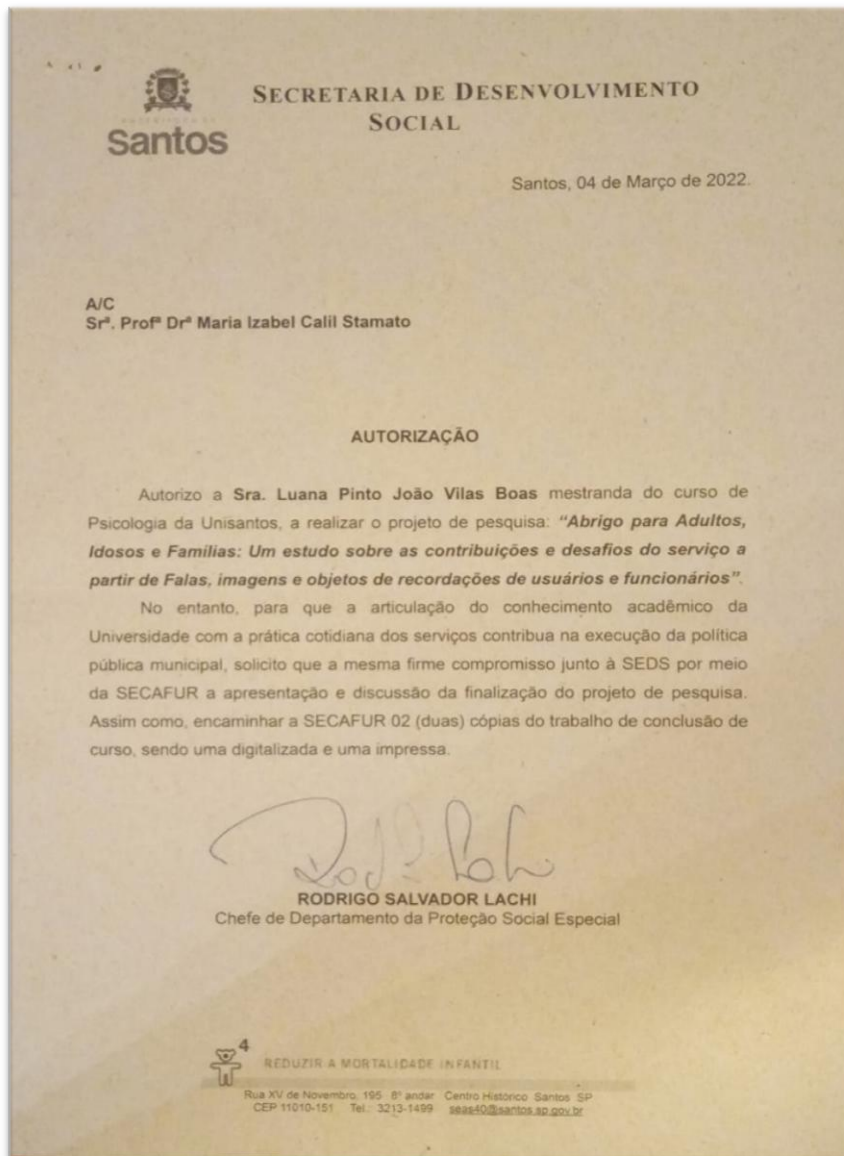
VÍNCULO. *In: Michaelis Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa*. [digital]. 2023.


KLAUMANN, Alexandre. Rocha. **Moradores de rua – um enfoque histórico e socioassistencial da população em situação de rua no Brasil: A realidade do Centro Pop de Rio do Sul/SC**. 2014.

YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009. (1 ed. 1993).

WINNICOTT, D. **O brincar e a realidade**. Rio de Janeiro: Ed. Imago, 1975.

WOLF, Paulo J. W.; OLIVEIRA, Giuliano C. **Os sistemas de proteção social do Brasil e dos países da Europa Meridional: uma análise comparada**. Instituto de Economia UNICAMP. E, Campinas, n. 288, mar. 2017.

**ANEXOS****Anexo A - Carta de autorização da pesquisa da Secretaria de Desenvolvimento Social/ Departamento da Proteção Social Especial.**

  
**Santos**

**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

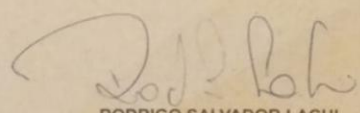
Santos, 04 de Março de 2022.


A/C  
Sr. Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Izabel Calil Stamato

**AUTORIZAÇÃO**

Autorizo a **Sra. Luana Pinto João Vilas Boas** mestranda do curso de Psicologia da Unisantos, a realizar o projeto de pesquisa: ***"Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias: Um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço a partir de Falas, imagens e objetos de recordações de usuários e funcionários"***.


No entanto, para que a articulação do conhecimento acadêmico da Universidade com a prática cotidiana dos serviços contribua na execução da política pública municipal, solicito que a mesma firme compromisso junto à SEDS por meio da SECAFUR a apresentação e discussão da finalização do projeto de pesquisa. Assim como, encaminhar a SECAFUR 02 (duas) cópias do trabalho de conclusão de curso, sendo uma digitalizada e uma impressa.

  
**RODRIGO SALVADOR LACHI**  
Chefe de Departamento da Proteção Social Especial

 **4** REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL

Rua XV de Novembro, 195 - 8º andar - Centro Histórico Santos SP  
CEP 11010-151 Tel.: 3213-1499 [sedes@santos.sp.gov.br](mailto:sedes@ santos.sp.gov.br)

## Anexo B - Parecer consubstanciado do CEP.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>UNIVERSIDADE METROPOLITANA DE SANTOS - UNIMES</b></p> </div> <div style="text-align: right;">  </div> </div>										
<b>PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP</b>										
<b>DADOS DO PROJETO DE PESQUISA</b>										
<b>Título da Pesquisa:</b> Um Estudo de Psicologia Social sobre Abrigo para Adultos, Idosos e Famílias na Assistência Social										
<b>Pesquisador:</b> Maria Izabel Calil Stamato										
<b>Área Temática:</b>										
<b>Versão:</b> 1										
<b>CAAE:</b> 57088022.0.0000.5509										
<b>Instituição Proponente:</b> Universidade Católica de Santos - UNISANTOS										
<b>Patrocinador Principal:</b> Universidade Católica de Santos - UNISANTOS										
<b>DADOS DO PARECER</b>										
<b>Número do Parecer:</b> 5.347.387										
<b>Apresentação do Projeto:</b>										
<p>As informações elencadas neste campo foram retiradas do arquivo (informações básicas da pesquisa - 1907873.pdf de 22/03/2022 "A metodologia deste Projeto - As contribuições e desafios de um Abrigo para adultos, idosos e família, Serviço de Acolhimento Institucional - é a pesquisa exploratória, de caráter qualitativo. Seu principal objetivo é aprofundar e promover conhecimento científico sobre o tema, e oferecer subsídios para a construção e implantação de estratégias e ações na área da Assistência Social, adequadas às necessidades e demandas dos/as usuários/as do Serviço. A escolha da metodologia qualitativa baseou-se na complexidade do tema, que envolve fatores objetivos e subjetivos, cuja compreensão depende de uma visão contextualizada dos significados, sentimentos, pensamentos e atitudes presentes no universo dos/as participantes (MINAYO, 2014). Abrangendo levantamento bibliográfico atualizado sobre o tema e entrevistas semiestruturadas mediadas por objetos, a pesquisa envolve 08 participantes, 04 funcionários/as e 04 usuários/as do equipamento. Na entrevista semiestruturada mediada, a interação pesquisador/a e participante é mediada por objetos, fotografias, filmes, vídeos, entre outros elementos, pois conforme Caixeta e Borges (2017, p.68): "[...] Entendemos que toda relação com o mundo é mediada simbolicamente, no entanto, a especificidade desta entrevista é o uso de um artefato que não é apenas a linguagem, mas de um produto cultural, que orienta a entrevista em seus objetivos.". O interesse pelo tema surgiu de inquietações da prática profissional da pesquisadora sobre a visão de funcionários/as e</p>										
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;"><b>Endereço:</b> Av Conselheiro Nébias 536</td> <td style="border: none;"><b>CEP:</b> 11.045-002</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><b>Bairro:</b> Encruzilhada</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><b>UF:</b> SP</td> <td style="border: none;"><b>Município:</b> SANTOS</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><b>Telefone:</b> (13)3226-3400</td> <td style="border: none;"><b>Fax:</b> (13)3226-3400</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"></td> <td style="border: none;"><b>E-mail:</b> fernanda.agnelli@unimes.br</td> </tr> </table>	<b>Endereço:</b> Av Conselheiro Nébias 536	<b>CEP:</b> 11.045-002	<b>Bairro:</b> Encruzilhada		<b>UF:</b> SP	<b>Município:</b> SANTOS	<b>Telefone:</b> (13)3226-3400	<b>Fax:</b> (13)3226-3400		<b>E-mail:</b> fernanda.agnelli@unimes.br
<b>Endereço:</b> Av Conselheiro Nébias 536	<b>CEP:</b> 11.045-002									
<b>Bairro:</b> Encruzilhada										
<b>UF:</b> SP	<b>Município:</b> SANTOS									
<b>Telefone:</b> (13)3226-3400	<b>Fax:</b> (13)3226-3400									
	<b>E-mail:</b> fernanda.agnelli@unimes.br									
Página 01 de 04										

**UNIVERSIDADE  
METROPOLITANA DE SANTOS  
- UNIMES**



Continuação do Parecer: 5.347.387

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

O projeto está redigido de forma ética e tanto os riscos como os benefícios estão descritos de forma clara e concisa.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

O projeto está de acordo com as resoluções 466/12 e 510/16.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Recomendação da aprovação do projeto.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1907873.pdf	22/03/2022 22:19:08		Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_Assinada.pdf	22/03/2022 22:18:01	Maria Izabel Calil Stamato	Aceito
Brochura Pesquisa	Brochura_Pesquisador.pdf	06/03/2022 20:58:03	Maria Izabel Calil Stamato	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo_Consentimento_Livre_Esclarecido.pdf	06/03/2022 18:00:52	Maria Izabel Calil Stamato	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Detalhado_Brochura_Pesquisador.pdf	06/03/2022 17:52:22	Maria Izabel Calil Stamato	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

SANTOS, 12 de Abril de 2022

\_\_\_\_\_  
**Assinado por:**  
**Sandra Kalil Bussadori**  
**(Coordenador(a))**

**Endereço:** Av Conselheiro Nébias 536  
**Bairro:** Encruzilhada **CEP:** 11.045-002  
**UF:** SP **Município:** SANTOS  
**Telefone:** (13)3226-3400 **Fax:** (13)3226-3400 **E-mail:** fernanda.agnelli@unimes.br

UNIVERSIDADE  
METROPOLITANA DE SANTOS  
- UNIMES



Continuação do Parecer: 5.347.387

**Endereço:** Av Conselheiro Nébias 536  
**Bairro:** Encruzilhada **CEP:** 11.045-002  
**UF:** SP **Município:** SANTOS  
**Telefone:** (13)3226-3400 **Fax:** (13)3226-3400 **E-mail:** fernanda.agnelli@unimes.br

## APÊNDICES

### Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



*(De acordo com a Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde – CNS)*

Essas informações estão sendo fornecidas para sua participação voluntária na pesquisa ***Abrigo para Adulto, Idosos e Famílias: Um estudo sobre as contribuições e desafios do Serviço a partir de falas, imagens e objetos de recordações de usuários e funcionários.*** Seu objetivo é compreender as contribuições (ajuda) e os desafios (dificuldades) deste Serviço, a partir do olhar de usuários e funcionários. Para isso, os participantes contarão experiências, acontecimentos marcantes durante o período em que estão na instituição e compartilharão histórias que expressem sua visão sobre o Abrigo e sua vivência neste.

Você responderá entrevistas individuais, realizadas em uma sala reservada no Abrigo, em data e horário previamente combinados. Será solicitado que bata uma foto do espaço do Abrigo, que represente a sua relação com este e você escolherá um objeto para compor uma caixa de recordação sobre o Serviço, a partir de um roteiro de orientação. A entrevista será gravada em áudio, com sua autorização. Sua identidade e as informações obtidas com suas respostas serão mantidas em sigilo, sem possibilidade de identificação na divulgação dos resultados do estudo. Durante a entrevista, a pesquisadora fará anotações para facilitar a análise dos dados levantados.

Os dados obtidos serão utilizados para esta pesquisa e publicações científicas. Você não terá nenhuma despesa pessoal em qualquer fase do trabalho, não receberá nenhuma compensação financeira e poderá retirar seu consentimento e sair da pesquisa a qualquer momento, sem nenhum prejuízo.

O principal benefício da Pesquisa é contribuir com a produção do conhecimento científico, de forma a favorecer processos de mudanças nas práticas da instituição, voltados à melhoria do serviço prestado.

Os possíveis riscos se relacionam a algum constrangimento ou embaraço de responder às questões, minimizados pela possibilidade de não responder qualquer pergunta ou se retirar a qualquer momento da pesquisa.

Em qualquer etapa do estudo, você poderá esclarecer dúvidas com a pesquisadora Luana Pinto João Vilas Boas (13-9163-0475) ou com a pesquisadora responsável Profa. Dra. Maria Izabel Calil Stamato, pelo telefone (13) 992121-1173. Outros esclarecimentos poderão ser fornecidos pelo Comitê de Ética da Universidade Católica de Santos, situado à Avenida Conselheiro Nébias, nº 300, bairro Vila Mathias, município de Santos – SP ou pelo telefone 3205-5555, ramal 1419.

Este Termo é elaborado em duas vias, uma ficará com você e a outra será arquivada por mim.

Eu \_\_\_\_\_, fui suficientemente esclarecido sobre a pesquisa ***Abrigo para Adulto, Idosos e Famílias: Um estudo sobre as contribuições e desafios do serviço a partir de narrativas, imagens e objetos de recordações de usuários e funcionários*** pela pesquisadora responsável pela entrevista e concordei voluntariamente em participar. Ficaram claros para mim os objetivos da pesquisa, os procedimentos que serão realizados, os desconfortos e riscos e a garantia de confidencialidade e esclarecimentos permanentes. Ficou claro também que a participação é isenta de despesas e que poderei retirar o consentimento a qualquer momento, antes ou durante a mesma, sem penalidades ou prejuízos.

---

Assinatura do(a) entrevistado(a)

---

Assinatura da pesquisadora entrevistadora

---

Assinatura da pesquisadora responsável

Dra. Maria Izabel Calil Stamato



## Apêndice B – Roteiro de orientação para participação da entrevista.



### Orientação para participação na entrevista

1 - Gostaria de conhecer a sua visão sobre a importância, contribuições, desafios e dificuldades deste Serviço. No momento da entrevista vamos conversar sobre seu ponto de vista, será pedido também para você contar alguma história, uma experiência de algo que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo, acontecimentos, momentos marcantes, algo que queira falar com seu jeito. Você pode levar o tempo que for preciso, dar detalhes, tudo que for importante para você será importante para mim.

2- Gostaria que batesse uma foto no espaço do Abrigo de algo que fale da sua relação com o espaço e depois conte sobre o que a imagem lhe faz pensar e sentir. Pode ser qualquer coisa que vier à sua mente, mas não pode tirar fotos de pessoas, nem de você. Para tirar a foto, receberá um celular momentos antes da entrevista e devolverá à pesquisadora após a foto.

3- Vamos montar uma **caixa de recordações** de momentos vividos no tempo em que você está no Abrigo, e peço que coloque um objeto que represente essa lembrança. Nesta caixa você poderá guardar o que quiser, o que for significativo para você e me contar depois qual é a história por trás da sua escolha.

**Apêndice C – Roteiro de entrevista com usuários do serviço SEABRIGO-AIF.****ROTEIRO DA ENTREVISTA COM ATENDIDOS(AS)****Dados de identificação:**

Nome (iniciais):

Data de Nascimento:

Profissão:

Escolaridade:

Quanto tempo está na instituição?

Estava em situação de rua? Quanto tempo?

Já ficou em situação de rua? Por quê? Quanto tempo?

Tem outros motivos para estar no Abrigo? Quais?

Já conhecia esse tipo de Serviço antes de estar neste Abrigo? Como conheceu?

- 1- O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?
- 2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?
- 3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?
- 4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?
- 5- Fale sobre a foto que você bateu: o que te faz pensar e sentir?

- 6- O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?
  
- 7- Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, um dos aspectos é a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?
  
- 8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?

**Apêndice D – Roteiro de entrevista com funcionários do SEABRIGO-AIF.****ROTEIRO DA ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIOS(AS)****Dados de identificação:**

Nome (iniciais):

Data de Nascimento:

Escolaridade:

Tempo como funcionário público:

Tempo no Abrigo:

Escolaridade:

Já havia atuado em Abrigo antes deste?

- 1- O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?
- 2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?
- 3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?
- 4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?
- 5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir.
- 6- O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?
- 7- Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da

gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?

8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?

**Apêndice E – Transcrição das entrevistas.****Participante ( 01)****Dados de identificação do entrevistado:**

**Nome (iniciais):** Será utilizado algarismo para preservar o sigilo: (01)

**Data de Nascimento:** 14/03/1978

**Profissão:** Serralheiro

**Escolaridade:** Fundamental incompleto, 4 série

**Quanto tempo está na instituição?** 1 ano 8 meses

**Estava em situação de rua?** Sim      **Quanto tempo?** 3 dias      **Por quê?**  
Alcoolismo

**Tem outros motivos para estar no Abrigo? Quais?**

**Já conhecia esse tipo de Serviço antes de estar neste Abrigo? Como conheceu?**

Não, umas pessoas que davam comida na rua falaram para eu pedir ajuda no Centro POP. Não imaginava que tinha esse tipo de serviço, fiquei internado em uma casa para dependentes químicos, que fica aqui do lado, e lá também ninguém conhece, achava que era para idoso.

Informou que já passou por 14 internações, por conta de uso abusivo de álcool, em média o período de 1 a 2 anos, mas sempre que saía não conseguia permanecer muito tempo sem o uso da substância e permanecia uns dias na rua (obs.: não se sentia em situação de rua porque tinha pra onde voltar). Morava na casa da mãe, juntamente com a irmã e o cunhado, após o falecimento da mãe a irmã não aceitou mas ele em casa e assim considera esse momento o início da sua situação de rua.

**1. O que você gostaria de falar sobre o abrigo?**

R: Do apoio né?... tem um teto... tem as refeições... tem oportunidade para poder se aprumar pra quem quer, né?... e orientação, né?... a orientação social

que é básico, básico não acho que é essencial, as pessoas nem vou dizer tanto porque às vezes a gente não se bate tanto com as pessoas, não é com todo mundo que a gente se... eu também sou de pouca conversa então se você falar comigo eu falo com você e também se você não falar comigo por mim tanto faz não falar com a pessoa.

Em termo dos Operadores eu não tenho o que reclamar, eu sempre fui de seguir regras, eu fui militar, eu entendo que regras é pra ser cumpridas, sem questionar e seguindo a regra e se você estiver seguindo as regras tudo, você não vai ter problema nenhum... nem com o Operador nem com o interno... eu não tenho muita... acho que é só...

Não vou dizer que gosto da situação, eu gosto da casa pelo apoio... mas a situação que eu to... não gosto muito... não é que eu não gosto... se eu tenho que passar por isso... porque preciso... pelo fato da cirurgia que eu vou ter que fazer... apoio emocional... algumas coisas que eu tenho que aprender manipular sentimentos eee... isso aí a gente aprende com o dia a dia... então acho que é só... acho que é só isso mesmo.

**2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

R. Vocês estão aqui para orientar, né?... porque se for deixar do jeito que cada um leva ia virar um caos... vê a pessoa fazendo algo errado... não faz isso... você tem que corrigir... hoje é o seu dia de lavar os pratos... sempre tem que ter uma pessoa para poder estar falando isso... muita gente se dá de esquecido... só que aí a malandragem sempre existiu... tem esse caso... tem esse serviço justamente para isso...

**Na sua experiência, que ajuda você recebeu?**

Eu fiquei... três meses em cima de uma cama sem poder me movimentar da cintura pra baixo paralisado e tinha um operador que toda hora tava lá no quarto... e ae tem água? é... vai querer comer alguma coisa? Quer mudar de posição? Sempre tinha um que estava ali preocupado com isso... preocupado e fazendo assim o trabalho dele... é a dedicação... é... tem água aí? Tinha uma

pessoa do meu lado no meu quarto... que pra ele tanto faz como tanto fez... assim... eu graças a Deus tinha uns Operadores que sempre estava se preocupando com essa questão... ta faltando água? ta tomando a medicação na hora certa? e querer me virar de um lado para o outro... eu sei que ele não podia por causa das minhas dores era muito constantes... mas mesmo assim eles se preocupavam... tinha essa...tinha essa preocupação...

É de atendimento?

### **O que você quiser falar**

De atendimento eu já falei, vocês estão aqui para poder levar as regras.

### **3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

A dificuldade que eu tenho aqui não ter o que fazer... uma dificuldade muito grande pra focar em alguma coisa... já tentei leitura não consegui... tentei carpintaria pra ver se eu não tenho um certo controle... acho que minha dificuldade mesmo é essa... ficar sem... é... acordar e não ter o que fazer... essa é a maior dificuldade minha ... eu acho que é só isso mesmo.

Assim... uma parte vem do vício... mas quase... uma... não vou dizer todos... mas a metade tem os seus vícios, álcool ou tá usando drogas, e entrava no equipamento, mesmo nisso... vocês chamava, conversava, é uma coisas que vocês viam mas não podia fazer nada. Essa que eu acho que é a dificuldade, porque vocês não podem abrir a cabeça de ninguém, isso é certo isso é errado, e nem trabalha com essa parte, não faz parte do serviço de vocês, dificuldade maior que eu acho é essa.

Quando não pode entrar, ta sem condições, a pessoa já tinha... aviso antes, sabe as regras.

### **4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

R: Tem a história da (nome de usuária)... Isso foi o que mais marcou.



Eu tava acamado... ela foi trocar o curativo... coisa assim que eu me lembre... aí rolou uma química tal... a gente começou a conversar, trocar ideia. Quando eu fui para a Santa Casa pra fazer a retirada da prótese, já voltei andando aí ela tava na cozinha... aí falou:

-Não vão levar a comida para o (nome) não?

-Ai falaram NÂOOO ele vai comer aqui!

Foi tipo uma surpresa para o pessoal

E desse momento em diante a gente já começou com uma amizade mais colorida... e tal... e esse relacionamento ficou sério... perturbado um pouco... mas foi a história que mais me marcou aqui dentro foi essa, teve um aprendizado, foi muito bom.

##### **5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

Eu não sei eu tenho... tenho uma cisma... com aquele... sempre... de manhã quando assim eu acordo para tomar o café ta aquele monte, vamos dizer assim... um monte de fofoqueiro um bocado de um lado um bocado do outro ta vendo aquele ali, ta vendo fulano ali, kkkk... aquele ali não vai fazer nada da vida... fica analisando e fazendo fofoca da vida dos outros eu tenho uma sisma com aquela sala lá por causa disso... e toda vez que eu passo e olho para ali... e cara eu não quero chegar nesse ponto não... e eu não sou de ficar falando da vida alheia... já se você discutir com alguém... se passa por ali... se você falar, e já cala... ai todo mundo cala a boca... falar pó já que vocês estão aqui falando da vida dos outros, vai procurar algo pra fazer!... vai varrer!... uma louça, caça uma coisa pra fazer ou então dá um gato pra cada um... pra cuidar da vida dos 7 gatos... que daí vocês não vão ter preocupação com a vida alheia... isso aí virou esporte... não tem esporte de falar da vida alheia... falar de todo mundo... independente de quem seja... não acho legal isso.

##### **6- O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

**Aliança**

Com três meses que a gente estava namorando sério, foi quando eu pedi ela em noivado, foi eu, ela e a filha dela, só nos três, aí eu falei com a filha dela, não gostou muito... mas ela falou, quem tem que gostar sou eu e não você, foi uma decisão de nós dois e ela e a filha dela aceitou... e essa aliança... essa aliança simbólica... mas aí foi passando o tempo... mais sério... e aí trocamos aliança... mais duradouro... foi a aliança que me marcou mesmo.

**7- Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?**

Ajuda com certeza, vocês são preparados pra isso... a gente tem uma dúvida uma dificuldade, vocês sempre, pra mim... sempre me ajudaram. Pra quem quer essa ajuda, eles dão apoio no que é preciso... mas acho que 50% é vocês e 50% é nós.

**Poderia dar algum exemplo?**

No meu caso mesmo, to querendo voltar no trabalho... tudo... não estou podendo por causa da cirurgia, mas algumas coisas do sonho que eu tinha, que é ter um atelierzinho, sou serralheiro... tem me ajudado mais... abrir o foco... ter um foco... focar naquilo... com os outros eu não sei dizer... porque eu não tenho muita convivência assim, mas tem me ajudado muito, em abrir os olhos, focar, estudar o que eu quero, como eu vou fazer, por onde começar, tudo isso tá me ajudando a minha técnica, vocês, tem o ( citou o nome de um operador social) que me ajuda, tira dúvida, da orientação.

**8 - Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?**

Cada um tem um jeito diferente de trabalhar, você trabalha de um jeito, o outro trabalha do outro jeito... e eu diria... se relaxar um pouco... tem que ser uma

coisa séria!... e você já tem a instrução certa pra cada turno... bem... de manhã já é suave, mas a tarde já fica meio pesado, a noite também... tem que ter punho mesmo... punho forte se não desanda... então... não mudaria nada não. Eu pensei nisso... ficam dando apoio... não entende... não entendem a dinâmica da casa... porque é o seguinte se tá na rua você vai para um Abrigo e aí se você depender do seu comportamento e vê que você quer mesmo sair daquela situação eles mandam você para o SEABRIGO pra você se estruturar... se reformular se reingressar na sociedade e pra ir para sua casa... sua casinha, ter a sua vida própria, eu tento explicar pra algumas pessoas mas tem outros... que já não aceitam e acham que é lugar só para vagabundo... morador de rua... essa palavra já diz tudo... pré conceito... já tem conceito daquele lugar que aquele lugar é só pra vagabundo... morador de rua... eles não procuram saber realmente o que é ... eu fiquei um cado de tempo nessa casa Belém, que é uma casa de recuperação, fiquei nove meses eu era monitor... nunca sabia... vim saber dessa casa aqui bem depois... tinha um orelhão aí, a gente precisava usar, quando eles cortavam lá, eu achava que aqui era só para velhinho... velhinho e tal idoso... aí eu voltei para Brasília, fiquei uns tempos lá, aí quando foi em 2015 que eu voltei, que aí... que eu vim conhecer a casa... eu tava...eu tinha quebrado a perna... eu tava no SEABRIGO... não... no SEACOLHE ia entrar em reforma e me transferiram para cá... eu vim para casa em dezembro de 2019... foi dezembro de 2019... aí eu quebrei a perna lá... aí como ia entrar em reforma me transferiram para cá, aí que eu vim conhecer...

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM ATENDIDOS(AS)**

**Participante: (02)**

**Dados de identificação:**

**Nome (iniciais):** Será utilizado algarismo para preservar o sigilo: (02)

**Data de Nascimento:** 05/09/1959

**Profissão:** Auxiliar de Serviços Gerais

**Escolaridade:** Ensino médio incompleto

**Quanto tempo está na instituição?** 1 ano e 2 meses

**Estava em situação de rua?** Não

**Quanto tempo?**

**Já ficou em situação de rua?** Não

**Por quê?**

**Quanto tempo?**

**Tem outros motivos para estar no Abrigo?** Sim **Quais?** Desemprego, morte de familiar, (mãe) que tinha renda.

**Já conhecia esse tipo de Serviço antes de estar neste Abrigo?** Não. **Como conheceu?**

Não conhecia, só depois que fui encaminhado, pela polícia que me abordou na rua.

### **1- O que você gostaria de falar sobre o abrigo?**

Desde que eu cheguei aqui, que o senhor (nome de funcionário, Técnico, Assistente Social) me trouxe, eu me senti assim, uma liberdade fora do comum do que eu tava passando, porque não sei se você sabe, eu vim da casa (xxx), e anteriormente eu vim do abrigo (xxx), que também são coisas... O abrigo (xxx) não é da prefeitura, a (xxx) tem uma parceria, mas eu me sentia um pouco assim... um pouco preso... não preso na prisão, mais assim, não pode sair, tem um regulamento muito rígido, por exemplo: aqui, eu senti assim, pode tomar banho a hora que você quiser 1,2,3,4 banhos, lá era um banho só, no horário rígido, por exemplo, se eu tomasse um banho de manhã não podia tomar à tarde, se eu fosse procurar emprego de manhã e voltasse suado, não podia tomar banho e vice-versa, tem que sair suado e chegava, inversão de coisa, no abrigo (xxx) eu não consegui ficar muito tempo por questão religiosa, eles não toleraram muita coisa e já me transferiram para (xxx), que é controlado pela (xxx) e tem parceria com a Prefeitura de Santos. O senhor (nome) que é assistente social, que infelizmente faleceu, né! Falou tenho um local para você, que você vai se sentir melhor, você tá frequentando a igreja, eu sou evangélico, nada contra religião nenhuma, mas eu me senti assim direcionado, eu não sentia tanta liberdade... e lá ele me explicando que seria um lugar ideal para procurar emprego, primeiros contatos das coisas, você vai ficar bem sossegado, vai ter o seu cantinho, mas eu falei senhor (nome), o que vai acontecer... como eu vou pra lá? Pode deixar que tudo vai ser organizado, você vai ser transferido daqui para lá, ele fez isso no dia de outubro do ano retrasado, e aqui eu me senti assim tranquilo, pra mim, é o melhor lugar da

minha vida, como é que eu ia na época que eu não tinha... eu tava com o seguro emergencial, naquele tempo era 600 reais que nem eu tinha com o me virar, eu consegui o IMTU ,aquele cartãozinho depois o Doria cancelou, mas tudo bem já me deu as condições, e aqui eu pude sair procurar emprego, não encontrei na época do ano passado, ce vê... fui encontrar... entrei no projeto Fênix daqui mesmo, as pessoas me deram assessoria total, eu não bebo eu não fumo e outra também não fico doente, praticamente, eu praticamente tinha assessoria pra remédio, pra ir no hospital, fazer qualquer coisa, e que realmente eu não precisei, da vez que eu precisei que eu fiquei gripado assim com muita febre ééé... prontamente o senhor (nome) me levou a UPA, quer dizer então... assim como eu ia me direcionar à UPA se eu não tivesse as condições daqui... e outra... além da proteção, é um local por exemplo que abriga de qualquer coisas do mundo eu estou bem protegido, tem alimentação, o café da manhã, o lanche das 10:00, almoço, lanche da tarde, a janta, e outra da condição que a gente é abrigado aqui...abrigado...como a gente ia bancar isso lá fora porque... quem não sabe aproveitar não sabe o que tá perdendo comida excelentem dão suco, que dizer tem toda assessoria, fruta também, inclusive a pessoa que está me entrevistando, eu fiquei muito mal... eu fiquei... eu fiquei de quarentena e confinamento... e fiquei assim... dependendo do pessoal só daqui.. .alimentação... até água... e ela tá sabendo porque... porque... até jarra de água foi levado pra lá... quer dizer assim tive toda assistência (olhos lacrimejaram), toda parte de assistência sem nenhum sermão, posso lavar a minha roupa. O local daqui que eu mais gosto, que me faz referência, do qual eu esperava ter, era o tanque, porque como eu vou lavar a minha roupa? E aqui tem máquina de lavar e máquina de secar, eu gosto das minhas coisas lavadas, é poucas coisas mais eu gosto de ter... agora eu tenho bastante, mas quando eu cheguei... eu tinha pra dois dias só... eu cheguei assim... muito debilitado porque eu perdi a minha mãe... minha condição é essa... Eu não tinha renda... só com o emergencial, e o emergencial ce sabe, né? É um mês pode pular pro outro mês, como é que eu ia me manter lá fora, que dizer você poderia ficar... e aquilo ali não era nem certo, no abrigo eu tive as condições totais de procurar serviço, graças as Deus também tive as condições, de voltar a conhecer Santos, porque eu nasci em Santos, mas é... tava assim desatualizado... de outro estado, né? Eu sou daqui mas estava em

Blumenau, Santa Catarina, quando eu vim pra cá... as coisas que eu conhecia de Santos já tava tudo alterado, umas coisas eu conheço assim..de memória, e foi bom assim... eu me readaptar novamente, e a liberdade aqui é total, porque a hora que você quer sair... tem o regulamento, né? determinado horário a outro... porque também como é que você vai descansar, né? Até pra o próprio recurso das pessoas... então de 22:00 até as 6:00 da manhã é hora de repouso, passando desse horário tem a liberdade de sair, pode ir em algum lugar, pode ir ao supermercado, pode ir na praia, então é uma instituição da prefeitura que apoia totalmente a condição da pessoa, né? Quanto à melhoria... olha... são poucas as coisas de melhoria... um detalhe interessante, tem máquina de água gelada, onde que é que uma pessoa que não tem condição vai ter uma coisa dessa? Tem ar condicionado, tem ventilador, quer dizer... são coisas assim que a gente precisa pensar... tem televisão, qualquer hora eu posso chegar e ver televisão, e aonde lá fora você vai encontrar um estabelecimento com isso? Toda a assistência de documentação, atestado, de orientação da Assistente Social, de pessoas que se preocupam com você, no caso meu nem é tanto isso é a perda da família, porque eu fiquei totalmente destronado, chorava demais, tive todo o apoio, tudo quando é lugar que eu encontrei da prefeitura de Santos, eu devo muito à minha terra de onde eu tava... (se emocionou) até difícil de eu falar... falaram assim olha... aqui é muito bom Blumenau... é legal mesmo... mas é melhor você voltar para tua terra porque você está longe de casa... aí eu falei assim... poxa imagina quando eu chegar em Santos, como é que vou conseguir me orientar? Foi o primeiro alicerce que eu tive, mesmo na perda eu senti que podia confiar na minha terra, então a minha terra aqui como Santos... eu agradeço muito a prefeitura porque tudo que eu precisei, que eu mais... eu tinha um teto... local de moradia, o estabelecimento e o apoio também dos orientadores, das pessoas que prestam serviços aqui sempre me apoiando, que faz o café, que limpam que orientam a gente, a gente pede uma ajuda prontamente eles se prontificam a fazer né?... eu só tenho a agradecer... o meu principal objetivo o agradecimento.

**2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

Principalmente foi a roupa, né? Porque eu não tinha muita roupa, uma muda e meia de roupa... então camisa, agasalho... é... calça de jeans... eu não tinha nada, eu tava zerado, eu vim só mesmo com a roupa do corpo praticamente e a muda que eu tinha de reserva e aqui no abrigo eu pude ter essa ajuda, né? me deram roupa nova, me deram jaqueta, eu pude sair no frio, me deram guarda chuva... então, sempre as dificuldades que eu tive, todas elas foram sanadas... não ficou uma devendo... depois você vê... todas eu consegui êxito, entendeu?

Bom o que eu posso dizer assim... quanto ao serviço é excelente, porque olha... eles dão alimentação, o que você precisa eles vão atrás, curso, atestado, uma orientação, um hospital, que mais... assim... trabalho... curso... eu pude aqui mesmo voltar a estudar... quer dizer... é vital... voltar... retornar aos estudos... Graças a Deus aqui os atendentes... me orientaram eu voltei a estudar... quer dizer foi o primeiro passo já fora do abrigo, né... depois eu... passei no concurso de São Vicente, também orientado pelo pessoal daqui, até pela moça da limpeza... faça o concurso!... e eu procurei serviço... então... então a contribuição é sempre direcionado pra você sempre se estabilizar, né?

**3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

A gente aqui os problemas que eu sinto aqui... o problema que eu vi e senti... as pessoas chegam muito confusas, eu não cheguei confuso eu cheguei desorientado... porque sabe quando você tá confuso... nada dá certo... mas desorientado você não sabe o que vai fazer porque a desorientação quando você tem perda, não sei se você pode dimensionar, você não sabe que direção você vai tomar, se tem que ir em frente, e a carga emocional?... você tem que ter um local de paz... foi o que mais... me... a minha cabeça estava fervendo, porque perda de mãe, mudança de

estado, pandemia, uma confusão total, como é que eu estou nesse miolinho, no meio dessa situação... é mais ou menos isso...

O que eu mais vejo aqui é muita confusão de brigas, muito bate-boca, ou é devido à confusão mental deles, excesso de remédios que eles tomam, fica com a adrenalina a mil, e briga deles mesmo, né? ... como eu posso dizer... dos níveis sociais... e também da idade né?... porque tem pessoas de idade que já tem assim... tantas coisas do mundo, que querem assim explodir do nada, então às vezes a gente vê brigas aqui sem necessidade, né?... e eu tenho uma solução, ligar o ar condicionado, porque aí todo mundo relaxa, eu até ia falar isso pra você, relaxa todo mundo e dorme, fica tranquilo, em São Paulo tinha sempre isso, as brigas dentro do metrô, confusão dentro do metrô, todo mundo junto, um bolo de gente junta, cansado, confuso, com a adrenalina a mil, se com ar condicionado muito forte, as pessoas... nossa... suaviza, relaxa, a respiração baixa, a pessoa fica calmaaa... tranquilaaa, porque tudo sai dali, eu acho que o maior desafio daqui é esse, é abaixar a adrenalina do pessoal, muita confusão assim por nada, porque às vezes eu vejo tô quieto no meu canto, já começa um falar alto, uma briga assim do nada... do nada surge uma briga... confusão, porque um quer uma coisa o outro quer outra, um não deixa, o outro não deixa, briguinhas assim de rinha... vai acumulando, vai acumulando, um vai brigando com o outro porque um falou... o outro falou... que usou o banheiro, usou o rodo... e os níveis sociais também... tem pessoas que por exemplo não sei se eu posso falar, né?... mas, por exemplo, vai no banheiro e não puxa a descarga, eu acho isso... pelo menos na minha vivência, fui educado, vai no banheiro puxa a descarga, fecha o chuveiro, fecha a torneira, não deixa resíduo, essas coisas, eu sempre fui acostumado a isso, e a minha educação foi moldada sobre isso, eu vou em um banheiro público, eu puxo a descarga, lavo a mão, quando eu saía daqui do abrigo, eu ia em vários locais, tanto em local bom, tanto local sujo, eu puxava a descarga, a descarga às vezes não funcionava, falei poxa lá no abrigo a descarga é legal, é puxar e vai direitinho, eu apertava o botão e não saia né, então era meio confuso, e outra também aqui é um aprendizado, todo mundo tem as atividades sócio-educativas, e essas atividades sócio-educativas, elas podem ser chatas no começo, porque... não assim... chatas... é que eu não tava acostumado...



então tal horário você vai ter que fazer, dependendo do horário vai te privar de certas coisas, mas aquilo vai te moldar de você ter um planejamento, limpeza, eu não aguentava nem levantar a cubuca, da última vez, agora eu levanto com uma mão só, então ce vê como é a evolução, deve apanhado, e outra, limpeza também o senso disso, e o grande desafio daqui é os novos quando entram, né? Eles vêm com carga emocional e dificuldade de convivência muito grande, eles querem manter a mesma convivência de lá fora aqui dentro e tem as suas normas, né? Então acho que a maior dificuldade é isso, porque não é uma norma impossível de ser seguida, pelo contrário que outro lugar você teria igual a esse? eu queria ver se eles mantivessem a mesma situação que eles têm aqui de liberdade em outro lugar, porque não tem porque a repressão... não é repressão... é assim o regimento do local não permite não permite... desliga é desliga mesmo... não é assim... aqui olha... por favor vou desligar... desligam e acabou não tem chororô... e outra coisa também aqui você pode tomar sol, tem o pátio, o pessoal pode fumar, essa liberdade lá não podia, na casa Êxodos, não é uma crítica é uma observação, não podia tomar sol, tinha uns horários específicos, lavamento de roupa era um tanque só pra todo mundo, não tinha máquina de lavar, as máquinas era só dos horários fixos, não tinha secadora, as coisas eram mais definidas, assim... o quarto, quando tinha que ficar no quarto não podia sair, um regulamento muito rígido, e eles assim... de sábado e domingo... não podia sair mesmo... se tivesse por exemplo... eu sou religioso... tem gente que é católica... encerrou ninguém sai... só segunda-feira, eu entendi não fiz menção, né?... mas eu pedi autorização... eu gostaria de ir para a igreja no sábado e tal, falaram a gente vai ver... quando vocês decidirem eu aceito, né?... então resultado, muita rigidez e aqui não, uma liberdade completa, a prefeitura dá todo o acesso pra gente, quer dizer, então que dificuldade tem aqui eu não vejo dificuldade, só melhoria, mas pra melhorar mais ainda eu já acho que foge um pouco do padrão que tem que ser... que tem que ser seguido, né?... porque tem que ter uma norma... é como se diz... orientadora... pra pessoa que vem de fora... não digo encaixar... mais digo seguir um padrão, né?... porque o mundo aí fora vai exigir isso de você, e se você não tem vindo de baixo, vindo da rua... o mundo vai cobrar isso de você uma hora,

se você não tem um modelo que é esse aqui... aqui é um modelo... aqui o SEABRIGO-AIF, é um modelo, porque se você passar por aqui e entrar no mundo, você se encaixa totalmente, agora vamos supor se tivesse um outro abrigo, não teria essa experiência daqui, e eu percebi isso, vindo de outro lugar, estando aqui e indo pro mundo, então essa transição, que houve foi fundamental, porque isso aqui foi a base, aqui é a base, né?... pra poder dar continuidade da tua vida, você vem sobe o primeiro degrau... do degrau sobe o outro e vai pra sua vida então eu me equilibrei.

E... é assim...confusão a primeira foi... posso citar o nome?... posso, né?... foi o (nome de usuário) e o seu (nome de usuário)... de briga de confusão... mas de briga... que não se originou aqui... veio de fora, e aqui... eles entraram em conflito besta... porque um... é comportamento, né?... e eu tava vendo televisão só vi aquele...eu vou te pegar... eu vou fazer isso... e assim do nada... uma confusão violenta... explosiva, né? ... e pensei ... por que isso, né? Inclusive o (nome, operador social) foi tentar apaziguar, quase sobrou pra ele também... eu falei... pra que isso, né?... não tem sentido... coisa que foge a realidade, né? E assim... tirando a confusão, as pessoas por exemplo, você está vivendo calmamente, então chega três, quatro pessoas no quarto, porque um tá passando o outro tá entrando, o outro tá subindo, incomoda o outro, então geralmente entra em atrito essas horas, então é melhor sair... ou ficar quieto... e tem o beliche, né?... então eu fico na parte de cima, né?... é a área mais espaçosa pra mim... e o de baixo parece que se incomoda, de eu subir, descer, eu sinto essa diferença... e assim... a gente tem que partilhar... a diferença de um vai ser a diferença do outro... por exemplo eu chego em um beliche agora, o outro tá dormindo, sem querer eu vou incomodar, aí o outro parece que por nada, poxa se ele fizesse a mesma coisa eu não ia reclamar da coisa, então acho que é vice-versa, um tem que respeitar o direito do outro, isso é a regra pra qualquer lugar, inclusive se você for em um acampamento tem suas normas!, se você for em uma empresa tem as suas normas!, se você for pra escola, tem a suas normas!... então aqui não seria diferente de ter as normas... e de brigas assim... que eu posso ver, são confusões assim estúpidas... e coisas que vem de fora, que não se origina aqui... aqui o que eu senti, mais assim... porque uma pegou o horário da outra, um tá lavando

roupa... tem confusão... fulano tá lavando roupa no meu lugar... não tem aquela... ah, você lavou tudo bem... você lavou hoje e tal... é questão de comportamento aí é da pessoa, não é do estabelecimento. (pausa)

O maior desafio é a inter-relação com as outras pessoas porque você encontra todo o tipo de pessoa aí, as vezes o comportamento de uma pode afetar definitivamente a outra, a rotina o dia a dia, até... você está aí tranquilo de repente você vê uma briga, ou uma discussão com uma pessoa um conflito, e aquilo pode afetar o rendimento se a pessoa não tiver, como eu posso dizer normal, né... sobre efeito de remédio, medicação, às vezes é uma pessoa super nervosa, uma resposta mal dada, tem momentos que foge do controle, às vezes a pessoa por nada, por uma questão insignificante gera um conflito fora do normal aqui na vida diariamente, então acho que o grande dificuldade é a inter-relação entre as pessoas... não vocês mas entre os próprios usuários.

### **E as dificuldades que as pessoas encontram para superar seus problemas?**

É administrar a própria... por exemplo, você é suprido de todas as necessidades, por exemplo da comida, de todas as condições que você encontra aí, aí aqueles... que... como é que se diz... tem que encarar as responsabilidades aqui fora, você vai ter que lavar roupa, vai ter que pagar uma conta, vai ter que pagar gás, as rotinas do dia a dia... como é que eu vou dizer... necessitava ser esclarecidas assim... olha fulano, você vai ter que passar por isso, isso e isso, você está preparado? Você vai ter que pagar o aluguel, então todo dia 20 você vai ter que pagar o aluguel, você vai ter que reservar, você vai ter que administrar, foi até bom essa pergunta, vou até explicar, administrar toda essa parte financeira, a parte emocional a parte logística da pessoa, de transporte de horário, tem que ver que tem uma dificuldade todinha, durante o período que está no abrigo ela vai ter que viver em um momento e só, acho que essa é grande dificuldade, não digo dificuldade desafio, a oportunidade dela administrar a vida dela, que essa é a maior condição que a pessoa... todo mundo vai ter, vai encontrar... até mesmo eu tive... em certos momentos eu... dizer assim... vou ter que fazer isso... isso não pode passar, isso tem que ser hoje, não posso deixar

para amanhã, essa inter-relação dos problemas a gente vai ter que administrar no dia a dia, isso é o maior desafio, muitos falam ai dentro, já ouvi esse comentário... ah... vai sair daqui vai errar, quebrar a cara, já inspiram aquela... falta de confiança, a pessoa fica desestimulada e acaba errando de vez , e lá fora não é que é imperdoável, se você errou, vai ser culpado da situação, não culpado, mas responsabilizado né?, por exemplo, as vezes um cara esqueceu uma coisa, esqueceu de pagar uma conta, a responsabilidade dele é fazer corte, no telefone, no gás , então essas responsabilidades precisam ser bem translúcidas, pra pessoa não ter dificuldade mesmo, como é que se diz... é igual um nenenzinho, tem que começar a andar, logo no começo ele vai escorregar e cair não que a gente quis, mas vai escorregar, tipo usuário de remédio, vai ter que saber que tem que tomar remédio naquele horário, a mente dele tem que tá treinada pras responsabilidades que ele vai encontrar aqui fora, mais ou menos isso.

**Você comentou sobre as falas, sobre quebrar a cara, quem fala isso?**

Os próprios usuários já falaram até pra mim... aqui ele é assim, lá fora eu quero ver, quer dizer é um desacredito invés de estar incentivando, olha que bom que você conseguiu, não! eles procuram, não digo menosprezar, mas fazer a conta parecer maior do que ela é... uma brincadeira que não é brincadeira, porque quando falam pra você por exemplo vai andar de moto, agora você vai bater, não é apoio, está te desestabilizando, mais ou menos isso.

**4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

A história mais marcante foi do Natal retrasado... ia chegando o Natal todo mundo querendo festejar... e eu falei assim... festejar o quê? se eu tinha perdido a minha mãe, primeiro Natal sem ela, eu em um abrigo... com as estruturas boas... mas... festejar o que em uma situação dessa?... mas eu pensei assim é um momento de vitória, estamos dentro de uma pandemia, né? Dentro de uma pandemia você faz o quê?... Eu não conhecia muita gente aqui, tive que fazer as amizades, procurei saber o nome de cada um, o jeito de cada pessoa, eu sou assim muito introvertido... era introvertido...

não falava muito... e final do ano é sempre marcante passar com a família, e vocês passaram a ser a minha família o pessoal do abrigo, né? E uma pessoa de fora se sente meio deslocada e o que a gente vai ouvir de Natal? Por que todo mundo fala assim, é Natal você cumprimenta um Feliz Natal, mas ouve o quê? Então assim os discursos... assim uma pessoa especial... (se emocionou) ela me disse assim... umas coisas para o grupo, que foi assim marcante... o que ela falou pra gente ter confiança... pra gente ter esperança... que a gente não vai ficar desassistido... que tenha um horizonte que vai melhorar, e aquelas palavras foram marcantes, porque aquilo ficou na minha mente, essa pessoa sabe porque eu to falando isso... e ela como se diz, sintetizou o que eu queria ouvir... o que eu queria ouvir de final de ano, porque eu tava assim em uma situação tão melancólica de perdas... que olha... se não fosse aquilo e a colhida do abrigo... eu acho que realmente eu não ia aguentar não!, porque era uma situação pra mim inusitada, nunca tinha vivido isso, na pior das hipóteses eu tinha um parente do lado, na situação que eu tava não tinha parente nenhum, eu nunca passei por isso, então pra mim foi muito marcante, o abrigo em si, o isolamento de toda a família, não poder falar com ninguém, os números que eu conseguia... até consegui contato de um tio... eu tenho dois tios todos os dois enfartaram, tanto do lado direito e lado esquerdo do coração, não sei se as pessoas que estão lá fora vão entender isso... a perda total da família, onde você está?, como é que você vai estar no final de ano?... geralmente dá uma melancolia total na pessoa, eu sentia aqui poxa, pelo menos aqui é o primeiro passo, é o primeiro passo pra você ta em pé ! O barco ta balançando, mas você ta nas ondas, tá conseguindo se equilibrar, então foi muito importante, o ano retrasado, o ano novo também, os discursos que as pessoas fizeram né?... eu me senti acolhido envolto de uma família, eu tinha perdido algo muito importante, e ao mesmo tempo tava com uma família, então você vê só as pessoas que estão aqui, poder sentir isso, acho que isso é fundamental, acho que todas as experiências que você pode ter vivido, e você sentir como uma família, tem situações... mas final de ano sem família, é tipo cachorro sem dono, fica vagando pra lá e pra cá, e não sabe o que faz fica totalmente perdido, e aqui eu me senti... poxa eu tenho um local... pude voltar pro meu quarto e dormi, você já imaginou se eu

tivesse lá fora, olhar só as estrelas, não ter ninguém pra conversar, ninguém pra falar, não tem nem água pra tomar, sai perambulando pela noite, então isso é marcante. Cê vê as duas nuances das coisas, que podia tá lá fora e o que tá vivendo aqui. Então essa é a história fundamental pra mim... teve várias... mais essa, Natal e Ano Novo é significativo.

#### **5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

##### **Tanque de lavar roupa**

Eu escolhi essa foto que é o tanque pelo seguinte, eu não tinha muita roupa como eu falei então eu tinha que andar exemplarmente, ela limpa porque eu precisava trabalhar, e onde eu ia poder lavar roupa? Então um tanque para mim era fundamental, onde tem um tanque para mim lavar a roupa? Com sabão de pedra, sabão, de qualquer jeito, eu não tinha nem dinheiro pra comprar sabão em pó, cê vê como é importante o abrigo aqui, forneceu o balde, forneceu a água o sabão, eu pude sempre lavar a minha roupa, sempre direitinha, eu trouxe o ferro que eu tinha, sempre passadinha, bem assim lavada... bem lavada, tem varal, vocês deram todo o acolhimento, então o tanque pra mim, aqui de todos os locais... tá certo... que local de comida... de dormir... tudo é importante... banheiro... tudo... mas o tanque é fundamental... como é que você vai lavar a sua roupa ?, então eu escolhi esse... esse local por causa disso, né? Onde eu pude realmente concretizar esse ano.

#### **6- O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

##### **Tupperware para marmita**

A caixa de recordação, onde eu fazia o vinagrete, né? Uma época eu não estava trabalhando, é super importante porque eu conseguia comprar o tomate, a cebola as coisas do vinagrete e fazia, e podia colocar na geladeira, então na hora da janta do almoço eu usava um pouco, depois eu consegui trabalhar, então já era considerada a minha marmita, eu guardava direitinho, eu vinha da

escola e repassava pra minha marmita, é fundamental pra mim esse objeto, tipo assim a chave de ouro, como é... por exemplo mesmo passando do horário, chegando tarde... tá minha janta guardada, e esse foi o presente de ouro daqui do abrigo, eu escolhi ele por esse detalhe, esse objetivo, eu comprei no abrigo emergencial, inclusive foi um dos primeiro que eu tive, eu comprei isso, comprei um refrigerante, e que mais que eu comprei, ah... os talheres também, as cinco primeiras coisas... esse aí os talheres... o refrigerante, o tomate a cebola... aqui tinha mas eu quis comprar pra montar meu vinagrete... e a quinta coisa eu não me lembro... ah, o pão.

**7-Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?**

Eu acho que ajuda porque inclusive, tem uma experiência aqui das atividades que ajuda a gente a se valorizar como pessoa, né? E com relação a sociedade também, você se sente útil, acho que é mais ou menos por aí...

**Você deu a sua resposta sobre autonomia, gostaria de saber se você tem algum exemplo sobre isso?**

Por exemplo a Assistente Social, tem que descobrir qual são as falhas que a pessoa... e se ele ta assim... condições... treinado, não digo treinado mas preparado pra encarar o desafio, porque vamos supor, né?... eu tive que encarar tudo assim... mas assim ... eu já tinha praticamente uma autonomia, mas vamos supor que a pessoa que veio da rua, que vem da situação de rua, eu não vim de situação de rua, eu tava na rua mas, mas eu não tava assim morando na rua, mas eu acho assim o morador de rua está acostumado com a liberdade e ele entra assim em um regime mas... como se diz assim mais rígido, e quando ele voltar pra nova liberdade que ele vai ter, ele tem que ta, como é que se diz... esqueci a palavra agora... ele tem que ter essa segurança... a segurança que ele vai passar por essas situações e vai conseguir superar tranquilamente, porque é um desafio aqui, esses desafios do dia a dia, vai ter que trabalhar, prover as suas... prover as suas coisas... a

pessoa tem que tá com confiança, com segurança... a palavra é confiança em encarar os desafios, é mais ou menos isso aí... e a pessoa no caso é a Assistente Social porque, veja bem, o que é mais necessário pro o Abrigo é que a pessoa se sustente, igual um barco que vai no oceano, se solta o barquinho, sai da fábrica, sai do estaleiro o que você quer que aconteça com o barquinho, que ele flutue e vá em frente, então mais ou menos isso, pra que isso ocorra, tudo tem que está mais ou menos encaixado, cada peça em seu lugar, e no caso da pessoa cada parte do que ele vai ter que passar ele tem que está sabendo... é por aí... porque se você deixa... vamos supor o cara é irresponsável com pagamento é evidente que uma hora ele não vai conseguir se manter, aí ele vai ter problema com isso, não é que ele vai ter, mas esse é um fator bem desafiador pra ele, então a segurança que eu vejo, os detalhes principais de uma administração de vida, tinha que está exposto, os desafios pela Assistente Social, você vai pra fora, se você toma remédio, você tem que ter a responsabilidade de tomar remédio, se você erra no pagamento, você tem que pagar conta de luz telefone aluguel comprar comida pra você... pra você... tem uma coisa importante também, eu sou solteiro, quem é amigado ou se junta com outra pessoa aqui, e vai pra fora, aí o desafio é dobrado, né?, você tem que administrar você, a sua companheira, a sua vida, né?, e o equilíbrio de tudo, né?, porque se ela falha e você não está falhando... se ela falha, vocês vão falhar juntos, aí a responsabilidade triplica... ou sei lá, quadriplica, eu já vi exemplos aí que a pessoa... que a pessoa falou assim, o aluguel... eu pago a metade e você paga a metade, se a pessoa não cumpre com a outra metade ferrou tudo.

Eu acho assim... por exemplo eu digo que eu sou privilegiado, eu não sou melhor do que ninguém, mas eu já tinha mais ou menos... lá fora é assim, passado, vamos supor aqui, tem pessoas que não estão assim... como eu posso dizer... não tem aquela estrutura pra poder se manter aqui fora, acho que do pessoal que estava no projeto, eu fui o único do Fênix que não estava no Fênix, os do Fênix estavam assim desesperado para sair, mas assim sair... sair pra quê? pra se manter equilibrado... ou pra ganhar pseudo liberdade, pra aproveitar a noite, pra ter a liberdade realmente tirar vantagem, tem que saber mais ou menos da pessoa, sondar... em que... que ela está focada em fazer, e o que vai ter no programa, mais ou menos isso... tinha que ser... por exemplo



vocês operadores, tem a noção de cada pessoa, lidar com o comportamento de cada pessoa, vocês tem mais ou menos uma noção, mas só pegando a minúcia da pessoa, você vai descobrir se a pessoa vai pagar ou não, vamos supor ... um cara que falha em um ponto então vocês já sabem que naquele ponto ele vai falhar, e lá fora ele vai falhar também? ele vai ser cobrado, aqui fora é cobrado tudo, principalmente na parte financeira, o grande segredo, e se manter o equilíbrio na parte financeira, se você ganha x tem que gastar quase até x, se sobrar alguma coisa, agora se você gastar x e mais alguma coisa, você vai entornar o caldo.

### **A equipe faz pela pessoa algo que ela poderia estar fazendo sozinha**

Por exemplo eu posso te dizer de duas formas, vamos supor se a pessoa se acostuma de estar tudo ali na mão, por exemplo o café, sabe que o café ta naquele horário, a comida ta naquele horário, as condições que aí a equipe... no caso o abrigo... o abrigo como é que se diz... acolhe de uma forma que ela dá sustentação, mas vamos supor que a pessoa aqui fora, não saiba viver isso, aquelas situações, como é que eu posso dizer, por estar abrigado, as situações lá fora vão se tornar um evento, ela não está acostumada, não fazia né, então não é tanto uma culpa do abrigo, o abrigo é como se fosse assim, você perdeu a sua casa, aí o abrigo vai te dar sustentação, mas por aquele período, naquele momento, quando acabar aquele período, tem que sair e levar a sua vida, a vida continua, não tem essa expressão a vida continua? Naquele momento você foi acolhido, acabou o acolhimento você segue a sua vida, não é uma jornada indefinida, você tendo condições de se sustentar... é igual um passarinho que caiu, você cuida dele... vai ficando bonitinho mas quando ele já conseguir levantar voo ele já sai dali e segue a sua vida... então eu digo... a situação... não é a situação... o auto-suprimento, você supre a pessoa de tudo, a pessoa não precisa de mais nada... então ou ela se acostuma com aquilo e não vai fazer mais nada ou ela achou... ah não tudo bem... me deu força... como eu posso dizer... me deu ajuda no momento certo... mas até um certo ponto... daquele ponto eu vou seguir adiante, tem que ser analisado pessoa a pessoa, que nem aluno são 50 alunos, cada aluno é diferente, tem professor vamos supor, ensina a matéria, você aprende a matéria, mas na hora da prova é você com você mesmo, agora se você acha que chegou a prova a professora tem que ficar te explicando, então que vantagem você teve? Não apreendeu

nada, você passou aquele tempo sem aproveitamento, o seu mérito é 0, então você realmente tem que se esforçar, acho que é assim em tudo, meritocracia, palavrinha difícil mas você tem que se esforçar, se você se acomodar, acho que o grande perigo aí é se acomodar, acho que a pessoa se acomodando em qualquer situação ele não progride, igual no trabalho faz sempre a mesma coisa, procura melhorar um pouco, em 20 minutos tenta fazer em 15, eu faço 3 vezes do mesmo jeito, no quarto vai ser melhor, acho que vai ser sempre desafiador, a vida é um desafio, acho que é mais ou menos por aí.

#### **8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que seja importante para as pessoas conhecerem e entenderem este serviço?**

Quando eu cheguei de Blumenau na Praça dos Andradas, o rapaz me trouxe, eu passei pela Praça dos Andradas já onze... 23:10 da noite... aí a viatura da Polícia Militar me abordou, porque era um domingo à noite não tinha uma viva alma na rua, só o pessoal transitante de rua.. ela falou você não pode andar desse jeito na coisa... eu falei... estou indo para o abrigo... ela disse mesmo assim... fica aí que a abordagem social vai te orientar... você não pode ficar na rua. De jeito nenhum!... Não vai ficar ! ... e a cabo, até lembro do nome dela, e do colega dela... era a cabo (nome)... da Polícia Militar ... ela que fez a primeira abordagem com esse abrigo (xxx)... com outros abrigo também... disse que não tinha vaga... eu falei assim poxa e agora... minha situação toda... ela falou na rua você não vai ficar... aí mais ou menos umas onze e pouca da noite... umas onze e meia a viatura da abordagem, veio pegou as minhas coisas e me levou pra esse abrigo (xxx)... olha... por enquanto hoje você vai ficar aí. Eu tinha saído de Blumenau 7:00 horas da manhã... e cheguei sete da noite, realmente muito cansado não tinha condições de ficar procurando muita coisa, tinha que aceitar as condições que eles me colocaram.

E assistência social só obtive no abrigo (xxx), cheguei em julho... só em setembro que eu fui me orientar sobre a Assistência Social... que podia fazer isso... tirei documentação... mas por lá... mas por aqui foi melhor ainda... o horizonte abriu totalmente... eu pude renovar a minha identidade...

eu fiz tudo aqui... a Assistência Social está de parabéns... não tenho sermão nenhum.

O senhor (nome de funcionário ,Técnico Assistente Social ) é a minha base todinha foi ele, porque na (xxx) eles tinham isso mais não era periódico, ele que orientou, a janelinha que abre, ele realmente... nossa... foram todos... era dois Assistentes Sociais... não sei se foi por sorte... felicidade total... porque eu caí com ele... aí com a ação dele, ele me trouxe pra cá e não ficou muito tempo aqui... aí conheci várias pessoas daqui que se interessaram... chefes... coordenadora... outras pessoas também... pessoal da CODESO... então... foi me orientando em tudo... sabendo como é a estrutura... e as partes que podia você se desenvolver... então isso é fundamental... foi realmente o seu (nome, Técnico Assistente Social)... porque quando eu cheguei aqui tinha tudo...

Ah... atividades... atividades de xadrez mais periódica... música também que houve algumas vezes... atividades... por exemplo... se tivesse um piano, não é tão difícil... é caro mas não é tal difícil... atividades culturais da própria prefeitura de Santos... fazer... por exemplo... uma tarde aqui, pessoas... que tivessem se apresentando... pintura... eu sei que a CODESO... especialidades de madeira também... fazer com que as pessoas se interessassem... porque não é ficar só aqui parado, o mais difícil daqui seria isso né... a pessoa ficar ocioso... se tivesse alguma coisa... escrevendo... lendo... pesquisando... é... tendo uma atividade, não tando lá eu tô acomodado! Tendo uma atividade... pra se sentir integrado útil, é que mais... pra se sentir gente novamente... principalmente... quem vem... eu acho o mais difícil essa transição, você vem de outros lugares, vários tipos de coisa, e mergulha aqui com uma orientação, aí eles tipo assim querem... arrebrantar casquinha... então não pode, tem que está dentro de um modelo e seguir porque se você está em uma empresa, empresa não permite muita coisa não, é aquela rigidez e acabou... se não tá interessado vai embora... então é mais ou menos assim... e aqui tem toda a liberdade... é mais liberdade aqui do que em uma empresa... que as pessoas podem ter... acho que essa é a minha contribuição. (pausa)

Tem coisas interessantes aqui que eu não sei se é por burrice ou imbecilidade ou as duas coisas ao mesmo tempo, ela tá vendo que aquilo tá errado, então ela bate com a cabeça aí amassa um pouquinho, aí ela bate de novo na cabeça. Ela cisma de bater... não era mais fácil não ir de cabeça na coisa... contornar aquilo... então, pra ela evitar isso, tem que ter o contorno... a pessoa tá vendo que tá debilitada, se acalma... tenta se orientar, né?... aí a pessoa vai quebrou um braço... quebrou o outro... não tá contente quebra a perna... então tipo assim... a pessoa precisa ter um pouco mais de tino dentro da cuca... tá vendo que aquilo tá errado e continua insistindo naquela tecla e aí... aí se prejudica você tá indo bem... eu tive exemplo de moradores do quarto, né?... Poxa tá indo tão bem... tá tudo tranquilo... não tem motivo nenhum... de repente do nada que houve um falando uma coisa... outro falando outra coisa... já se desvia, joga tudo fora deixa tudo pra trás... sem motivo nenhum... sem noção de nada... e vive ao relento... que inteligência é essa... que joga tudo fora... aqui você tem todas as condições possíveis... e você quer viver lá fora... em uma pseudo liberdade... que aquilo não é liberdade nenhuma... é uma escravidão... sei lá... não dá para entender... falta aí acho o seguinte... a pessoa sujou o cérebro... não tá... não tá lendo mais nada tipo chip queimado.

Vocês têm que se desdobrar de verde amarelo, né?... O plantão acho que é mais calmo acho que é o da madrugada... quando tá tudo tranquilo também... mas geralmente é o mais tranquilo... o de manhã pega um pouquinho mais de pimenta porque o dia tá começando... então, são várias coisas... o período mais um pouco é a tarde... agora esse período explosivo é o noturno, porque é onde é a janta, parece que o pessoal... pela carga do dia já quer explodir tudo... então... eu vejo que o período noturno precisa um pouco mais de trato de todos vocês... porque quando as coisas acontecem geralmente aqui é a noite... no período das seis até a meia noite... meia noite nem tanto... mas assim até as onze... depois vai ficando mais calmo... é um período explosivo... e de manhã também eu via muita coisa acontecer de manhã... agora nem tanto porque eu não tenho estado aqui... a noite e final de semana também... porque você vê, invés de ficarem mais tranquilo, ficam mais explosivos... é mais ou menos isso... mas o tratamento é sempre

legal... é tipo assim cada um... cada um... mas você... tratando bem as pessoas... as pessoas vão te tratar bem... é questão de educação... e tem pessoas... que falta educação até com os colegas de quarto, de ala, sei lá ... falta educação na pessoa... não é que o plantonista tá assim... é que a pessoa é sem educação e ela já quer agredir, então ela quer agredir todo mundo, de uma tal forma, que aquilo que ela tá fazendo já tá errado, e ela tá achando que tá certa... então gera mais o errado sobre errado... multiplicado pelo errado... mais ou menos isso.

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIOS/AS**

**Participante:** (05)

**Dados de identificação:**

**Nome (iniciais):** Será utilizado algarismo para preservar o sigilo

**Data de Nascimento:** (xxx)

**Tempo como funcionário público:** (XXX) **Tempo no Abrigo:** (XXX)

**Escolaridade:** Pós Graduado

**Já havia atuado em Abrigo antes deste?**

Não

**Já conhecia esse tipo de serviço?**

Não

### **1- O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?**

Então contextualizando, eu lembro do caso da “Maria”, uma idosa de 70... 70 e poucos anos, e ela tinha uma dificuldade de tomar banho, se higienizar e quando era a hora das refeições, causava muito tumulto, chamava a galera pra almoçar e se ela fosse ao mesmo tempo aquele odor, aí o pessoal se irritava, aí tinha que ter, manobra, ou ela se servia primeiro, ou os demais iam primeiro depois ela, e aquilo mexia com todo o abrigo e de certa forma me marcou, fugia assim um pouco da normalidade do equipamento, e seguindo também, foi até um dos momentos finais, dela aqui, no sentido, tava doente digamos assim, acho que até a falta de higiene acabou necrosando o pé dela, chamava o

SAMU o SAMU vinha, como ela tinha auto vontade, não tinha como obrigar, tinha autonomia digamos assim, ela não aceitava ir no médico tudo mais, e aquilo gerava uma comoção nos funcionários, inclusive de tentar convencê-la, não conseguia de jeito algum e aquilo de certa forma gerava essa preocupação, até teve um dia, uma funcionária, uma Operadora conseguiu, em fim chamou o SAMU, mobilizaram, ela aceitou essa ajuda, mas eu lembro que essa usuária foi algo marcante, além de todos esses problemas de higiene e tudo mais, ela fumava bastante, bebia, ficava dois três dias fora do abrigo, então sei que todos usuários tem assim problema marcante em sua história, mais essa tinha assim seus pontos peculiares, digamos assim, que acabava mexendo com todo o equipamento e mobilizando bastante a equipe de uma certa forma, de uma forma diferenciada.

**2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

As contribuições geralmente para usuário que chega que vem sem renda... a princípio pra você se manter tem alimentação, tem a questão da higiene e tem a moradia, e também oferece meios de tentar se inserir no mercado de trabalho, seja por apoio por meio do projeto Fênix, ou até mesmo apoio pessoal mesmo, os funcionários apoiam pra ir até o centro de emprego, procurar entregar currículo... então todo esse apoio assim. Então as contribuições é bem nesse sentido, apoiar a pessoa a se reinserir na sociedade, esse é um ponto chave do serviço. Infelizmente nem todos... eu diria que 80% não aceita, ou não quer, voltar para a normalidade, digamos assim... é a minoria que consegue um trabalho de volta, se reinserir na sociedade o Fênix vira um subterfúgio a pessoa fica ali um ano e meio, e depois acaba voltando novamente pro sistema, às vezes não se dedicou fez de qualquer jeito, o Fênix é meio que um programa que entende de certa forma, mas a maioria acaba não se empenhando, e acabam voltando pro sistema, tanto é que tem gente que fica 10 até mais tempo, vira um ciclo vicioso, entra no sistema, vai entra no programa de trabalho, trabalha ali depois sai, depois o camarada não consegue emprego e fica nesse ciclo vicioso, mas tem uma minoria que consegue se reinserir no mercado de trabalho, inclusive teve caso de um usuário aqui né, não era o caso de

morador de rua, nesse perfil típico, mas acabou perdendo a moradia porque a mãe faleceu e acabou vindo para o abrigo, e se reestruturou, conseguiu voltar a estudar, fez concurso público, passou, com todo apoio da equipe digamos assim, então esse trabalho pra quem quer efetivamente começar novamente a vida é possível, é plausível nesse sentido também.

**3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

Então uma das problemáticas que a gente fala sempre, é o problema de vício seja de álcool seja drogas, cigarro, geral. Eu lembro até que um usuário conseguiu sair do serviço... porque um dos pontos chave de reinserir numa sociedade, com trabalho e tudo, saiu até pelo programa Fênix e tal, mais aí depois eu lembro que ligaram do programa... pô... fulano de tal... não está comparecendo... a gente... então ele já alugou uma casinha... e ficou nessa problemática, eu lembro que até um ex chefe do equipamento, a gente foi fazer uma visita, procurar esse usuário, pra ver o que estava acontecendo, e a gente viu que simplesmente ele tava só bebendo, ele abandonou o serviço, largou tudo... pra... se ferrou porque não conseguia mais ir trabalhar por conta do vício e tava assim... o salário ia parar de cair na conta, porque a partir de um momento deixou de ir trabalhar e o camarada ia voltar pra rua, porque pagou aquele mês, mas não ia conseguir pagar o mês seguinte ia ser despejado, ele reconheceu realmente, meu problema eu não consigo sair do álcool e tal, esse usuário acabou voltando pro equipamento porque não dava conta de trabalhar e tudo mais, então essa problemática do vício, é algo muito sério, só a gente não vai conseguir resolver.

Falta um pouco da estrutura... eu diria do sistema em si, sabe, uma coisa é você prestar atendimento pra pessoa em situação de rua, outra coisa é você prestar atendimento pra pessoas em situação de rua com problemas de drogas, demanda toda uma cadeia de serviços, infelizmente hoje a gente não tem, digo, pelo menos não tem ao nosso alcance fácil, como

você vai querer que uma pessoa viciada em drogas, você vem pro acolhimento e eu vou te inserir no mercado de trabalho, só com o CAPS, não resolve o problema sabe, só o CAPS digamos assim, fica bem difícil a pessoa vem, aí tu coloca lá no mercado de trabalho, a pessoa não da conta, não tem como dar conta, a pessoa recebe o salário e usa drogas, então assim, eu acho que é uma problemática que só o social não consegue resolver, precisa da saúde junto, sem isso não vai conseguir, infelizmente 80% do nosso público não consegue se reinserir na sociedade novamente porque só esse serviço não vai dar conta, é uma problemática que a gente tem que discutir como rede, e como sociedade mesmo, se você for ver lá no Acre é mesma problemática, fica no ciclo vicioso e não sai dele.

#### **4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

Uma história marcante é a história da (nome de usuária), que era uma idosa de mais de 70 anos, viveu muito tempo na rua, tinha uma problemática com higiene, bebida alcoólica, cigarros, diabete, saúde mental... tinha todo esse problema, e na hora da refeição, gerava incomodo nos demais usuários, mal cheiro aquele odor, de certa forma atrapalhava, então de certa forma aquilo mobilizava todo o abrigo, funcionários, usuários, tinha aquela dicotomia, o que a gente vai fazer? Vai almoçar com todo mundo ali? é um direito dela, beleza, mas... mas a galera ta reclamando, tinha que entrar no meio termo, ela come primeiro, pra tentar equacionar tudo, aquele embrólio. E continuando essa usuária, um pouco antes da saída dela, teve a questão do problema de saúde, ela era bem resistente mesmo precisando de ajuda passando mal, acamada... pedia SAMU ela não aceitava ajuda, o dedinho... um dos dedos já eram perdidos e tava começando a necrosar, a gente pedia ajuda e tudo aquilo... a equipe se mobilizando e ela não aceitava ajuda e o próprio SAMU falava a gente não pode forçar, ela não é interditada nem nada, e isso é uma problemática. Um dia ela se convenceu e saiu, aceitou ajuda... acredito que teve até um certo contato familiar... depois de um tempo a gente soube que ela faleceu.

É uma usuária que marcou bastante, pelo menos a mim, acredito que todo serviço lembra dessa situação. E voltando até esse ponto um dos problemas,



não digo problema característica que a gente tem dos usuários é o uso de cigarros, né? realmente tem até outras coisas, mas acho que algo que marca bastante o serviço porque é constante pessoas fumando... a gente até guarda caixinha de alguns usuários... e sei lá de 10, 15 minutos a pessoa, toda hora, pega cigarro, então você vê que algo... talvez pra sanar o sofrimento mental, porque o pessoal digamos assim, aquilo acaba sendo um subterfúgio, acho que pelo menos uns 70% 80% todos os usuários fazem uso do cigarro como um subterfúgio, de alguma situação, ansiedade, familiar... sei lá... é algo marcante no Abrigo.

#### **5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

##### **Refeitório**

Eu tirei a foto do Refeitório do equipamento porque é um local que geralmente as pessoas se reúnem né?... estão juntas, você vê muito como é o comportamento no coletivo, e as dificuldades também ali, é onde acontecem muitos conflitos, inclusive, a própria problemática, às vezes tem um usuário que acaba... ah eu não quero o ventilador ligado, aqui é um ponto que acontece muitos problemas no abrigo... assim entre os usuários... tem que estar sempre atento. Dei até o exemplo de uma usuária, tem um usuário também atualmente que tem dificuldade com a higiene. O refeitório é algo sempre assim marcante, por isso que eu tirei a foto dele, é onde acontece quase de tudo aqui no abrigo, os acontecimentos estão dentro daquele local, digamos assim.

#### **6- O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

Não sei... não trouxe nada, acho que não guardaria nada...

Talvez algo que representasse as minhas falas... mas acho que não caberia em uma caixa.

**7-Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?**

Acredito que os dois ao mesmo tempo, de certa forma você ajuda em certos pontos na autonomia, como falar você tem que fazer algumas atividades, limpar o seu quarto tal, isso todo mundo tem que fazer, é natural, tem até outras atividades também, a limpeza de algumas coisas da cozinha, parece assim uma tarefa simples mas de certa forma, mas é como gerir uma casa ele tem que participar assim de uma atividade do equipamento digamos assim, e aquilo de certa forma que deixa dependente, o camarada... por exemplo... é tem que acompanhar em consultas médicas, beleza, mas quando ele ficar sozinho, se ele é auto suficiente capaz, porque você tem que acompanhar, não são todos, mas alguns... tem que ir com ele até o médico, marcar consulta, pelo telefone, sendo que ele pode fazer isso, é legal a gente fazer? Talvez seja, que seja mais prático, mas quando ele não tiver a gente? Eu lembro até que teve um usuário recente, que tinha saído do abrigo... falou eu vou passar ai pra você agendar uma coisa pra mim... um médico... ele não é mais nem usuário e quer ajuda, por quê? porque a gente fomentou aquilo nele, se a gente tivesse meio que... a gente também tem que se rever quanto serviço, de ampliar essa autonomia, tentar chegar em um ponto de equilíbrio.

**8-Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?**

Ah eu acho interessante também, se você for perguntar pra qualquer munícipe tem uma visão extremamente ruim da Assistência Social como um todo, mas esse equipamento apesar das várias dificuldades, se você for ver é um equipamento que oferece muitas coisas, por exemplo, até a própria dignidade humana se você for ver, aqui tem três, quatro refeições por dia, tem cama, roupa lavada, tem seu cantinho ali certinho, chuveiro quente, tudo ao seu alcance, toda uma equipe para ajudar, seja Assistente Social, Psicólogos, Operadores, em fim... todo um serviço completo, inclusive materiais de higiene, tudo assim ao alcance deles, assim... se você for olhar na visão comum vai

achar... não ali é só um depósito de gente; Não é! Aqui tem muito a oferecer se a pessoa quiser realmente mudar de vida ela muda, basta querer, lógico, tem toda uma problematização... saúde e tal, mas o serviço em si no que ele se propõe, ele consegue cumprir, digamos assim, falta muita coisa, mas o serviço em si tem muitos pros... (pausa)

Muita gente até tem dificuldade pra querer sair...

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIOS/AS**

**Participante: (06)**

**Dados de identificação:**

**Nome (iniciais):** Será utilizado algarismo para preservar o sigilo

**Data de Nascimento:** (XXX)

**Escolaridade:** Superior Completo

**Tempo como funcionário público:** (XXX)      **Tempo no Abrigo:** (XXX)

**Já havia atuado em Abrigo antes deste?** (XXX)

**Já conhecia esse tipo de serviço?**

Não

### **1. O que você gostaria de falar sobre o abrigo?**

O abrigo é... o abrigo, esse aqui, é a porta de saída pra pessoa se reintegrar a sociedade, e qual objetivo... garantir direitos.

Esse abrigo aqui é... tem a finalidade de... é... fazer com que as pessoas que estão trabalhando no abrigo... elas não tem assim... uma... cada um tem um maneira de procede... nesse abrigo né! então esse abrigo precisa ter mais uma diretriz, uma diretriz mais voltada pra um público alvo, o problema que esse abrigo aqui, tem um problema sério, o público alvo dele ta misturado, tanto família que eu não concordo de estar aqui dentro, porque o que é família, vem um pai uma mãe com umas 3 crianças, e esse mesmo abrigo tem adultos, que você não sabe alguns já tiveram em sistema prisional, não que as pessoas não estejam aptas a conviver, mas não é bom, por que você tem criança dentro do abrigo, eles falam dos crimes ... (pausa) os adolescentes ficam empolgados... (pausa) ... você tem pessoas da saúde mental, que às vezes surtam é muita gente junta, e um

dos aspectos desse abrigo que está mudando um pouco a finalidade dele, porque antigamente era mais as pessoas em situação de rua, a grande maioria, se não a maioria, a total maioria, esse modelo de abrigo e aí por causa dessa crise econômica, mesmo antes da Pandemia, começaram vir famílias pra cá, pessoas que nunca tiveram em situação de rua, hoje é a grande maioria, e eles tem outros hábitos, outras maneiras de lidar com o profissionais da casa é isso, esse abrigo aqui precisaria, ter uma diretriz mas assim, ou é só adulto, adulto tanto mulher e homens né, ou só pra família, não misturar eu não acho muito saudável isso, já ouvi criança falar vou enlouquecer aqui, começar imitar as pessoas quando estão em surto... (imitou) Eles vão me pegar!... eles vão me pegar ! ...

Fora quando colocam idoso que não tem condição de se cuidar sozinho, com problemas de saúde, higiene... aqui não tem cuidador, enfermeiro... vira o caos pra todos.. a pessoa não tem perfil mas vem ordem de cima. Quando ficam doentes e é acionado o SAMU e eles falam não, o SAMU não leva, problema pra gente, fora pessoas com dependência química severa, como ajudar?

Assim fica difícil as regras...

**2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

Esse modelo aqui de Abrigo AIF, ele acolhe a pessoa para através dos Assistentes Sociais e da equipe, que eles tenham renda, fortalecer eles ao ponto que eles consigam manter a renda, ter renda, alguns vem pra cá porque se endividaram e outros que não tem renda nenhuma, porque... porque agora também esse serviço ta acolhendo pessoas que normalmente não vinham pra cá, são as pessoas que tinham suas casas... moravam em seus... perderam a sua renda e vieram para cá, e acabou tendo um grupo daqueles que são moradores de rua mesmo, ou situação... no caso as pessoas que vivem a anos situação de rua.

Esse serviço ajuda muito as pessoas que estão sem renda, e eles vão tentar de alguma forma colocar renda, ou vai ser um BPC, vai tentar ficar aqui 3, 4, 5, 6 meses até mais porque fica pra poder sair um BPC ou a pessoa tem uma certa idade, tem 63 anos e falta 2 anos, esse abrigo acaba

sendo o complemento pro cara ter um processo no INSS pra poder se aposentar por idade né, tem o Projeto Fênix que é muito importante para aqueles que são mais jovens, trabalhar em um contrato de um a dois anos, prorrogado por mais um ano, só que muito jovem já não encaixa, não é prioridade... isso que esse serviço contribui, fora, a habitação, alimentação, lugar para se higienizar, a equipe.

**3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

A dificuldade... a dificuldade do serviço é ter a mesma fala os técnicos, a mesma fala das coordenadoras, a mesma fala dos Operadores Sociais, a mesma maneira, uma ideia, IDEIA, mas o que acontece muito é o jeitinho, dá um jeito pra um, a dificuldade é implantar um sistema, aonde realmente chegue neles, por mais que seja individual cada caso, fica muito vago muitas coisas, alguns estão aqui, não tem nem planejamento, não tem o PIA pra ele o PIA do cara é esperar, e pra alguns eles conseguem encaixar em algum tipo... um jovem demais não consegue entrar em um projeto Fênix, uma pessoa idosa não... um cara de meia idade sim, ai ele consegue o projeto Fênix, mais ai depois ele não consegue cumprir, não consegue acompanhar, por quê? Porque ele tem problema de alcoolismo, de drogas, aí isso começa refletir no trabalho o cara não vai trabalhar, então esses são os problemas que tem, porque não tem planejamento, assim o cara não veio pra cá, que veio de uma instituição, comunidade terapêutica, que teve algum apoio, não ele veio pra cá, porque ele não tinha renda perdeu seu quarto, foi para outra instituição SEACOLHE veio pra cá e ele continua do mesmo jeito, ele não teve um acompanhamento da saúde dele agora querem dar renda para ele, mas não cuidaram da saúde mental, ai o que acontece... a tá, tá, na hora de cumprir o primeiro salário, ele vai querer ser visto novamente pelas aquelas pessoas que deram as costas pra ele, ai ele começa a voltar querer fazer as mesmas coisas e acaba perdendo emprego, acaba se magoando se frustrando, é isso que acontece, problemas são muitos... Primeiro é a própria aceitação da Sociedade

porque eles vieram de um abrigo e normalmente o que a gente vê aqui, qual é o emprego que eles arrumam? Sabe qual é o emprego que eles arrumam? O Fênix, mas o Fênix é da prefeitura, eu nunca vi ninguém arrumando emprego nenhum, em uma pizzaria em uma coisa, oportunidade... eles estão ali como se aprendendo a trabalhar...tem uma tolerância que a empresa privada não tem

Assim, não tem projeto um grupo de pessoas... a gente sabe que mesmo as pessoas que não estão em situação de rua, não conseguem arrumar emprego... ta difícil, qual é a condição deles de arrumarem emprego? como eles vão se apresentar para conseguirem emprego junto com esse pessoal que está desempregado, que não teve em situação de rua, tem família, tem a sua família constituída, tem acolhimento, tem onde ficar, vive até da renda de um pai de uma mãe, como eles vão brigar com essas pessoas, e alguns tem doenças, vícios de drogas, são analfabetos... é desigual. Estão eles estão realmente presos no estado, institucionalizados, o projeto Fênix é do estado a maioria institucionalizados.

O pessoal quando vai pra escola tem assim é... até esconde que é do abrigo... a filha da (nome de usuária) descobriram e fizeram bullying... a mãe teve que ir buscar na escola, ela veio vomitando da escola até o abrigo de nervoso... até os adultos quando vão para o EJA não contam, a menina teve até que trocar de escola.

Tem que ver o que o pessoal da prefeitura fala...você vai trabalhar em abrigo heim...como fosse um castigo, mandam funcionário que ta com problema em outro lugar... doente, sabe? aquele que quer ajudar.. ta mais é precisando de ajuda.

Outra dificuldade é assistência querer ser a saúde, a educação, o lazer a cultura, confunde... pede pro funcionário fazer curativo... o que que custa... ser artesão, se é pontual... tem que buscar lá fora... buscar um profissional da rede... melhor ainda é incentivar os usuários fazer algo fora.

Aqui dentro já teve mesa de pingue-pongue, sala de biblioteca, brinquedoteca ... tem que preservar esses espaços é importante... as pessoas chegavam aqui e ficavam admirada... tem que preservar... teve até necessidade de precisar usar o espaço... mas nunca mais voltou como se não tivesse importância... quem não gosta de chegar em um lugar, bonito,

cuidado, organizado... Algumas ideias teriam que ser preservadas independente de quem trabalhe naquele momento no abrigo, com a rotatividade... nem vão saber que um dia teve isso... a maioria que chega também nem se preocupa em conhecer a história do local... quer sair mudando tudo de uma vez, regras, agora ta confusa, ora cumpri ora não cumpri... vira o caos... cansativo, causa até uma distância do serviço.

#### **4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

Uma história que marcou muito assim, faz uns 4 anos atrás, ela começa a mostrar uma tendência.

Essa história foi com 5 ou 6 mulheres. Uma jovem de 18 anos, a mãe dela com 50 anos a tia dela com 54 e a mãe uma senhora de 92 anos cadeirante, que tinha uma irmã de 70 anos e se não me engano tinha um bebê também.

Elas moravam na ponta da praia, no apartamento do tio, o tio era Fiscal da Receita, aí o tio morreu, e eles ficaram no apartamento, o tio pagava tudo, aí começaram a não pagar condomínio, conta de luz, o apartamento era alugado, o tio não foi de montar patrimônio, ele faleceu e eles não tinham renda, não trabalhavam, e a senhora também de 92 não tinha nenhuma renda, nenhuma tinha renda, nenhuma. Aí teve o despejo, colocaram as coisas delas todas na calçada. Acionaram a prefeitura, e um promotor fez uma intimação para receberem elas aqui. Quando eles vieram aqui só tinha pessoas que já tinham muito tempo de situação de rua, e eles vieram de outro veio, ai que começa a mudança total desse processo.

Aí vieram pra cá, a menina de 18 anos um operador ensinou pra ela computação, ela já sabia muita coisa... conseguiu emprego na Hering. Ai ela começou a trabalhar, fizemos um trabalho legal com a menina, as pessoas davam atenção, era um outro perfil, uma das irmãs era engenheira industrial e elas estavam todas em situação de rua na verdade, mas eles nunca ficaram na rua.

Tinha a senhora de 92 anos cadeirante, ela tinha uma filha promotora de justiça em São Paulo, aí eles entraram com advogado, eles tiveram uma

pensão dessa filha, que também era uma senhora de 60 anos. Depois de uns 8, 9 meses aqui eles conseguiram essa renda, as irmãs não conseguiram arrumar emprego, a senhora de 70 anos nunca tinha trabalhado não se via nessa condição.

Isso deixou a gente um pouco assim... não sabia como lidar, foi o primeiro passo, era uma mistura, algumas pessoas que já eram de situação de rua vinham drogados, alcoolizados, tinham hábitos totalmente diferentes, isso foi um choque. Porque aí começa uma mudança que mais tarde hoje, virou é o contrário, são pessoas desse veio que ocupam o abrigo e os moradores de rua estão tudo na rua mesmo.

E outra situação que complementa essa, foi logo quando eu comecei a trabalhar. Foi da (nome da usuária), ela era Dentista.

Eu atendi a porta e vejo uma moça com uma bagagem mas com tudo novo, e naquela época o abrigo era pra pessoas em situação de rua, que realmente tinha um histórico de rua. Essa moça falou

-Quem mandou eu vim aqui foi um tal político... eu sou amiga dele, falou pra eu vim pra cá, e realmente ela pode entrar, ela era Dentista usava entorpecente durante muitos anos.

Na primeira semana ela foi comportada, na segunda semana começou usar novamente drogas, aí ela começou a criar atrito com as outras pessoas, sempre dizendo que ela era melhor que eles que estavam ali... porque era Doutora... era Dentista... aí ela começa uma trajetória de drogas, e ela nunca tinha estado nessa situação, era um outro público pra ela... ela foi transferida para casa das Anas, brigou lá na casa das Anas, foi desligada da casa das Anas, voltou pro nosso abrigo isso menos de 2 meses, não cumpria as regras, de chegar no horário, por iniciativa dela foi pra rua de novo e ela ficou morando na rua, o abrigo não teve suporte, mesmo propondo tratamentos.

Ela continua na rua, uns dois anos depois eu já a vi com um carrinho de feira, cheio de coisas empurrando na rua, desorientada, uma pessoa que chegou toda bem arrumada, o abrigo não teve condições... ela também... o vício levou... e teve a escolha dela... E depois passar do tempo em outra situação 4,5 anos depois, ela na mesma situação de rua, e ela ficou uma



pessoa de situação de rua, e nunca tinha pisado na rua, ela foi acolhida pelo nosso abrigo, mas o serviço não teve condições, é complexo.

## **5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

### **Portão de entrada do Abrigo**

A foto que eu bati é da parte da frente do abrigo, que é da gente de dentro pra fora, a porta do abrigo. Porque ali as pessoas entram e saem por ali, as pessoas ficam um ano, 6 meses, entra sai, retorna, então a porta tem uma simbologia, que é o começo, é o fim, ela tem uma relação de estresse, de felicidade, ela tem uma relação de medo, ela tem uma relação... a porta, umas das coisas mais importantes do abrigo é a porta, ela fala segura aí, espera, se você fecha a porta você está fechando pra alguém, se você ta abrindo, se você abrir, você tem que avaliar se ele vai contribuir pra aqueles que já estão aqui, se vai fechar a porta?... é complexo.

Pra mim a coisa mais importante do abrigo é a porta, ela pode dar segurança pra você, quando você fecha ela, ou fechar para que o outro não entre pra dar segurança pra maioria, ou até mesmo deixar a pessoa lá fora, pra proteger ela, porque quando a pessoa está sem crítica pode se pôr em risco e pôr tudo a perder...

As pessoas não entendem é complexo.

E quando a gente atravessa essa porta procura não levar nada pra casa, muitos colegas adoecem ou saem do serviço, é um entre e sai também.

## **6- O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

### **Raquete de Tênis de Mesa – Pingue-Pongue**

Eu trouxe uma raquete por que foi um meio que eu me aproximei de alguns jovens na casa.

Na época tinha uma mesa de tênis de mesa no quintal.

Tinha um pai com 2 filhos um com 13 e outro com uns 16 anos, o pai foi expulso da favela onde morava eu não me recordo o fato, com os meninos tinha uma queixa de serem aliciados pelo tráfico.

Os meninos foram interagindo com os operadores, com a equipe técnica; mas o que mais me marcou foi o menino de 16 anos, porque ele tinha... é... algumas facilidades que o crime... ser olheiro de droga, essas coisas que dá retorno fácil, de dinheiro pra eles, né?. O contexto eu não lembro muito o que era... mas ele falou assim:

-Eu to em cima do muro, não sei que lado pular.

Como se um lado fosse a gente e o outro lado fosse o lado do crime, aí nós a operadora que tava, aconselhou ele a pular para o nosso lado, pra que a gente pudesse ajudá-lo e tudo, e ele que veio com essa frase, que tava em cima do muro e não sabia pra onde pular.

É uma coisa que me marcou bastante, ele pulou pro nosso lado, ele conseguiu algumas melhoras dentro do que ele gostaria de fazer, ele trabalhou de mensageiro na prefeitura, a gente estudou com ele pra ele entrar no CAMPS.

E nessa mesma época tinha uma outra família, um casal já idoso com um filho adolescente, muito desafiador... com a mesma queixa; e com a raquete a gente conseguiu fazer ele chegar em uma sala, onde ficava os operadores, e ele chegava lá e falava assim... OOOO... apontava, como se falasse assim pega a raquete aí, sem nada, sem educação, sem por favor, aí a gente ensinou pra ele a falar por favor, poderia me emprestar a raquete, ele foi aprendendo a falar por favor, obrigada, então a raquete teve uma relação legal. Aí a gente jogava tênis de mesa no abrigo, ele ficava feliz, fez um vínculo afetivo muito legal com ele e com outros jovens também, ele se sentiu mais querido e deu uma aproximação muito grande referente a esses jovens, né?

Teve um dia que ele chegou com uma raquete de tênis de mesa profissional, que tinha ganhado, ele foi procurar sozinho um lugar pra treinar profissional, pra ganhar dos Operadores ele era muito competitivo... foi bacana.

O pai conseguiu o BPC e eles saíram do abrigo.

Mas porque eu acho que foi importante... anos depois, um estudante que veio no abrigo perguntou... vocês conhecem o (nome)? Eu estou atendendo ele na fundação casa, ele mandou um abraço pra vocês e pro (nome do Operador Social) falou que vai voltar aqui pra ganhar a partida de tênis de mesa... assim... ficou um registro positivo... também teve um significado educativo.

**7-Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?**

O serviço é esse fortalecer a autonomia das pessoas, é o que está no ideário do abrigo, mas o serviço ele pode, fortalecer, e ele pode também criar a pessoa ficar institucionalizada, o serviço, ele pode fazer com que a pessoa tenha o seu controle financeiro, ele tem que saber lidar com contas, reaprender um monte de coisas que ele deixou de fazer. Agora ao mesmo tempo o serviço pode fazer a pessoa ser institucionalizada, por exemplo: o serviço, quando você tem uma pessoa que sabe fazer as suas coisas, ir no médico, se você orientar ele a ter uma agenda, marcar as suas consultas, porque depois não vai ter ninguém! onde ele tiver, ele vai ter que continuar fazendo! o que o serviço faz de errado, pega o Operador, pega na mão do cara e leva o cara lá no hospital, ai o cara não vai nem no balcão falar nada, o operador vai lá... e deixa o papel lá... e o cara fica sentado, aí muitas vezes tem pessoas que acha até estranho que alguém ta indo com ele, pessoas tem 15 anos de andar em tudo que é lugar... SUS... aí a pessoa fica apadrinhando ele, faz com que ele fique institucionalizado, ele gosta disso, quem é que não gosta de carinho, só que você não está contribuindo pro bem dele não, você ta fazendo mal, você poderia até orientar ele, faz assim... faz assim, mas ele que era importante a marcar as suas consultas, porque depois ele vai ta sozinho, quem vai marcar? Ele não vai marcar mais? ele tem que apreender, ter uma organização em uma agenda... isso que o serviço... são coisas básicas que tem que ser passado e eu acho que nisso aqui o serviço peca pra caramba. Cada um pensa de um jeito, um tem pena, já acha que a pessoa não vai conseguir... outros já acham que tem que ajudar aprender... quando a pessoa faz uma coisa errada... uns querem fazer a pessoa refletir... ou até mesmo informar a consequência... tem caso que fica por isso mesmo, a pessoa não passa nem por atendimento, não pensa... não tem consequência... tem gente que acha ai coitado a história dele é difícil... mãozinha na cabeça... não é caridade!... não ajuda a pessoa em nada, vai continuar com o mesmo comportamento, só que lá fora isso não

funciona ... parece que tem gente que precisa se sente útil, e a pessoa fica assim...com outra pessoa o usuário muda

Isso acontece muito com as pessoas com transtorno mental... A (nome de usuária) ela tinha transtorno mental... acho que esquizofrenia é... era infantilizada, ela veio pra cá.

A gente achava que ela não tinha condições de morar sozinha, ela conseguiu morar em um quartinho, onde ela foi organizada, no caso você ensinou ela a lidar com dinheiro, né lembra? Fez em papelzinho... pra ela poder ser totalmente autônoma ficou aqui durante um ano dois anos, não sei como está agora, mas realmente ela teve em sua vida o que realmente tem que ser pra todos, ser independente, mas com olhar da Assistência Social, né, mas não pegar na mão, fazer tudo por ele, dizer que eles são incompetentes e eu sei fazer... aí não custa nada pra mim ir lá e fazer, não custa, mas custa, porque é importante que ele aprenda a fazer, que ele faça sozinho, que ele se sente feliz também, mas a (nome da usuária) é um dos casos que dá certo sim de se apostar, fortalecer a autonomia dela, que ela conseguiu mesmo morar em quartinho onde ela recebeu um benefício, lógico pra ela receber o benefício, ela precisava da Assistência Social, porque isso ela não sabe fazer, mas ela lavar uma louça, colocar alguma coisa no microondas para esquentar, abrir a geladeira, fazer uma comprinha, um leite e pão, ela sabe, agora se você pegar só dá o pão pra ela, o queijo o presunto dentro da instituição, e ela não apreender a fazer compra ir na padaria, comprar um açúcar comprar uma coisa, ai você tá criando quem? Reforçando uma pessoa pra ficar dentro da instituição o resto da vida, e quem fez esse trabalho na época está de parabéns, que foi fazer com que ela vivesse na autonomia dela, e outra coisa, eles podem errar mesmo, fazer besteira, mas tem que está dentro da sua autonomia.

Uma coisa importante no serviço, principalmente a pessoa da saúde mental, o serviço tem regras, não poder entrar depois das 19:00 as 6:00 porque vira bagunça, é importante ter essas regras, elas são muito válidas, sim, deixar fazer o que quer não dá, tem que ter regras, mas uma das coisas, mas importante principalmente, quando tem alguém que tem algum probleminha de saúde mental, no caso da (nome da usuária), a coisa mais importante é, foi construído com ela... ela ta nervosa, fala pra ela dar uma volta na rua, ela

pedia, a gente abria a porta, ela dava a volta e voltava melhor, deixar ela dentro de uma instituição quando ela ta querendo explodir, é melhor abrir pra ela dar uma volta, então é importante isso... só pra ficar... né?...

Agora outros não... não dá!... ia falar isso pra buscar drogas... a gente viu que ela pedia quando realmente tava nervosa... não dá pra trabalhar engessado, trabalhar com pessoas é dinâmico, aqui muda conforme o perfil do grupo, um dia tá de um jeito um dia ta de outro... são temporadas...rs calma, agitado...

(pausa)

Já chegou ao ponto de um idoso alugar um quarto por iniciativa própria e pedirem pra ele voltar pro abrigo, lógico ele tinha questão com álcool, mas tava... motivado... poderia ter ajudado a comprar as coisas pra ele, pro quarto... poderia até dar errado, mas nunca vamos saber em que momento isso ia acontecer, a dificuldade, pelo menos o aluguel ele ia ter que pagar, ele voltou só usou o dinheiro com bebida, piorou voltou pra rua.

#### **8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que seja importante para as pessoas conhecerem e entenderem este serviço?**

Tem uma coisa muito importante, que eu não sei se foi comentado por alguém... eu fui notando com o tempo né? aqui dentro do abrigo, que é a presença do cachorro Roque... é um cachorro que ele sempre se apegava a um usuário, anteriormente ele se apegava aos usuários, e os operadores conviviam com o Roque deixando ele com os usuários, ele era do usuário, ele sempre ficou com os usuários, ele veio pra cá o Roque, o senhor (nome), que era o chefe desse equipamento, ele trouxe de São Roque, esse cachorro e mais um irmão dele, o Roque veio pra cá, por isso que é Roque porque veio de São Roque e ele trouxe pro abrigo, o outro cachorro irmão do Roque, o (nome) pegou e levou pra casa dele, ficou lá depois não sei o que aconteceu,. Então o Roque, ele se aproxima muito do usuário, dos abrigados, então o abrigado fica com ele durante 5, 6 meses, um ano... aí o abrigado por algum motivo sai ele escolhe um outro abrigado, um outro acolhido, e ele fica vai fazendo vinculo, ele fez com a Dona (nome), e sempre os operadores olhavam isso como o cachorro dos acolhidos, não dos Operadores Sociais, e a chefe deixava bem claro, a chefe deixava o cachorro entrar na sala, deixava ele ir na reunião, o cachorro era livre dentro do abrigo... aí com o passar do tempo... muito

importante... com os usuários... carinho... ele traz uma coisa boa dentro da casa... ai passou um tempo os Operadores tomaram posse do cachorro, posse... essa que é a verdade... o cachorro não começou a fazer aquele social que fazia com os acolhidos, trouxeram mais para os Operadores, ao ponto do olhar do funcionários, será que vai fazer mal pro cachorro um abrigado? Começaram a afastar o cachorro... dos abrigados trouxeram pra dentro das sala dos operadores o cachorro, eu acho muito errado... é isso o cachorro é muito importante, ele é importante pro serviço se todos os equipamentos tivessem um cachorro como o Roque seria um lugar mais feliz, mais humanizado.

Tem gente que chega aqui e o primeiro contato afetivo é o cachorro.

O problema que não tem uma IDEIA geral, acontece isso porque são os próprios funcionários que pagam a ração, os cuidados, não é um projeto da prefeitura.

Pode ter uma foto dele no trabalho? Faz parte da casa, do serviço.

R: Acho que sim...

Aí Roque vai ter uma foto sua no trabalho (risos)... (pausa)

(o cachorro estava presente na sala no momento da entrevista).

(Pausa)

Ao final da entrevista fez alguns comentários referindo que era importante esta na pesquisa, será transcrita a ideia.

Ao final da entrevista comentou que não tem uma valorização do serviço, dos trabalhadores, que na pandemia o serviço não parou, que trabalharam no abrigo de emergência, isolavam e cuidavam de pessoas com covid, que funcionários morreram de covid e quando foram dar nota no PDR, receberam nota 0. Só com muita luta e queixas voltaram a traz e receberam 25% de gratificação.

Comentou também que é um serviço dinâmico, um organismo vivo, dependendo do grupo de pessoas que estão sendo assistidos naquele momento e tipos de problemas, fica um tempo calmo tem fase agitada conflito entre usuário, funcionário, a maioria dos usuários respeitam mas só precisa de um entrar no serviço, problemático, muda todo ambiente afeta todo mundo; ... um dia é sim outro é não a mesma situação tem que avaliar... em um mesmo dia pode ter uma ação de alguém que é mais assistencialista, outra pessoa

incentiva mais autonomia, há muita rotatividade de funcionários, inclusive de chefia, cada um vem com uma ideia, muda as regras todas de uma vez, não faz aos poucos, para as pessoas irem se adaptando, não aproveita as experiências, só vai enxergar depois de um longo tempo o que as pessoas falaram, quando da problema, é só esperar, os operadores tem muita experiência, os que tem mais tempo de serviço, muitas vezes fazem até uma ponte entre os usuários e os técnicos para ajudar no vínculo por terem um convívio mais próximo..

A forma de falar, de se expressar é diferente de um trabalho comum, você brinca, quando é preciso é mais enérgico, tem a convivência não é fácil.

Muita coisa da teoria também não funciona na prática, aqui pode acolher até 50 pessoas, o ideal seria umas vinte e poucas mais que isso a gente já percebeu que fica complicado as relações entre as pessoas muita gente, é só imaginar uma família vivendo com 50 pessoas juntas como seria.

Outra coisa esse negócio de chamar o usuário de meu filhinho, bebezinho... o usuário minha madrinha, Tia... ela é como se fosse uma mãe... não dá certo ! cria uma distância, um abismo com outros funcionários que precisam orientar o usuário. O usuário fala... eu vou falar com fulana então, vou falar com sicrano, perde a confiança, o respeito, fica infantilizado.

Ah... as pessoas com deficiência também, tem gente que acha que eles não podem fazer nada, lavar um prato... sem dados da realidade, baseado em nada. Idosos também, já teve gente que pedia para participar de alguma coisa... tem usuários que passam no médico pra algum tratamento e falam que não podem fazer nada... é complicado.

E esse negócio de achar que tem que deixar as pessoas felizes a qualquer custo toda hora, atividade aqui, diverti as pessoas... você é nossa estrela brilhante. um ser especial o mundo tem que te aceitar do seu jeito... vai de qualquer jeito com roupa rasgada pedir um emprego... no banco... o mundo não é assim... você infelizmente tem que trabalhar com a realidade... você está conversando e vê que a pessoa ta querendo ser piloto de avião... ta delirando naquele momento... você vai ter que conversar... primeiro você vai ter que terminar o ensino médio... aí vai seguindo até lá... vai frustrar a pessoa naquela

hora... você vai ter que aguentar... ajudar é falar não também... vai ajudar a pessoa a quebrar a cara... aqui querem tolerar tudo... mas lá fora não é assim... Tem gente que tem tanta pena que acha que é uma missão de vida... quer fazer uma colônia de férias, creche, aqui é um abrigo de adulto... tem um propósito...

Falou que tem a impressão que os profissionais não sua formação não estudaram sobre a alta complexidade, parece que só conhecem Cras e Cres, que um outro colega dele do centro POP tem a mesma impressão.

No geral é uma casa boa... precisa de manutenção pela rotatividade pessoas, tem um bom serviço, não é 0 nem 10 rs...

Os profissionais têm que ter um perfil flexível, não romântico, assistencialista Nãoo...tem que ser safo, não dá pra ser engessado, saber avaliar, ora é sim ora é não e ter conhecimento também, se não fica perdido, não é fácil lidar com pessoas.

Em relação aos idosos que não têm condição de se cuidar, não deveriam vir para o serviço, mas um ponto positivo é que no abrigo eles têm mais liberdade do que em uma ILPI, pra tomar banho a hora que quer, sair, até os da saúde mental, a gente fica até pensativo que vai acabar tudo isso quando a pessoa for transferida.

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIOS/AS**

### **Dados de identificação:**

**Nome (iniciais):** (07)

**Data de Nascimento:**(XXX)

**Tempo como funcionário público:** (XXX) **Tempo no Abrigo:** (XXX)

**Escolaridade:** Superior Completo

**Já havia atuado em Abrigo antes deste?**

(XXX)

**Já conhecia esse tipo de serviço?**

Não

**1-O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?**

Bom... (pausa)



Na visão assim do munícipe a gente espera assim que um serviço possa assim de um minuto pra outro, ser resolvido, ter resolvido o problema das populações, com as quais a gente trabalha, então a visão do munícipe é, o sujeito tá na minha porta, eu quero que tire e deve ter um mundo maravilho que ele vai ser colocado, deve ser mantido pela prefeitura e de lá ele não vai sair se não tiver condições de ser reintegrado à sociedade meio que... huim (risos)... um lugar mágico né? Mas isso não existe... (pausa)... então... eu falo a visão do munícipe, mas eu acho que é a visão do ser humano né? Porque, eu acho que é difícil não ser tocado, de você ver uma pessoa ali na rua, passando alguma necessidade, e você quer que aquilo ali não perdure... e ai você pensa nesse lugar mágico aí né? Mas enquanto funcionário do serviço, a gente vai detalhando e entendendo, entendendo, a gente não entende tudo de uma vez, mas a gente vai conseguindo perceber alguns detalhes, que contribuem para que essas pessoas estejam na rua, eu acho que, mais que... as pessoas... o sujeito que está na rua, ele está ali na nossa visão porque ele quer porque tem trabalho pra ele fazer se ele quiser ele pode capinar um quintal de alguém, ele pode se oferecer pra pintar um muro e ganhar um dinheiro e ele ir “sobrevivendo”, essa não é a realidade, a gente percebe que tem muitas questões, sociais, de saúde mental, e a drogadição que é uma questão também de saúde e não de segurança pública, e se tivesse uma visão nesse sentido a gente teria uma de tratar e ajudar essas pessoas.

**2- Pra você quais são as contribuições do serviço, que tipo de ajuda ele oferece?**

Bom... a princípio, a primeira delas é acolher a pessoa e permiti que ela não fique em uma situação de risco nas ruas, esse é o... o primeiro momento é esse, e isso a gente tem atendido, porque a final de contas a gente tem boas condições no abrigo temos uma acolhida onde ele pode dormir bem, se alimentar bem, então nesse primeiro momento a gente tem tudo isso, o que vem no decorrer, é o que é complicado, porque são as questões de saúde, saúde propriamente do corpo e também a questão mental que a gente tem bastante, essa nossa população, ela... boa parte delas, elas tem questões mentais que tem que ser tratadas, questão da drogadição, tanto as licitas como as ilícitas né? Então essa é uma dificuldade que a gente tem... iii... por

vezes essas pessoas, já não tá institucionalizada, quando ela vem de abrigo em abrigo, eee... vem achando que o estado tem que mantê-la ali *ad eternum*, ela acaba tendo esse entendimento por vezes nosso, porque não tem uma porta de saída é bem difícil, é bem difícil a porta de saída, quando a gente tem por exemplo, o seu... senhor (nome) que tem essa questão da saúde dele bem debilitada, questões hepáticas, é... motoras, e ele vem menos de sessenta anos de idade e não tem lugar adequado pra ele ir, quando a família não dá o suporte necessário que ele precisa, então ele é reinserido no seio familiar e menos de um mês depois, menos de quarenta dias depois ele tá de volta, pro abrigo porque, não se teve condições, e aí a gente... ele permanece no abrigo por muito tempo, muito além do que o abrigo prevê que agora eu não tenho certeza se é 6 meses ou alguma coisa assim, e aí a gente tá lá com ele de volta tentando, é colocá-lo em um abrigo onde ele não tem perfil, pelo menos não tinha até então, até agora é o que a gente tem.

**3- Pra você, quais são os desafios do serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, e dificuldades que o serviço encontra para ajudar os usuários superarem seus problemas, e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

Vou começar pelo final... dificuldades dos usuários superarem os próprios problemas, né? Eu acho que é uma questão que afeta essa população é justamente isso, um sujeito que precisa de um tratamento pro alcoolismo, pra drogadição, né? E a superação que ele tem que ter é muito grande pra poder se desvencilhar dessas questões...

Então quando eu digo das questões das dificuldades do adicto tem de se desvencilhar das drogas, mesmo as lícitas... é... tem cânceres que têm mais sucesso de serem curados que essas questões, então essa dificuldade, ela é inserida no equipamento, e pra essas questões a gente não tem resposta, a não ser a... a gente, tolerar certo uso... é uma dificuldade... pra eles e pra gente também, né? lii... via de regras essas pessoas tem outras questões, não só a adicção, mais ela tem também questões mentais, sofrimento, que só se agravam, apesar de serem tratadas no sistema, dentro do sistema que é o de saúde, pra gente aqui a gente usa a saúde pública mesmo, mas esse não é um problema só da saúde também, quando eu digo que a superação, não é uma

questão só de superação... é uma superação é... da saúde... e... caramba... é uma questão de superação do usuário mas é... a saúde entrando ali nesses aspectos de tratamento, não depende só da saúde, quando a saúde trata dão os remédios e os usuários usam esses remédios... não se trata de tomar o remédio e o usuário vai melhorar né? Ele toma o remédio e na maioria das vezes ele não melhora, ele continua no sistema e aqui o que a gente vê, por vezes que... (Hã) a resolução pra essa questão é uma alta divina, né? Porque assim, não tem como a gente exigir, que seja de outra forma, a gente tem que entender que é desse jeito, é claro que os serviços tem que melhorar... como eu comentei a pouco o senhor (nome) se ele não tem um lugar ideal, onde ele possa ser cuidado hoje tem que ser criado, e a administração não pode se abster disso, é pra um é pra dois é pra dez, se só tem um, tem que ter o serviço, entendeu? Não pode deixar de ter enquanto não tem dez, tem que ter porque existe um ali, precisando desse serviço, desse auxílio então a dificuldade que a gente tem é justamente essa questão do serviço muitas vezes não ter como dirigir essa pessoa para um lugar mais adequado.

#### **4- Eu pedi para pensar em uma história, me conta alguma experiência ou algo que presenciou?**

Bom... duas histórias marcantes... Dona (nome) quando estive no abrigo era uma idosa, e ela passou mal um certo dia, e veio uma usuária me chamar e ali a gente..é... ela estava desacordada... a gente fez ali uma massagem cardíaca, ali rapidamente e ela veio a consciência novamente, e falando com a gente, mas nesse momento, se demonstrou a solidariedade, dos usuários para com outro ser humano, e uma ou outra que a gente acreditava que era barulhenta, escandalosa, barraqueira... vem ajuda e se dispõe e fica preocupada com o outro e passa por cima de tudo aquilo que a gente cria como uma barreira e tudo mais, no intuito de ajudar, então as pessoas superam limitações, as vezes não é nem limitação, tá dentro dela ali a gente não percebe, tá dentro da gente e a gente não percebe.

E tem também a questão da pessoa com deficiência, isso mexeu comigo, me fez ultrapassar um limite meu... me ajudou a superar uma coisa que eu tinha. Em relação a pessoa com deficiência, quando eu as vejo tenho receio de

falar... perguntar... fico preso... só escuto... eventualmente só escuto... eu tenho uma reversa ... não sei se é medo de sofrer a mesma situação... eu fico pensando que os pais sofreram... e esse filho por algum motivo ta na rua hoje... e acaba em um abrigo... essas coisas me sensibilizam bastante... então eu não me sentia bem... e eu ficava longe... E com o (nome) eu consegui superar isso de certa forma, porque ele se aproximou e a gente conversou e eu não deixava de falar dos defeitos dele e ele me ouvia e ao mesmo tempo ele falava de mim também eu achei legal essa relação, muito embora, não fosse uma relação de amizade e uma relação profissional, mas eu consegui dar uma superada porque eu me permiti me aproximar dele

**5- Me fale sobre a foto que você bateu, o que te faz pensar e sentir?**

Ah... Da varanda, que tem na casa, reporta um lugar agradável, ao adentrar no abrigo, passando o quintal, ao se deparar com varanda é agradável, tem um frescor, eu acho que é o que se deveria esperar de um abrigo, essa sensação de casa. Quando eu entro ali e vejo essa varanda e o sol ou mesmo quando está chovendo ali é gostoso. (pausa)

Complementando se é agradável pra mim, deve ser agradável também para os usuários, dá essa sensação de conforto, imagino que eles também tenham ...iii... também queria que eles fossem adiante... me sinto confortável é bom mas não é aqui que eu quero permanecer pro resto da vida, eu quero ir adiante, é isso que a gente quer que represente também.

**6- O que você trouxe para guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha.**

Na caixa de recordação não é um objeto, é um animal, é o Rock... ele é... ele representa meio o que a gente faz lá no serviço, que é cuidar das pessoas, a gente cuida do Rock ele tem todo um carinho e as pessoas também tem todo um carinho, é eu quero dizer, a gente tem todo um carinho com o Rock e com as pessoas que é nesse cuidar. Então o cuidado que o animal precisa ele tem e o cuidado que a gente pode dar pra pessoas, não é só o que o serviço propõe ali, é uma guarita, um lugar pra dormir, alimentação e banho, né? É diferente do que pensam a gente também conversa com as pessoas, conversa com os usuários, e na medida que as coisas vão acontecendo a gente vai pontuando

com cada um a necessidade que ele tem ali né? As vezes eles chegam na gente fazem uma reclamação, e a gente vai falar a respeito daquilo que ele pontuou, e as vezes a gente observa alguma coisa em um deles e a gente, toma atitude... é... o que tem em comum e o que a gente não quer, a gente cuida do Rock a gente cuida das pessoas e o Rock ele vai morrer no abrigo e é tudo que a gente não quer que aconteça com as pessoas, a gente não quer que as pessoas morram no abrigo, a gente também não queria que o Rock morresse, mas a gente sabe que ele vai morrer lá no abrigo, mas as pessoas a gente sabe que precisa de ter um encaminhamento posterior aqui, né? e a gente não tem! é isso que precisa ser feito e isso que representa o Rock, ele demonstra o que é, e o que deveria ser em relação as pessoas.

**7- Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?**

A questão de trabalhar a autonomia dos usuários é muito importante, apesar das dificuldades deles, que são essas questões mentais, boa parte deles, questões da adicção, eles têm que ser levados, conduzidos a gerir a própria vida, mas essas ações ficam mais difícil na medida que se... pra se conseguir um auxílio aluguel tem que se ter um movimento colossal da equipe pra poder atingir isso daí, implica em limitação de verbas e tudo mais, isso atrapalha o desenvolvimento do serviço, fora isso se não fosse as ações dos operadores diariamente, tentando falar para os usuários, que eles têm que por si só cuidar ali do remédio, saber o horário que tem que ser ministrado, vir até a porta e tomar seu próprio remédio, fica difícil, por que o que esperam da gente, é que a gente dê na boca deles, sejam lembrados o tempo todo do remédio, do horário do trabalho, né? E isso dificulta essa questão da autonomia, quando se, em uma emergência... em uma suposta emergência médica... a gente tem que chamar o SAMU, né? Ao invés da própria pessoa se dar conta que ela tem que cuidar da saúde dela e ela com a ajuda do equipamento, aí a gente consegue até entender, dando um vale transporte assim, se encaminhar ela própria ao

serviço de saúde, né? Da uma dependência do serviço que é desnecessária, se a pessoa tivesse na própria casa ela não ia chamar simplesmente o SAMU, ela ia passar mal e ela ia se dirigir ao serviço de saúde, então aqui tem toda uma cobertura nesse sentido de tem que acompanhar... numa ideia que se teria que ter um acompanhamento do profissional que tá ali no plantão, né? E isso não é verdade, pra poder trabalhar essa autonomia, as pessoas têm que ir se conscientizando, pouco a pouco, que ela tem ir apreendendo, os pequenos detalhes, então no serviço é difícil introduzir isso, porque tem técnico que acredita que tem que ser desse jeito, porque tem chefe que também pensa diferente, né? E como um todo não é respeitado toda a vivência que o funcionário que tá ali na ponta adquire durante o período que ele tá trabalhando, né? Então, sempre que muda a gestão, ou muda uma chefia, muda uma supervisão, né? Eles querem colocar a ótica dele ali e não é respeitado, o que tem que ser respeitado, todo o regramento que foi introduzido durante esses anos todos é colocado de lado e quer que se tenha uma nova Visão, Salvadora, Redentora que vai resolver todos os problemas, quando não é verdade, nada se resolve quando é desrespeitada toda uma história.

### **8-Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que seja importante para as pessoas conhecerem e entenderem este serviço?**

Então existem os serviços, a prefeitura proporciona isso, mas apesar de ter lá a casa a alimentação, como eu já disse, o banho, ter toda uma segurança, existe a falta de complementação desses serviços. O que acontece na sequência, no nosso serviço, é justamente essa necessidade... dos outros serviços... complicado me perdi aqui ( pausa)

Não tem os serviços...

No nosso serviço é a falta de encaminhar por exemplo o idoso... o idoso tem sempre uma dificuldade de encaminhar para uma ILPI, a gente tem essa dificuldade, temos lá o caso do senhor (nome) que já tá com a gente um bom tempo e a gente não consegue encaminhar ele pro serviço que seja mais adequado, né? resgatar a família foi um desastre, fez mal, só extorquiam... a última agora que ele se recusa a fazer exame de sangue e a gente não tem como obrigar o usuário a fazer esse exame, então a gente tem essa dificuldade, no caso o senhor (nome) a maioria das vezes é que fica se

protelando essa transferência do nosso serviço pra outros porque não se tem vagas, e isso não poderia ser um impedimento, é o que as pessoas não veem lá fora, elas acreditam que não tem o serviço pra atender essa demanda da população que tá na rua, por vezes a escolha é deles de permanecer na rua. “Escolha” (gesticulou com as mão) agora até que ponto ela é... como se dizer... essa escolha da pessoa que está ali na rua é o livre arbítrio dela, por vezes ela se vê a vontade na rua, consegue de alguma forma o que ela quer ali, mas ela está sendo também sujeita as condições ali que não são boas pra ela, e até que ponto a gente tem o direito de interferir nisso daí, né? por outro lado nos fere, quando a gente vê essas pessoas ali, a gente quer que ela saia da porta da nossa casa...e aí ...porque que os serviços públicos não atende essa demanda, né? Porque a gente tem que respeitar! de uma forma ou de outra essa é a vontade dela, agora para aqueles que não tem condições de discernir, o que é bom e o que é ruim, o serviço público deveria atuar com mais veemência... mas veemência não na brutalidade, no convencimento, no oferecimento de serviços mais adequados.

(pausa)

Você tem que falar no seu trabalho sobre avaliação, Zero, e os indicadores foi porque aumentou o consumo de água, luz, brincadeira, né? Vê se pode, pandemia, a gente atendeu muito mais gente, e esse é o reconhecimento.

### **Mensagem enviada via Whatsap após a entrevista**

O abrigo pode melhorar na proporcional medida que respeitados os direitos individuais de cada assistido, seja feito respeitar por eles os direitos da coletividade

...

Não me parece justo que pessoas que se prestem a cuidar de outras pessoas mais necessitadas, sejam diariamente desrespeitadas pessoal e profissionalmente, apenas porque determinado assistido se achou no direito de afrontar o funcionário, representante da instituição (...) Não passa despercebido no dia a dia da convivência com os assistidos, a pretensão deles instituir no Abrigo os costumes adquiridos enquanto estavam em situação de rua.

Por isso sem protecionismo, há que se respeitar pelo Poder Público, os conhecimentos adquiridos pelas equipes que trabalham diretamente com esta população. Posto que tais aprendizados nada mais são a constatação da necessidade de se aplicar as regras básicas de convivência que devem se fazer respeitadas em qualquer lugar. Regras simples compatíveis com qualquer ambiente, tais como no clube, mercado, shopping, hotéis, ou qualquer outro tipo de moradia.

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM ATENDIDOS/AS**

### **Participante: (03)**

#### **Dados de identificação:**

Nome (iniciais): Será utilizado algarismo para preservar o sigilo

Data de Nascimento:1963

Profissão: Mecânico Montador ( indústria)

Escolaridade: Oitava série, Fundamental Completo

Quanto tempo está na instituição? 2 anos

Estava em situação de rua? Sim Quanto tempo? 10 anos

**Motivo:** Decepção familiar

**Nesses 10 anos...você falou que está a 2 anos aqui no abrigo, né? Você já tinha frequentado outra instituição? Teve algum período que ficou fora da rua e depois voltou?**

R: Não, eu fiquei direto, eu sou dependente químico e um dos motivos da minha ida para a rua foi exatamente o uso de drogas

**Você ficou esses 10 anos direto então?**

R: Sim, na verdade são 12 anos

**Já ficou em situação de rua? Por quê? Quanto tempo?**

**Tem outros motivos para estar no Abrigo? Quais?**

**Já conhecia esse tipo de Serviço antes de estar neste Abrigo? Como conheceu?**



R: Não haviam me chamado, umas duas, três, vezes e eu não conhecia, eu conhecia assim um lugar que se chama Albergue, e tive uma dificuldade uma vez, muita chuva e fui nesse Albergue maltratado, e eu falei:

- Nunca mais eu entro em um lugar desse.

### **O que aconteceu lá?**

Eu fui mal tratado, mal dormi direito, tive atrito, tive uma interpretação errada sobre Abrigo e Casa de Passagem.

### **Essas pessoas que você falou que já te chamaram algumas vezes, quem são essas pessoas?**

R: Foi o pessoal do resgate, resgate do centro POP.

### **Como foi a sua chegada no abrigo, pra rede?**

Foi através do Assistente Social, o nome dela é (nome de duas Assistentes Sociais) elas me levaram para o SEACOLHE e no SEACOLHE eu fiquei um ano e fui me recuperando, procurando mudança de vida, parei de beber, parei de usar droga, de fumar, e comecei a procurar melhora, trabalhar, passei a passar na psiquiatria... tratamento psiquiátrico, chama CAPS AD, fiz parte do NA, e entrei em uma igreja Universal, chama igreja Universal, com um ano eu saí da igreja Universa e passei para a Bola de Neve, e vim pra cá encaminhado do SEACOLHE.

### **1- O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?**

Gostaria de falar sobre o tratamento de alimentação, que eu tinha uma dificuldade imensa, com alimentação né, e... com a mudança de vida, veio o respeito por esse lado né? Saber que comida é sagrada e procurar evitar de reclamar né? aceitar o que estavam me dando, além disso de graça.

### **2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

R: É assim né eu quando vim morar no abrigo eu não tinha documento nenhum, eu tirei meus documentos, eu tinha problema com a justiça... a assistente social, a técnica... a como eu posso falar a coordenadora e os operadores, são pessoas muito educadas, conseguiram me conquistar e

mostrar pra mim qual era o caminho certo, e esse caminho foi difícil, mas eu consegui concluir que essas pessoas queriam meu bem e passei a fazer o que eles estavam me instruindo, isso foi muito bom, porque hoje eu sou uma outra pessoa.

**3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

**R:** É assim... o abrigo dá condição da pessoa se estabelecer, e se estabelecendo, ele também dá condição financeira, ele coloca a pessoa em direção a... como é que se fala?... a benefícios, eu tenho benefício, eu tenho Renda Brasil, eu tenho outros Benefícios, eu sou da Redução de Danos...hoje eu já tenho trabalho também, né? Faço um biquinho por fora. O Abrigo da essa condição, é muita gente diz que o Abrigo ele impede das pessoas darem trabalho, mas muito pelo contrário, todas as vezes que eu falava que era do abrigo, era rápido para eu trabalhar, pra pessoa me colocar no trabalho, aí isso ia depender na minha capacidade, da minha força de vontade, às vezes eu nem sabia fazer o serviço, mas pela força de vontade eu conseguia executar.

**O que você percebe dos problemas que acontecem aqui?**

Então como eu estava falando, aí esses Benefícios eles dão condições pra pessoa pegar e se... se deslocar de novo pra lugares e ir em direção a drogas a bebida, então é... pelos funcionários ser muito dignos, educados, não imagina que isso pode acontecer, sabe? É... isso é como se fosse uma traição sabe? A pessoa tá ali ajudando e a pessoa não enxerga que aquilo ali é pro bem dela, e por tá com dinheiro no bolso, se deixa levar e volta de novo ao uso, é... eu não estou dizendo de ninguém, eu estou dizendo de mim mesmo! Eu mesmo eu tive duas recaídas... eu tive duas recaídas e consegui recapitar de novo, voltar de novo a pisar firme, e seguir em frente graças a Deus eu tô bem.

#### **4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

R: Foi o uso de medicamentos, eu mesmo usava três tipos de medicamentos né? Era difícil para levantar da cama de manhã, e pra se alimentar também, e eu via outras pessoas também usando esses medicamentos, medicamento controlado, e eu não tinha certeza se aquilo era importante, se ia valer a pena, são medicamentos controlados, é medicamento pra depressão, ansiedade e... que mais... tinha pessoas que tinha problema de diabete, problema de circulação de sangue, outras coisas mais, mas quero falar de mim mesmo, foi indo, foi indo meu organismo foi acostumando e esse tratamento, esses medicamentos eles também me ajudaram a me afastar da droga, que a droga que eu vivia era muito forte, estava me destruindo, tava me matando é... o Abrigo foi muito importante pra mim... O Abrigo me resgatou.

#### **5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

Foto do Refeitório

Eu sinto felicidade, me olhar e ver outra pessoa em mim autoestima, e perceber também que eu ainda tenho muito a mudar, isso parte de um saber que Deus está na minha vida e que eu não vou parar por aqui, eu vou continuar, eu tenho planos, planos e mudanças, melhores não só pra mim, pra outras pessoas, meu pensamento é dar de graça o que eu recebi de graça, que Deus me deu, que o pessoal de ( nome da Cidade) que a prefeitura de (nome da cidade) me deu que na realidade eu sou de ( nome da cidade) eu vivo mais de 30 anos, eu vim pra cá tinha 21 anos, nasci e me criei ( citou outra cidade da região do litoral de São Paulo), mas eu tenho mais de 30 anos (nome da cidade) eu tenho 58 anos... mais de 30 anos.

O Refeitório em si o momento que você se reúne com todo mundo, aí você olha e vê a dificuldade de cada um, aí você passa a se doar por essas pessoas porque você vê as dificuldades, né? Aí você vê que é egoísmo, eu tô me recuperando, tendo o meu físico de volta, tendo condições de pensar raciocinar, e... Executar as coisas e não fazer entendeu? seria egoísmo da minha parte se eu não fizesse, eu vim fazendo e fazendo de boa vontade.

(Pegou o celular e mostrou um vídeo no local do refeitório, de uma festa de aniversário de uma funcionária da limpeza, organizada pelos usuários e funcionários, com participação de todos)

É a (nome da funcionaria) é aniversário dela, é uma pessoa muito simples, eu quero me lembrar sempre dela, da (citou outro nome de uma funcionária da limpeza) dos Operadores de todo Abrigo, até dos moradores, posso ter tido uma intriga com um ou com outro, mas são coisas que eu tirei do meu coração, sabe isso não me aflige eu consegui me alto perdoar e perdoar as pessoas e... tenho que agradecer muito a Deus sobre isso.

**6- O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

Óculos

Porque esse óculos veja bem eu tinha necessidade de usar óculos, né? Quando eu saía, e esse óculos eu comprei ele por 10 reais de um morador de rua, lá perto do CAPS AD, eu não esqueci até hoje, e ele ta comigo até hoje, e hoje eu tenho meu próprio óculos... certo que a prefeitura me deu (citou o nome da coordenadora)... tanta gente são pessoas muito boas, tanta gente. Esse é objeto que faz eu me lembrar de tudo isso, não são tantos anos... mas parece que são uns 10 anos porque foi um tempo que eu só melhorei, só venho melhorando, melhorando minha saúde, melhorando meu modo de tratar as pessoas e entender as pessoas, e isso está me fazendo muito bem.

(queria deixar objeto na caixa para doação, a quem precisasse )

**7-Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Por quê?**

É o que eu falei né, o abrigo da essa condição e eu tenho que agradecer, porque isso aí é recuperar mesmo a pessoa, eu tinha dificuldade imensa de

escovar os dentes, tomar banho é... corretamente, até pensar, raciocinar direito, hoje eu consigo fazer tudo que uma pessoa normal faz e ainda continuo tomando meus medicamentos, né? Que é minha responsabilidade e eu não tenho que reclamar do abrigo a junção do abrigo e das pessoas e as responsabilidades que eu tinha que acatar pra mim foi primordial, eu não tenho o que reclamar.

**Você falou da sua experiência e no geral com outras pessoas, o que você pensa?**

Com outras pessoas aí fica difícil, tem pessoas que têm má vontade, têm pessoas que tá vendo você fazendo um negócio certo pra todos e ainda vai... além de não fazer ainda quer pisar em cima, você acaba de limpar a pessoa vai e suja, ta vendo que sujou e não tem coragem de limpar, espera você limpar de novo, aí vai fazer o que cada um tem um modo de pensar, meu modo de pensar é esse. Eu peguei uma época que eu fiquei muito bem, quando acontecia isso eu limpava e limpava e limpava de novo e... não me fez mal não me fez bem, isso me trouxe de novo para uma nova realidade.

**8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?**

Eu queria que tivesse mais lugares como esse, pra ajudar as pessoas tem muitas pessoas precisando desse tipo de ajuda, sabe? E às vezes não têm a chance, às vezes a pessoa tem qualidade, muitas coisas, mas não tem chance pra entrar, né, fazer parte desse órgão, né? Isso é um órgão um órgão da prefeitura, o que eu tenho a dizer só agradecer, agradecer de coração porque consegui os meus objetivos até agora, e agora bola pra frente, né? Agora é somar o que eu tenho, somar e multiplicar, fazer melhor em cima, procurar me qualificar, em cima dos valores que eu tenho são poucos, mas pouco com Deus é muito.

**Você pode compartilhar os objetivos que você alcançou?**

É recuperar a minha família, ter um relacionamento com outras pessoas que me fazem bem, é acatar os procedimentos... como o tratamento e... recebi meu benefício foi importante também, o benefício BPC... e... é já tenho outros

planos voltar a estudar, quero ver se faço algum curso de... online pra mim entrar no ritmo que pede os tempos que estamos vivendo agora século 21, né? A tecnologia está bem avançada, eu quero me qualificar pra o que vem daqui pra frente.



## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIOS/AS**

**Participante: (08)**

**Dados de identificação:**

**Nome (iniciais):** Será utilizado algarismo para preservar o sigilo:

**Data de Nascimento:** 1960

**Escolaridade:** Superior Completo

**Tempo como funcionário público:** (XXX)

**Tempo no Abrigo:** (XXX)

**Já havia atuado em Abrigo antes deste?**

(XXX)

**Já conhecia esse tipo de serviço?**

Já a sim... de contatos de pessoas falando, né? De comunidade mesmo

**E o que falavam, condizia depois com que você viveu na prática do trabalho?**

AH... Não tem muitos desafios que não tem essa facilidade, que a gente acha que é fácil, né? Na minha cabeça é... a impressão que tinha era mais idoso e que a gente tinha que ficar ali no idoso, passar a mão na cabeça dele, levar ele pra ir no banheiro, contar histórias, mais ou menos nesse sentido... quando eu vim trabalhar mudou tudo de figura... muito de figura, inclusive porque tem outras populações, tem homens mulheres adultos, criança

### **1- O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?**

É um serviço até bacana, o espaço, tá bem espaçoso né? do que era o anterior tem acessibilidade isso é bem importante, bem confortável pra população, tem material de higiene a vontade, tem liberdade para os usuários sair chegar, conversar, isso também essa troca é muito bacana.

**2- Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

Ele oferece um suporte bem amplo, né? desde que as pessoas queiram, porque tem pessoas que não querem, a gente percebe isso né, o suporte é praticamente total, desde o abrigo até a saída deles, né? o social, o financeiro, isso é um aspecto bem positivo. E aí esse usuário ele chega aqui ele é bem acolhido, ele é acolhido, orientado, higienização, uma coisa que ele não tem na rua né, aí chegando aqui tem todo um suporte de documentação, aí a documentação, desde do começo é feito o que perdeu o que não perdeu, aí vai tentar o contato com os familiares, esse... todo histórico dele o que a gente pode estar ajudando nesse sentido neste resgate, aí toda aquela parte de alimentação de saúde pra ele ir no médico, fazer os exames restabelecer tudo aquilo que ele perdeu, né? essa parte clínica recuperação da droga, do álcool, aí ele consegue até uma recolocação profissional, se ele se interessar, porque tem cursos de capacitação no município que leva ele tá se capacitando, melhorando o currículo e buscando formas de... e futuramente se manter sozinho, através de todo esse processo vai levar ele lá na frente a ele ter o resgate social dele de trabalho, familiar e a situação sócio econômica que ele vai conseguir pra ele poder se manter sozinho futuramente. (pausa)

Coisas boas que acontecem aqui

Tem uma situação bem positiva, boa assim... tem a parte de lazer que eles podem ter um canal de televisão disponível, a prefeitura ela paga uma TV a cabo, eles podem ver futebol acompanhar uma novela, um bom filme, discutir o filme, né? um filme pra trazer algum tipo de reflexão de importante pra eles pra vida, eles discutirem terem um assunto pra falar, eles podem fumar o seu cigarrinho, né? eles tem essa liberdade de tá fumando um cigarrinho, tem os passeios né, eu falei de lazer, de tá saindo de tá indo na praia, eles tem liberdade pra fazer caminhadas, então pode ir na praia, pode ir... uma visita monitorada a um campo de futebol, a uma biblioteca, até um cinema, um bom filme, então quer dizer nessa parte... toda essa parte de sociabilização, eles com a comunidade isso é muito positivo, eles trocam eles conversam eles tem liberdade de escolher roupa porque vem doações, eles ganham roupa, a própria prefeitura, fornece, compra, peças íntimas, roupa de inverno, eles tem

todos os cobertores individuais, tem uma lavanderia super equipada, né? pra poder lavar roupa secar roupa, isso tudo são facilidades que em outros lugares talvez não tivesse, mas aqui dentro eles tem... isso é muito... sabe assim super confortável mesmo nos dias de hoje.

**3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

Desafios, tem inúmeros desafios, né? uma questão da violência da rua, né? quando eles entram aqui, eles encontram um outro ambiente, às vezes essa rotina de rua, não é a mesma que tem aqui dentro, então tem essa dificuldade de estar se relacionando com o outro e compartilhando, dividindo o quarto, dividindo alguma coisinha, itens de higiene, tem que respeitar horário, é uma das dificuldades que a gente encontra pra poder eles cumprirem, né? que tem regras, e eles também encontram essas dificuldades no cumprimento, né? dessas regras, onde dificulta o nosso trabalho a gente tá fazendo essa parte de orientação e não tem um retorno, eles não conseguem absorverem e entender que tem direitos e deveres, né? é um desafio assim diário, essas dificuldades diárias, diárias mesmo, e briga e alcoolismo e drogas, né? e a gente tá passando a importância desse tratamento, e aí quando consegue recuperar eles regridem, então é um passo pra frente dois pra trás, aí dois pra frente um pra trás, e a gente vai tentando que eles cheguem lá na frente, né? e a gente às vezes se frustra, a gente até se frustra com esse vai e vem (pausa). Às vezes a gente encontra algumas dificuldades, no enfrentamento do serviço, por conta de... tem as normativas né? a seguir... e as chefias também mudam, muda o governo, muda o prefeito muda os objetivos do prefeito da prefeitura em relação a população atendida, aí a gente não consegue atingir o objetivo, tá caminhando para um propósito interessante, tá andando, com objetivo daquela chefia daquela coordenação de repente muda o prefeito, muda todo um olhar, aí você tem que reprogramar tudo o que você tinha feito, né? porque não depende só da nossa chefia direta, vai depender de outros setores, né? impedimentos até financeiros, né? outros olhares que isso vai trazer o quê? Um



retorno pra aqui em baixo, vai truncar o andamento do serviço, né? a prioridade vai ser outras, e nisso parasse o andamento do serviço, isso é um dos fatores.

### **E as dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

Os principais fatores são os cumprimentos das regras mesmo, a gente vem observando um bom tempo, e a gente tenta amenizar com essa orientação, fazer assembleia, grupo pra ser discutido, trazer a importância desse cumprimento pro bem estar de todos né? pra não ter advertência, pra não permanecer na rua, porque descumprindo a regra de horário de entrada tudo, o que eu acontece eles acabam ficando na rua, acaba dormindo na rua, todo aquele trabalho foi perdido, um trabalho que a gente vem alcançando de repente por uma noite na rua, uma ingestão de uma bebida, não cumprimento do horário causa um transtorno pra ele e para os outros, que há uma cobrança também dos outros, com questão do horário, porque foi permitido, A, B e C, então isso aí é um dos fatores (pausa).

O convívio com o outro a pessoa que ta muito tempo na rua, o retorno dos vínculos familiares, isso é uma barreira assim... transponível sim, mas muito difícil voltar os vínculos familiares, muito difícil, não é impossível mas... é um trabalho árduo, mas quando chega aqui eles vem com vínculos destruídos né? ai tem o convívio, o desafio do convívio com terceiro, com aquele que é da rua, que tem as suas manias os seus costumes sua educação sua vivência e a pessoa vem e tem todo esse enfrentamento né? com o outro e o resgate aos familiares, essa uma questão primordial do trabalho, que é um dos foco do trabalho esse resgate familiar.

#### **4- Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

Tem uma experiência marcante de uma mãe que tava na rua, e ela estava grávida, e já era a oitava gestação dela, e todas as crianças que ela teve anteriormente foi dada em adoção, então ela já vinha nesse processo, ela tinha mais ou menos uns 38 anos, solteira, com esse histórico de várias gravidez, e todas as crianças foram para abrigo, ou adotada, e ela tava grávida dessa vez, e entro no nosso abrigo, aí foi feita toda aquela parte de acolhimento, de documentação, ela não queria a gravidez, era mais uma criança. Ela já estava

fazendo um histórico na cabeça dela, mais uma que vai vir pro mundo, e aí ela foi tão bem acolhida, conseguiu fazer o pré-natal dos restantes dos meses, faltava mais ou menos 4 meses, ela conseguiu fazer o pré-natal, conseguiu fazer a documentação, fez contato com a madrinha de umas das crianças, dos filhos que ficaram com essa madrinha, e ela conseguiu resgatar esse convívio com esse filho que tava com essa madrinha, e ela foi pegando gosto por aquela criança, pela gravidez, no final ela teve a filha, foi uma menina, essa menina conseguiu uma madrinha de tanta gente que acolheu ela, teve uma madrinha, essa menina ganhou um enxoval, ela teve um outro olhar para essa criança, de carinho de amor.

Ela falou:

-Essa criança eu não vou dar pra ninguém, eu vou criar !

Ela determinou isso, foi muito bonito esse posicionamento dela, ela então... ela pegou essa menina, essa menina nasceu muito bem, ela enquanto estava no abrigo a menininha ficou lá conosco, a gente olhava essa menina, ajudava a cuidar dessa menina, ela cuidava da menina, ela foi trabalhar em um projeto da prefeitura chamado Fênix, conseguiu o dinheirinho dela, conseguiu a casinha dela, foi cuidar dessa menina e conseguiu criar aquele menino, primeiro filho que tava com a madrinha, quer dizer ela mudou toda a história de vida dela, né? E ela falou:

- Eu vou em busca de tudo que eu perdi, então isso aí foi super marcante pra todos nós, que a menininha era como se fosse parte da gente ali, essa menina começou a falar, fizemos a festinha de um ano de aniversário dela dentro do abrigo, foi a coisa mais linda, então assim isso marcou muito. A gente vê que tem esperança, há esperança, há vida sim ! houve toda uma transformação, isso foi muito marcante! ( se emocionou)

##### **5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?**

###### **Jardim**

Esse lugar com plantas, com vasos e hortaliças, isso até me faz lembrar o quintal da minha casa, eu nasci e fui criada, meu pai sempre gostou de plantas, meu pai e minha mãe eram loucos por plantas. E esse cantinho especial, quando foi montado uma mini horta suspensa, NOSSA eu fiquei assim irradiante, mas acabou que não foi pra frente, mas tem essas plantas que são

regradas, todo o dia de manhã eu venho, ligo a mangueira, rego, converso com as plantinhas, a gente faz aquela limpeza, e a gente revive, é vida, né? Verde (sorriso) e incentiva os usuários a ta praticando isso né? e eles tem... a gente percebe, que alguns tem cuidado, vai lá e olha... Ela ta seca! Precisa de uma aguinha! Isso é tão bacana, tão bonito, então essa parte aí é uma parte que eu adoro, que eu me identifico, gosto demais.

**6- O que vai guardar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?**

Máscara de carnaval

Essa máscara foi feita aqui no abrigo, foi feita em um trabalho de artesanato, com uma outra operadora, a gente ficava dando atividade pra eles, fazia tipo uma oficina, eu ficava assim só dando suporte (risos) que a nossa colega é que mandava vê ... metia a mão na massa, produziam tanto sabonete, como outros matérias, e essas máscaras então, precisava ver a alegria deles a criação, e uma mais bonita que a outra e depois quando na hora da festa de carnaval eles colocando, vestindo o produto deles, isso aí... nossa... pareciam crianças, voltando à infância e eu também lembro da minha infância. Então assim é muito bacana eles terem esse objeto que eles confeccionaram, tanto essa máscara como outros... fruto do trabalho e ta ali, ta concreto, ta na mão... realização.

**7-Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Porq uê?**

Ta falando da equipe e da gestão, né? Fortalece sim a autonomia, todo o trabalho é voltado nesse sentido é feito um projeto, é feito um acompanhamento, tem uma equipe que trabalha dentro do abrigo... então mas assim tem algumas pessoas que a gente já observou da vivência delas mesmo, não aceitam alguns tipos de posicionamentos, então batesse de frente com a vivência dela, com costumes então... alguns têm essa dificuldade, te aceitar de ter essa autonomia, de ter que ta ali em cima falando, repetindo, né? cuidando

e reforçando pra que ela tenha... fortalecendo essa ajuda e tudo, mas elas não avançam, acabam não avançando, né, de repente até umas coisinhas que são até fortalecidas pela gestão, por exemplo, produto de limpeza em excesso, transporte em excesso, tudo que fizer em excesso, sem necessidade realmente, vai contribuir pra essa dependência, eles não têm dinheiro, porém tem um benefício do governo, ajudinha, mas alguns não querem tá comprando, pra já tá acostumando ter uma autonomia, comprar, fazer uma parte econômica se responsabilizar pelos seus itens pessoais, pelos itens de higiene né? eles não querem fazer porque tem fácil a própria gestão proporciona, nesse sentido atrapalha, quer ir em algum lugar se tiver carro pra levar, não quer o vale transporte (pausa)

### **Da equipe você quer falar alguma coisa?**

Somos em quatro equipes cada uma tem uma é... vamos dizer não é uma visão né? mas cada um tem um formato porque são quatro equipes, são quatro períodos do dia e cada período ele se mostra diferente, de manhã tem uma dinâmica a tarde é outra, né? então nessa parte de dinâmica do dia a dia, de médico de entra e sai, de alimento e de cuidados, às vezes se conflitam né? uma equipe tem uma visão a outra tem outra, porém tem uma coordenação e tem uma equipe social, então a gente tem que está alinhado equipe de operador e equipe social, tem que tá alinhado em conjunto e as vezes, não tá alinhado, isso aí entronca um pouquinho o andamento, mas são superações do dia a dia, que não tá alinhado na outra semana tenta alinhar, dependendo vai perpetuando, vai sempre trabalhando pra poder atingir, porém existe um setor maior que as vezes realmente é... onde causa a dependência do usuário, né? e esse convívio do dia a dia que tem mesmo diretamente é o operador é ele que tá ali no dia a dia mesmo... sabe de todo passo a passo, né? e trabalhamos pra isso quebrar essa dependência.

### **8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?**

Olha tem de interessante é que as pessoas tem uma noção que a população de rua são uns coitados são as pessoas... ah, os coitados e aí dá esmola e aí vem correndo cuida como fosse um ser totalmente desprotegido. Não é bem

assim como eu falei em um certo momento, cada um tem a sua história de vida né, e cada um traz essa bagagem, traz essa bagagem pro dia a dia dele e aí é conhecido é feito todo esse conhecimento de vida e é trabalhado em cima da história dessa pessoa, então em cima dessa história é feito um planejamento feito um trabalho, né? eles não são esses coitados... porém tem a parte fragilizada que é onde é feito o trabalho psicológico aqui dentro, é feito esse acolhimento é onde é trabalhado, chegar no abrigo, provavelmente esse... nesse abrigo que nós estamos, provavelmente ele já passou por um outro abrigo né, onde ele teve a primeira entrada é uma casa aberta onde ele foi acolhido anteriormente, aí ele passou por uma segunda etapa né? de socialização no município, na comunidade pra depois ele chegar nesse abrigo aqui, então cada abrigo tem o seu propósito, seu objetivo, nesse nosso abrigo ele tem uma característica de porta de saída, então quando a pessoa já vem pra cá ele já vem se preparando pra ele ingressar no mundo lá fora, pra ele já está encarando os problemas do dia a dia, ele tá independente, ele tá sendo protagonista do sua própria vida, então assim, eles pegaram a oportunidade, a oportunidade foi dada, uns aceitam outros não, vai de cada um, isso é importante tá falando, ele tem um plano de atendimento individual, e nesse plano cada um é tratado individualmente, cada um traz a sua bagagem de vida, ele é tratado como um ser humano e, respeitado na sua individualidade, ele vai sair daqui, protegido, trabalhado, instruído agora a gente não sabe como vai ser lá fora, como ele vai encarar esse mundo lá fora depois desse trabalho feito.

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM ATENDIDOS/AS**

**Participante: (04)**

**Dados de identificação:**

**Nome (iniciais):** Será utilizado algarismo para preservar o sigilo:

**Data de Nascimento:** 1937

**Profissão:** Auxiliar de enfermagem

**Escolaridade:** Ensino Médio Completo / Técnico

**Quanto tempo está na instituição?** 2 anos e meio

**Estava em situação de rua?** Não

**Quanto tempo?**

**Já ficou em situação de rua? Não Por quê? Quanto tempo?**

**Tem outros motivos para estar no Abrigo? SIM Quais?** Ordem de despejo  
 Eu morava com o meu filho, mais velho, por exemplo dois filhos faleceram, meu marido faleceu, eu fiquei com meu filho mais velho, aí meu filho era piloto, era porque já faleceu, e viajava, ficava três meses fora, e depois voltava para o Brasil, só que ele comprou um apartamento na caixa, tinha mais da metade paga, e faleceu, ele era diabético, agora se ele falecesse antes nós não perderíamos o apartamento, mas ele faleceu depois, eu morava com ele, tava tudo bem maravilhoso, agora eu estou esperando a caixa devolver mais da metade que o meu filho pagou, o dinheiro era dele ele faleceu, essa é a razão de eu vir pra cá. Primeiro eu fui para o Albergue, por ordem judicial, nós tivemos o despejo, aí a oficial de justiça cuidou de tudo, eu fiquei três meses no Albergue depois vim para cá.

**Já conhecia esse tipo de Serviço antes de estar neste Abrigo? Como conheceu?**

Não

**1- O que você gostaria de falar sobre o Abrigo?**

Gostaria de falar que é uma casa boa, acolhedora apesar de todos os obstáculos que a casa tem... é isso é uma casa boa... diria abençoada... é isso que eu tenho a dizer da casa.

**2-Para você, quais são as contribuições deste Serviço, que tipo de ajuda ele oferece às pessoas atendidas?**

Todas, pra quem querem, pra aqueles que querem aproveitar tudo de bom, que tem na casa, aqueles que não querem paciência.

**A senhora poderia dar um explicar o que tem de bom?**

Sim. As pessoas que nós acolheram, por exemplo quem me acolheu aqui no portão não está mais (nome de funcionário, Operador Social) mas me dou com ela até hoje, e todos os funcionários, pessoas bondosas e generosas...

**E na sua experiência, como te ajudou?**

Eu vou nos médicos, é por aqui que eu vou nos médicos nas policlínicas, vou fazer meus exames, tudo que eu preciso eu tenho aqui, tudo... tudo que eu necessito eu tenho aqui, sou bem acolhida, sou bem cuidada, sou bem tratada e pra resolver a minha situação eu tenho advogados fora, mas se eu precisasse eles me ajudariam

**3- Para você, quais são os desafios do Serviço, dificuldades e problemas que acontecem aqui, dificuldades que o Serviço encontra para ajudar os usuários a superarem seus problemas e dificuldades enfrentadas pelos próprios atendidos?**

Na minha opinião não tem comando, sabe, não tem comando, se tivesse um comando ali, acontece que resolveria, mas não tem, então fica uma coisa pra cá outra pra lá, fica esperando, essas coisas do telhado aqui já é prefeitura, os funcionários não podem fazer nada, quando a (nome de funcionário administrativo) tava aqui, olha quebrou isso, quebrou aquilo, o que ela podia ela tomava atitude, muita coisa aqui falta atitude também. Eu costumo ver, observar né, o banheiro entupido, eu corro aqui pra (nome de funcionário administrativo) ela imediatamente, vê pra resolver, chamasse comando, num estante ela manda arrumar, outras coisas também, geralmente são coisas que quebram, ai ela

imediatamente, agora ela não está aqui, o (nome de outro funcionário administrativo) também é muito bom resolve, eu venho aqui...é isso, agora coisas grandes, por exemplo, já não é da alçada deles né?

**Tem também aqui complementando a pergunta, quais as dificuldades enfrentadas pelos próprios usuários para superar suas dificuldades?**

As minhas eu resolvo, eles que resolvam as deles. Como eu posso resolver eles também podem, aqui eles fazem o que eles bem entendem, fica três dias bêbados na rua depois vem, fica bêbado aqui dentro, que nem agora, eu to dois anos e meio aqui, quanta coisa eu já vi, vão e voltam, vão e voltam, então ora, quem não quer essa moleza?

**4-Conte-me alguma história, experiência marcante que viveu ou presenciou no tempo que está no Abrigo?**

Eu presenciei sim, uma história verídica, uma briga entre dois usuários da casa, coisa violenta, na hora da janta, brigaram ficaram se esmurrando, coisa violenta, se não apartasse eles se matavam, sangue no corredor, sangue pra todo lado. Foi uma coisa pavorosa, foi isso... e tem mais quem estava no plantão foi o Sr. ( nome do Operador Social), ainda bem (expressão feliz) , foi horrível, veio polícia, GCM, foi horrível, coisa pavorosa, sabe foi nada de coisa bonita que eu presenciei aqui (risos), aliás hoje, até hoje tirando as festas de Natal, de Ano Novo coisas assim...a noite da pizza... as coisas assim, né?

**5- Fale sobre a foto que você bateu o que te faz pensar e sentir?****Varanda, mesa**

Foi lá fora, naquela mesa que eu leio meus livros.

Eu escolhi esse espaço porque eu me sinto bem, maravilhosamente bem, é por isso, é tão gostosooo eu sento na cadeira do lado de lá por causa da lâmpada, quando eu leio eu esqueço da vida...

**6- O que você trouxe para colocar na caixa de recordação? Me fala sobre a sua escolha?****Leque**

Eu escolhi o leque, esse leque tem uma história aqui dentro da casa, estava muito quente, era janeiro, era calor, então eu tava com calor, muito calor, aquele Sr. que trabalhou aqui, ele era assistente Social, que faleceu, o Sr. (nome) que esteja em um lugar muito bom, espero que esteja em um lugar maravilhoso, ele me viu sabe? Me abanando, mas eu pensei que fosse brincadeira dele, eu tava no corredor me abanando e ele falou assim:

- Vou trazer um leque pra você.

Eu achei graça, e passou né?... e passou os dias, ele me trouxe o leque, chegou em mim e falou assim:

- Esta aqui, isso aqui é pra você não sentir mais calor.



Né ce vê... eu agradei, fiquei assim pensando ele viu que eu estava sentindo calor, porque o ar condicionado precisava arrumar.

Eu me sinto bem porque estou me abanando... (risos) mas lembro sempre da pessoa, foi ele que olhando pra mim vendo que eu tava com calor me presenteou com o leque, foi atencioso.

**7-Um dos objetivos do Abrigo é fortalecer a autonomia das pessoas, que inclui a capacidade de autocuidado, de administrar e assumir compromissos sozinho, fazer escolhas e se responsabilizar por elas. Acha que as ações da equipe e da gestão ajudam a fortalecer a autonomia ou podem também prejudicar, criar dependência? Porquê?**

Eu acho que ajuda muito, só que tem uma coisa, depende das pessoas, eu já falei isso, aqui o trabalho é maravilhoso, o trabalho de vocês, né, mas depende da pessoa, eu já conheci pessoas aqui dentro, umas três, quatro, cinco pessoas, que conseguiram se reabilitar saíram daqui trabalhando e não voltaram mais pra cá, e outros não estão nem aí, depende da pessoa porque o fosso trabalho é muito bom viu. Eu to aqui, mas tem uma coisa, em condição diferente, me falam que vim de outro meio, que não tem necessidade de conduzi-la pra aqui, pra ali, me falam que eu não do trabalho nenhum, eu vim de outro caso. Primeiro que tem o seguinte, isso depende muito da família também, muitos que caem aqui tem uns desajustes de família né? ai vai e vem, cai aqui, mas eles não aprendem que nem eu á falei e torno a repetir, o trabalho da casa é muito bom, excepcional, eu sou muito observadora, muitos não aceitam, ah não vou fazer... dizem que aceitam...depois tornam a errar novamente, outros não, como eu falei... eu não quero falar o nome das pessoas, não tenho autorização, os cinco no caso aproveitaram a oportunidade que a casa oferece, eles aproveitaram, chegaram na mesma situação, muitos separados da família, e tocaram estão tudo trabalhando.

Aqui dentro tem tudo o que precisa, tudo tem casa, comida, roupa lavada, tudo, tudo que precisa, médicos, remédios, ajuda, onde vai encontrar isso, conselhos, muitos conselhos são dados aqui pra eles, mas é aquela história entra por aqui sai por ali.

**8- Tem algo que eu não perguntei que você queira falar, ou algo que ache importante para as pessoas conhecerem e entenderem este Serviço?**

Quem sou eu pra falar, eu sei, eu poderia falar, mas tem gente que está a tanto tempo aqui, que não aprendeu nada.

**Participante (9)**

Participante faleceu antes que pudesse participar do encontro da entrevista, mas já havia comunicado que gostaria de participar, e lhe foi informado como seria o processo: entrevista, fotografias e caixa de recordação. Em encontros espontâneo, o mesmo relatou algumas coisas que gostaria de falar ou expressar na pesquisa. Foi transcrito seus relatos

*Antes de eu vir para o abrigo estava muito tempo em situação de rua, com saúde muito debilitada, com aspecto de doente, só ficava deitado, não conseguia nem levantar mas para beber água, tinha que ser ajudado, a vida não tinha mais sentido, me sentia inútil, queria morrer, e não consegui, um dia olhei pro céu..rs..conversei com Deus, porque eu não morria, tanta gente querendo viver que morre...e senti falando que eu não ia morrer agora. A partir daquele dia decidi levantar, mentalizei... Eu só preciso ficar de pé! Eu aceitei ir para o abrigo, estou na rede mais de 15 anos, quando cheguei no abrigo parecia que todos tinham receio que eu morresse, por causa da minha saúde, barriga inchada, cheiro de podre, tava mesmo.*

*O cachorro foi muito importante ele ia na porta do meu quarto todo o dia de manhã e me acordava, então eu ficava de Pé, levantava por causa dele, por isso que eu AMO esse vagabundo...rs e dava comida escondida pra ele...rs Então era algo que eu falava pra você eu só preciso ficar de Pé e você também falava. E teve algo que você disse em um momento que eu ia fazer algo muito grave, briga...*

*Você parou na minha frente, olhou nos meus olhos, como se soubesse o que eu ia fazer. E disse... você esta na reta final, volta pro teu quarto, deita e dorme, amanhã é outro dia. Eu entendi e respeitei você, não queria aborrecer vocês no plantão.*

*Hoje estou fora do abrigo, no meu quarto tem varanda RS... mas estou muito preocupado, nervoso, o Projeto Fenix é dois anos e depois sei que vai ser difícil conseguir alguma coisa. vou.voltar pra rua*

### **Sobre a caixa de recordação**

Mostrou um envelope contendo, a foto do filho quando era criança, referiu que não tinha contato com o mesmo à alguns anos, sua foto de formatura no ensino fundamental, carne pago da faculdade de educação física de quando era jovem, e certificados de cursos profissionalizantes que fez por meio de encaminhamento da rede socioassistencial

Eu sou acompanhado pela a rede muito tempo, querem ate fazer um trabalho comigo, muitos profissionais envolvidos, quem me ajudou mesmo foi meu medico , me deu uma bronca, falou e ae (nome do usuário) quer morrer? O que você quer? Olha quantos profissionais estão envolvidos querendo a sua melhora, você tem que querer também, aquilo me fez pensar em todo mundo, mais de 10 pessoas, ele tinha razão, minha assistente social também falou um monte, eu gostava muito dela... aí (risos) tem que ser assim, me ajudou muito, o abrigo também, quem vê de fora não entende. Às vezes tem que falar mais alto mesmo pra gente escutar, a gente não ta pensando direito, é pro nosso bem, eu gosto de gente assim (risos)... já tem uma intimidade, confiança, pode ficar bravo... mas depois até agradeço... as pessoas aqui fora não entendi... muita gente envolvida anos no nosso tratamento.

Vocês deveriam falar mais de cidadania tem direitos e deveres, a gente também pode contribuir, eu fiz uns cursos no SENAI que eles sempre falavam sobre cidadania.

