

# ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL QUE ATENDEM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA COMO ESPAÇO SOCIO-OCUPACIONAL DO SERVIÇO SOCIAL: DESAFIOS E POSSIBILIDADES

*CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS THAT ASSIST HOMELESS PEOPLE AS A SOCIAL-OCCUPATIONAL SPACE OF SOCIAL WORK: CHALLENGES AND POSSIBILITIES*

*ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL QUE ATIENDEN A LA POBLACIÓN SIN-TECHO COMO ESPACIO SOCIOLABORAL DEL TRABAJO SOCIAL: RETOS Y POSIBILIDADES*

Marcia Romovicz da Silva Souza<sup>1</sup>  
Neiva Silvana Hack<sup>2</sup>

## Resumo

O presente artigo teve como base o trabalho de conclusão de curso *Organizações da sociedade civil que atendem a população em situação de rua como espaço socio-ocupacional do serviço social: desafios e possibilidades*, apresentado para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social – UNINTER 2020. Teve origem nas experiências vivenciadas no projeto de pesquisa *População em situação de rua em Curitiba: perfil e vivências no território central da cidade*, vinculado ao mesmo curso. Este artigo visa explicitar os desafios e possibilidades do trabalho do assistente social nas organizações da sociedade civil (OSCs) que atendem população em situação de rua na região de Curitiba, destacando a relevância deste profissional na qualidade dos atendimentos aos usuários destas instituições. Realizaram-se pesquisas bibliográficas, documental e de campo; nesta última aplicou-se um questionário semiestruturado como instrumento para a coleta de dados. Os resultados apontam para o compromisso da profissão na defesa e garantia de direitos, confrontada com a falta de recursos, preconceitos e outros desafios.

**Palavras-chave:** população em situação de rua; Serviço Social; terceiro setor.

## Abstract

This article was based on the undergraduate thesis *Civil society organizations that assist the homeless population as a socio-occupational space of social service: challenges and possibilities*, presented for obtaining the title of Bachelor of Social Work - UNINTER 2020. It originated in the experiences of the research project *Homeless people in Curitiba: profile and experiences in the city's central territory*, linked to the same course. This article aims to explain the challenges and possibilities of the work of social workers in civil society organizations (CSOs) that assist the homeless population in the region of Curitiba, highlighting the relevance of this professional in the quality of care provided to users of these institutions. Bibliographic, documentary, and field research were carried out; in the latter, a semi-structured questionnaire was applied as an instrument for data collection. The results point to the commitment of the profession in defending and guaranteeing rights, faced with the lack of resources, prejudices, and other challenges.

**Keywords:** homeless population; Social Work; third sector.

## Resumen

El presente artículo tuvo como base el trabajo de conclusión de curso *Organizaciones de la sociedad civil que atienden a la población sin-techo como espacio sociolaboral del trabajo social: retos y posibilidades*, presentado para la obtención del título en Trabajo Social – UNINTER 2020. Surgió de las experiencias vividas

<sup>1</sup> Bacharela em Serviço Social- UNINTER. E-mail: [ssouza.marcia@yahoo.com.br](mailto:ssouza.marcia@yahoo.com.br).

<sup>2</sup> Professora orientadora. Assistente Social, Especialista em Gestão Social, Mestra em Tecnologia em Saúde. Professora do Curso de Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER E-mail: [neiva.h@uninter.com](mailto:neiva.h@uninter.com).

en el proyecto de investigación *Población sin-techo en Curitiba: perfil y experiencias en el territorio central de la ciudad*, vinculado al mismo curso. Este artículo pretende explicitar los retos y posibilidades del trabajador social en las organizaciones de la sociedad civil (OSCs) que atienden a la población sin-techo en la región de Curitiba, destacando la relevancia de ese profesional en la calidad de la atención a los usuarios de esas instituciones. Se realizaron investigaciones bibliográficas, documental y de campo; en esta última se aplicó un cuestionario semiestructurado como instrumento para recolección de datos. Los resultados apuntan para el compromiso de la profesión en la defensa y garantía de derechos, confrontada con la falta de recursos, prejuicios y otros retos.

**Palabras-clave:** población sin-techo; Trabajo Social; tercer sector.

## 1 Introdução

O presente estudo teve sua origem nas experiências com o projeto de pesquisa *População em situação de rua em Curitiba: perfil e vivências no território central da cidade*, vinculado ao Curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional (Uninter), desenvolvido entre os anos de 2018 e 2020. Nos estudos realizados e experiências obtidas nesse projeto, evidenciou-se o crescente número de pessoas que fazem da rua seu local de moradia na cidade de Curitiba. Tornaram-se visíveis as desigualdades sociais criadas pelo modo de produção capitalista, somado a um cenário de desmonte de políticas públicas e retirada de direitos, que reforçam o contexto neoliberal vivenciado no país. Nesta conjuntura de constante redefinição e mesmo de redução do papel do Estado, observa-se a transferência de uma grande parcela de serviços sociais para a sociedade civil. Desta forma, se levantou o seguinte problema de pesquisa: qual a contribuição do Serviço Social para a garantia dos direitos da população em situação de rua, atendida por organizações da sociedade civil (OSCs)? Com a intenção de estudar o problema de pesquisa anteriormente explicitado, elaborou-se o seguinte objetivo geral: Compreender os desafios e possibilidades do trabalho da(o) assistente social nas OSCs que atendem a população em situação de rua na região de Curitiba.

O presente trabalho se deu em razão de buscar maior compreensão acerca da importância da atuação profissional do assistente social no terceiro setor, em específico em OSCs que fazem atendimentos à população em situação de rua, na região de Curitiba. Com este intuito, foram elaborados os seguintes objetivos específicos: identificar OSCs que atendem pessoas em situação de rua e que contam com assistentes sociais em seu quadro funcional; desvelar os limites e possibilidades de intervenção do assistente social nessas OSCs; correlacionar desafios e possibilidades do trabalho do Serviço Social nas OSCs. Desta forma, na tentativa de responder ao problema proposto, foi realizada uma pesquisa descritiva, com processos metodológicos de pesquisa bibliográfica que, para Gil (1988, p. 45), é “[...] desenvolvida a partir de material já elaborado, constituída principalmente de livros e artigos

científicos [...]”. De forma complementar, também foram adotadas técnicas de pesquisa documental, a qual, para Gil (1988, p. 51), “[...] vale-se de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados”. Realizou-se ainda uma pesquisa de campo que, para Marconi e Lakatos (2003, p. 186), “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações acerca de um problema para o qual se procura uma resposta [...]”. A pesquisa de campo compreendeu a aplicação de um questionário semiestruturado, elaborado e encaminhado para a apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa, que aprovou a sua aplicação<sup>3</sup>. O público delimitado foi de assistentes sociais que trabalhassem em instituições de atendimento à população em situação de rua em Curitiba. Para tanto, foram escolhidas 14 OSCs<sup>4</sup>, a partir de um questionário simplificado por telefone, para saber se a instituição contava com assistente(s) social(is) em sua equipe e solicitar contato com eles. Em seguida, falou-se diretamente com as(os) assistentes sociais, que foram convidados a contribuir com a pesquisa respondendo ao questionário principal, em formato eletrônico, enviado para seus e-mails ou smartphones. Após a coleta dos dados, foram realizadas análises quantitativas que, segundo Malhotra (2001, p. 155), “[...] procura[m] quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística [...]”. Sobre a abordagem qualitativa, Minayo (2001, p. 21) explica: ela “[...] trabalha com significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondentes a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos os quais não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. A apresentação dos resultados destas pesquisas contempla o reconhecimento da população em situação de rua como uma expressão da questão social e a discussão da atuação do Serviço Social no enfrentamento de tal expressão, considerando os limites e possibilidades que foram apreendidos.

## 2 Desenvolvimento

### 2.1 População em situação de rua: uma expressão da questão social

A questão social é um fenômeno que ultrapassa as denominadas desigualdades sociais: pobreza, fome, miséria, entre outros. Considera-se como o conjunto de consequências provocadas pela desigual distribuição dos bens sociais, pelo acúmulo de riquezas por uma pequena parcela da população — detentora majoritária dos meios de produção —, fatores

<sup>3</sup> O questionário, bem como toda a metodologia da pesquisa, foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Uninter, no dia 22/10/2019, pelo parecer nº 24364119.8.0000.5573.

<sup>4</sup> Foram 11 instituições selecionadas a partir de pesquisa documental, em relatório de pesquisa anterior (AZEVEDO, 2018) e três instituições mapeadas pelo projeto de extensão *Subsídios acadêmicos para a qualificação da rede de atendimento à população em situação de rua*, também desenvolvido pela Uninter.

estes típicos do modelo de produção capitalista. Sendo assim, Netto (2001, p. 157) ressalta que a “[...] Questão social é constitutiva do desenvolvimento capitalista [...] reflexo das mazelas do sistema capitalista de produção”.

Historicamente, as expressões da questão social tomam formatos diversificados, levando em conta as particularidades de cada momento conjuntural e as formações sociais específicas. Em um cenário de contradições, achatamento de salários, retirada de direitos trabalhistas, refletidos em um intenso processo de exclusão social, surge uma parcela populacional ainda mais vulnerável e fragilizada, na qual se inclui a população em situação de rua. Segundo o Decreto 7.053, de 23 de dezembro de 2009, esta população é conceituada como:

Grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares fragilizados ou rompidos e a inexistência de moradia convencional regular. Caracteriza-se pela utilização de logradouros públicos, como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como das unidades de serviços de acolhimento para pernoite temporário ou moradia provisória (BRASIL, 2009).

Tendo em vista que o trabalho é considerado fonte de riquezas, a sua precarização e falta impõem efeitos devastadores para a classe trabalhadora. Leva indivíduos, e até famílias inteiras, a ver as ruas como única opção possível de sobrevivência e os obriga ao rompimento de vínculos formados anteriormente. Maria Lúcia Lopes da Silva (2009, p. 106) caracteriza a população em situação de rua como **“uma expressão radical da questão social na contemporaneidade”** (grifo no original).

Segundo Silva, a origem da população em situação de rua relaciona-se à própria origem do pauperismo, dentro do contexto capitalista. Destarte, pode-se inferir que esse fenômeno, que possui múltiplas determinações imediatas vinculadas à trajetória de vida de cada pessoa atingida por ele, tem origem na base estrutural da sociedade capitalista; no contexto do processo violento e sanguinário de expropriação dos produtores rurais e camponeses que ficaram privados de suas terras e foram compelidos a vender a sua força de trabalho no mercado de trabalho em formação, no início da industrialização europeia, sem que todos houvessem sido absorvidos pela produção capitalista. Os que foram absorvidos transformaram-se em assalariados sem direitos e os que não o foram transformaram-se em mendigos, vagabundos e ladrões (MARX, 2013).

Não somente a falta de acesso à moradia afeta esta população; a falta de local para morar pode ser tratada como consequência do processo de pauperização e exclusão social da classe trabalhadora. Mesmo não se tratando de fenômeno recente, a temática da população em

situação de rua como expressão da questão social tem sido pouco explorada; ainda é uma incógnita, principalmente em se tratando da quantidade desta população.

O Brasil não conta com dados oficiais sobre a população em situação de rua (NATALINO, 2016). No entanto, é possível ter uma estimativa utilizando-se dados do Censo do Sistema Único da Assistência Social (CENSO SUAS) e também de pessoas em situação de rua inscritas no Cadastro Único (CAD Único)<sup>5</sup>, que contemplam a população que já foi atendida pelos serviços e/ou benefícios da política pública de assistência social. O conjunto de dados do CAD Único, no mês de fevereiro de 2020, mostrou um total de 140.207 famílias em situação de rua cadastradas; destas, 8.309 no estado do Paraná e 2.459 em Curitiba (BRASIL, 2020, p. 33). Contudo, não se pode afirmar que esse seja o número total de famílias em situação de rua, porque não se assegura que todas as que se encontram nesta situação tenham sido cadastradas.

Apesar do artigo 7º da *Política Nacional para a População em Situação de Rua* prever como um de seus objetivos “instituir a contagem oficial da população em situação de rua” (BRASIL, 2009), podemos considerar a não existência de dados oficiais e precisos acerca da quantidade de pessoas que fazem da rua o seu local de moradia, muito menos considerando-se recortes como gênero, cor, idade e motivações que levaram estes indivíduos a estarem em situação de rua.

Pelo fato de não desempenharem atribuições sociais tidas como indispensáveis na sociedade capitalista, tais como o trabalho formal, essas pessoas são marginalizadas, sofrendo preconceito, situações de violência, além de serem invisíveis aos olhos da sociedade. Este estigma negativo é reforçado pela culpabilização da sociedade, que atribui a elas a responsabilidade por estarem nas ruas e lhes exige ações individuais para saírem desta condição. Descartando-se todo um processo histórico de relações e condições a eles impostas, esses indivíduos são colocados em condições de subalternidade, rotulados como não pertencentes ao conjunto da sociedade. Sobre isso, Silva (2009) tece uma crítica, apontando para o risco de se naturalizar a questão social e passar a culpabilizar o sujeito: “[...] As análises desconectadas, fragmentadas, conduzem à responsabilização dos indivíduos pelos seus próprios problemas, isentando a sociedade de classes na produção das desigualdades sociais” (SILVA, 2009, p.112-113).

---

<sup>5</sup> O Cadastro Único é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza. Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados e pelos municípios para implementação de políticas públicas.

O fenômeno da população em situação de rua transforma-se em demanda significativa e o Estado se vê obrigado a buscar formas de intervenção capazes de mitigar este quadro de desigualdades, oferecendo respostas através da construção e efetivação de políticas sociais.

Perante este cenário, destacamos que a questão social, em suas diversas expressões, converte-se em objeto do trabalho interventivo da(o) assistente social. Como afirma Yamamoto (1997, p.14), "a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano da(o) Assistente Social [...]"; esse trabalho é fruto de um processo de luta por direitos, tensionado pela divisão de classes, em um cenário conflituoso no qual a atuação do(a) assistente social também precisa se adaptar. Yamamoto (1997, p. 14) também afirma que "[...] É esta tensão entre produção da desigualdade e produção da resistência, que trabalham os assistentes sociais, [...]."

Atuando em um cenário de contradições e trabalhando para a elaboração e implementação de políticas públicas, está o assistente social, profissional tecnicamente capacitado para mediar conflitos e atuar na luta pela garantia de direitos; tem o importante papel de agir nas mais variadas expressões da questão social, formulando, implementando e viabilizando direitos sociais por meio das políticas públicas, e trabalhando novos aspectos das relações sociais.

O Serviço Social tenta desvelar esse processo de exploração, buscando respostas a inúmeras demandas surgidas no contato com seu objeto de trabalho, para atuar no sentido da diminuição das desigualdades sociais. Para trabalhar na contradição entre capital e trabalho, desenvolve estratégias para o enfrentamento das mazelas da questão social; o assistente social, em sua construção profissional, assume o compromisso de estar em consonância com os interesses da classe trabalhadora, na construção da sua identidade profissional, buscando a "Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras" (CFESS, 2012; p. 23).

No que se refere mais especificamente à discussão do trabalho das(os) assistentes sociais nas OSCs, é fundamental reconhecer os desafios deste espaço ocupacional, considerando a conjuntura em que está inserido e sua intervenção no enfrentamento às múltiplas expressões da questão social.

## 2.2 Serviço Social nas OSCS que atendem população em situação de rua na região de Curitiba

As organizações da sociedade civil compõem o que é chamado de “terceiro setor”. O termo terceiro setor é constituído a partir da categorização das instituições que intervêm na sociedade em três esferas, o Estado, o mercado e a a sociedade civil. Esse recorte, para Montañó (2003, p. 53):

[...] é claramente neopositivista, estruturalista, funcionalista, neoliberal, que isola e autonomiza a dinâmica de cada um deles, que, portanto, desistoriciza a realidade social. Como se o ‘político’ pertencesse à esfera estatal, o ‘econômico’ ao âmbito do mercado e o social pertencesse à sociedade civil como num conceito reducionista.

Neste cenário de desresponsabilização do Estado, destaca-se o papel do terceiro setor, em especial o desenvolvido pelas organizações da sociedade civil (OSCs), o qual tende a ser benéfico para a população, além de promissor espaço socio-ocupacional para as(os) assistentes sociais. A diversidade de instituições do terceiro setor pode contribuir efetivamente para assegurar maior e melhor qualidade na oferta de determinados serviços, principalmente daqueles com as quais o Estado estabelece uma relação falha ou inexistente. Desta forma, para Bocchi (2013, p.15) “A posição do terceiro setor pode oferecer a prestação de melhores serviços, pois possibilita a criação de modelos novos para proporcionar importantes transformações sociais”. A lacuna entre a oferta de serviços e a necessidade de atendimentos existe, e acaba sendo suprida por entidades do terceiro setor que, por serem menos burocratizadas, agem de forma estratégica na atenção a esta demanda; permitem, também, uma maior autonomia para o trabalho dos profissionais que as compõem. As OSCs ofertam diversos serviços para a população em situação de rua e aquelas que atendem este público estão situadas, em sua maioria, na região central da cidade, onde a concentração dessas pessoas é visivelmente maior.

Em se tratando da atuação profissional da(o) assistente social nestes espaços, necessita-se que seu fazer profissional possa transcender concepções assistencialistas, que assumam uma perspectiva de garantia de direitos, de emancipação do sujeito e de transformações efetivas. No cenário contemporâneo, permeado por contradições, as profundas mudanças no mundo do trabalho levam também a repensar a profissão, destacando-se a importância da inserção deste profissional especializado no contexto do terceiro setor.

A partir do momento em que se produzem transformações e reestruturações nos meios produtivos, o profissional passa a repensar a sua atuação profissional; por isso vale ressaltar que, historicamente, o Serviço Social teve como campo de atuação as entidades filantrópicas, em especial aquelas ligadas à igreja católica (IAMAMOTO; CARVALHO, 2008). Em uma perspectiva de superação de limites institucionais, a(o) assistente social atuante em OSCs não

pode se deixar esmorecer diante das barreiras limitadoras impostas pelas instituições empregadoras e/ou pela conjuntura social, considerando que o conservadorismo nunca abandonou por completo a formação e a atuação profissional do Serviço Social.

A atuação nas OSCs, assim como em outros espaços, é permeada de contradições e tensões. Neste cenário, a(o) assistente social deverá seguir a lógica da garantia dos direitos da população atendida, fugindo das práticas conservadoras e trabalhando para a emancipação dos sujeitos.

### 2.3 Limites e possibilidades do Serviço Social no atendimento à população em situação de rua nas OSCs

Considerando os dados colhidos com a aplicação do questionário inicial na primeira etapa da pesquisa de campo, pôde-se constatar que: três das quatorze instituições não ofertam mais atendimento para a população em situação de rua, deixando assim de ser alvo da pesquisa. Das onze instituições restantes, oito contam com o trabalho de assistentes sociais, em seu quadro funcional, no atendimento direto à população em situação de rua, ou seja, 73% das instituições; as outras três não contam com o trabalho deste profissional. Predominou o vínculo trabalhista pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), não foi informado nenhum outro tipo de vínculo e não foi mencionado trabalho voluntário destes profissionais nas instituições pesquisadas.

Na segunda etapa da pesquisa foram enviados os questionários, via “formulário Google Docs”, para os oito profissionais das instituições selecionadas na fase anterior, obtendo-se 50% das respostas previstas inicialmente: quatro questionários respondidos.

Quanto ao **tempo de existência do setor de Serviço Social** nas instituições pesquisadas, ele varia de três até vinte anos, sendo que a média é de 8,5 anos. O cenário sociopolítico nos períodos de criação dos setores de Serviço Social nestas instituições também varia entre um momento de grandes conquistas em relação às políticas sociais e com grande participação de movimentos da sociedade civil; e uma fase de retomada do contexto capitalista neoliberal.

Das **principais atividades desenvolvidas** por estes profissionais nas instituições foram relatadas: atendimento sociotécnico à população de rua, escuta, acolhimento, orientações e encaminhamentos, articulação com a rede socioassistencial para garantia de acessos, articulação política, supervisão de estágio, elaboração de projetos para captação de recursos, projetos para melhoria das atividades executadas, acompanhamento familiar e individual, reinserção social, preenchimento de ficha social; elaboração de projetos,



triagens, incentivo a vínculos familiares, retorno ao mercado de trabalho e demais direitos sociais.

As(os) assistentes sociais também foram convidadas(os) a identificar as **atribuições privativas exercidas** em seu dia a dia, tendo em vista que “[...] atribuição privativa é aquilo que é específico a cada profissão e das decorrências conceituais e metodológicas para a apreensão da realidade social. E a especificidade do Serviço Social está na sua atuação nas expressões da questão social [...]” (CFESS, 2020, p. 8).

Das atribuições privativas da(o) assistente social, as mais realizadas pelas(os) profissionais em seu dia a dia foram: **coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social** com três respostas; esta opção foi escolhida por 75% dos profissionais que responderam ao questionário. As opções: **planejar, organizar e administrar programas e projetos em unidade de Serviço Social**; e, **treinamento avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social** obtiveram duas respostas cada, o equivalente à escolha de 50% dos profissionais entrevistados. Ressalta-se que cada entrevistado poderia escolher mais de uma opção de resposta para esta pergunta.

Quanto aos **instrumentais técnico-operativos** — considerando que estes se referem ao conjunto de instrumentos e técnicas que compõem uma prática profissional cotidiana, utilizado para a realização de suas intervenções (SILVA, 2017) — relatou-se a utilização dos seguintes: observação, produção de relatórios, escuta, entrevista, visita domiciliar, acolhimento, trabalho em grupo, estudo social, ficha social, e construção de Plano Individual de Atendimento (PIA).

Todos os entrevistados afirmaram fazer uso do **relatório**, evidenciando a importância deste instrumental para o trabalho da(o) assistente social; trata-se de ferramenta primordial de sistematização de dados; ajuda na investigação da realidade dos usuários, descreve fatos concretos vivenciados por eles, é um valioso instrumento para definir decisões a serem tomadas e encaminhamentos a serem realizados, visando a garantia dos direitos.

Dos instrumentais escolhidos por dois dos profissionais, o que equivale a 50% dos entrevistados, estão a **observação**, o **acolhimento**, a **entrevista** e o **acompanhamento familiar**. Os demais instrumentos relacionados apareceram apenas uma vez nas respostas. A **observação** é considerada uma forma de ler nas entrelinhas o que o usuário não relata em palavras; diversas vezes um olhar ou uma forma de gesticular pode dizer mais do que aquilo que foi relatado com palavras; a observação é diferente do simples ato de olhar. O instrumental **acolhimento** se refere ao primeiro contato do usuário com a instituição. A forma

de abordagem da(o) assistente social neste momento define a forma como vai se constituir essa relação, que “[...] pressupõe que o assistente social deve manter uma postura receptiva, sem emitir julgamentos de valor que incitem ao preconceito e à discriminação” (PORTES; PORTES, 2016, p. 74). Desta forma, constrói-se o vínculo necessário para compreender as reais necessidades do usuário, para explicitar os serviços oferecidos pela instituição, as possibilidades de atendimento, as políticas públicas que se poderão acessar, bem como construir possibilidades para a emancipação do sujeito. Já a **entrevista** é um instrumental técnico-operativo que possibilita à(o) assistente social conhecer a rotina e a realidade social do usuário que busca certo serviço ou atendimento, para traçar uma estratégia de atendimento adequada (LAVORATTI, 2016). O **acompanhamento de usuários e famílias** é uma etapa posterior aos demais instrumentais, pois acompanhar o indivíduo e as famílias requer prévio conhecimento de suas realidades, identificação das demandas trazidas e a construção de plano de ação e acompanhamento de sua evolução.

Quando questionados sobre os **desafios da atuação profissional**, as respostas dos profissionais variam de acordo com as especificidades de cada instituição; apenas os itens **recursos financeiros** e **preconceito em relação aos usuários** apareceram como ponto comum em mais de uma resposta. Foram elencados os seguintes desafios: resistência de funcionários e gestores em relação ao público atendido; preconceito e fofocas para inviabilizar o trabalho do profissional; pouca destinação de recursos para investimento e melhoria do serviço ofertado; poucos recursos materiais, recursos financeiros limitados, espaço físico limitado; preconceito da população em geral em relação ao perfil do público atendido; dificuldade de compreender o papel da(o) assistente social na instituição e o uso de substâncias psicoativas (SPA) e alcoolismo por parte dos usuários do serviço.

O **preconceito em relação ao público alvo do serviço**, mencionado nas respostas, está presente também na literatura, quando indica que, em muitas situações, estes sujeitos são vistos como perigosos e violentos, como pedintes, indivíduos que vivem da mendicância, o que não é a realidade da maioria destes indivíduos. Atuando na linha de frente na defesa e garantia de direitos, o assistente social trabalha à revelia das mais variadas formas de preconceito, considerando que “O preconceito é a expressão das relações conservadoras da sociabilidade burguesa e de seu individualismo, que, por sua vez, remete à exploração, cada vez mais bárbara, do trabalho pelo capital” (CFESS, 2016, p. 5). A(o) assistente social é um dos atores fundamentais para a alteração societária que possibilitará a realização de mudanças reais na vida do usuário.

Em se tratando do **uso de SPA e alcoolismo por parte dos usuários**, é importante ressaltar a importância da intervenção da(o) assistente social junto a este público. A população em situação de rua enfrenta inúmeras dificuldades para ter acesso aos serviços de saúde, o que é mais difícil ainda quando esses indivíduos apresentam quadro de transtorno mental e/ ou dependência de SPA. O Serviço Social atua como mediador e realiza a aproximação destas pessoas com os serviços necessários, garantindo a eles, entre outros direitos básicos, também o direito à saúde.

A **falta de recursos** foi apresentada como um dos principais desafios do Serviço Social, pois é necessário investir na ampliação, melhoria ou até mesmo para garantir a continuidade dos serviços ofertados. Assim, a escassez de recursos financeiros (e outros) é convertida em um empecilho na efetivação dos direitos da população usuária. O Estado não cumpre com o seu papel no que diz respeito a atuar frente às demandas sociais; sua atuação pode ser considerada limitada, por opção ou omissão, e acaba por terceirizar serviços que deveriam ser mantidos por ele. A ineficiência do Estado em atuar através de políticas públicas eficientes na atenção a estas demandas acaba por sucatear os serviços, os quais são ofertados minimamente, e nem sempre com a continuidade necessária para o enfrentamento das desigualdades sociais. É neste cenário que entidades do terceiro setor o substituem na execução de determinadas atividades, financiadas com recursos advindos de diversas fontes, entre elas o próprio Estado. Porém os recursos repassados para estas instituições são insuficientes para suprir as lacunas deixadas pelo poder público. Na medida em que se evidencia o aumento da procura pelos serviços e a retração da atuação do Estado, o direito deixa de ser percebido e os serviços passam a ser interpretados como favor e caridade.

Ainda se perguntou às(aos) profissionais sobre o que **desejariam fazer naquele espaço, e não houve possibilidade** até o momento. Foram relacionados os seguintes itens: ter maior destinação de recursos para oferta um serviço de mais qualidade; possuir sede com infraestrutura própria; gestores que defendam e amem o projeto; ter mais possibilidades de atuação, limitada pelo gênero da profissional; realizar atividades em grupo, impossíveis pela falta de infraestrutura; busca de parceiros para capacitação profissional dos usuários. Quanto às razões que impossibilitam a realização dos desejos acima relacionados, não foram informadas pelos entrevistados.

Os desafios postos à atuação da(do) assistente social não se limitam aos acima relacionados. Historicamente, a profissão luta para adquirir maior autonomia em suas relações de trabalho. Iamamoto (2007, p. 22) ressalta que: “Embora o Assistente Social disponha de uma relativa autonomia na condução de seu trabalho — o que lhe permite atribuir

uma direção social ao exercício profissional — os organismos empregadores também interferem no estabelecimento de metas a atingir”. Cabe ao profissional usar suas competências para demonstrar a importância do seu fazer profissional e atuar na defesa e garantia de direitos.

Sobre as **possibilidades para a atuação profissional** foram elencadas como as principais: conversas com colaboradores para desmistificar a visão preconceituosa sobre a população usuária; horários de trabalho flexíveis; apoio da coordenação; liberdade de atuação profissional; intervenção do Serviço Social na ressocialização do usuário e na garantia dos direitos sociais; motivar o usuário a não desanimar, na busca de uma finalidade para sua vida, evitando recaídas (SPAs).

Em relação aos **principais ganhos trazidos pelo Serviço Social para a garantia dos direitos dos usuários da instituição**, foram relacionadas: maior visibilidade do segmento social população em situação de rua; garantia de determinados acessos; uma voz de interlocução; acesso aos direitos já estabelecidos; orientação, informação; encaminhamentos efetivos; possibilidades assertivas quanto à sua realidade; possibilidade de maior reflexão com o usuário quanto à sua condição; desmistificação do estigma associado ao público em situação de rua e/ou dependência química; articulação com a rede de apoio, além do incentivo à emancipação e acompanhamento individual dos usuários atendidos. Evidencia-se, assim, que, apesar dos desafios, a intervenção profissional da(o) assistente social é efetiva e acumula resultados positivos na defesa de direitos dos usuários.

### **3 Considerações finais**

De acordo com os dados obtidos neste estudo, pode-se afirmar que é predominante a presença de assistentes sociais no atendimento direto à população em situação de rua nas OSCs da região de Curitiba; tal presença significa melhoria na qualidade dos serviços prestados. O trabalho do profissional de Serviço Social dentro destas OSCs mostrou ser uma articulação de esforços para intervenções de qualidade e em defesa dos direitos da população usuária.

O presente estudo ressalta também a capacidade de articulação destes profissionais, tendo em vista a falta de recursos para melhorias e infraestrutura. Destaca-se a propositividade para quebra de estigmas, dadas as particularidades e complexidades presentes nesse grupo populacional específico.

Mesmo ressaltadas algumas facilidades para a atuação destes profissionais, tais como o apoio de gestores e horários de trabalho mais flexíveis, ainda existem diversas barreiras a serem superadas pelo Serviço Social dentro destas instituições; entre elas se destacam a falta de recursos e o preconceito contra a população usuária.

Considerando que ainda são grandes as limitações para a realização do fazer profissional da(o) assistente social em seu espaço socio-ocupacional, pode-se dizer que as possibilidades para a atuação tendem a superar tais dificuldades, visto que o Serviço Social é uma profissão interventiva que exige dos profissionais uma posição proativa; sendo assim, o profissional tende a se reinventar a cada nova dificuldade surgida.

## Referências

AZEVEDO, Jessica. **O impacto do exercício profissional do Assistente Social nas instituições privadas no atendimento à população em situação de rua**. Monografia (Bacharelado em Serviço Social) – Uninter, Curitiba, 2018.

BRASIL. **Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009**. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, Casa Civil, 2009.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm). Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Boletim Bolsa Família e Cadastro Único**, Brasília, ano 5, v. 58, 2020.

BOCCHI, Olsen Henrique. Terceiro setor: uma visão estratégica para projetos de interesse público. Curitiba: Intersaberes, 2013.

CFESS. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf). Acesso em: 20 fev. 2020.

CFESS. **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2020. v. 2. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2020.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **O que é preconceito?** Brasília: CFESS, 2016. (Serie Assistente Social no Combate ao Preconceito).

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1988.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na contemporaneidade: as dimensões históricas, teóricas e éticopolíticas**. Fortaleza/ CE: CRESS 3ª Região, 1997.

IAMAMOTO, Marilda Vilella. **Serviço social e saúde**: formação e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilella; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez, 2008.

LAVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival (org.). **Instrumentais técnico operativos no Serviço Social**: um debate necessário. 1. ed. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

LAVORATTI, Cleide. A entrevista no Serviço Social: características, usos e significados. *In*: LAVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival (org.). **Instrumentais técnico operativos no Serviço Social**: um debate necessário. 1. ed. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARX, Karl. **O capital**. Crítica da economia política: Livro I: O processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

NATALINO, Marco Antonio Carvalho. Estimativa da população em situação de rua no Brasil. *In*: **IPEA na Mídia**, Brasília, out. 2016. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=28819](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=28819). Acesso em: 20 fev. 2020.

NETTO, Jose Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 3. ed. ampl. São Paulo: Cortez, 2001.

PORTES, Lorena Ferreira; PORTES, Melissa Ferreira. Os instrumentos e técnicas enquanto componentes da dimensão técnico-operativa do Serviço Social: aproximações acerca da observação e da abordagem. *In*: LAVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival (org.). **Instrumentais técnico operativos no Serviço Social**: um debate necessário. 1. ed. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Ângela Maria Pereira. **Instrumentalidade e instrumentais técnicos do Serviço Social**. Curitiba: Editora Intersaberes, 2017.