

O SERVIÇO SOCIAL E SUA INTERVENÇÃO JUNTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

SOCIAL SERVICE AND ITS ACTIVITY ALONG WITH HOMELESS PEOPLE

Luciana Querino

Assistente Social, formada pela Universidade Estadual de Ponta Grossa –UEPG, 2015

RESUMO

Este artigo é resultado de Trabalho de Conclusão de Pós-Graduação em Serviço Social, pelo Centro Universitário Internacional, UNINTER-2016-2017. A finalidade desta Pesquisa é tratar da operacionalização do cotidiano profissional do Serviço Social com a População em Situação de Rua, em sua dimensão técnico-operativa. Este trabalho está dividido em duas partes: A primeira parte faz menção aos aspectos gerais no que tange ao Serviço Social e à intervenção profissional com a População em Situação de Rua, fazendo menção à intrínseca ligação da dimensão técnico-operativa com as dimensões: ético-política e teórico-metodológica. A segunda parte ocupa-se de alguns dos principais instrumentais utilizados no cotidiano profissional. A Pesquisa será de natureza exploratória e a aproximação com a temática será via Pesquisa Bibliográfica. O enfoque será qualitativo, por entendermos ser o que melhor se aplica ao objetivo de buscarmos compreender particularidades do cotidiano profissional do Serviço Social com a População em Situação de Rua.

Palavras-Chave: Serviço Social, População em Situação de Rua, Instrumentais Técnico-operativos.

ABSTRACT

The following paper is based on a Social Work Graduate Program final paper at Centro Universitário Internacional Uninter 2016-2017. The purpose of this study is to discuss how social workers work with homeless people under a technical-operative perspective. This paper is divided into two parts: The first part mentions the general aspects regarding social service and the professional approach with homeless people, as well as its technical-operative connections and the ethical-political and theoretical-methodological aspects. The second part deals with some of the main strategies used in the professional daily routine. The study will be of an exploratory nature and the relationship with the theme will be done through a Bibliographic Research. The focus will be qualitative, since the author understands it is what suits the objective of seeking to understand particularities of Social Work professional routine along with homeless people.

Keywords: Social Service, Homeless, Technical-operative Strategies.

INTRODUÇÃO

Em face de uma demanda com inúmeras peculiaridades e à lacuna bibliográfica existente sobre o tema, justificamos a necessidade e o mérito de colocarmos em foco a discussão inerente à População em Situação de Rua (PSR) no que tange às demandas

apresentadas ao Serviço Social e aos possíveis encaminhamentos e intervenções profissionais para minimizar os impactos vivenciados pela Situação de Rua.

A pesquisa será de natureza exploratória a qual conforme GIL (2007) tem a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado fenômeno.

A aproximação com a temática será via pesquisa bibliográfica a qual se utiliza de fonte bibliográfica especialmente disponível em livros e artigos científicos. Portanto: “este tipo de pesquisa se restringe ao campo de atuação no levantamento e na discussão da produção bibliográfica existente sobre o tema” (ZANELLA, 2009, p. 82).

A Abordagem será de natureza qualitativa a qual possui como foco a compreensão e explicação das relações sociais, buscando “compreender a totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos” (Gerhardt e Silveira, 2009, p.34).

Neste viés é o “conhecimento oriundo da razão dialética” que:

Capta o movimento do objeto, a sua lógica de construção, percebe o que o objeto é e como chegou a ser o que é (seu processo de constituição), quais seus fundamentos, sua capacidade de transformar-se em outro. (GUERRA, 2009, p.706).

O que significa “[...] indagar e descrever como a coisa em si se manifesta naquele fenômeno, e como ao mesmo tempo nele se esconde. Compreender o fenômeno é atingir a essência” (KOSIK, 2002, p.16).

O trabalho será dividido em duas partes: A primeira tratará da intervenção do Serviço Social com a População em Situação de Rua em seus aspectos gerais, sobretudo, na relação entre as dimensões, ético-política, teórico-metodológica e técnico operativa. Já a segunda parte diz respeito à dimensão técnico-operativa da profissão no trabalho com a População em Situação de Rua, realizando, ainda que, nos limites deste artigo, uma sistematização da intervenção profissional em relação aos instrumentais: entrevista, observação, abordagem, relacionamento, documentação. É elementar situarmos esta intervenção no campo da dialética marxista a qual busca compreender os fenômenos para além das aparências, do imediatismo.

Deste modo, este trabalho é uma iniciativa, de incitar a discussão acadêmica e intervenção profissional qualificadas do Serviço Social com a População em Situação de Rua, pois, para sermos capazes de atuar eficazmente, temos que nos despir de

preconceitos e apreender conceitos, colocando-os em prática. Para tanto necessitamos vencer a falsa dicotomia entre teoria e prática, pois a prática será o mais eficiente, quanto maior for o entendimento da teoria. A prática, por sua vez, embasa a teoria. A Pesquisa é integrante deste movimento de entender para depois agir, construindo e reconstruindo conceitos pela construção/reconstrução da própria prática profissional.

Neste viés a qualificação profissional é outro ponto chave para uma atuação ética, comprometida e eficaz. Para atuarmos com a PSR, além da Legislação vigente sobre Constituição Federal, Assistência, Saúde, Previdência Social, Direitos Humanos, Saúde e Legislações correlatas, devemos absorver e praticar os princípios fundamentais do Projeto Ético Político da Profissão, buscando a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais e a vinculação a um projeto societário que proponha a construção de uma nova ordem social.

O caminho a ser percorrido pelo Assistente Social, intervindo com a População em Situação de Rua é intenso e desafiador, mas repleto de alternativas e possibilidades. E como se faz? Não há receitas prontas, há, porém, pistas a serem seguidas e é neste sentido que o instrumental técnico-operativo tem salutar relevância.

SERVIÇO SOCIAL E INTERVENÇÃO PROFISSIONAL COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: ASPECTOS GERAIS

A premissa para relatarmos o cotidiano profissional do Serviço Social junto à População em Situação de Rua é compreendermos quem são estes sujeitos. Conforme o Decreto 7053 que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua, estamos nos referindo ao:

[...] o 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, 2009).

Efetivar direitos perante uma questão tão complexa exige um olhar atento e apurado, ouvidos treinados e dispostos a ouvir. Para desenvolvermos as intervenções profissionais por este viés, portanto, três pressupostos devem ser balizadores do fazer

profissional. Uma questão primordial refere-se à necessidade de referencial teórico-metodológico definido. Vale pontuar que desde a Reconceituação da Profissão, há hegemonia¹ no uso do Referencial Marxista, o qual nos permite apreender a totalidade dos fenômenos sociais.

Em segundo lugar, porém não menos importante, está a dimensão ético-política da profissão, pois:

[...] independente do instrumento que se utilize, a dimensão ético-política deve ser constantemente refletida e pensada [...] Se o nosso *modus operandi* não estiver em plena sintonia com o projeto ético-político que, hoje, defende o Serviço Social, podemos cair nas teias do conservadorismo e do tecnicismo (SOUSA, 2008, p.131).

Neste sentido, simplesmente “fazer por fazer” é o mesmo que não fazer nada. O que queremos dizer com isso é que, se nossas ações não tiverem uma finalidade faremos apenas atendimentos burocráticos, repetitivos e sem efetividade na vida das pessoas.

Precisamos ultrapassar o nível do imediatismo, sabendo o que fazer, como fazer e o porquê fazer. Portanto, mais que contabilizar números de atendimentos devemos buscar resultados qualitativamente.

Já ao tratarmos do instrumental técnico-operativo do serviço social é primordial explicitarmos: o que é instrumentalizar a prática? É o mesmo que operacionalizá-la, torná-la visível o que se dá por meio de instrumentos e técnicas. Assim como o pedreiro necessita ter ferramentas de trabalho e saber usá-las para construir casas, pontes, edifícios, etc., também o assistente social necessita possuir ferramentas e saber manuseá-las.

Segundo Martinelli e Koumroyan (1994, p. 137):

Concebemos instrumental como o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Nessa concepção é possível atribuir-se ao instrumento a natureza de estratégia ou tática, por meio da qual se realiza a ação, e à técnica, fundamentalmente, a habilidade no uso do instrumental.

Para operacionalizar seu trabalho o assistente social diariamente utiliza-se de instrumentos e técnicas. Os instrumentais podem ser quantitativos ou qualitativos e

¹ Quando falamos em hegemonia, não é o mesmo que heterogeneidade, pois infelizmente ainda há profissionais que não pautam seu fazer profissional pela visão crítica da realidade.

ambos são importantes. Os quantitativos possibilitam a organização dos dados para que no momento oportuno possam ser utilizadas as informações coletadas de forma prática e eficiente. De nada adianta, no entanto, coleta de dados, sem um objetivo. E é neste sentido que os instrumentais do serviço social são também qualitativos, enquanto facilitadores na análise da realidade, objetivando a melhoria na qualidade de vida dos usuários.

Em síntese, os instrumentais imprimem a direção por onde caminhar, precisamos, no entanto, utilizá-los de forma a questionar o porquê de cada realidade a qual eles nos reportam, realizando mediações. No trabalho com a População em situação de rua é fundamental esta visão ampla e crítica à luz de uma análise dialética, abstraída de análises funcionalistas e positivistas da realidade. Devemos estar cientes, ainda, de que não podemos permitir que um usuário, tenha seus direitos violados ou negligenciados em nossos atendimentos. Devemos, portanto, decodificar as expressões da questão social para posteriormente intervir.

O fenômeno Situação de Rua, enquanto expressão da questão social pode estar atrelado a vários fatores:

Fatores estruturais: referentes à ausência de moradia, inexistência de trabalho e renda, mudanças econômicas e institucionais de forte impacto social, etc...

Fatores biográficos: pertinentes à história de vida de cada indivíduo em relação a rupturas dos vínculos familiares, doenças mentais, consumo frequente de álcool e outras drogas, infortúnios pessoais, dentre outros.

Fatores da natureza ou desastres de massa: terremotos, inundações. (SILVA, 2009, p.105),

Destes fatores, em consonância com a literatura recorrente destacamos: o rompimento dos vínculos familiares e comunitários, a inexistência de trabalho regular e o uso de substâncias psicoativas.

Assim, precisamos conhecer qual a realidade de vida destes sujeitos: quais suas relações familiares, pessoais, profissionais, quais são as estratégias de sobrevivência utilizadas para enfrentar as adversidades inerentes à situação de rua. Como exemplo de estratégia de sobrevivência, podemos citar o uso/abuso de substâncias psicoativas, utilizado como um analgésico social para enfrentar a fome, o frio, a falta ou fragilização de vínculos familiares. Quanto mais conectados aos princípios éticos estivermos a

Princípios da Profissão estivermos ao projeto ético Político e suas particularidades, mais seremos capazes de decodificar a realidade de vida dos sujeitos, através de pressupostos éticos, políticos, metodológicos e operativos. Sendo a dimensão técnico-operativa a responsável por operacionalizar o cotidiano de trabalho.

Disto isso, vamos explicitar alguns dos principais instrumentais a serem utilizados com a População em Situação de Rua e como estes se apresentam nas relações profissionais entre o Serviço Social e a Situação de Rua.

A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL E A PRÁTICA COTIDIANA COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: O INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO

- **Relacionamento:** Conforme Santos et. Al (2012, p.24) há polêmica em considerar o relacionamento como um instrumento. Polêmica justificada por assistentes sociais que consideram o relacionamento: “como resultado dos procedimentos profissionais, como algo que se almeja alcançar no processo de atendimento e ainda como componente do exercício profissional”. Conforme as autoras, no campo do consenso a justificativa é de que:

Além de sempre presente em qualquer forma de atendimento à População usuária, a partir dele é possível se estabelecer (ou não) relações mais ou menos democráticas, mais ou menos autoritárias, de dependência ou autonomia, ou seja, é através do relacionamento que se estabelece ou não essas relações. (SANTOS et. Al., 2012, p.24).

Não só concordamos com Sarmiento (1994) ao compreender o Relacionamento como instrumento técnico-operativo, como, também, o interpretamos como primordial na relação entre o assistente social e a População em Situação de Rua. O relacionamento é atitude afetiva entre o usuário e o profissional em uma relação onde ambos precisam estar abertos a relacionarem-se.

Nesta perspectiva destacamos a importância do vínculo o qual só se estabelece em relações afetivas onde o usuário se sinta respeitado em suas limitações e possibilidades.

O Manual sobre o cuidado da saúde junto a População em Situação de Rua nos fornece importantes pistas sobre este processo, ao definir a necessidade da empatia, do

“não julgamento”, do respeito pelo outro. Além disso, o referido Manual aponta a necessidade de sabermos esperar o tempo do usuário, pois:

O vínculo é irmão da gratuidade, sabe esperar o tempo do outro, perceber os pequenos passos que possibilitam, não é imediatista nem coisifica as pessoas para contabilizar êxitos e respostas obtidas [...] Os vínculos são inclusivos, importantes não tanto em programas e projetos, mas no existir para o outro. A população de rua está cansada de ser tratada de maneira fria e tecnicista, não se estabelece vínculo que humaniza em atendimento compartimentalizado onde a pessoa é encaminhada, e não acompanhada, onde se transforma em dados, fichas e deixa de ser o que é: pessoa. Pessoa em um emaranhado existencial que nem sempre é possível decifrar, mas que é possível compreender, aos poucos. (BRASIL, 2012, p.27)

O trabalho com a População em Situação de Rua exige esta paciência, esta espera, pois quanto mais formos capazes de reconhecer o tempo do outro, seremos menos imediatistas, mais resolutivos e menos frustrados com os resultados de nosso trabalho.

- **Abordagem:** a Abordagem além de ser um excelente momento para nos relacionarmos com o usuário é, potencialmente, uma habilidade da qual, via de regra, somos detentores. Entendemos este instrumental desta forma porque, enquanto assistentes sociais, agimos na vida das pessoas e este contato é intencional e fundamental, para “criarmos um espaço de conhecimento de informações e/ou experiências, para a tomada de conhecimento de um conjunto de informações necessárias à ação profissional [...]” (SARMENTO, 1994, p. 281).

A Abordagem Social tem, exatamente, o papel de identificar qual a relação dos sujeitos com a Rua. Quanto maior o entendimento do profissional quanto às características peculiares dos sujeitos e destes em sua relação com a rua, mais eficaz será a intervenção realizada.

A abordagem pode ser também o momento de coletar os principais dados referentes à: nome, idade, tempo de permanência nas ruas, vínculos familiares, cidade de origem.

Pode ser realizada tanto no primeiro contato com o quanto em outras ocasiões para retomar o relacionamento com o usuário (SARMENTO, 1994).

Vale pontuarmos um cuidado que devemos ter no momento da licença, de agradecer pela recepção e até mesmo de não nos aproximarmos caso o usuário naquele momento assim desejar. Portanto, devemos ter ciência da Abordagem como:

Um contato intencional de aproximação, através do qual criamos um espaço para o diálogo, para a troca de informações, para a tomada de conhecimento de um conjunto de particularidades necessárias à ação profissional, ainda para o estabelecimento [ou não] de novas relações. (SARMENTO, 1994, p.281).

Outro instrumental que precisa ser utilizado tanto na Abordagem quanto em todo o processo de atendimento social diz respeito à Observação.

• **Observação:** Observar é muito mais que olhar, é adentrar o cotidiano de vida dos sujeitos, buscando apreender a realidade. Neste viés, segundo Silva e Moura (2016, p.121):

Para fazermos uso da observação como instrumento científico, seja em pesquisa ou na intervenção, é preciso que a observação ocorra de forma controlada e sistemática, isto é, planejada, sabendo previamente o ‘quê observar’ e ‘como observar’ e com preparação do observador.

Observar as relações entre a População em Situação de Rua e sua própria realidade deve ser inerente ao assistente social, seja, na Abordagem onde podemos adentrar praças, logradouros públicos, “mocós” ou no atendimento cotidiano nas Instituições. É possível observarmos atitudes, “tiques”, as relações grupais e com o uso e/ou abuso de substâncias psicoativas, devemos ser capazes de interpretar a realidade para além da fala do usuário.

Por exemplo, em uma entrevista que o sujeito relata que não faz uso de substâncias psicoativas e percebemos ao perguntarmos sobre esta questão que ele fica nervoso ou agitado e o mesmo relata que está nas ruas há bastante tempo e que os vínculos familiares estão fragilizados ou rompidos, é possível que o nervosismo e a agitação tenham duas causas principais: o fato de sentir-se excluído e envergonhado pelo uso/abuso² de álcool ou outras drogas e/ou pela relação entre a dependência e as dificuldades de relacionamento com familiares.

No que tange a exclusão, salientarmos que há dois tipos de exclusão a serem observadas:

² O uso faz menção a qualquer quantidade utilizada de substância psicoativa. Já o abuso diz respeito a um padrão que pode ser prejudicial ao usuário (BRASIL, 2011).

A 'autoexclusão', aquela que ocorre a partir do dependente para consigo mesmo, inerente à dinâmica da dependência. E a outra é a exclusão social propriamente dita, o alijamento de milhões de cidadãos de condições mínimas de trabalho, educação, moradia, saúde, transporte e etc – sendo que, nesta segunda dimensão, a condição de dependente de drogas é fator agravante e acelerador da exclusão (GANEV e LIMA, 2011, p.123).

Se formos capazes de observar estas relações acima expostas, poderemos, por exemplo, desvendar se o usuário já participou de Centros de Atenção Psicossocial CAPS AD/ CAPS TM, se utiliza algum medicamento controlado etc. Por fim, com informações mais sólidas formulamos com e para o usuário um plano de ação, o qual pode ir desde encaminhamentos para desintoxicação ao abrigo em Instituições para esta finalidade, ou, ainda um “simples” telefonema à família a priori. Podemos também organizar com a Psicologia um trabalho conjunto de melhora da autoestima do usuário ou de futura tentativa de Reinserção Familiar.

Como pudemos perceber a observação, de fato, perpassa os demais instrumentais e permite aplicá-los com maior precisão e eficácia na vida dos sujeitos.

- **Entrevista:** Conforme Lavoratti (2016, p. 85):

De uma forma geral a entrevista tem dois objetivos principais: conhecer a realidade dos usuários e prestar informações sobre as situações demandadas por esses, além de fazer encaminhamentos e orientações com vistas a garantias de seus direitos fundamentais.

Mas para conhecer a realidade do usuário precisamos ultrapassar um simples perguntar sobre a sua vida. Em um contato intencional e com objetivos, necessitamos dialogar com ele a respeito de suas inquietações e aspirações. Neste viés, para Sarmiento (1994, p. 292): “[...] A entrevista é um instrumento utilizado quando há interesse de desenvolver um trabalho em que é necessário: priorizar um atendimento individual; aprofundar um determinado conhecimento da realidade humano-social”.

É o momento de decifrar as demandas trazidas para o assistente social, através de uma escuta qualificada, o que pressupõe escutar e apreender as demandas do usuário, compreendendo, inclusive as informações não verbais como, por exemplo, morder os lábios inferiores quando se está nervoso ou colocar os pés na direção da porta quando se pretende sair logo de determinado local.

Só seremos capazes de realizar encaminhamentos resolutivos se soubermos reconhecer as necessidades explícitas e implícitas na fala dos sujeitos.

Quando entrevistamos uma pessoa em situação de rua, obviamente, temos que vir a conhecê-la nos detalhes mais peculiares da entrevista: nome, idade, origem, contatos de familiares, problemas de saúde, uso/abuso de substâncias psicoativas, etc... Porém se ficarmos aprisionados no preenchimento destes dados em fichas, estaremos fazendo uma análise positivista da realidade. Temos que buscar compreender quais são os objetivos do usuário a curto, médio e em longo prazo e a partir deste ponto, formular um plano de ação, apresentando as possibilidades e limites institucionais e da rede socioassistencial em uma relação clara e dialógica.

A informação é de extrema importância neste momento, ao proporcionarmos ao usuário informações pertinentes aos Direitos Previdenciários, Trabalhistas, Assistenciais, de Saúde, de lazer, dentre outros. Por fim, realizamos os encaminhamentos necessários e possíveis, sempre objetivando a efetivação dos direitos sociais.

- **Documentação:** Documentar é sistematizar a prática profissional, para a posteriori, utilizar-se dos dados na ação e reflexão do cotidiano profissional. No trabalho com a População em Situação de rua é de grande validade a sistematização da prática para guardarmos o histórico de atendimento do usuário possibilitando conhecer/reconhecer sua realidade, vislumbrando os avanços e retrocessos. Um documento bastante utilizado nesse processo é o diário de campo, onde já no momento da entrevista, relatamos alguns dados principais, sem, porém, desviar o foco do usuário. O Diário de Campo pode ser realizado em um caderno ou folhas agrupadas e organizadas por data, onde são anotadas as atividades e encaminhamentos realizados, bem como questões relevantes do usuário e que poderão auxiliar na escrita do Relatório ou na organização dos dados nas fichas e prontuários. Portanto:

O detalhamento da intervenção no diário de campo permite observar e analisar criticamente como se planejam e se executam as ações profissionais, e ainda perceber as dificuldades e limitações do profissional frente ao serviço, como também as limitações do serviço frente às demandas concretas dos usuários. O registro e o detalhamento dos encaminhamentos no diário de campo propiciam um constante re-visitado dos dados, o que contribui para ampliar as ações de modo a aproximá-las da resolutividade da demanda. (LIMA et al, 2007, p. 103).

Já no que diz respeito ao Relatório: “[...] é uma exposição do trabalho realizado e das informações adquiridas durante a execução de determinada atividade. Semanticamente falando, é o relato dos dados coletados e das intervenções realizadas pelo Assistente Social” (SOUSA, 2008, p. 130).

Podemos relatar todo o processo de atendimento com a população em situação de rua, seja para arquivar e acompanhar, seja para explicitar a outros profissionais a necessidade de determinado encaminhamento. É o que ocorre em demandas para Abrigamento, para pleitear benefícios ou para auxiliar a intervenção de outros profissionais com o usuário.

Independente do Instrumental técnico-operativo utilizado no trabalho com a População em Situação de Rua necessitamos avaliar constantemente o fazer profissional, buscando qualificação, pois não basta querer fazer é preciso saber fazer, não como tecnicistas, mas profissionais qualificados e éticos. A ligação das dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa, permite-nos ultrapassar o tecnicismo burocrático para uma intervenção pautada na busca constante de efetivação de direitos com vistas a uma sociedade mais justa, ressignificando nossa intervenção social, conforme as demandas emergentes na atualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nossa ação profissional será mais eficaz na medida em que formos capazes de investigar os fenômenos à luz de uma análise dialética, abstraindo da prática profissional análises funcionalistas e positivistas. Não podemos correr o risco de voltar às velhas e ultrapassadas formas de compreensão das questões sociais.

Para tanto segundo Battini (1994, p.144):

A exigência que se coloca é a da atitude investigativa na direção da permanente busca do novo pela reconstrução de categorias teórico-metodológicas de leitura e intervenção da realidade social. O profissional deve ser capaz de formular, administrar e avaliar programas, compreendendo o papel da teoria, que é embasar criticamente a realidade.

Apenas sabendo analisar os diferentes determinantes sociais, econômicos, históricos etc, o assistente social será capaz de ir além da singularidade dos fatos, observando os fenômenos sociais também na sua universalidade e na sua particularidade, indo além da imediatividade dos acontecimentos.

Para dar vida à prática profissional, operacionalizando a intervenção profissional, utilizamo-nos de instrumentos técnico-operativos: observação, entrevista, abordagem e outros tantos que vão sendo criados e recriados continuamente em uma ligação intrínseca com as dimensões ético-política e teórico-metodológica.

Da mesma forma para intervir na realidade da População em Situação de rua, enquanto uma expressão da questão social tão peculiar, o profissional necessita de instrumentos e técnicas, utilizando-os para uma prática profissional de fato comprometida e ética, com empatia e sensibilidade para apreender os significados que a rua possui para os sujeitos, pois:

Quando a população em situação de rua percebe o cuidado para consigo, é que você olha para a vida, e não só para a ferida, ela se deixa ver. [...] Nossa capacitação técnica tem que ser acompanhada da nossa capacidade de acolher sem tantos critérios para excluir! (BRASIL, 2012, p. 27).

Nosso papel é o de inclusão social, para a consolidação e ampliação da cidadania, para diminuição das desigualdades sociais e conseqüente melhoria na qualidade de vida dos cidadãos em oposição à exclusão imposta pelo sistema capitalista. Não há como sentirmo-nos plenamente realizados pessoal ou profissionalmente, enquanto houver pessoas dormindo nas ruas e praças, revirando lixo para procurar comida, sem casa, sem vida, sem objetivos.

Este trabalho pretendeu por em foco, esta temática, ainda tão pouco debatida, acreditando que sejamos capazes de influenciar novos assistentes sociais, Pesquisadores e profissionais a atuar junto à População em Situação de Rua.

REFERÊNCIAS

BATTINI, Odária. Atitude Investigativa e formação profissional: a falsa dicotomia. Cortez, 1994 serviço social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 45, ano XV. São Paulo: Cortez, 1994.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **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, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm>. Acesso em: 06 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Justiça Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas. Capacitação para Conselheiros e Lideranças Comunitárias. – 4. ed. – Brasília :, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Manual sobre o cuidado à saúde junto à População em Situação de Rua** Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

GANEV, Eliane; LIMA, Wagner de Lorennce. Reinserção Social: processo que implica continuidade e cooperação. **Revista Serviço Social & Saúde**. UNICAMP Campinas, v. X, n. 11, Jul. 2011.

GERHARDT, Engel Tatiana; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org). **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derado05.pdf>> Acesso: 13 fev 2018.

GUERRA, Yolanda. **A dimensão investigativa do exercício profissional**. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ ABEPS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LAVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival (Org). Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016. 261 p.; 2.300 Kb; PDF

LIMA, Telma Cristiane Sasso de. Et. Al. A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo. **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre v. 6 n. 1 p. 93-104. jan./jun. 2007. Disponível em <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/1048/3234>> Acesso: 07 jul. 2017.

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em serviço social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 45, ano XV. São Paulo: Cortez, 1994.

SANTOS, Cláudia Mônica. et al. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: ufjf, 2012. 184p.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. **Instrumentos e Técnicas em Serviço Social: elementos para uma rediscussão**. Dissertação de Mestrado, apresentada ao Programa de Estudos Pós- graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 1994.

SILVA, Maria Lúcia Lopes da. **Trabalho e População em Situação de Rua**. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Maria Salete da; MOURA, Reidy Rolim de. Considerações sobre a visita domiciliar: instrumento técnico-operativo do serviço social. In: LAVORATTI, Cleide; COSTA, Dorival (Org.). **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário**. Estúdio Texto, 2016. 261 p.; 2.300 Kb; PDF.

SOUZA, Charles Toniolo de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. Revista Emancipação, Ponta Grossa, 8(1): 119-132,2008. Disponível em: <<http://www.Revista2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119/117>>. Acesso em: 03 jun.2017.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Departamento de Ciências da Administração Universidade Federal de Santa Catarina UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.