



SERVIÇO SOCIAL

ANDRESSA PRISCILA DA SILVA

Serviço Social no Centro Pop: Relatos dos Usuários

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Matinhos

2017

ANDRESSA PRISCILA DA SILVA

Serviço Social no Centro Pop: Relatos dos Usuários


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Karla Ingrid Pinto Cuellar


Matinhos
2017

ATA DE AVALIAÇÃO DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO


Aos sete dias do mês de julho de dois mil e dezessete, às 16:00 horas, no Setor Litoral da Universidade Federal do Paraná, reuniu-se a Banca Avaliadora do Trabalho de Conclusão de Curso, constituída pelo(a) Prof. Me. Andre Essenfelder Borges e pelo(a) Profa. Dra. Angela Massumi Katuta. Sob a presidência do(a) Orientador(a) Profa. Dra. Karla Ingrid Pinto Cuellar para avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do(a) estudante ANDRESSA PRISCILA DA SILVA, sob o título *SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO POP: RELATOS DOS USUÁRIOS*, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo a estudante sido APL (Aprovada) com conceito APL. O(a) aluno(a) deverá efetuar as correções solicitadas pela banca e entregar a versão final em formato digital via CD-ROOM, até o dia vinte e cinco de julho de dois mil e dezessete, na Assessoria do Curso de Serviço Social.




Profa. Dra. Karla Ingrid Pinto Cuellar
Orientador(a)



Prof. Me. Andre Essenfelder Borges
Integrante da Banca



Profa. Dra. Angela Massumi Katuta
Integrante da Banca



Andressa Priscila da Silva
Aluno(a)

A toda População em Situação de Rua de Paranaguá e de cada canto deste Brasil.

Agradecimentos

Agradeço à Deus, pela saúde e disposição que me permitiram a realização deste trabalho.

Ao meu amado Pai por todo amor, carinho, valores, princípios e ensinamentos os quais guardarei por toda minha vida.

Ao meu irmão Douglas por te me incentivado e acreditado no meu potencial em fazer este curso.

À Leni Aparecida de Oliveira, Assistente Social do Centro POP, pelo apoio, incentivo, confiança e amizade.

À professora Dr^a Giselle Avila Leal de Meirelles, coragem, senso de justiça e sensibilização em defender causas relacionadas a conclusão desta graduação.

À professora Dr^a Karla Ingrid Pinto Cuellar pela orientação dada para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos usuários e equipe do Centro POP pela contribuição no levantamento dos dados.

Por último, porém, não menos importante, agradeço ao meu namorado Robson Maurício Ghedini que esteve ao meu lado em todo este processo de TCC, que me estimulou, acreditou e apostou em cada processo superado.

*“De cada um, de acordo com suas habilidades,
a cada um, de acordo com suas necessida-
des.”*

KARL MARX

Resumo

Este trabalho tem como objeto de estudo compreender o Serviço Social prestado pelo Centro de Referência Especializado para Moradores em Situação de Rua - Centro POP pelo olhar de seus usuários, os Moradores em Situação de Rua. Procura-se responder ao questionamento central que visa entender qual a real situação da prática do Serviço Social proposto pelo Centro Pop em Paranaguá? Compreender a visão que os usuários do Centro POP têm sobre o serviço social e os serviços prestados é fator preponderante quanto à avaliação e se os mesmos estão sendo efetivos. Observou-se pelas participações frequentes dos usuários que utilizam os serviços prestados pelo Centro POP, que o mesmo tem cumprido com seu papel de ser um equipamento que presta assistência aos moradores em situação de rua, porém alguns destes serviços precisam ser aprimorados para que possam ser mais efetivos.

Palavras Chave: Centro POP, Moradores em Situação de Rua, Serviço Social.

Abstract

This work has as object of study to understand the Social Service provided by the Center of Specialized Reference for Residents in Situation of Street - POP Center by the look of its users, the Residents in Situation of Street. We try to answer the central question that seeks to understand what the real situation of the Social Service practice proposed by the Pop Center in Paranaguá? Understanding POP users' vision of social service and services is a key factor in the evaluation and whether they are being effective. The frequent participation of users who use the services provided by the POP Center, which has fulfilled its role of being an equipment that provides assistance to the residents in the street situation, but some of these services need to be improved so that they can be Most effective.

Key Words: POP Center, Residents on the Street, Social Work.

Lista de ilustrações

Figura 1 – Equipe Técnica – Fonte: BRASIL, 2011, p. 32.	28
Figura 2 – Equipe Centro POP - Fonte: Coordenação do Centro POP, 2017 . .	38
Figura 3 – Atendimentos Realizados - Fonte: Pesquisa Centro Pop, 2016 . . .	38
Figura 4 – Registro de Cadastros - Fonte: Pesquisa Centro Pop, 2016	39
Figura 5 – Cadastros Únicos - Fonte: Pesquisa Centro Pop, 2016.	39
Figura 6 – Escolaridade	44
Figura 7 – Distribuição da População de Rua por Idade	44
Figura 8 – Idade dos Usuários	45
Figura 9 – Sexo dos Usuários	46
Figura 10 – Percentual de Homens e Mulheres por faixa etária	47
Figura 11 – Cidade de Origem dos Usuários	47
Figura 12 – Acesso aos Direitos Sociais	48
Figura 13 – Acesso aos Serviços Públicos	49
Figura 14 – Locais onde a População em Situação de Rua é impedida de acessar	49
Figura 15 – Proporciona Convívio Grupal	50
Figura 16 – Desenvolvimento Afetivo	51
Figura 17 – Autonomia	52
Figura 18 – Estabelecimento de Vínculos com a equipe do Centro POP	53
Figura 19 – Saída das Ruas	54
Figura 20 – <i>Que serviços faltam no Centro POP</i>	55
Figura 21 – Contribuição do Centro POP para o usuário	56

Lista de abreviaturas e siglas

CEAS	Centro de Estudos e Ação Social
Centro POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
DC	Desenvolvimento de Comunidade
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDSA	Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSE	Programa de Saúde na Escola
SDH	Secretaria de Direitos Humanos
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESI	Serviço Social da Indústria
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
USA	United States of America

Sumário

	Introdução	11
1	DO CAPITALISMO AO PAUPERISMO: UM OLHAR HISTÓRICO	13
1.1	Uma retrospectiva Histórica do Serviço Social	13
1.2	Da expressão da questão social às Políticas Públicas Sociais e suas abrangências.	21
1.3	O Centro de Referência Especializado em Moradores em Situação de Rua – CENTRO POP.	25
2	A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA	29
2.1	Compreendendo o Fenômeno	29
2.2	Características gerais da População em Situação de Rua.	34
2.3	População em Situação de Rua de Paranaguá e a proposta e do Centro POP	36
3	OS USUÁRIOS E SUAS VISÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS	41
3.1	Fundamentação da Entrevista	41
3.2	Visões da Rua - A realidade dos serviços prestados pelo Centro Pop pelos olhares de seus usuários - Análise dos dados	43
3.3	Adequando a realidade: sugestões de melhorias ao Centro Pop de Paranaguá	56
	Considerações Finais	58
	Referencias	59
	APÊNDICES	63
	ANEXOS	67
	Anexo 1 – Questionário	68
	Anexo 2 - Termo de Consentimento	69
	Anexo 3 - Entrevistas	70

Introdução

O presente trabalho procurará abordar a questão dos moradores em situação de rua e como os mesmos utilizam os serviços prestados pelo Centro de Referência Especializado em Moradores em Situação de Rua (Centro Pop). Para compreender este assunto, foi realizado primeiramente estudo do referencial teórico que direcionou o estudo sobre este assunto. Em continuidade procurou-se entender a estrutura de funcionamento do Centro Pop e através de pesquisas de campo, buscou-se compreender a visão dos usuários deste equipamento.

Desta forma o estudo teve como objeto o Morador em Situação de Rua que frequenta o Centro Pop de Paranaguá, entendendo que este público possui diversidade das condições socioeconômicas e culturais das pessoas que se encontram nesta situação sendo necessário ampliar o olhar para que se contemple toda a população em situação de rua. Nota-se que alguns têm moradia, mas optam por continuarem nas ruas e não querem estar com suas famílias devido à dependência química e a sensação de liberdade que a rua traz, segundo relatos deles.

O Centro Pop de Paranaguá conta com profissionais para atuarem junto à população em situação rua, porém encontramos uma equipe reduzida e espaço limitado. Observar o trabalho desta equipe técnica, bem como, os desafios por ela enfrentados é necessário, pois busca-se como objetivo analisar quais são as reais condições com que o serviço social atua neste local?

O objetivo é estudar as dificuldades da atuação do Serviço Social nos serviços prestados aos moradores em situação de rua de Paranaguá, compreender relação do serviço social, a construção histórica da proposta do Serviço Social, sua amplitude e como o mesmo se propõe a responder a “questão social” dos moradores em situação de rua com suas Políticas Públicas Sociais e implementação do Centro Pop. Analisar a População em Situação de Rua, identificar o fenômeno e estudar suas características, assim como, as propostas do Centro Pop de Paranaguá. Examinar os dados obtidos através do Questionário de Entrevistas aplicada aos usuários do Centro POP com o intuito de se analisar a visão que os mesmos têm do serviço prestado pelo POP e se o mesmo é efetivo.

Diante disto compreender a visão que os usuários do Centro POP têm dos serviços que estão sendo prestados é fator preponderante quanto à avaliação e sobre sua efetivação. Entre as Políticas Públicas Sociais propostas pelo Governo Federal, que garantem o acesso aos direitos dos usuários e a estruturação dos serviços prestados pelas prefeituras locais e seus órgãos colegiados, a pesquisa auxiliará compreender

como tudo isto chega até o morador em situação de rua, embora haja muitos entraves. Compreender o que este usuário identifica quanto ao local no qual frequenta, se tais serviços auxiliam na formatação e na consolidação dos seus direitos garantidos pela lei.

A metodologia utilizada para o trabalho foi a pesquisa bibliográfica através de referencial teórico, que foi complementada com uma pesquisa de campo de caráter quantitativo e qualitativo, buscando-se contraponto nos teóricos.

Com o intuito de se conhecer a proposta do Serviço Social no Brasil buscar-se-á em IAMAMOTO e CARVALHO amparo teórico para se compreender a transformação histórica do assunto. No transcorrer do tempo, o fato social, denominado por Ditadura Militar, trouxe grande impacto em toda a estrutura social do país, e com isto a obra de JOSÉ PAULO NETTO que retrata este período é leitura fundamental. No entendimento teórico e filosófico do estudo proposto as obras de AGUIAR e SILVA e SILVA fundamentam a essência do estudado. Ao se buscar compreender quem são os moradores em situação de rua, a obra de SILVA, bem como, a Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua, dão todos os elementos para se estudar o objeto deste estudo.

Este trabalho está estruturado em três capítulos, apresentando-se no primeiro intitulado do Capitalismo ao Pauperismo: Um olhar histórico, estruturado por vários autores mostrando a importância do conhecimento do surgimento do Serviço Social no Brasil. No segundo capítulo compreende-se a População em Situação de Rua como objeto de estudo desde trabalho. No terceiro e último momento fazemos uma breve introdução do perfil da População em Situação de Rua que compõem este público em Paranaguá e análises da pesquisa de campo com dados com o objetivo de responder o problema apresentado.

1 DO CAPITALISMO AO PAUPERISMO: Um olhar histórico

Conhecer de onde surgiu uma profissão é fator primordial na busca de se compreender a amplitude de sua atuação, bem como as bases que sustentam sua prática. Dos escritos científicos feitos no início do século XX pela Assistente Social Norte-Americana Mary Richmond, até as últimas teses publicadas, muito já se discutiu quanto à profissão.

Estudar sobre o surgimento do Serviço Social é voltar o olhar para o avanço dos direitos sociais, políticos e econômicos e como a classe trabalhadora passou por várias lutas e conquistas por seus direitos no transcorrer da história da Sociedade Moderna.

1.1 Uma retrospectiva Histórica do Serviço Social

As relações de antagonismo que caracterizavam as lutas foram definindo as classes sociais. Entretanto, o Serviço Social surge num momento em que o modo de produção capitalista explora à vida da classe operária, momento este em que a Igreja está perdendo sua força, e com isto a Burguesia continua com seu domínio. Segundo Silva e Silva (2011, p.31),

[...] o Serviço Social surge como uma atividade social, com bases mais doutrinárias que científicas, no âmbito de um movimento reformista conservador, orientando-se, inicialmente, pela posição da Igreja católica sobre a questão social, expressa nas encíclicas *Rerum Novarum* e *Quadragesimo Anno*. (SILVA e SILVA, 2011, p. 31).

Diante desta perspectiva doutrinária, observa-se o papel da igreja que passa a ter uma função muito importante diante da sociedade. A igreja passa a ser intervencionista no aspecto social e começa a ficar evidente que a Igreja até então, totalmente dominante, perde o seu domínio sob o Estado. Não é mais ela quem cria e difunde ideologia preponderante. De acordo com Aguiar (2011, p. 47),

[...] na Europa, antes de surgir o Serviço Social, nasce a Ação Social. O Serviço social vai constituir parte, instrumento da Ação Social. A Ação Social: “é uma ação mais ampla (do que o Serviço Social), exercida sobre a estrutura mesma da sociedade, visando transformar ou adaptar os quadros existentes de acordo com a época, o lugar, a civilização. É mais um movimento de ideias, um trabalho legislativo no qual os políticos e os juristas desempenham um papel predominante”. O Serviço

Social atua mais em relação ao indivíduo e em pequenas comunidades. Adele de Loneaux assim define o Serviço Social: “Conjunto de esforços feitos para adaptar o maior número possível de indivíduos à vida social, ou para adaptar as condições de vida social às necessidades dos indivíduos” O Serviço Social é, portanto, uma parte da Ação Social. O Assistente Social – o agente do Serviço Social, da Ação Social – é assim definido: “ pessoa metodicamente formada numa escola de Serviço Social, cuja atividade e devotamento, ligando-se a determinada engrenagem da sociedade, tende a regularizar o seu andamento, integrando-a normalmente na marcha em conjunto de toda a sociedade”. (AGUIAR, 2011, p. 47).

Este domínio passa a ser produzido e difundido de acordo com lamamoto (2004, p. 230) “[. . .] por outras instâncias da Sociedade Civil e Política, que são monopolizadas e controladas pelos grupos e classes que mantêm o monopólio dos meios de produção.” Esta relação com o avanço do capitalismo e com os novos arranjos sociais faz com que um novo olhar sobre os indivíduos e sobre as classes sociais seja lançado, haja vista que o mesmo acirra a exploração da classe trabalhadora, agora passando a ser um objeto de exploração do meio burguês, e fica nas suas mãos ter a manutenção financeira. Para lamamoto e Carvalho (2014, p.134),

A exploração abusiva a que é submetido – afetando a capacidade vital – e a luta que o operariado desenvolve aparecerão, em determinado momento, para o restante da sociedade burguesa, como uma ameaça a seus mais sagrados valores, “a moral, a religião e a ordem pública”. Impõe-se, a partir daí, a necessidade do controle social da exploração da força de trabalho. A compra e venda dessa mercadoria especial sai da pura esfera mercantil pela imposição de uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho através do Estado. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2014, p.134).

Esta forma de manter os trabalhadores sob constante dependência para sua subsistência, cria um profundo impacto na forma destes se relacionarem. Com esta nova formatação, as relações sociais são marcadas pela constante exploração e conseqüentemente desvalorização do ser humano enquanto pessoa, porém, sua força de trabalho é extremamente importante para o capital. Entende-se por Capital, de acordo com Marx e Engels (2002, p. 754),

[. . .] o capital não é uma coisa material, mas sim uma determinada relação social de produção, correspondendo a uma determinada formação histórica de sociedade, que toma corpo na coisa material e lhe incute um carácter social específico. O capital é a soma dos meios matérias de produção produzidos. (MARX e ENGELS, 2002, p. 754).

Para complementar esta ideia lamamoto e Carvalho (2014) ainda ressalta que o Capital se expressa através de mercadorias (meios de produção e de vida) e do

dinheiro. A população acaba sendo sujeitada a um modelo de produção, o qual a explora intensamente e passa a vivenciar em seu cotidiano as consequências geradas pelo agravamento dos problemas sociais. Para Iamamoto e Carvalho (2014, p. 141),

[...] a tentativa de controle da organização do proletariado implica que este seja reconhecido pelo Estado enquanto classe, e enquanto classe social espoliada. Implica leis de exceção que rompam a ortodoxia liberal, intervindo abertamente no mercado de trabalho. A hegemonia burguesa não pode basear – se apenas na coerção, necessitando estabelecer mecanismo de integração e controle. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2014, p. 141).

Na contrariedade entre o Positivismo e o Marxismo, observa-se que se tem na exploração do trabalho a centralidade do acúmulo de riqueza para aqueles que detém o poder. Como observa Faleiros (2001) a “Questão Social” e quaisquer formas de dificuldades pelas quais a classe operária passa, pelo olhar da classe dominante era apenas uma dificuldade relacional, e não na estrutura da classe. A Questão Social é pensada, de acordo com Iamamoto (2001, p.16-17), como,

[...] conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana - o trabalho – das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. [...] expressa, portanto disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal. (IAMAMOTO, 2001, p. 16-17).

Esta visão clara de que a sociedade tornou-se cada vez mais desigual e com isto os indivíduos passaram a ser tratados de forma diferente, são em seu princípio o foco pelo qual surge a necessidade de se olhar e entender seus anseios e se os mesmos estão sendo supridos. O envolvimento da igreja com a sociedade reforçava ainda mais o modo de produção capitalista, haja vista que apoiava a submissão do trabalhador a exploração capitalista. Mais do que reforçar isto, a igreja sempre teve uma visão de caridade, praticando assistencialismo aos pobres e oprimidos. Segundo Vieira (1989, p. 239), o Serviço Social em suas origens atuava com um,

[...] caráter caridoso e altruísta, desinteressado, a ação informada por um humanismo cristão que desconhece as determinações materiais, típicos desses meios, são elementos propícios para a germinação e o aparecimento de vocações. Vocação de servir ao próximo e, atitude não despida de romantismo, de despojar-se de si mesmo para servir à humanidade, que podem ser confundidas com o sentido e conteúdo de classe do Serviço Social. (VIEIRA, 1989, p. 239).

Esta relação com a população fez com que cada vez mais se observasse a necessidade de se ter um envolvimento maior com a população e suas dificuldades ou como explica Estevão (1985, p.14) “[...] a necessidade de criar instituições que se encarregassem de formar pessoas especificamente para realizar as tarefas de assistência social e colocar em pauta a institucionalização do Serviço Social”. Com esta visão de integrar as políticas sociais a ação social passa então a fazer diferença na sociedade.

No Brasil, segundo Iamamoto (2008), observa-se que o Serviço Social teve sua origem no amplo movimento social que a Igreja Católica desenvolveu com o intuito de recristianizar a sociedade. Com a expulsão da população do campo em direção a cidade, com a industrialização e conseqüentemente o surgimento da massa operária, surgiu a necessidade de se controlar os mesmos. De acordo com Aguiar (2011, p. 31) o “Serviço Social no Brasil, como veremos, é fruto da ação desenvolvida pela igreja no campo social.” O Estado procura atender uma parte das reivindicações populares, que solicitam condições de reprodução: alimentação, moradia, saúde, ampliando as bases do reconhecimento da cidadania social, através de uma legislação social e salarial.

Essa atitude visava principalmente o interesse do Estado e das classes dominantes de atrelar as classes subalternas, facilitando sua manipulação e dominação. Em contrapartida, Aguiar (2011) ainda relata que como ação do Estado surgem na década de 1920 as primeiras instituições assistências: Associação de Senhoras Brasileiras, 1920 no Rio de Janeiro, e Liga das Senhoras Católicas em 1923. Apesar deste olhar moral e doutrinário, compreende-se que em seu aspecto inicial o maior desafio é, para Iamamoto (2008, p. 57),

[...] abordar o Serviço Social como uma profissão socialmente determinada na história da sociedade brasileira. [...] analisar como o Serviço Social se formou e desenvolveu no marco das forças societárias, como uma especialização do trabalho na sociedade. Mas pensar a profissão é também pensá-la como fruto dos sujeitos que a constroem e a vivenciam. Sujeitos que acumulam saberes, efetuam sistematizações de sua “prática” e contribuem na criação de uma cultura profissional. (IAMAMOTO, 2008, p. 57).

Ainda Iamamoto e Carvalho (2014, p. 173), explicam quanto a este aspecto inicial que “a trilogia integralista - Deus, Pátria e Família – seu visceral anticomunismo e a defesa intransigente da “família e da propriedade” se identificaram plenamente com o espírito do movimento católico.”

O Serviço Social surge na década de 1930 de acordo com Silva e Silva (2011) em paralelo com as transformações dos processos econômicos, das classes sociais bem como, pelos setores político e religioso. Os autores Iamamoto e Carvalho (2014, p. 213) relatam sobre esse processo:

[...] a implantação do Serviço Social não é [...] um processo isolado. Relaciona-se diretamente às profundas transformações econômicas e sociais [...]. Seu surgimento se dá no seio do bloco católico, que manterá por um período relativamente longo um quase monopólio de formação dos agentes sociais especializados, tanto a partir de sua própria base social, como de sua doutrina e ideologia. O Serviço Social não só se origina do interior do bloco católico, como se desenvolve no momento em que a igreja se mobiliza para a recuperação e defesa de seus interesses e privilégios corporativos, e para a reafirmação de sua influência normativa na sociedade. [...]. O Serviço Social começa a surgir como um “departamento” especializado da Ação Social e da Ação Católica, num momento extremamente importante para a definição do papel da Igreja dentro das novas características que progressivamente vai assumindo a sociedade brasileira. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2014 p. 213)

De acordo com Aguiar neste período acontece a fundação do Centro de Estudo e Ação Social de São Paulo, com o Curso Intensivo de Formação Social para Moças e a Criação do Departamento de Assistência Social do Estado. Com Getúlio Vargas e suas propostas de modernização e industrialização conservadoras do país, ocorre a institucionalização do Serviço Social. É criado o Ministério de Educação e Saúde e o Conselho Nacional de Serviço Social. A prática do Assistente Social inicialmente acontecia com o intuito de auxiliar a ordem, a moral ou a higiene. De acordo com Aguiar (2011, p. 42-43),

A Escola de Serviço Social de São Paulo nasceu do Centro de Estudos e Ação Social – CEAS. O Centro surge de um grupo de moças preocupadas com a questão social e que participaram ativamente no Curso de Formação Social organizado pelas cónegas regulares de Santo Agostinho, de 1º de abril a 15 de maio de 1932. (AGUIAR, 2011, p. 42-43).

Ainda aponta Aguiar (2011, p. 43) que no “Rio de Janeiro – embora por caminhos diferentes – mas sob o mesmo pano de fundo, em 1937, temos a segunda escola de Serviço Social no país”. Com o avanço do modo de produção capitalista e as crises políticas, sociais e econômicas, o profissional passa a ser convocado para contribuir na articulação da harmonia social, na relação Estado e Sociedade. Por isto, é notório que de acordo com Aguiar (2011, p. 45) “[...] uma primeira fase do Serviço Social no Brasil, o que importa é a formação doutrinária e moral; o aspecto técnico só passará a ter significação com a influência americana.”

A influência norte-americana no Serviço Social brasileiro é nítida na década de 1940, de acordo com Iamamoto e Carvalho, (2014) através do Congresso Interamericano de Serviço Social realizado em 1941 em Atlantic City (USA). A instituição que passa a assumir a fiscalização e a organização do Serviço Social é a Legião Brasileira

de Assistência(LBA). É criado o SENAI. É criado o Serviço Social da Indústria (SESI), onde o profissional de Serviço Social passa a atuar na vida social do proletário. Aguiar (2011, p. 47) comenta que “Aylda Faria da Silva Ferreira, no artigo “Escola de Serviço Social”, de 1944, mostra que uma escola de Serviço Social, no preparo profissional dos futuros assistentes sociais, deve levar em conta 4 pontos: formação científica, técnica, prática e pessoal.”

Na década de 1950, de acordo com Iamamoto e Carvalho (2014) nota-se que o maior destaque se deu no Desenvolvimento de Comunidade (DC), aproximação dos Assistentes Sociais na comunidade. Em 27 de agosto de 1957, a Lei 3252, juntamente com o Decreto 994 de 15 de maio de 1962, regulamentou-se a profissão.

Com a chegada dos anos de 1960 veio a ditadura militar que eliminou aquelas possibilidades de democratização e fortaleceu o capitalismo monopolista. Passa a ser proibido as manifestações sindicais. Este período é caracterizado como o Movimento de Reconceituação do Serviço Social¹. Momento de transformação, a renovação dos conceitos e do agir profissional, que buscava uma formação qualificada, com técnicas precisas, fundamentação teórica e cientificidade para a profissão. No período do regime militar observa-se de acordo com Silva e Silva (2011, p. 58) que a “questão social foi enfrentada pelo binômio, repressão-assistência ficando a assistência subordinada aos preceitos da Doutrina de Segurança Nacional”. Para Silva e Silva (2011, p. 31), ainda,

[...] o rebatimento do Movimento de Reconceituação do Serviço Social, ocorrido na América Latina a partir da década de 1960, configura-se no Brasil, até meados da década de 1970, por um esforço de atualização da herança conservadora da profissão, via modernização do aparato profissional, atendendo a demandas do capitalismo monopolista, com a manutenção dos compromissos sociopolíticos anteriores. (SILVA e SILVA, 2011, p. 31).

O Seminário de Araxá (1967) e Seminário de Teresópolis (1970) de acordo com Aguiar (2011) tiveram como propostas a teorização para o Serviço Social, contendo as primeiras expressões de Renovação da profissão. O Congresso da Virada, ocorrido em 1970, marca esta década, a ruptura com o conservadorismo, a profissão se laicizou e passou a se incorporar nos setores subalternos da sociedade e nos movimentos sindicalistas

Com a chegada dos anos de 1980, de acordo com Silva e Silva (2011), passou-se a debater sobre a Ética no Serviço Social, buscou-se acabar com a ética do tradicionalismo e da neutralidade, tomando um lado mais democrático. Revisão curricular que

¹ O Movimento de Reconceituação foi uma tentativa de ruptura com o conservadorismo para um método crítico e investigativo, uma renovação teórico-prático social, com propostas de intervenção e compreensão da realidade social, questionador da ordem dominante. Disponível em [www.http://seer.unipampa.edu.br/index.php/siepe/article/view/3021](http://seer.unipampa.edu.br/index.php/siepe/article/view/3021). Acessado em 24/05/17 17h13.

pretendia ir além do teórico-metodológico e ético-político, buscava a união do técnico e do político. Aprovado o Código de Ética Profissional, firmando um compromisso com a classe trabalhadora.

O autor Silva e Silva (2011, p. 820), ainda explica que na década de 90 é possível observar que mesmo garantido na lei, a seguridade social é comprometida devida a lentidão de sua implantação, pois,

[...] embora tendo sido concebida como direito do cidadão e dever do Estado, a Assistência Social, integrada a Seguridade Social, em nada avança desde a constituição de 1988. Apenas é sancionada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em dezembro de 1993, cujas proposições vêm sendo lentamente operacionalizadas. (SILVA e SILVA, 2011, p. 820).

Os profissionais passaram a atuar no terceiro setor onde a demanda de trabalho aumentou, como resultado da minimização do Estado para os segmentos populares da população brasileira. Discussão em torno da eficiência das políticas sociais e do agravamento da questão social. Esta nova perspectiva dada ao Serviço Social interfere diretamente no fazer do profissional, pois, a autora Silva e Silva (2011, p. 54) ainda explica que

[...] nesta perspectiva, a formação profissional do assistente social passa a ser pautada pela busca da eficiência e da modernização da profissão, sendo que o planejamento, a coordenação e a administração passam a desempenhar papel fundamental aliado ao esforço da capacitação profissional para uma atuação em nível macro e para participação em equipes interprofissionais. (SILVA e SILVA, 2011, p. 54).

Entender então que o Brasil tem uma “questão social” que pode ser amplamente discutida faz-se como base para esta reflexão, pois segundo Gorender (1998, p. 63) o “[...] desenvolvimento desigual é observado em sociedades que iniciam o processo de crescimento e mudança estrutural com desigualdades consideráveis na distribuição de renda, riqueza e oportunidades”, o que é notadamente percebido na história brasileira. Este mesmo autor ainda continua afirmando que em tais sociedades, um pequeno segmento da população tem acesso,

[...] a uma parcela substancial da crescente produção de bens e serviços, e uma proporção muito grande é forçada a sobreviver com o restante. Essa situação torna-se mais complexa quando o crescimento da economia resulta em acelerada urbanização. (GORENDER, 1988, p. 63).

O que se observa é que a questão social está amplamente arraigada numa questão profundamente econômica. Para Netto (2001, p. 48),

[...] a emergência de novas expressões da ‘questão social’ que é insuprível sem a supressão da ordem do capital. A dinâmica societária específica dessa ordem não só põe e repõe os corolários da exploração que a constitui modularmente: a cada novo estágio de seu desenvolvimento, ela instaura expressões sócio-humanas diferenciadas e mais complexas, correspondentes à intensificação da exploração que é a sua razão de ser. (NETTO, 2001, p. 48).

O que se discute e se rediscute ainda são os mesmos elementos, atos e atores que compõem este processo social. Para se entender a amplitude da temática estudada buscar-se-á entender qual o objeto de estudo é buscado pelo serviço social. Iamamoto (1997, p. 14) define o objeto do Serviço Social nos seguintes termos,

[...] os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. [...] ... a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social. (IAMAMOTO, 1997, p. 14).

A partir deste objeto se desenrola todo o proposto de se conceituar a “questão social” no Brasil. Com o intuito de se compreender, Iamamoto (2001, p. 10) relata que a expressão “questão social”,

[...] diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. (IAMAMOTO, 2001, p. 10).

Esta visão de IAMAMOTO torna clara e de forma prática como se compreende o assunto. Uma das concepções de “questão social” mais difundida no Serviço Social brasileiro é a de Iamamoto e Carvalho (2014, p. 77),

[...] a questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2014, p. 77).

Esta visão dos autores citados denota o quão importante se torna a ação de um Estado que observe o cidadão em sua integralidade, praticando políticas públicas de acessibilidade social a todos. Com o intuito de se ampliar o debate no assunto observa-se que para Pastorini (2004, p. 14-15):

A “questão social” contemporânea nas sociedades capitalistas mantém a características de ser uma expressão concreta das contradições e antagonismos presentes nas relações entre classes, e entre estas e o Estado. [...] Essas novidades na forma que assume a “questão social” capitalistas nos diferentes países e nos distintos momentos históricos vão depender também das particularidades históricas em cada formação econômica e social (conformação das classes sociais, nível de socialização da política, características do Estado e das estratégias de organização do capital. (PASTORINI, 2004, p. 14-15).

A partir destes pressupostos é possível constatar que a problemática da questão social envolve o trabalhador, o empregador, os sistemas de produção, e a forma como a sociedade capitalista faz esta correlação e explora ao máximo estes atores, em prol do sublime fim: o lucro. Observando-se a história do Serviço Social no país, nota-se o quanto o mesmo avançou ao lado das políticas públicas implantadas a cada novo governo. A autora Silva e Silva (2011, p. 63) explica que,

[...] o percurso do Serviço Social no Brasil, no período de 1974-1985, configura uma intensa movimentação dos assistentes sociais que repercute profundamente nas três dimensões constitutivas da profissão, representadas pela dimensão político-organizativa, pela dimensão acadêmica e, talvez, com menor intensidade, pela dimensão da intervenção profissional, no nível dos organismos da política social, das empresas privadas e dos movimentos sociais. (SILVA e SILVA, 2011, p. 63).

Observa-se deste período histórico relatado que o processo de desenvolvimento do Serviço Social no Brasil não é nem linear nem homogêneo, como não é o próprio movimento social (Silva e Silva, 2011). Da sua prática aos seus conceitos iniciais a medida que foi sendo implantado ao lado de cada Estado surgem políticas públicas as quais atenderão as demandas que vão surgindo.

1.2 Da expressão da questão social às Políticas Públicas Sociais e suas abrangências.

A expressão “questão social” de acordo com Netto (2001, p.153), claramente surge “[...] no século XIX como designação do pauperismo que se levanta contra a ordem burguesa e como sujeito sócio-político coletivo expõe a contradição que marca a relação capital/trabalho”. Esta luta entre classes permeia o tempo, e se configura como

fator determinante no desenvolvimento de todos os países desde sua constituição até a atualidade. Por outro lado, as Políticas Públicas são de acordo com a autora Rua (2009, p. 20),

[. . .] a dimensão pública de uma política é dada pelo seu caráter jurídico imperativo, assim políticas públicas (policy) compreendem o conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores envolvendo bens públicos. Complementa dizendo que ações e decisões privadas, ainda que sejam de interesse público não se confundem com atividade política e com política pública. (RUA, 2009, p. 20)

Uma compreensão mais ampla permite ao assistente social um olhar mais concreto sobre as leis que norteiam as diversas formas de se realizar a sua prática. Desta maneira observa-se o excluído social e suas necessidades e como estão às políticas públicas propostas para atendê-los. Quando se reflete sobre este assunto procura-se entender o que houve no Brasil e nos demais países “pobres”, de acordo com Mito et al (2007, p. 2) o que ocorreu foi que,

[. . .] as políticas públicas nos diferentes países pobres orientadas pelas normativas de organismos internacionais, passaram a ter como critérios orientadores a focalização, a privatização e a participação da sociedade civil na execução de programas e serviços sociais. Tais critérios têm implicado na acentuação de um processo progressivo de penalização das famílias. (MIOTO et al 2007, p. 2).

Em resumo a política pública tem por campo buscar, fazer com que o governo pratique suas propostas, analisando, e sempre modificando de acordo com as novas necessidades sociais que surgem. A política pública permite observar o que o governo pretende fazer e o que, de fato faz, por ser abrangente e não se limitar a leis e regras é uma ação intencional, com objetivos a serem alcançados. Um dos grandes desafios enfrentados pelo governo é combater a exclusão social, desafio este encontrado nas mais diversas camadas sociais. De acordo com Sposatti (1996, p. 20) referindo se à exclusão social:

A desigualdade social, econômica e política, na sociedade brasileira, chegou a tal grau que se torna incompatível com a democratização da sociedade. [. . .] No Brasil a discriminação é econômica, cultural e política, além de étnica. Esse processo deve ser entendido como exclusão, isto é, uma impossibilidade de poder partilhar o que leva à violência da privação, da recusa, do abandono e da expulsão inclusive, com violência de um conjunto significativo da população, por isso, uma exclusão social e não pessoal. [. . .] Essa situação de privação coletiva é que se está entendendo por exclusão social. Ela inclui pobreza, discriminação, subalternidade, não equidade, não acessibilidade, não representação pública. (SPOSATTI, 1996, p. 20).

Entendendo esta perspectiva entende-se porque se faz necessário constantemente discutir políticas públicas que atendam a essas desigualdades. Para tal no país o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) através das Políticas Nacionais de Assistência Social (PNAS) e da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) que fundamentam o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) procuram observar as necessidades sociais e propor políticas que atendam as demandas encontradas no país. De acordo com o decreto 7053 de 23 de Dezembro de 2009 são objetivos da PNAS (2009), previstos no seu artigo 7º:

I - assegurar o acesso amplo, simplificado e seguro aos serviços e programas que integram as políticas públicas de saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda; II - garantir a formação e capacitação permanente de profissionais e gestores para atuação no desenvolvimento de políticas públicas intersetoriais, transversais e intergovernamentais direcionadas às pessoas em situação de rua; III - instituir a contagem oficial da população em situação de rua; IV - produzir, sistematizar e disseminar dados e indicadores sociais, econômicos e culturais sobre a rede existente de cobertura de serviços públicos à população em situação de rua; V - desenvolver ações educativas permanentes que contribuam para a formação de cultura de respeito, ética e solidariedade entre a população em situação de rua e os demais grupos sociais, de modo a resguardar a observância aos direitos humanos; VI - incentivar a pesquisa, produção e divulgação de conhecimentos sobre a população em situação de rua, contemplando a diversidade humana em toda a sua amplitude étnico-racial, sexual, de gênero e geracional, nas diversas áreas do conhecimento; VII - implantar centros de defesa dos direitos humanos para a população em situação de rua; VIII - incentivar a criação, divulgação e disponibilização de canais de comunicação para o recebimento de denúncias de violência contra a população em situação de rua, bem como de sugestões para o aperfeiçoamento e melhoria das políticas públicas voltadas para este segmento; IX - proporcionar o acesso das pessoas em situação de rua aos benefícios previdenciários e assistenciais e aos programas de transferência de renda, na forma da legislação específica; X - criar meios de articulação entre o Sistema Único de Assistência Social e o Sistema Único de Saúde para qualificar a oferta de serviços; XI - adotar padrão básico de qualidade, segurança e conforto na estruturação e reestruturação dos serviços de acolhimento temporários, de acordo com o disposto no art. 8º; XII - implementar centros de referência especializados para atendimento da população em situação de rua, no âmbito da proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social; XIII - implementar ações de segurança alimentar e nutricional suficientes para proporcionar acesso permanente à alimentação pela população em situação de rua à alimentação, com qualidade; e XIV - disponibilizar programas de qualificação profissional para as pessoas em situação de rua, com o objetivo de propiciar o seu acesso ao mercado de trabalho.(PNAS, 2009).

A PNAS prevê em seus objetivos, como se pode observar, uma ampla rede de

benefícios e instrumentos que podem auxiliar os moradores em situação de rua a terem seus direitos garantidos. Com isto, avança-se na observação das necessidades deste grupo, caminhando com a regulamentação de leis que possam atendê-los, promovendo assim um espaço de igualdade. Entendendo a forma com que historicamente as políticas públicas foram implantadas, percebe-se que de acordo com o SUAS (2007),

Implantar um Sistema Único de Assistência Social para o Brasil requereu vontade política, expressa na direção de um governo democrático e popular. Mas também é fruto do acúmulo da luta de profissionais, gestores, técnicos, usuários e intelectuais pelo reconhecimento do direito socioassistencial, da sua organização e que foram traduzidos na IV Conferência Nacional de Assistência Social em 2003. (SUAS, 2007).

A união do governo, com os estados e as iniciativas civis, tem procurado estabelecer uma ampla discussão acerca de políticas públicas sociais e como as mesmas podem ser efetivas para a sociedade. Com isto, entende-se pelo SUAS (2007),

[...] o modelo do sistema descentralizado e participativo previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em seu artigo 6º e implantado na década de 90, pautou-se na visão da forma de incorporação dos beneficiários de maneira pontual e segmentada. (SUAS, 2007).

A proposta da LOAS é de garantir a todos os usuários o acesso aos serviços disponibilizados pelo governo. Ela é embasada numa política pública viabilizada através do SUAS (2007), na qual preve que:

Política Nacional de Assistência Social de 2004 (PNAS/2004), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 15 de outubro de 2004, regulamentada pela resolução nº 145 e publicada no Diário Oficial da União em 28 de outubro de 2004, foi fruto de ampla mobilização dos setores organizados, dos movimentos sociais, dos trabalhadores, dos gestores, conselheiros e rede prestadora de serviços. (SUAS, 2007).

Toda proposta de política pública aprovada para que seja realizada, necessita de órgãos auxiliares na execução de suas bases. Como forma de expressão desta política, surge o Sistema Únicas de Assistência Social (SUAS, 2007), o qual tem por,

[...] portas de entrada para o SUAS são estatais e já se encontram espalhadas pelo Brasil por meio dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e dos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS). Os CRAS são implantados em territórios de maior vulnerabilidade social e os CREAS podem ser organizados pelo município, em âmbito local ou regional ou, ainda, organizados pelo Estado. (SUAS, 2007).

Estes equipamentos embasados nas políticas públicas atuais vem atuando e realizando o trabalho por todo o país, atingindo as várias camadas sociais que vem buscar nesses espaços, apoio e direção para suas necessidades. Dentre estes locais, estudar-se-á a funcionalidade do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua.

1.3 O Centro de Referência Especializado em Moradores em Situação de Rua – CENTRO POP.

Diante das Políticas Públicas criadas para atender a demanda advinda dos moradores em situação de rua, institui-se uma Política Nacional para Pessoas em Situação de Rua, viabilizada através de um equipamento social voltado a este público especificamente: O Centro de Referência Especializado para Moradores em Situação de Rua (Centro Pop).

Na história do Brasil, o marco legal que fundamentou o olhar sobre esta área social foi o massacre ocorrido em 2004, na Praça da Sé, em São Paulo, quando sete moradores de rua foram mortos, segundo a história de organização relatada pelo movimento, “[. . .] a base dessas manifestações e reivindicações se deu, principalmente, em torno da violência e preconceito sofridos pela população de rua, da ausência de políticas públicas de atendimento eficazes e capazes de saídas autônomas da situação de rua” (MOVIMENTO NACIONAL DA POPULAÇÃO DE RUA, 2005).

Mesmo em meio à precariedade notoriamente observada nas políticas públicas atuais, tão desiguais e insuficientes na efetivação de mudanças sociais, esta proposta veio a suprir uma lacuna na área social. De acordo com Brasil (2011, p. 16-17):

O Centro de Referência Especializado para população em situação de Rua (Centro POP), previsto no Decreto nº 7.053/2009 e na Tipificação nacional de Serviços Socioassistenciais, constitui-se em unidade de referência da PSE de Média Complexidade, de natureza pública e estatal. Diferentemente do CREAS, que atua com diversos públicos e oferta, obrigatoriamente, o Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos (PAEFI). O centro POP volta-se, especificamente, para o atendimento especializado à população em situação de rua, devendo ofertar, necessariamente, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. (BRASIL, 2011, p.16-17)

Os primeiros Centros Pop's surgiram a partir de 2009 após o decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009, onde se estabelece a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). O artigo 5º do PNAS (2009) prevê que:

Art. 5º - São princípios da Política Nacional para a População em Situação de Rua, além da igualdade e equidade: I - respeito à dignidade da

pessoa humana; II - direito à convivência familiar e comunitária; III - valorização e respeito à vida e à cidadania; IV - atendimento humanizado e universalizado; e V - respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência. (PNAS, 2009).

Entende-se pela lei que os moradores em situação de rua, tem seus direitos garantidos e assegurados, devendo ser tratados com dignidade, tornando-se visível ao Estado. Com isto surge uma nova possibilidade de garantir direitos sociais a esta população esquecida e marginalizada na sociedade brasileira. Os moradores em situação de rua passam por várias dificuldades, dentre elas o estabelecimento de um vínculo com um local, o que se permitiria ser um primeiro passo na sua ressocialização. Para isto entende-se que, segundo Brasil (2011, p. 17):

O Centro POP deve representar espaço de referência para o convívio grupal, social e o desenvolvimento de relações de solidariedade, afetividade e respeito. Na atenção ofertada no Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua deve-se proporcionar vivências para o alcance da autonomia, estimulando, além disso, a organização, a mobilização e a participação social. (BRASIL, 2011, p.17)

Entendendo que este espaço deve propor justamente esta possibilidade de convívio, o Centro POP passa a ser então um local de referência. De acordo com a PNAS “[. . .] serão priorizados os serviços que possibilitem a organização de um novo projeto de vida, visando criar condições para adquirirem referências na sociedade enquanto sujeito de direitos. (2004, p. 37). Com isto, além dos serviços de ressocialização, o trabalho social principal ofertado pelo Serviço Especializado para a População em situação de rua deverá ser, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009 p. 29)

Acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; Informação, comunicação e defesa de direitos; referência e contrarreferência; orientação e suporte para acesso à documentação pessoal; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com outros serviços de políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; mobilização de família extensa ou ampliada; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio; mobilização para o exercício da cidadania; articulação com órgãos de capacitação e preparação para o trabalho; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; elaboração de relatórios e/ou prontuários. (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSITENCIAIS, 2009, p. 29).

A utilização destes serviços do Centro POP pelos usuários permite que os mesmos venham ter acesso às informações que lhe garantam compreender seus

direitos previstos em lei, passando de desassistidos a cientes de suas questões sociais legais. O local poderá ofertar também o serviço especializado em abordagem social ². Segundo Brasil (2011, p. 17-18),

[...] além do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, que deve ser obrigatoriamente ofertado no Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, a Unidade poderá ofertar também o Serviço Especializado em Abordagem Social, conforme avaliação e planejamento do órgão gestor local desde que isto não incorra em prejuízos ao desempenho da oferta do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. (BRASIL, 2011, p. 17-18).

Cabe ao Centro Pop cadastrar os usuários no sistema de cadastro único e viabilizar a inclusão nos programas sociais do governo federal. De acordo com o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, e regulamentado pela Portaria GM/MDS nº 376 de 2008, “o Cadastro Único para Programas Sociais é um instrumento de coleta de dados que possibilita a identificação e caracterização das famílias brasileiras de baixa renda.” Seu intuito é de acordo com Brasil (2011, p. 99),

[...] potencializar o acesso das pessoas em situação de rua aos programas, serviços e benefícios socioassistenciais, bem como a produção de informações que contribuam para o aprimoramento da atenção a esse segmento nas diversas políticas públicas, faz-se imprescindível sua inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais. (BRASIL, 2011, p. 99).

Segundo a Lei nº 11.258 de 2005³ incluem, no parágrafo único do Artigo 23 da Lei Orgânica de Assistência Social-LOAS que a prerrogativa de que, na “organização dos serviços da Assistência Social, deverão ser criados programas destinados à população em situação de rua”. A inserção destes programas é realizada após diagnóstico socioterritorial o qual deverá apontar a necessidade de se ofertar serviços especializados. De acordo com Brasil (2011, p. 18),

[...] o órgão gestor da política de Assistência social do município ou do Distrito Federal deve coordenar o processo de planejamento da implantação do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, definindo etapas, metas, responsáveis e prazos (BRASIL, 2011, p. 18).

² O Serviço de Abordagem Social é realizado nos espaços públicos com maior concentração de pessoas em situação de risco pessoal e social que pode estar associada ao uso de drogas. No presente trabalho não será abordado este serviço, visto não ser o foco da pesquisa. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/observatoriocrack/cuidado/servico-abordagem-social.html>> Acessado em: 02/06/17 as 20h14min.

³ Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20042006/2005/lei/L11258.htm> Acessado em: 01/06/2017.

A secretaria de Assistência Social de Paranaguá, após o diagnóstico no Município, realizou o aceite do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome no ano de 2013, o qual visou a Implantação do Atendimento do Serviço Especializado em Abordagem Social e Centro POP. Procurou-se observar o que se solicita haja vista que este espaço, de acordo com Brasil (2011, p. 23) deve permitir,

[. . .] atendimento com privacidade e sigilo; Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza; Segurança dos profissionais e público atendido; Acessibilidade a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, dentre outras; Espaços reservados para guarda de prontuários com acesso restrito aos profissionais devidamente autorizados. Em caso de registros eletrônicos, devem igualmente ser adotadas medidas para assegurar o acesso restrito aos prontuários; Informações disponíveis em local visível sobre os serviços ofertados, as atividades desenvolvidas e o horário de funcionamento da unidade. (BRASIL, 2011, p. 23).

Quanto a equipe técnica necessária seria conforme o quadro abaixo proposto:

Figura 1 – Equipe Técnica – Fonte: BRASIL, 2011, p. 32.

Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua	Capacidade de Atendimento 80 casos (famílias ou indivíduos/mês)
01 Coordenador (a)	
02 Assistentes Sociais	
02 Psicólogos (as)	
01 Técnico de nível superior, preferencialmente com formação em Direito, Pedagogia, Antropologia, Sociologia ou Terapia Ocupacional ¹³	
04 Profissionais de nível superior ou médio para a realização do Serviço Especializado em Abordagem Social (quando ofertada pelo Centro POP), e/ou para o desenvolvimento de oficinas socioeducativas, dentre outras atividades.	
02 Auxiliares Administrativos	

Esta equipe prevista para o atendimento de até 80 usuários é a proposta para a realização dos serviços ofertados. Após esta observação inicial do equipamento estudado, segue-se o trabalho procurando-se compreender o objeto de pesquisa principal: o morador em situação de rua. Para isto, compreender o fenômeno e as características desta parcela da população é muito importante para que se possa estabelecer bases para analisar o proposto nesta pesquisa de se entender como estes usuários entendem a utilização dos serviços prestados pelo Centro Pop em Paranaguá, o qual será abordado nos próximos capítulos.

2 A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Nas ruas estão presentes os moradores em situação de rua, local de sua morada. Por todas as cidades do Brasil encontra-se esta questão social, em muitos casos tratados por total descrédito pelo Estado, em outros com seriedade e relevância de atuação junto a este segmento social. Independente do governo ou das políticas criadas para atender este nicho social, fato preponderante nesta situação, é que estar na rua, é muito mais do que uma questão advinda de questões econômicas, em alguns casos, passa a ser a única opção para este indivíduo. Compreender o perfil deste morador em situação de rua é procurar entender os reflexos sociais da história da humanidade e do tempo atual.

2.1 Compreendendo o Fenômeno

Com o intuito de se entender o fenômeno estudado faz-se necessário um resgate de pontos históricos que foram determinantes para que acontecesse o surgimento da população em situação de rua. Antes mesmo de conceitua-la, necessita-se de um fundamento histórico para compreendê-la. Começar-se-á pela questão do trabalho e como este influenciou a sociedade. Para Silva (2009, p. 53),

[...] evidenciar que, em qualquer formação social, o trabalho como atividade do processo de trabalho é condição natural e vital do gênero humano, é central na história da humanidade e indispensável à manutenção da vida, além de ser elemento estruturante da sociabilidade humana. Evidenciar, também, que é pelo trabalho que o ser humano se afirma como ser social. (SILVA, 2009, p. 53).

Como pode-se compreender o trabalho é a condição primordial da existência humana e influencia e diferencia toda esta sociedade. Silva (2009, p. 53) ainda complementa ao afirmar que “neste tipo de sociedade, o trabalho, atividade vital do ser humano, passa a ser visto, sobretudo, como uma expressão da relação social fundada na propriedade privada, no dinheiro e no capital”.

Entender o valor do trabalho e como o mesmo foi constituído historicamente é fator primordial na compreensão da sociedade contemporânea e como a mesma está fundamentada. Pergunta importante diante do assunto estudado, é entender como surge a população em situação de rua? Para responder a esta questão deve-se observar os elementos que propiciaram o surgimento do capitalismo. Para isto, será observado neste primeiro momento à relação capital/ trabalho, sua exploração e como o desenvolvimento do capitalismo e acumulação do capital criam uma superpopulação relativa ou um exercito de reserva, pois para Silva (2011, p. 97),

[...] o que mantém a oferta e a procura de trabalho e também os salários em sintonia com as necessidades de expansão do capital. Essa é a maior expressão do domínio capitalista sobre o trabalhador. Portanto, a reprodução do fenômeno população em situação de rua vincula-se ao processo de acumulação do capital, no contexto da produção contínua de uma superpopulação relativa, excedente à capacidade de absorção pelo capitalismo. (SILVA, 2011, p. 97).

Como explica Silva (2009, p. 94) “[...] a história da acumulação primitiva¹ que deu origem à produção capitalista.” Historicamente se observa muitos fatores que colaboraram para que o surgimento da população em situação de rua se estabelecesse. Segundo Marx (1988, p. 850):

O roubo dos bens da Igreja, a alienação fraudulenta dos domínios do Estado, a ladroeira das terras comuns e a transformação da propriedade feudal e do clã em propriedade moderna, levada a cabo com terrorismo implacável, figuram entre os métodos idílicos da acumulação primitiva. Conquistaram o campo para a agricultura capitalista, incorporaram as terras ao capital e proporcionaram à indústria das cidades e a oferta necessária de proletários sem direitos. (MARX, 1988, p. 850).

Estas ações advindas do crescimento e da expansão do sistema capitalista fizeram marcas profundas nos grupos humanos. A forma de se trabalhar e como se trabalhar foi modificada, o Homem passa de ser detentor de seu trabalho artesanal a um simples operário, e isto fez com que muitos se desestruturassem. O homem perde sua terra e com isto, de acordo com Reis (2014, p. 29),

[...] com a crescente luta pela terra, que provoca choques violentos e refletem a concentração do principal meio de produção e subsistência do homem que é a terra; com os impactos que o desemprego e o subemprego têm causado na realidade das famílias, gerando como uma de suas consequências, a situação de rua de milhares de pessoas, dentre muitas outras expressões. (REIS, 2014, p. 29).

A questão da terra, da desapropriação, da saída das pessoas do campo para as cidades, bem como a forma de ser absorvidas pelas indústrias, foram complicadores nesta nova estrutura social. Como explica Silva (2009, p. 95),

[...] os que foram expulsos de suas terras não foram absorvidos pela indústria nascente com a mesma rapidez com que se tornaram disponíveis, seja pela incapacidade da indústria, seja pela dificuldade de adaptação repentina a um novo tipo de disciplina de trabalho. Dessa forma, muitos se transformaram em mendigos, ladrões, vagabundos, em

¹ Refere-se a expropriação do produtor rural e dos camponeses que ficaram privados de sua terras. MARX, KARL. A chamada acumulação primitiva. MARX, Karl. O Capital: para a crítica da economia política. Livro I, volume II, RJ: Civilização Brasileira, 2013. p. 833-885.

parte por inclinação, mas na maioria dos casos por força das circunstâncias. Foi o início de um fenômeno que se generalizou, atingindo toda a Europa Ocidental, no último quartel do século XVIII: o pauperismo. Essa situação, ainda no final do século XV e todo século XVI, fez surgir nos países da Europa uma legislação rígida contra a vadiagem. (SILVA, 2009, p. 95).

O modo de produção capitalista exigia que o sistema criasse cada vez mais mão de obra específica para o que é produzido, com isto, a qualificação dos trabalhadores se torna fundamental, levando a uma adequação ou não do operário ao sistema novo. Com isto, surge o “exército industrial de reserva”². O modo de produção capitalista exigia que a sociedade passasse a funcionar de acordo com seu regime proposto nas fabricas, contrapondo a forma de produção artesanal a qual o homem sempre produziu. Isto gera uma dialética na forma de como se trabalhar. De acordo com Castel (1998, p. 530-531),

[...] assim como o pauperismo do século XIX estava inserido no coração da dinâmica da primeira industrialização, também a precarização do trabalho é um processo central, comandado pelas novas exigências tecnológico-econômicas da evolução do capitalismo moderno. Realmente, há aí uma razão para uma nova questão social que, para espanto dos contemporâneos, tem a mesma amplitude e a mesma centralidade da questão suscitada pelo pauperismo na primeira metade do século XIX. (CASTEL, 1998, p. 530-531).

Estes avanços da indústria impactaram o modo de ser dos indivíduos. Os mesmo acabam sendo obrigados a trabalhar de acordo com as jornadas impostas pelas fábricas. Nas palavras de Silva (2009, p. 53),

[...] assim a sociedade capitalista explora e subjuga o trabalhador às leis do capital. Sua superação é condição para a libertação do trabalhador. Mas, como isso poderá ser realizado? No modo de produção capitalista, o trabalhador possui apenas sua força de trabalho, que necessita vender para garantir a própria subsistência. Essa venda o aliena em relação à sua capacidade criativa de produção e ao produto de seu trabalho. O capitalista, por sua vez, tem o controle sobre o trabalho e detém os meios de produção e os produtos do trabalho. Destarte, a sociedade capitalista é marcada pelas desigualdades econômicas, sociais, políticas e culturais que se originam da estrutura social que lhe dá sustentação: a divisão em classes sociais, com interesses antagônicos, ou seja, a classe detentora dos meios de produção que controla o trabalho e a riqueza socialmente produzida, e a classe de possuidores da força de trabalho, que se mantém e se reproduz pela venda dessa força de trabalho. (SILVA, 2009, p. 53) .

² Mantém a oferta e a procura de trabalho e também os salários em sintonia com as necessidades de expansão do capital. Disponível em MARX, Karl. O Capital: para a crítica da economia política. Livro I, volume II, RJ: Civilização Brasileira, 2013.

Com isto o trabalhador produz a mais-valia acumulando assim cada vez mais riquezas ao capital. Esta relação capital x trabalho intensifica-se gerando cada vez mais tensão entre as forças antagônicas que batalham pela hegemonia social. Por um lado o trabalhador é explorado e subjugado a longas jornadas de trabalho as quais o levam a produzir cada vez mais. Por outro, a burguesia gradativamente ganha poder e cresce em todos os aspectos sociais. Para Harvey (2004, p. 72),

[...] a burguesia adquiriu suas forças *vis-a-vis* modos de produção precedentes ao mobilizar o domínio do espaço como força produtiva peculiar a si mesma. Mostra que a burguesia vem aprimorando e protegendo continuamente seu poder mediante esse mesmo mecanismo. Segue-se, portanto, que, enquanto não aprender a enfrentar esse poder burguês de controlar e produzir espaços, enquanto não aprender a moldar uma nova geografia da produção e das relações sociais, o movimento da classe trabalhadora sempre vai ser um ator em situação de fraqueza, em vez de força. (HARVEY, 2004, p. 72).

A medida que o tempo passa o movimento trabalhador se unifica e busca por soluções das dificuldades que surgem no regime trabalhista novo. Muitos não se enquadram no proposto e acabam ficando desempregados, não tendo condições sociais para obter uma moradia e acabam ocupando novos espaços públicos fazendo das ruas sua casa. A compreensão do fenômeno não é tão simples, pois é uma expressão advinda de vários fatores, como explica Silva (2009, p. 91),

[...] o fenômeno social da população em situação de rua constitui uma síntese de múltiplas determinações, cujas características, mesmo com variações históricas, o tornam um elemento de extraordinária relevância na composição da pobreza nas sociedades capitalistas. (SILVA, 2009, p. 91).

Como diz Tiene (2004, p. 19) “[...] a mulher e o homem são levados a morar na rua por uma condição imposta pela sociedade de classes, organizada para defender a mercadoria e o mercado, e não a pessoa e a vida.” Adaptar-se a esta nova realidade dura de fazer das ruas sua residência é um processo muito complexo. Assim, a afirmação de Wanderley (1995), citada anteriormente, sobre a participação da população em situação de rua na composição do *lumpem proletariado*³ e, no limite, do exército industrial de reserva, é correta em relação a população em situação de rua no Brasil no período entre 1995 e 2005, na medida em que essa população se origina de forma flutuante, latente ou estagnada da superpopulação relativa, sendo que suas características e seu perfil possibilitam associá-la ao *lumpem proletariado* ou, no máximo, ao exército industrial de reserva, na forma de superpopulação relativa estagnada, que

³ Parte da classe trabalhadora que se encontra no pauperismo, é apta ao trabalho, mas não é absorvida pelo Mercado. Disponível em Marx, Karl. O Dezoito de Brumário de Luis Bonaparte (1852).

sobrevive do trabalho precarizado. Quanto a isto Silva (2009, p. 105) explica que este fenômeno trás alguns aspectos, dentre eles,

[...] múltiplas determinações, uma expressão radical da questão social na contemporaneidade, localização nos grandes centros urbanos, o preconceito como marca do grau de dignidade e valor moral atribuído pela sociedade às pessoas atingidas pelo fenômeno, as particularidades vinculadas ao território em que se manifesta e, por fim, a tendência a naturalização do fenômeno. (SILVA, 2009, p. 105).

Para Rosanvallon (1998, p. 23), a expressão questão social, criada no fim do século XIX refere-se “[...] às disfunções da sociedade industrial emergente.” Como nunca antes na história da humanidade o Estado precisa ter um olhar sobre os indivíduos buscando atendê-los nas suas necessidades. Nas palavras de Castel (1995, p. 610),

[...] um Estado até mesmo protetor porque, numa sociedade hiperdiversificada e corroída pelo individualismo negativo, não há coesão sem proteção social. Mas esse Estado deveria ajustar o melhor possível suas intervenções, acompanhando as nervuras do processo de individualização. (CASTEL, 1995, p. 610).

À medida que o capitalismo cresce, a proletarização é expandida e a desigualdade social aumenta, cresce a superpopulação relativa e os moradores em situação de rua se multiplicam, com isto as ruas passam a ser palco de um novo cenário. Para Silva (2009, p. 116),

[...] neste contexto, este fenômeno constitui expressão radical da questão social na contemporaneidade, que materializa e dá visibilidade à violência do capital sobre o ser humano, despojando-o completamente dos meios de produzir riqueza para uso próprio e submetendo-o a níveis extremos de degradação de vida. (SILVA, 2009, p. 116).

Em meio ao capitalismo presente na sociedade contemporânea, questiona-se a implementação de políticas sociais que venham a reduzir com as desigualdades sociais advindas do sistema capitalista. Para Boschetti (2004, p. 113),

[...] ainda que incapazes de instituir a plena igualdade de condições no capitalismo, as políticas sociais podem constituir uma via de redução das desigualdades sociais, desde que assumidas públicas e institucionalmente como sistemas legais e legítimos de garantia de direitos e não apenas como programas focalizados de combate à pobreza extrema. (BOSCHETTI, 2004, p. 113).

Compreender as políticas existentes para esta camada da sociedade auxilia no valor dado pelo Estado. É chegada a hora do Estado fazer algo em prol desta

população. Muito se fala e pouco se faz quando o assunto é atender a esta demanda social, haja vista que para isto muitas políticas públicas precisariam ser criadas para que esta questão social fosse respondida com efetividade. Conclui-se, portanto que o surgimento deste fenômeno, é tal qual descreve Silva (2009, p.101-102),

[...] pode-se inferir que esse fenômeno, 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 sua força de trabalho no mercado de trabalho em formação, no início da industrialização europeia, sem que todos tivessem 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 ladroes. Muitos destes transformaram-se em pessoas em situação de rua. A reprodução do fenômeno ocorre no processo de criação de uma superpopulação relativa ou exército industrial de reserva, cujo movimento de expansão e retração é condicionado pelas necessidades de expansão do capital. Desse modo, as condições histórico-estruturais que originaram e reproduzem continuamente o fenômeno população em situação de rua nas sociedades capitalistas são as mesmas que deram origem ao capital e asseguram a sua acumulação, resguardadas as especificidades históricas, econômicas e sociais. (SILVA, 2009, p. 101-102).

Observada toda esta construção histórica, a qual procurou abordar sistematicamente o fenômeno e se avanço, suas implicações sociais e como o capitalismo influenciou diretamente na estrutura social, buscar-se-á neste momento compreender as especificidades desta classe social na contemporaneidade.

2.2 Características gerais da População em Situação de Rua.

Compreender a população em situação de rua é entender a heterogeneidade deste segmento. O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome define na Política Nacional para Inclusão Social da Situação de Rua (2008, p. 8) que, em termos gerais a população em situação de rua se define da seguinte maneira:

Grupo populacional heterogêneo, caracterizado por sua condição de pobreza extrema, pela interrupção ou fragilidade dos vínculos familiares e pela falta de moradia convencional regular. São pessoas compelidas a habitar logradouros públicos (ruas, praças, cemitérios etc.), áreas degradadas (galpões e prédios abandonados, ruínas etc.) e, ocasionalmente, utilizar abrigos e albergues para pernoitar. (POLÍTICA NACIONAL PARA A INCLUSÃO SOCIAL DA SITUAÇÃO DE RUA, 2008, p. 8).

A partir desta definição certamente é possível afirmar que a pobreza extrema é uma característica comum entre o grupo definido. Como diz Bursztyn (2000, p. 19)

“[...] viver no meio da rua não é um problema novo. Se não é tão antigo quanto a própria existência das ruas, da vida urbana, remonta, pelo menos, ao renascimento das cidades no início do capitalismo.” Nesta mesma linha de pensamento, Silva (2009, p. 118) explica que,

[...] as pessoas que fazem da rua o seu espaço de moradia e sustento precisam assegurar o atendimento as suas necessidades naturais de alimentação, abrigo, higiene pessoal, saúde, etc. E as grandes cidades são dotadas de infraestrutura e atuam as instituições públicas e de caráter filantrópico que fornecem alimentação, abrigo, lavanderias e outros serviços para este público. Ao mesmo tempo, a arquitetura urbana é mais rica em possibilidades de abrigo que a das pequenas cidades. (SILVA, 2009, p. 118).

Não são apenas aspectos sociais que colaboram para que esta população permaneça nas ruas. Muitas vezes isto vai além de uma questão de desemprego. Para Silva (2009, p. 119),

[...] portanto, a conjugação de vários fatores, como a maior circulação do capital, a infraestrutura, a arquitetura e a geopolítica dos grandes centros, ajuda a explicar por que esse fenômeno é essencialmente um fenômeno urbano. Os municípios pouco urbanizados, não oferecem as possibilidades alternativas de abrigo e sustento oferecidos pelos grandes centros urbanos. (SILVA, 2009, p. 119).

Como diz Silva, (2009, p.7) “[...] os moradores de rua são muitas vezes estigmatizados pelos cidadãos da cidade. Eles despertam medo, nojo e descaso.” Não basta estarem na condição que estão, ainda sofrem todo tipo de discriminação e passam por diversas situações que causam os mais diversos tipos de desconforto. A autora Silva (2009, p. 120) explica que “[...] é muito comum que as pessoas em situação de rua sejam responsabilizadas pela situação em que se encontram, por suas ‘imperfeições’ ou ‘falhas’ de caráter. Muitas vezes também são tratadas como uma ameaça à comunidade”.

Segundo Silva (2009, p. 93) o “Primeiro Censo Nacional e Pesquisa Amostral sobre a população em Situação de Rua, realizado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome foi realizado em 2007.” Nesta pesquisa observa-se algumas características que ficam evidentes quanto a este grupo: a heterogeneidade, pobreza extrema, a questão dos vínculos familiares interrompidos ou fragilizados, a inexistência de moradia convencional regular e a utilização da rua como espaço de moradia e sustento, por contingência temporária ou de forma permanente.

Recentemente o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2017)⁴ publicou o Texto para Discussão Estimativa da População em Situação de Rua no Brasil apontando,

[...] que os grandes municípios abrigavam, naquele ano, a maior parte dessa população. Das 101.854 pessoas em situação de rua, 40,1% estavam em municípios com mais de 900 mil habitantes e 77,02% habitavam municípios com mais de 100 mil pessoas. Já nos municípios menores, com até 10 mil habitantes, a porcentagem era bem menor: apenas 6,63%. (IPEA, 2017).

Por fim, para se compreender o perfil deste grupo estudado no Brasil, na Pesquisa Nacional aponta (2011, p.15-16):

[...] 82% do sexo masculino; 53% com idade entre 25 e 44 anos; 67% são negros (pardos e pretos); A maioria (52,6%) recebe entre R\$20,00 e R\$80,00 semanais; Composta, em grande parte, por trabalhadores – 70,9% exercem alguma atividade remunerada. Apenas 15,7% pedem dinheiro como principal meio para a sobrevivência; Parte considerável é originária do município onde se encontra, ou locais próximos; 69,6% costuma dormir na rua, sendo que cerca de 30% dorme na rua há mais de 5 anos; 22,1% costuma dormir em albergues ou outras instituições; 95,5% não participa de qualquer movimento social ou associativismo; 24,8% não possui qualquer documento de identificação; 61,6% não exerce o direito de cidadania elementar que é o voto; 88,5% não é atendida pela cobertura dos programas governamentais, ou seja, afirma não receber qualquer benefício dos órgãos governamentais. Entre os benefícios recebidos, destacaram-se: - Aposentadoria (3,2%); - Programa Bolsa Família (2,3%); - Benefício de Prestação Continuada (1,3%); As principais razões pelas quais essas pessoas estão em situação de rua são: - alcoolismo/drogas (35,5%); - desemprego (29,8%); - conflitos familiares (29,1%). (BRASIL, 2011, p.15-16).

Este exposto do perfil dos moradores em situação de rua permite debater com mais fundamento e experienciar a criação de políticas públicas focais para este segmento. Assim, fica mais evidente como as Políticas Públicas Sociais podem atender as demandas advindas destes usuários do sistema proposto pelo governo.

2.3 População em Situação de Rua de Paranaguá e a proposta e do Centro POP

O Centro POP é voltado exclusivamente para à população em situação de rua podendo ser jovens, adultos, idosos e famílias. Como forma de ilustrar e conceituar com mais propriedade o Centro Pop em Paranaguá, faz-se necessário, neste momento, o relato de observação *in loco* das atividades propostas no local, bem como, a rotina diária

⁴ Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29303>. Acessado em: 11/06/17, às 21h20min.

e seus desafios. De acordo com o estágio supervisionado obrigatório/não obrigatório realizado pela autora⁵ do presente trabalho de conclusão de curso, observou-se que desde sua implantação muitos enfrentamentos e desafios foram sendo superados. Um destes foi a dificuldade em alugar um espaço para o Centro Pop, haja vista as especificidades previstas no projeto para implantação deste equipamento. Segundo Brasil (2011, p. 21)

[. . .] para a definição do local onde será implantado o Centro POP, o gestor deve considerar as especificidades do território, implantando a(s) Unidade (s) em lugar de fácil acesso, maior concentração e trânsito das pessoas em situação de rua na localidade. (2011, p. 21).

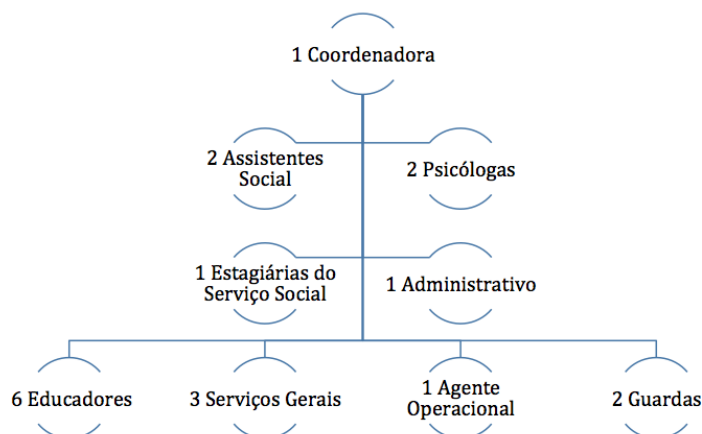
Diante das especificidades propostas, este local em Paranaguá deveria ser próximo ao centro da cidade, onde se concentram o maior número de moradores em situação de rua, porém também, é onde se encontra toda a estrutura comercial, fato este que causou muitos empecilhos.

O local definido inicialmente não atendeu totalmente o proposto devido a falta de infraestrutura, como pode-se constatar nos gráficos apontados a seguir, devido a crescente demanda confirmou-se a falta de infraestrutura, fato este que tornou inviável a sua utilização. Neste período havia muitas manifestações por parte dos moradores vizinhos do local, através de constantes abaixo-assinados os quais reclamavam da “bagunça”, da movimentação dos usuários entrando e saindo do Centro Pop, bem como por questões de segurança no bairro. Isto corrobora com o pensamento de Silva et al (2015, p.12) quando explica que “[. . .] estes indivíduos passam por despercebidos por toda a sociedade, as pessoas só os enxergam quando algum fato vem a incomodá-las, se tornam visíveis, para expulsar e não para acolher”.

Diante de todo o exposto foi necessário o remanejamento para outro local mais apropriado. Este novo local possui uma melhor infraestrutura e a equipe técnica foi reestruturada. Passou a ser composta por:

⁵ Estágio do Curso de Serviço Social UFPR- LITORAL realizado durante o período de Maio de 2015 a Maio de 2017 pela aluna Andressa Priscila da Silva no Centro Pop de Paranaguá.

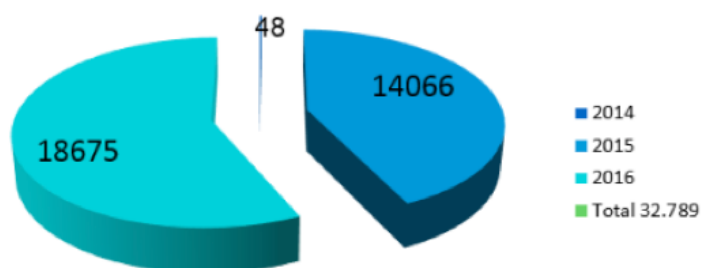
Figura 2 – Equipe Centro POP - Fonte: Coordenação do Centro POP, 2017



Em continuidade com a observação *in loco*, será apresentada a pesquisa que foi realizada pela assistente social alocada no equipamento, Leni Aparecida de Oliveira, e a equipe multidisciplinar. O registro da utilização do espaço pelos usuários, que segue nos gráficos:

Figura 3 – Atendimentos Realizados - Fonte: Pesquisa Centro Pop, 2016

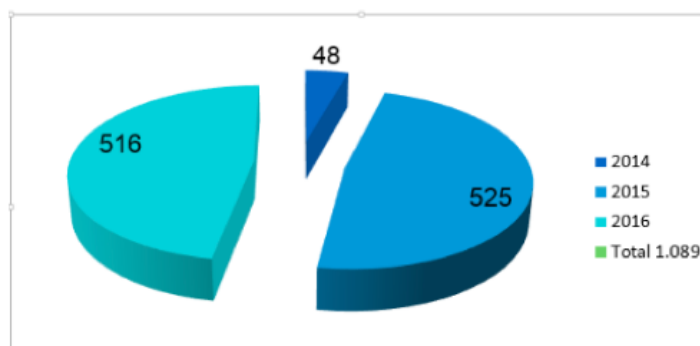
Atendimentos realizados



Os números relatados expressam todos os atendimentos realizados aos usuários, dentre eles banho, alimentação, palestras, atividades direcionadas pelos educadores, encaminhamentos a rede, entre outros. Importante explicar que o mesmo usuário utilizou vários serviços ou não, e a cada utilização contabilizava-se um atendimento.

Figura 4 – Registro de Cadastros - Fonte: Pesquisa Centro Pop, 2016

Registro de Cadastros



Ao chegar no Centro Pop os usuários são cadastrados para que se possam obter alguns dados com o intuito de quantificar a utilização do equipamento. Entre o período de 2014 a 2016 cerca de 350 usuários naturais da cidade utilizaram o equipamento e advindos de outras cidades/estados ou países foram cerca de 739 usuários⁶, totalizando 1.089. Deste total de cadastros apenas 47 usuários fizeram o Cadastro Único para Programas Sociais haja vista a necessidade de documentos para realizar a inserção no sistema e muitos não dispõem, pois segundo Brasil (2013, p. 97), “[...] a falta de documentos tem implicações diversas, que vão desde a dificuldade para obtenção de emprego formal, o acesso aos serviços e programas governamentais e o exercício da cidadania de forma mais geral.”

Figura 5 – Cadastros Únicos - Fonte: Pesquisa Centro Pop, 2016.

Cadastros Únicos



Uma vez compreendido o fenômeno que ocasionou o surgimento dos moradores em situação de rua, suas principais características e como o equipamento social

⁶ Dados coletados no Centro POP referentes ao período de 2014 a 2016.

existente pode atendê-lo, a pesquisa se propõe a buscar as opiniões dos usuários deste serviço com o intuito de avaliar sua efetividade. A pesquisa proposta neste trabalho se justifica por compreender a visão que os usuários do Centro POP têm sobre o serviço social e os serviços prestados, tornando-se fator preponderante quanto à avaliação e se os mesmos estão sendo efetivos.

Entre as Políticas Públicas Sociais propostas pelo Governo Federal, que garantem o acesso aos direitos dos usuários e a estruturação dos serviços prestados pelas prefeituras locais e seus órgãos colegiados, e como tudo isto chega até o morador em situação de rua, existem muitos entraves. Compreender o que este usuário entende quanto ao local o qual frequenta na busca de seus direitos, auxilia na formatação e na consolidação que dá referencial teórico à prática do Serviço Social no Brasil.

Devido ao fato do Centro POP de Paranaguá ser relativamente novo quanto as suas práticas na cidade, avaliar se o Serviço Social tem sido efetivo em seu papel é fundamental para se alinhar as Políticas Públicas Sociais, os usuários e os serviços que são prestados.

Na busca de se garantir o direito dos moradores em situação de rua, entender de fato se os direitos que os mesmos têm estão sendo garantidos, existe um grande abismo. Pesquisar a visão correta dos usuários é ter a noção completa daqueles que são os beneficiários diretos do que se propõe nas leis asseguradas nas Políticas Públicas Sociais propostas atualmente e que será demonstrado no próximo capítulo.

3 Os usuários e suas visões sobre os serviços prestados

Na estruturação da pesquisa proposta, foi necessário fundamentar o caminho histórico, o qual percorreu o assunto até o presente momento. Para isto, ao se conhecer a “questão social” envolvida, as políticas públicas sociais que foram criadas para solucioná-la, entende-se as ações do Estado para com este assunto. Ao se observar o fenômeno dos Moradores em Situação de Rua, suas características gerais, bem como de que modo, o Centro Pop pode auxiliar esta parcela da população, busca-se compreender com mais exatidão que se propõe esta pesquisa.

Realizou-se entrevista com os usuários do Centro POP de Paranaguá, no dia 14 de junho de 2017 no período da manhã e tarde. De acordo com informações obtidas no equipamento, frequentam atualmente cerca de 40 a 45 usuários por dia, mas este número varia, pois em determinada época do ano, geralmente na temporada, os usuários migram para as praias e quando termina a temporada retornam. Há também um aumento significativo nos meses de junho, julho e agosto, período de festividades na cidade, quando muitos vêm de outras localidades para trabalhar.

Para que a pesquisa fosse feita da melhor forma possível, realizou-se a abordagem de maneira informal, para que os entrevistados se sentissem mais a vontade. Aproveitou-se o vínculo já criado no período de estágio, realizado pela entrevistadora, no próprio local como já relatado.

Procurou-se realizar a pesquisa de maneira ética, respeitando-se os critérios estabelecidos para a mesma, sendo explicado o objetivo proposto, seguido da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, modelo disponibilizado Anexo, o qual foi assinado por todos os entrevistados e seguiu-se a entrevista, sendo realizado o registro por escrito. As fichas preenchidas, estão disponibilizadas junto a apresentação desta pesquisa. Na coleta dos dados foi realizada a entrevista com 13 usuários de ambos os sexos e de várias idades. Esta quantidade de usuários foi o totalizante dos presentes no dia da pesquisa.

3.1 Fundamentação da Entrevista

Na realização da presente pesquisa utilizou-se a metodologia do questionário, com abordagem quantitativa e qualitativa, o que inicialmente efetivou-se pelo referencial teórico de apoio. Para que a pesquisa fosse de qualidade, levantaram-se algumas considerações defendidas por Castro (2006, p. 112) nos métodos qualitativos “[...] a pesquisa focaliza os particulares e as narrativas, mas em última análise são os universais que interessam”. Esta busca pela particularidade foi bem pontuada na forma

de se realizar a entrevista, dando a cada indivíduo a atenção necessária para que o mesmo pudesse ser ouvido. Nesta visão ainda, procurando se estabelecer a análise qualitativa, buscou-se de acordo com Demo (2001, p. 31),

[...] a informação qualitativa é, assim, comunicativamente trabalhada e retrabalhada, para que duas condições sejam satisfeitas: do ponto de vista do entrevistado, ter a confiança de que se expressou como queria; do ponto de vista do entrevistador, ter a confiança de que obteve o que procurava ou de que se realizou a proposta. (DEMO, 2001, p. 31).

Para isto observou-se o registro rigoroso das respostas, objetivando-se encontrar nas mesmas elementos que pudessem compor o referencial exato das suas necessidades. Para o desenvolvimento da pesquisa foi aplicado um questionário que conforme Chizzotti (1998, p. 55),

[...] consiste num conjunto de questões pré-elaboradas, sistemática e sequencialmente dispostas em item que constituem o tema da pesquisa, com o objetivo de suscitar que os informantes saibam opinar ou informar. É uma interlocução planejada. (CHIZZOTTI, 1998, p. 55).

Verificou-se a importância de que o questionário não tivesse ambiguidades, dúvidas ou incompreensões. Uma pergunta procurou complementar a outra, haja vista o vasto assunto que compreende a pesquisa. O objetivo foi produzir respostas curtas, rápidas e objetivas, mas em alguns momentos os entrevistados procuraram explicar com mais delonga suas respostas. A interlocutora precisou esmiuçar a pergunta, dando exemplos para se fazer entender, devido a dificuldade de compreensão e a baixa escolaridade dos entrevistados. De acordo com Martins (2006, p. 27) a entrevista é uma

[...] técnica de pesquisa para coleta de dados cujos objetivo básico é entender e compreender o significado que os entrevistados atribuem a questão e situações, em contextos que não foram estruturados anteriormente, com base nas suposições e conjecturas do pesquisador. (MARTINS, 2006, p. 27)

Com esta perspectiva foi preparada a pesquisa a ser aplicada aos usuários do Centro Pop, procurando compreender o significado de suas respostas. Na interpretação dos dados observou-se o que Moroz e Gianfaldoni (2006, p. 85) explicam quanto a isto, pois

[...] é nesta etapa que o conjunto do material (informações coletadas) passa por um processo de análise, termo que apresenta vários significados, dentre eles decompor um todo em suas partes componentes, esquadrihar, examinar criticamente. (MOROZ e GIANFALDONI, 2006, p. 85).

Analisar as respostas dadas pelos entrevistados foi fator importantíssimo da pesquisa. Num primeiro momento o quantitativo expresso permitiu a análise em gráficos dos dados e seu contraponto com o referencial teórico levantado. Num segundo momento, a observação das respostas e sua explanação, possibilitou observar pontos específicos nas falas, buscando-se uma análise qualitativa das respostas. Para Flick (2009, p. 9),

[...] os pesquisadores qualitativos estão interessados em ter acesso a experiências, interações e documentos em seu contexto natural, e de uma forma que dê espaço às suas particularidades e aos materiais nos quais são estudados. (FLICK, 2009, p. 9).

Ao se buscar na Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua, realizada em 2009 pelo Governo Federal, estabeleceu-se um referencial teórico de base para análise da amostragem abordada nesta pesquisa, e se concretiza o que se propõe por Moroz e Gianfaldoni (2006, p. 105) quando explicam a utilização de outras pesquisas como base para análise:

[...] é estabelecer conexões entre os resultados obtidos e os de outras pesquisas, especialmente as que serviram de apoio para a delimitação do problema, apontando diferenças, semelhanças, avanços e confirmações ou não, no campo estudado. (MOROZ e GIANFALDONI, 2006, p. 105).

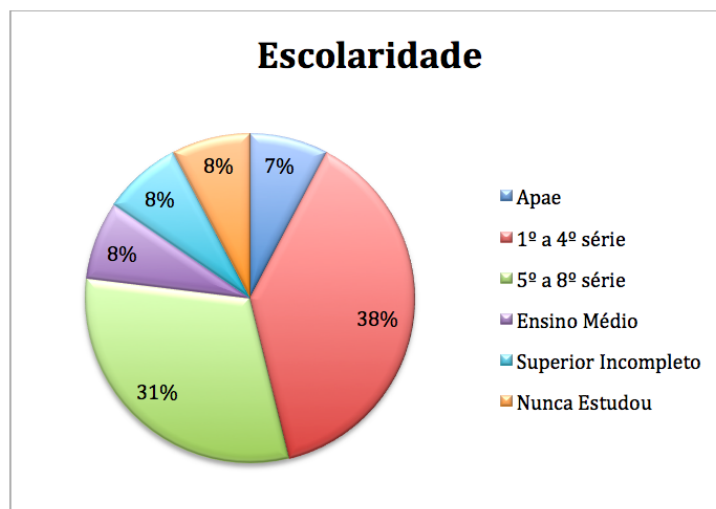
Estabelecido estes critérios para exposição, realização e análise da pesquisa, segue-se com a exposição e análise dos dados.

3.2 Visões da Rua - A realidade dos serviços prestados pelo Centro Pop pelos olhares de seus usuários - Análise dos dados

Com o objetivo de se entender primeiramente quem é o usuário do centro Pop, procurando-se traçar um perfil do mesmo, através de perguntas que expressassem sua escolaridade, idade, sexo e cidade de origem. A pesquisa aponta resultados que reproduzem, nas suas devidas proporções, dados encontrados em outras pesquisas as quais serviram de base para a análise.

Como primeira pergunta, buscou-se compreender o nível de formação dos entrevistados isto auxilia no entendimento quanto à trajetória de vida dos mesmos, e como se estabeleceram vínculos sociais e históricos dos usuários.

Figura 6 – Escolaridade



Pesquisa realizada pela própria autora

Observando os dados coletados é possível constatar que a grande maioria dos entrevistados possui o primeiro grau incompleto. Contrapondo os dados coletados na Pesquisa Nacional, onde se observa que os entrevistados em cerca de 48,4% tem o primeiro grau incompleto. Os usuários do Centro Pop de Paranaguá, estão dentro do perfil já constatado a nível de Brasil

Figura 7 – Distribuição da População de Rua por Idade

Escolaridade	F	%
Nunca estudou	4.175	15,1
1º grau incompleto	13.385	48,4
1º grau completo	2.854	10,3
2º grau incompleto	1.045	3,8
2º grau completo	881	3,2
Superior incompleto	190	0,7
Superior completo	194	0,7
Não sabe/Não lembra	2.136	7,7
Não informado	2.787	10,1
Total	27.647	100,0

Fonte: I Censo e Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua – 2007/8

Conforme se nota na Figura 7, esta é uma população com dificuldade de permanência no sistema escolar formal, existindo, todavia, pessoas com nível superior que estão nas ruas, fato este também comprovado na pesquisa realizada em Paranaguá. Porém, muitos destes usuários demonstram interesse em voltar a estudar, até depois de muita sensibilização em 2016 foi conseguido fazer a matrícula de cerca

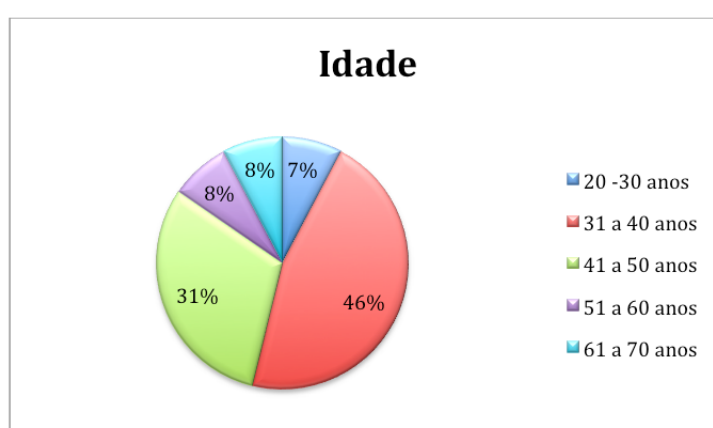
de dez no ensino fundamental e médio, mas destes apenas uma concluiu o ensino fundamental, outros sequer chegaram a ir a escola e outros foram alguns dias, mas segundo eles, devido à dependência química e as ruas, não conseguiram continuar. Com isto SILVA (2009, p. 132-133) diz:

A inexistência de trabalho regular e o consumo frequente de álcool e outras drogas são as citadas. [...] Compreende-se que a ausência de trabalho e renda regulares já está contemplada na noção de pobreza extrema, e que o uso frequente de álcool e outras drogas se impõe muito mais como uma estratégia de subsistência, capaz de ampliar a alienação acerca da situação de rua do que como uma condição ou característica que ajuda a definir esse contingente populacional. (SILVA, 2009, p. 132-133)

Com isto, observa-se que não basta apenas isoladamente trabalhar o sujeito para que nele desperte a vontade e interesse por estudar. As questões emocionais, familiares, bem como trabalho e renda devem ser trabalhadas juntas para se atingir o propósito.

Em continuidade, perguntou-se a idade dos moradores em situação de rua que varia bastante. Encontra-se desde usuários muito jovens, com 24 anos até mais velhos com 61 anos, sendo possível verificar a diversidade de vivências e experiências dos mesmos pelo tempo de rua.

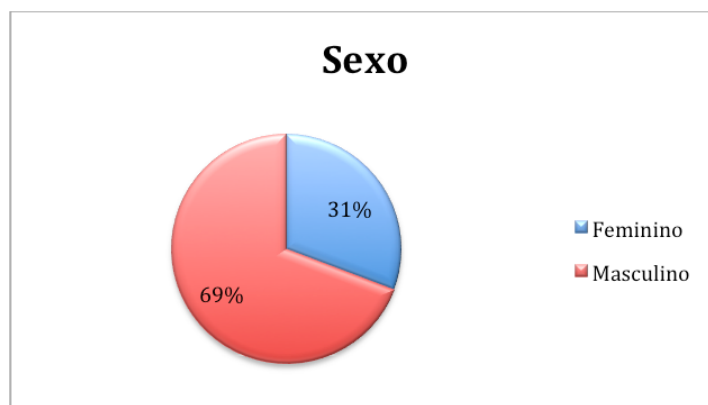
Figura 8 – Idade dos Usuários



Na amostragem entrevistada foi possível constatar que o perfil geral está entre 31 a 50 anos de idade. Também se observa que esta população está envelhecendo cada vez mais.

A pesquisa procurou entender a orientação sexual dos moradores em situação de rua. Esta pergunta conseguiu observar que são homens em sua grande maioria que vivenciam esta situação de rua.

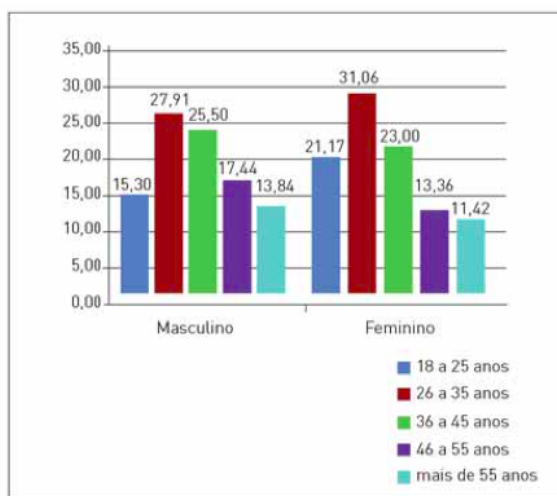
Figura 9 – Sexo dos Usuários



Como é possível observar a grande maioria é do público masculino, confirmando os dados do Censo Nacional, demonstrado no gráfico. Estes dados mostram que os homens são maioria porque, conforme SILVA (2009, p. 148) “[. . .] é sabido que fatores culturais também influenciam essa tendência de predominância do sexo masculino na composição da população em situação de rua”. E isto ocorre por vários fatores, no Brasil culturalmente os homens são provedores de suas famílias, são eles que garantem o sustento. E com o alto índice de desemprego e dificuldade estes sujeitos estão fora do mercado de trabalho, não podendo garantir o suprimento das necessidades de sua família. Com isto, não podendo mais contribuir para tal “função”, e devido à pressão que sofrem, optam por sair de suas casas e fazer das ruas sua moradia. Já as mulheres representam um menor número significadamente porque, conforme Silva (2009, p. 149), “Assim, o papel reservado às mulheres como reprodutoras e responsáveis pelos cuidados com a prole, bem como a violência contra elas, inibe-as de recorrer a essa estratégia de sobrevivência, de fazer das ruas espaço de moradia e sustento.” E quando estas optam por saírem de casa, algumas adotam uma postura mais masculinizada, como forma de sobrevivência nas ruas, no intuito de se proteger de agressões ou abusos. Outras adotam seu novo parceiro como “protetor”, para se sentirem mais seguras.

A presente pesquisa não procurou aprofundar no detalhamento das situações que levaram os usuários a estarem na condição de rua, apenas expõe neste alguns dos relatos dos usuários e das experiências do contato com estes.

Figura 10 – Percentual de Homens e Mulheres por faixa etária

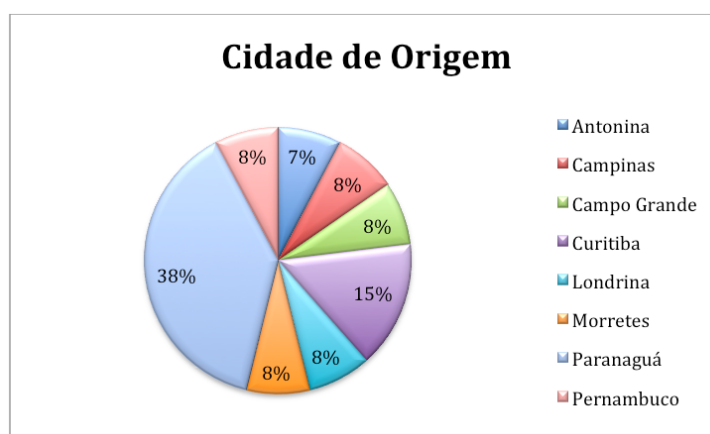


Fonte: I Censo e Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua - 2007/8

É possível observar pelo cruzamento dos dados da pesquisa que os percentuais encontrados em Paranaguá com suas peculiaridades, correspondem aos dados demonstrados na pesquisa do Censo.

Perguntou-se a origem dos entrevistados, pois as origens destes moradores em situação de rua são as mais diversas. O trânsito migratório o qual os mesmos enfrentam muitas vezes é atribuído a diversos fatores, desde a busca por novas oportunidades quanto a informações encontradas nas próprias ruas entre seus pares, quanto a locais onde o atendimento aos mesmos tem maior estrutura.

Figura 11 – Cidade de Origem dos Usuários

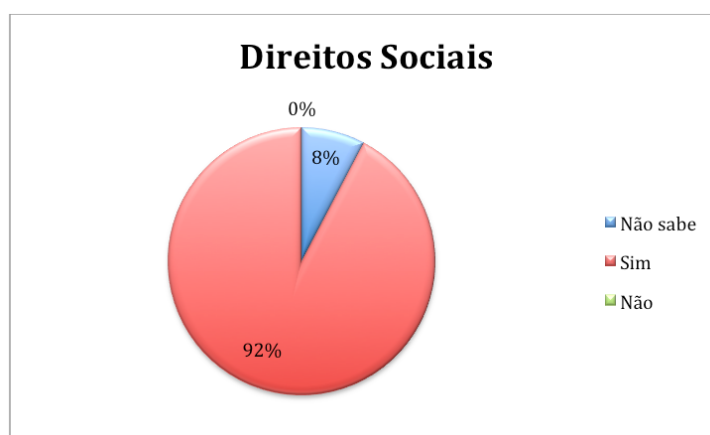


Dado curioso da pesquisa está no fato de que os entrevistados em sua grande maioria são de origem parnanguara, porém, isto só ocorre em determinadas épocas do ano. Constatou-se também um pequeno grupo que advém de outras cidades e estados com maior distância. Os moradores são em sua maioria oriundos do mesmo lugar ou de localidades próximas, demonstrado a ligação que ainda tem com suas

origens. Existe um percentual de usuários que advém de outras cidades em fuga de traficantes ou para conhecer a cidade, com isto alguns destes adotam a cidade como sua por tempo indeterminado, enquanto que outros apenas passam.

Após as perguntas iniciais que procuraram estabelecer um perfil dos entrevistados, buscou-se compreender através do questionário suas visões sobre os serviços prestados pelo centro pop. Perguntou-se quanto ao acesso dos direitos sociais. De acordo com a Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop (2011, p. 35) , ele tem a finalidade de assegurar acompanhamento especializado, com atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades”. Ao serem questionados, 92% dos usuários apontaram que o Centro POP tem feito sua parte quanto ao direcionamento desta questão.

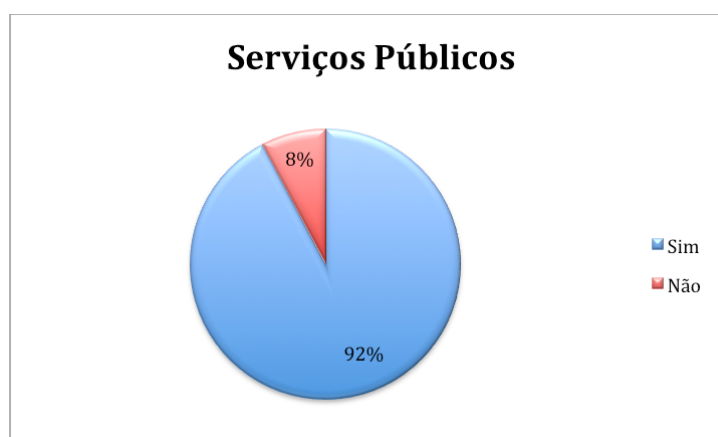
Figura 12 – Acesso aos Direitos Sociais



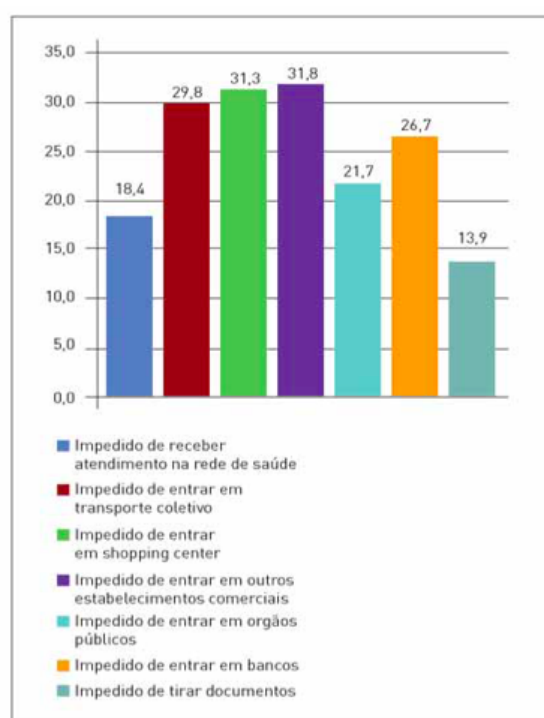
Na Constituição está previsto no artigo 6º¹ que a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados na forma de lei, são todos direitos sociais.

Em seguida, questionamos se o equipamento auxilia no acesso a serviços públicos, pois um dos objetivos propostos é “[. . .] possibilitar condições de acolhida na rede socioassistencial” (Brasil, 2011, p. 37). Ser este equipamento que facilita o acesso dos moradores em situação de rua aos serviços públicos prestados pelo Estado, é um desafio para o centro Pop.

¹ Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acessado: 17/06/17 às 23h45min

Figura 13 – Acesso aos Serviços Públicos

Observa-se pela pesquisa que 92% dos usuários declararam que o Centro POP os tem auxiliado quanto a este direito. Contrapondo a isto, um dos dados apontados pelo Censo Nacional é o índice de impedimento de entrar em locais e realizar atividades, conforme gráfico abaixo. Um Estado democrático, deve permitir que todos seus cidadãos tenham acesso aos serviços prestados e garantidos por lei.

Figura 14 – Locais onde a População em Situação de Rua é impedida de acessar

Fonte: I Censo e Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua – 2007/8

A condição da rua condiciona os moradores em situação de rua muitas vezes a ter um acesso restrito e preconceituoso em alguns lugares da sociedade. Haja vista

toda a discriminação existente, em muitos lugares não se permitem sua entrada, nem tampouco seu acesso aos serviços disponibilizados.

Uma das propostas de ressocialização consiste em proporcionar atividades que permitam o convívio em grupo, o que auxilia na reintegração social e estabelecimento de vínculos. Questionou-se então se o Centro POP contribui com isto, pois um dos seus objetivos está em (Brasil, 2011, p. 37) “[...] contribuir para a construção de novos projetos de vida, respeitando as escolhas dos usuários e as especificidades do atendimento”.

Figura 15 – Proporciona Convívio Grupal



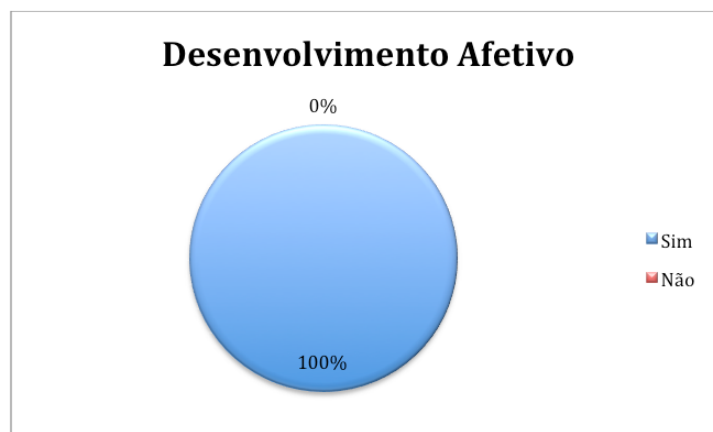
Notório observar que todos os entrevistados em unanimidade afirmaram que as atividades propostas os tem auxiliado. Como está previsto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, p. 41) as propostas do Centro POP são de:

- Ter vivência pautada pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Construir projetos pessoais e sociais e desenvolver a autoestima;
- Ter acesso à documentação civil;
- Alcançar autonomia e condições de bem estar;
- Ser ouvido para expressar necessidades, interesses e possibilidades;
- Ter acesso a serviços do sistema de proteção social e indicação de acesso a benefícios sociais e programas de transferência de renda;
- Ser informado sobre direitos e como acessá-los;
- Ter acesso a políticas públicas setoriais;
- Fortalecer o convívio social e comunitário. (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAS, 2009, p. 41).

Através das atividades realizadas no local, tem sido possível este convívio e reintegração social. Durante a semana, os educadores promovem várias atividades em grupo para realizar estas vivências, na sequência, é ofertado lanche, assim como, também em determinadas datas comemorativas é feita uma confraternização com a colaboração de todos na elaboração da decoração, na oportunidade é oferecido lanches especiais com maior diversidade. Tudo isto para o fortalecimento de vínculos e para incluí-los no dia a dia do centro pop.

Uma das formas de se reconstruir os vínculos sociais é promover a conscientização dos valores humanitários, dentre eles solidariedade, afetividade e respeito, princípios estes propostos pela PNAS aos moradores em Situação de Rua e praticado nas atividades do Centro Pop. Por isto se questionou se isto acontece no equipamento e, de acordo com as respostas, constata-se:

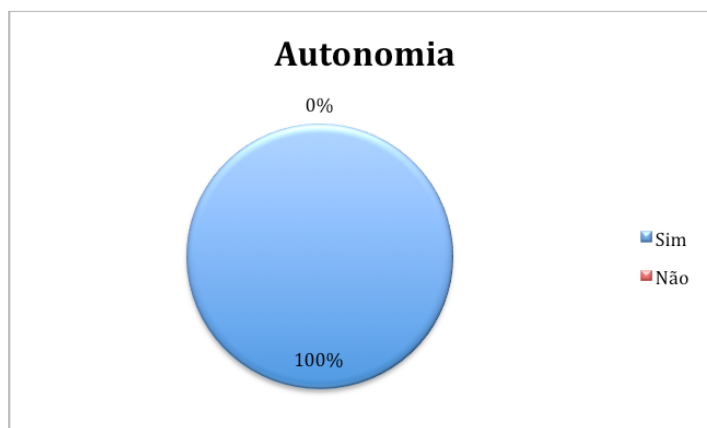
Figura 16 – Desenvolvimento Afetivo



O que se observa pela presente pesquisa, bem como por dados obtidos do Censo Nacional (2009), é que a população em situação de rua advém de camadas sociais mais pobres, porém, não necessariamente, com baixa escolaridade, vínculos familiares comprometidos e, conseqüentemente com estruturas psicológicas e emocionais mais frágeis. Compreendido isto, o Centro Pop desempenha papel importante na reconstrução do indivíduo, fator este que vem sendo realizado, comprovado pelos dados levantados da pesquisa.

A situação de rua promove um processo de exclusão social gradativo, que vai limitando o morador em situação de rua, privando-o do acesso aos seus direitos sociais e civis. Esta falta de perspectiva constante, faz com que a autoestima seja baixa. Resgatar as possibilidades de acesso ao convívio social auxilia na reconstrução da identidade social. Por isto foi perguntado se o equipamento auxilia no quesito de se ter autonomia novamente e observou-se:

Figura 17 – Autonomia



Uma das formas de auxiliar quanto à autonomia é dar ao morador em situação de rua o acesso aos serviços sociais. Segundo o proposto no Centro Pop é de acordo com Brasil (2011, p. 42),

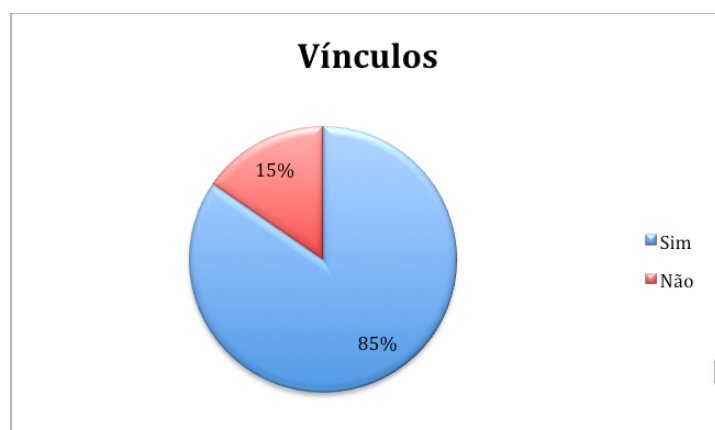
[...] potencializar o acesso das pessoas em situação de rua aos programas, serviços e benefícios socioassistenciais, bem como a produção de informações que contribuam para o aprimoramento da atenção a esse segmento nas diversas políticas públicas, faz-se imprescindível sua inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais. (BRASIL, 2011, p. 42).

A reintegração social auxilia com que as possibilidades de se reconstruir a autoestima sejam mais efetivas, promovendo assim autonomia do sujeito.

Na efetivação de todo trabalho educacional e de resgate faz-se necessário a criação de vínculos dos usuários com a equipe local. Por isto se questionou se isto ocorre, pois a capacitação da equipe de trabalho do Centro Pop é fundamental para o desempenhar das funções. Dentre as questões a serem trabalhadas está a necessidade de, pela perspectiva de Brasil (2011, p. 43),

[...] a equipe do Serviço deverá considerar, dentre outras coisas, a história da localidade, suas relações e redes sociais, suas dificuldades e, principalmente, as potencialidades e capacidades. Ao partir de um profundo respeito a essa realidade, a equipe deverá buscar a construção de vínculos de confiança, de modo a somar esforços para o melhor atendimento a essa população. (BRASIL, 2011, p. 43).

Entendendo isto, as atividades dos educadores e de toda a equipe multidisciplinar deverá estar focada em primeiramente estabelecer vínculos com os moradores em situação de rua.

Figura 18 – Estabelecimento de Vínculos com a equipe do Centro POP

Segundo recomendação da PNAS, na composição da equipe de atendimento é importante priorizar profissionais “[. . .] com perfil e habilidades para o desenvolvimento de trabalho social com pessoas em situação de rua”. (Brasil, 2011, p. 32) Estas características da equipe de atendimento facilitam para que os vínculos sejam criados e os atendimentos possam ser mais efetivos, porém, não é isto que ocorre, vez que no efetivo do município existem poucos trabalhadores que se dispunham a trabalhar com este público, e quando se encontra os que queiram, o processo para alocá-lo no centro pop é difícil e complicado, porque não depende somente do funcionário, mas muito mais do órgão gestor . Como se explica ainda no proposto ao Centro POP, de acordo com as Orientações Técnicas para o Centro POP (2011, p. 32),

[. . .] caberá ao órgão gestor local avaliar a necessidade de agregar outros profissionais, inclusive estagiários e facilitadores de oficina. Pessoas em processo de saída das ruas também poderão contribuir com suas experiências e vivências na realização das atividades do Centro POP, a exemplo da facilitação das oficinas. (BRASIL, 2011, p. 32).

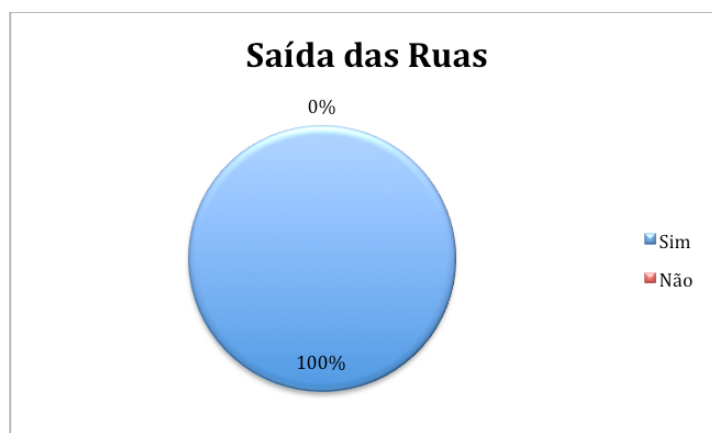
Ter esta equipe multidisciplinar bem estruturada e diversificada, mas acima de tudo especializada, será fator preponderante na efetividade das atividades. Como apontado pelos usuários, alguns ajustes precisam ser feitos para que esta questão seja alcançada em sua potencialidade.

No questionário procurou-se observar além dos questionamentos já levantados, se de alguma forma o Centro Pop está auxiliando o morador em situação de rua a sair desta condição. De acordo Silva et al (2015, p. 16) compete ao

[. . .] Estado e a sociedade em geral, o dever de lutar pela participação e desenvolvimento do ser social, tornando-o capaz através de sua potencialidade, lutar pela sua emancipação e autonomia, em busca de sua liberdade econômica, cultural e social. (SILVA et al, 2015, p. 16).

Como equipamento do Estado com esta finalidade, o centro POP de Paranaguá, pelas visões dos usuários tem auxiliado neste propósito, contribuindo para que estes, de alguma maneira saiam das ruas.

Figura 19 – Saída das Ruas



Esta resposta afirmativa contempla em alguns quesitos a saída total ou parcial das ruas, uma vez que estando nas atividades propostas pelo Centro Pop é uma forma dos usuários não estarem nas ruas no momento das atividades, a resposta possui dupla significação: uma momentânea, quando da participação das atividades propostas, outra permanente, quando da saída definitiva das ruas. Compreendeu-se que pelo fato dos usuários ainda estarem utilizando os serviços prestados pelo equipamento e que a pré-condição para utilização do mesmo seja estar “[. . .] em condição de situação de rua” que a forma de saída desta seja momentânea. Quanto mais tempo este usuário participar das atividades do Centro Pop, mais irá desenvolver novos hábitos que o levarão a novos projetos de vida, aumentando as chances de saída permanente das ruas.

Uma das perguntas finais que foram propostas aos usuários foi compreender o que poderá ser melhorado nos serviços disponibilizados pelo Centro Pop, compreendendo pelo olhar do usuário o que falta para que este usuário possa ser melhor atendido.

Figura 20 – Que serviços faltam no Centro POP

Como equipamento do Estado criado para atender a população em situação de rua, *é importante que o espaço físico, para além de comportar os serviços ofertados, represente de acordo com as Orientações Técnicas para o Centro POP*(2011, p. 27)

[...] para os usuários um espaço público de bem-estar, cooperação, construção de vínculos, concretização de direitos, enfim, um lugar de referência para o exercício da cidadania e fortalecimento do protagonismo por parte da população em situação de rua. (BRASIL, 2011, p. 27).

Entendendo isto, a opinião dos usuários sobre o que falta no equipamento é muito importante para que seja avaliado pela equipe técnica e gestora para fins melhorias no ambiente. Mas encontrou-se uma certa resistência nas respostas para esta pergunta, entendeu-se pelas falas dos usuários a preocupação que de alguma forma, estariam desagradando a equipe. Portanto olhando os relatos deles, é melhor ter o centro pop do que nada. “Pelo menos temos onde lavar roupa, comer, fazer os documentos e passar o dia. Ressaltando que o centro pop não emite documentos, apenas encaminhamentos para os locais necessários.

A última pergunta procurou entender de que maneira efetiva o usuário do Centro Pop observa que os serviços prestados tem contribuído para uma melhoria em suas vidas. Como segue descrita as palavras dos usuários em sua literalidade, observa-se claramente que o local proporciona melhores condições de vida do que encontram na ruas.

Figura 21 – Contribuição do Centro POP para o usuário

1	Gosta de ficar no lugar com os amigos
2	Ajuda
3	Lugar bom para banho, lavar roupa e comer
4	Em tudo, volta a sociedade, ajuda documentação, em tudo.
5	Documentos ta ajudando bastante dentista, não tem o que reclamar
6	Casa de recuperação
7	Com certeza tomar banho, chá da manhã, almoço, ajuda bastante
8	Contribui, muito com os usuários do serviço do centro pop, tirando os documentos, alimentação, saúde e autoestima
9	Faz encaminhamento para correr atrás dos benefícios
10	Já ajuda, não tenho palavras
11	Sim, estava em uma qualidade de vida pior
12	Sim saiu na rua para parar de beber

Os usuários listaram várias situações e apontamentos quanto ao fato da utilização do equipamento. Observou-se no geral que eles estão satisfeitos com os serviços e que os mesmos estão alienados quanto aos seus direitos, não entendendo ainda o centro pop como um equipamento da política nacional da pessoa em situação de rua. Ainda veem os serviços como uma ajuda, um lugar bom para banho e afins por isto afirmam que os serviços os mesmos tem de alguma maneira auxiliado. Porém mesmo com a alienação, diante do exposto, compreende-se que o equipamento tem contribuído para que se avance com melhorias para esta parcela da população esquecida da sociedade brasileira.

3.3 Adequando a realidade: sugestões de melhorias ao Centro Pop de Paranaguá

A pesquisa cumpriu com seu objetivo proposto em procurar entender os olhares que os usuários do Centro POP de Paranaguá tem sobre os serviços prestados. Foi possível observar pelas respostas dadas que muitos itens já estão sendo efetivos, porém em alguns casos, alguns avanços deverão ocorrer:

- 1) Conhecimento dos direitos sociais;
- 2) Direcionamento quanto a utilização de serviços públicos;
- 3) Criação de vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários;
- 4) Sugestões de melhorias no local.

Como produto final desta pesquisa, após análise dos dados e estruturação das respostas dos usuários, sugere-se:

1. A coordenação do Centro Pop deverá juntamente com a equipe gestora promover atividades que venham divulgar ainda mais os itens 1 e 2 de melhorias. Uma vez que esta previsto na estrutura de serviços, palestras e atividades socioeducativas, deverá ser potencializada atividades enfocando nos usuários informação quanto a seus direitos e como utilizar os serviços públicos.

2. A coordenação do Centro Pop deverá trabalhar com a sua equipe, a necessidade de criação de vínculos mais efetivos, fazendo trabalho específico para isto, procurando atender as solicitações dos usuários. Através de estudos que informem melhor quem é o público alvo a ser atendido, palestras e reciclagens da equipe, é possível esta melhoria quanto aos vínculos.

3. Os usuários fizeram várias solicitações informais de melhorias do espaço bem como do atendimento. Dentre elas: solicitação de cursos (Culinária, Cursos Técnicos); Local para guardar os seus pertences com chave; Televisão para assistir filme, falta uma casa para ficar (Albergue), guarda a noite, dormir, abrir aos finais de semana, quadra de vôlei, basquete, para praticar esporte. Sugere-se que em reunião da equipe gestora com os usuários, seja feito o levantamento pormenorizado das solicitações e que se tome as devidas providências diante das solicitações para que as mesmas venham a ser atendidas.

Entende-se assim, que esta pesquisa atingiu seu objetivo ao procurar entender como acontece o Serviço Social no Centro POP, pelos olhares dos usuários, contrapondo o proposto nas normativas que regem a política e como são efetivados na prática.

Considerações Finais

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise sobre como ocorre a atuação do serviço no social no equipamento Centro POP no Município de Paranaguá. Além disso, também permitiu uma pesquisa de campo para obter dados mais consistentes sobre as visões que os usuários do equipamento têm sobre o mesmo. Pelo referencial teórico citado pode-se construir uma fundamentação que deu sustentação aos capítulos e à pesquisa de campo.

Durante a investigação pode-se perceber as principais necessidades apontadas pelos usuários quanto à necessidade mudanças. Vale ressaltar neste sentido que as solicitações feitas deverão ser revisitadas pelos gestores, procurando-se avaliar as suas possibilidades de efetivações.

Observou-se pelas participações frequentes dos usuários que utilizam os serviços prestados pelo Centro POP, que o mesmo tem cumprido com seu papel de ser um órgão que presta assistência aos moradores em situação de rua garantindo seus direitos, porém, se espera por parte dos usuários alguns avanços para que haja uma melhor qualidade de vida e oportunidades.

Pode se perceber que algumas questões das necessidades levantadas, não dependem somente da Política de Assistência, mas como também de outras políticas como Saúde, Habitação e Trabalho. Com isto torna-se ainda mais difícil atender a este público com excelência.

Dado a importância do assunto, entende-se que esta pesquisa contribuiu para que novos estudos sejam viabilizados e com isto sejam possíveis avanços nas políticas sociais para esta população.

Ao se analisar os dados finais pode-se claramente apontar a necessidade de se visitar as políticas públicas para este grupo. Por isto, acredita-se que este trabalho não termina por aqui, pois repensar a forma como se pratica o serviço social é ainda um desafio, impulsionando a uma busca de novos resultados e soluções para uma sociedade mais justa e igualitária .

Referencias

- AGUIAR, A. G. **Serviço Social: das origens a Araxá**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- BOSCHETTI, I. (org). **Assistência Social no Brasil: um Direito entre Originalidade e Conservadorismo**, 2004.
- BRASIL. **Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 145, de 2004**. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo. Brasília, DF, 28 out. 2004.
- _____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 17. ed. Brasília, 1994. 455 p. (Série textos básicos; n. 25)
- _____. Governo Federal. **Política nacional para inclusão social da população em situação de rua**. Brasília, 2008a.
- _____. Governo Federal. **Sumário Executivo: Pesquisa Nacional Sobre a População em Situação de Rua**. Brasília, 2008b.
- _____. Governo Federal. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução 109, de 11 de novembro de 2009**. Diário Oficial da União. Brasília, 2009a.
- _____. **Lei Orgânica da Assistência Social: Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo. Brasília, DF, 8 dez. 1993.
- _____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Rua: aprendendo a contar: Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua**. - Brasília, DF: MDS: Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2009b.
- _____. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop**. SUAS e População em Situação de Rua. Volume 3. Brasília, 2011a.
- _____. **Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – CENTRO POP**. SUAS e População em Situação de Rua. Volume 2. Brasília, 2011b.
- _____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. **Diálogos sobre a população em situação de rua no Brasil e na Europa: experiências do Distrito Federal, Paris e Londres**. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Brasília: SDH, 2013.
- BURSZTYN, M. **No meio da rua: nômades, excluídos e viradores**. Rio de Janeiro:

- Garamond, 2000.
- CASTEL, R. **As Metamorfoses da Questão Social**. Uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1995.
- CASTRO, C. M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1998.
- DEMO, P. **Pesquisa e informação qualitativa: Aportes Metodológicos**. Campinas, SP: Papyrus, 2001.
- ESTEVÃO, A. M. R. **O que é Serviço Social**. 3 ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- FALEIROS, V. P. **Saber profissional e poder institucional**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- FERRO, M. C. T. “**Política Nacional para a População em Situação de Rua: o protagonismo dos invisibilizados**.” In: Revista Direitos Humanos, Nº 08. Secretaria Nacional de Direitos Humanos da Presidência da República. Janeiro 2012.
- FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GORENDER, J. **O escravismo colonial**. São Paulo: Ática, 1988.
- HARVEY, D. **Espaços de Esperança**. São Paulo: Loyola, 2004.
- IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997.
- IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 41 Ed. São Paulo, Cortez, 2014.
- IAMAMOTO, M. V. **A Questão Social no capitalismo**. In: Temporalis/ABEPSS. Ano 2, n.3 (jan./jun. 2001). Brasília: ABEPSS, Grafline, 2001.
- IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26 ed. São Paulo, Cortez, 2015.
- IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. 7 ed. São Paulo, Cortez, 2004.
- MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 2006.
- MARX, K. **O capital**. Tradução: Reginaldo Sant’Anna. 12 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988b. Livro 1, v. 2.
- MARX, K.; ENGELS, F. **A Ideologia Alemã**. Tradução: L. Claudio de Castro. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

- MIOTO, R. C. T. et al. **A RELEVÂNCIA DA FAMÍLIA NO ATUAL CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS BRASILEIRAS: a política de assistência social e a política antidrogas**. R. Pol. públ., v. 11, n. 2, p. 197- 220, jul./dez. 2007. Disponível em http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/mesas/POLITICAS_PUBLICAS_E_FAMILIA___Mesa_Coordenada_Regina_Celi.pdf. Acessado em 20/05/17.
- MOROZ, M. & GIANFALDONI, M. H. T. A. **O processo de pesquisa: iniciação**. Brasília: Liber Livro Editora, 2 Edição, 2006.
- MOVIMENTO NACIONAL DA POPULAÇÃO DE RUA – MNPR. 4º Festival do Lixo e Cidadania, Belo Horizonte, 2005.
- NETO, J. P. **Cinco Notas a propósito da “Questão Social”**. In: Temporalis/ABEPSS. Ano 2, n.3 (jan./jun. 2001). Brasília: ABEPSS, Graflin, 2001.
- PASTORINI, A. **A categoria “questão social” em debate**. São Paulo. Cortez, 2004.
- POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – PNAS**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, novembro de 2004.
- REIS, M. S. **Centro de Referência especializado para a população em situação de rua (Centro Pop) de Londrina (Pr): Uma análise a partir da perspectiva do usuário**. Londrina, 2014. Dissertação de Mestrado.
- ROSANVALLON, P. **A nova questão social: repensando o Estado Providência**. Trad. de Sérgio Bath. Brasília: Instituto Teotônio Vilela, 1998
- RUA, M. G. **Políticas Públicas**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2009.
- SILVA & SILVA, M. O. (Coord.) **O Serviço Social e o popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- SILVA, A.; OLIVEIRA, A.; OLIVEIRA, J.; COELHO, M.; GARCIA, T.. **População em situação de rua: desafios, avanços legais e possibilidades**. ETIC - ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA - ISSN 21-76-8498, América do Norte, 817 03 2015.
- SILVA, M. L. L. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo. Cortez, 2009.
- SILVA, T. L. K. **Questão Social E Política De Assistência Social Em Debate: Estratégias E Práticas Na Promoção Do Fortalecimento Familiar**. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização, UFPR, Matinhos, 2011.
- SPOSATI, A. e KOGA, D. **“Extrato do mapa da exclusão/inclusão social da cidade de São Paulo”**. In: SPOSATI, A. e KOGA, D. Núcleo de Seguridade e Assistência Social da Pontifícia Universidade Católica. São Paulo, PUC, 1996.

SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social / organizado por Luziele Tapajós e Roberto Wagner da Silva Rodrigues. – Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.

TIENE, I. **Mulher moradora na rua: entre vivências e políticas sociais**. Campinas: Alinea, 204.

VIEIRA, B. O. **História do Serviço Social: contribuição para a construção de sua teoria**. 5 ed. Rio de Janeiro, Agir: 1989.

WANDERLEY, L. E. **Comentários dos assessores sobre as formas de atuação com a população de rua**. In: ROSA, C. M. M. (org.) *População de rua, Brasil e Canadá*. São Paulo: Hucitec, 1995 a. P. 131-135.

Apêndices

Lista de Leis e Direitos dos Moradores em Situação de Rua

ANO	Leis e Decretos	DIREITOS
1988	Constituição Federal	Tem como fundamento a defesa de que todos são iguais perante a lei. Assegurado no art. 5º.
2004	PNAS-NOB/SUAS	Reconheceu a atenção á população em situação de rua no âmbito do SUAS.
2005	Lei nº 11.258	No parágrafo único do art.23 da LOAS que, na organização dos serviços da Assistência Social, deverão ser criados programas destinados ás pessoas em situação de rua. (No âmbito do SUAS)
2006	Decretos/nº de 25 de outubro de 2006	Institui o Grupo de Trabalho Interministerial (GTI), coordenado pelo MDS, com a finalidade de elaborar estudos e apresentar propostas de politicas publicas para a inclusão social da população em situação de rua. (No âmbito do SUAS)

ANO	Leis e Decretos	DIREITOS
2006	Portaria MDS n° 381, de 12 de dezembro de 2006.	Assegurou recursos do cofinanciamento federal para municípios com mais de 300,000 hab. Com população em situação de rua, visando apoio á oferta de serviços de acolhimento destinados a este publico. (No âmbito do SUAS)
2009	Resolução do CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social n° 109, 11 de novembro, de 2009, que tipifica os serviços socioassistencias em âmbito nacional dentre os quais, ao Atendimento a População em Situação de Rua na Proteção Especial; Serviço de Acolhimento Institucional e Serviços de Acolhimento em Republica. (No âmbito do SUAS)
2009	Decreto n°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. (No âmbito do SUAS)
2010	Instrução Operacional conjunta SNAS, no âmbito do SUAS	Secretaria Nacional de Assistência Social e Secretaria Nacional de Renda e Cidadania, 22 de novembro de 2010, reúne orientações aos municípios e Distrito Federal para a Inclusão de Pessoas em Situação de Rua no CADUNICO.

ANO	Leis e Decretos	DIREITOS
2010	Portaria n° 843, 28 de dezembro de 2010	Dispõe sobre o cofinancia do Piso Fixo de Média Complexidade, dos serviços socioassistencias ofertados pelos Centros de Referencia Especializados de Assistência Social – CREAS e pelos Centros de Referencia Especializados para População em Situação de Rua, e dá as providencias. (No âmbito do SUAS) mento federal, por meio
2011	Orientações Técnicas: Centro de Referencia Especializado para População em Situação de Rua	Tem o objetivo de contribuir para restaurar e preservar a integridade e a autonomia da população em situação de rua.

Fonte: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Pobreza, 2011.

Anexos

Anexo 1 – Questionário

1. Escolaridade
 2. Idade
 3. Orei
 4. Cidade de Origem
- Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:
5. O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?
() Sim () Não () Comentário_____
 6. O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?
() Sim () Não () Comentário_____
 7. O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?
() Sim () Não () Comentário_____
 8. O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?
() Sim () Não () Comentário_____
 9. O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?
() Sim () Não () Comentário_____
 10. Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?
() Sim () Não () Comentário_____
 11. O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída das ruas?
() Sim () Não () Comentário_____
 12. Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?
 13. Qual a contribuição do Centro Pop ou Serviço Social na sua qualidade de vida?

Anexo 2 - Termo de Consentimento

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Concordo em participar, como voluntário, do estudo que tem como pesquisador responsável à aluna de graduação **ANDRESSA PRISCILA DA SILVA**, do curso de **BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CAMPUS LITORAL**. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar entrevistas com os usuários do Centro Pop em Paranaguá, visando, por parte da referida aluna a realização de um trabalho de conclusão de curso intitulada “**Serviço Social no Centro Pop: Relatos dos Usuários**”. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica, que os dados obtidos não serão divulgados, a não ser com prévia autorização, e que nesse caso será preservado o anonimato dos participantes, assegurando assim minha privacidade. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

Nome

Assinatura

Paranaguá, _____ de _____ de 2017.

Anexo 3 - Entrevistas

Entrevista 1

1) Escolaridade: Eva Cavani. Apae

2) Idade: 34

3) Sexo: F

4) Cidade de Origem: Paranaguá

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Não

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Claro

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Claro

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Claro

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim, Claro.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Sim.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Ajuda

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Fazer assim m bordado, fazer pra gente assim artesanato.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Eu gosto de ficar aqui, espaço grande lá atrás com meus amigos né.

Entrevista 2

1) Escolaridade: 5ª Série

2) Idade: 45 anos

3) Sexo: Feminino

4) Cidade de Origem: Morretes

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Sim eu acho. Ta ajudando.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Ai já não.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Claro é m convívio né, é nosso.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim! Eles cobram que tenham respeito entre nós.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Eu acho que da pra sobreviver sem ele depende pra tomar um banho é assim que to querendo dizer.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Usuário é usuário, educador é educador agora é assim ta certo não dá para misturar as coisas.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Sim eu acho, eu acho agora se Deus quiser vai dar certo vai ser vendida a nossa casa na imobiliária, vou comprar um carrinho velho, vou alugar uma casa e daí com o dinheirinho vou sair vendendo salgado, e daí vou parar de fumar, vou mesmo. Eu to com este pensamento ai meu, daí domingo que deram a noticia pra mim eu disse, vou comprar um carro velho, vou alugar uma casa e com o dinheiro dos salgados, vou sair vendendo. Daí a (citado o nome de outra usuária), disse vamos parar com tudo se Deus quiser. Meu irmão ta querendo alugar uma casa na Alexandra pra me por

pra cuidar, porque ele tem dois caminhão guincho, nem que eu fique na casa e se ele alugar eu compro o carro velho. Porque daí ali não dá para fazer salgado, Deus o livre se souber que saí de um lugar daquele, já era. Mais meu pensamento é esse aí. Já faz uma semana que não usamos, mas daí hoje já era né. Daí tem nossas coisas pra fazer, daí quando sai com o carrinho sempre aparece.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Pra mim ta tranquilo ta favorável, ta bom, ta bom, ta tranquilo ta favorável.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. A eu acho que faz tudo.

Entrevista 3

1) Escolaridade: 8^a Série

2) Idade: 24 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Londrina/Pr

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Então até agora estou sem documento eles pediram os documentos lá da minha cidade e até agora não chegou e falaram que depois que chegar os meus documentos vão fazer o bolsa família, eu só espero chegar meu documento para dar início no bolsa família.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito

R. Bom eu acho que sim, até agora tipo assim não precisei de nenhum destes serviços, mas eu creio que se precisar eu acho que sim né.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Sim, proporcionou.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Cobra, cobra bastante.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Sim, também.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Sim, tipo assim, a gente não tem onde morar, dá pra vir aqui tomar banho, lavar roupa, comer né. Eu acho que estimula sim, porque se não fosse aqui pra onde a gente iria né.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Eu queria que tivesse um lugar pra mim deixar minhas coisas guardadas. Que quando eu cheguei na cidade, levaram todas as minhas coisas, não daqui. Tipo eu guardei para mim ir atrás de outras coisas daí quando voltei não as coisas não tavam mais aonde eu tinha deixado. Tipo assim, um armário um lugar pra guardar com as chaves todo dia viesse pegava e deixava a chave aqui seria uma boa.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. A é um lugar bom, como eu falei da pra lavar a roupa e tal se não fosse como que eu ia chegar em um lugar assim e pedir um serviço sem tomar banho, escovar os dentes e tal é isso que penso. É um lugar que da pra vir lavar a roupa, tomar banho, comer né.

Entrevista 4

1) Escolaridade: 2ª Série fundamental.

2) Idade: 50 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Paranaguá/Pr

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Tudo.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Sim.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Sim!

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Sim.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Sim, né.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Maior né, tipo assim né uma escola de recuperação, cursos.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Eu acho que faz tudo para ter uma vida melhor né.

Entrevista 5

1) Escolaridade: Ensino Médio Completo

2) Idade: 52 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Paranaguá/Pr

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Muito.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Tudo, tudo certo.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Proporciona.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. É a volta a sociedade né. Não exclui.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim, claro.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Com certeza.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Já ta proporcionando já, bem despois que eu conheci aqui to bem cem por cento bom.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Cursos, culinária, técnicos.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Em tudo, em tudo, na volta a sociedades, ajuda de documentação.

Entrevista 6

1) Escolaridade: Analfabeta

2) Idade: 35 anos

3) Sexo: Feminina

4) Cidade de Origem: Paranaguá

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Não sei, e tenho minha certidão, minha identidade também que ta aqui, só falta fazer o cpf.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Auxilia .

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Ta bom.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Bom foi né, porque a gente ta comendo do mesmo jeito só que assim, a quantia da comida é todo igual, a quantia da comida é igual, entendeu? A única coisa que modifica é que aqui muitas vezes não tinha sobremesa, entendeu? E lá tem. Ontem tinha gelatina, então lá tem gelatina, tem banana as vezes tem laranja e aqui muitas vezes, só tinha laranja, mas a comida é tudo igual. Dáí tem gente que fala assim, porque lá vem mais, a porque o centro pop vem mais. Eu não minha opinião eu acho que é igual entendeu?

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Ah ele ajuda bastante.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Ah tipo a gente vem aqui, toma banho, café da manhã, aí a gente vem e almoça, se a gente quiser voltar pra cá durante a tarde a gente fica.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Ah eu queria que tivesse, tipo assim uma tv assim de vez em quando pra gente assistir um filme é sei lá, assistir um desenho igual nós tinha no outro, que tinha novela e tal.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Ah! O Centro Pop me ajudou bastante eu não tinha documento, fizeram meu documento, ta me ajudando bastante assim. Eu posso ir no dentista, tipo assim, agora vou levar o meu marido. Semana que vem sou eu que vou né, que vou colocar a chapa. Ah então não tem o que reclamar do centro Pop.

Entrevista 7

1) Escolaridade: 4ª Série

2) Idade: 44 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Pernambuco/PE

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Sim, sim.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Com certeza.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Olha na verdade, vou ser bem sincero, o espaço é bom. É bom, porque se não tivesse isso aqui, como é que tava? Na rua.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Sim.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Na verdade sim, proporciona, eu vou ser bem sincero, o que ta faltando aqui um pouquinho mais sabe o que é? Que a prefeitura aqui de mais assistência. Se pudesse ter uma casa de acolhimento que eles pudessem ficar preso lá e eu também, se tivesse trabalho que pudesse facilitar a recuperação do vício do álcool da droga, se pudesse ficar longe desse vicio de alcoolismo diabólico que eu posso dizer.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Da prefeitura ta faltando um pouquinho mais de competência e correr atrás. Parana-guá é uma cidade portuária, uma cidade rica, né, que tem um potencial muito forte? Uma cidade que tem condição forte que pode muito bem se eles querem mesmo acabar com isso, fazer essa união com o governo Federal e Estadual para que pudesse ter, pra desenvolver projetos como outros Estados. São Paulo por exemplo, tem o FAS, o FAS tem arsenal com 13 mil pessoas nacional, não tem essa turbulência daí não tem essa muvuca essa aperreio.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. No caso assim pra melhorar minha vida assim, como estou aplicando ai, vou mandar você para uma casa de recuperação um lugar que você possa ficar e que fique pra la por favor, volta aqui não daquele jeito que nós ajuda e lá você possa ficar e seguir teu rumo. Isso uma casa de recuperação

Entrevista 8

1) Escolaridade: 5ª Série

2) Idade: 61 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Antonina/Pr

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Auxilia sim em tudo que precisa.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Sim.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Eu venho pouco aqui entende? Eu venho poucas vezes aqui. Proporciona, aqui tem espaço, melhor que o outro lugar lá que era apertado, esse é maior.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. É tem que ser cobrado, porque um tem que respeitar o outro se não for cobrado se não Deus o livre, tem que ter respeito.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Da pra gente dá porque na rua é uma coisa aqui é outra se a gente tá precisando daqui né, tem comida, falta dormir só, falta dormir. Tinha que ter albergue em Paranaguá um albergue bem grande e não tem.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. É com certeza, ta tendo, uma família né, tem que ser assim, não é porque vocês são funcionários que vai desprezar a gente.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Ajuda, ajuda sim a gente tem as atividades aqui, tem reunião, ajuda nos documentos. A pessoa tem que ter uma família né não passa fome, uma família aqui dentro.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Eu acho como já vi lá, não sei. Não sei se foi lá ou se foi aqui lá roubaram uma vez, só que o que usuário de droga, mora na rua é usuário de droga então as pessoas usam

as coisas aqui, viu roubaram aqui a noite. Então um guarda aqui a noite as pessoas que estão aqui dentro de repente, a gente não faz isso mas, de dez sempre tem dois que. . . . Na realidade só falta dormir, o espaço aqui é grande, não sei se é alugado. Alugar pra dormir, não sei .

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Com certeza né, a gente tá na rua sempre tem que tomar um banho, no posto de gasolina a pessoa é só pra caminhoneiro. Toma um banhinho tem o chá da manhã, almoço tem a carteirinha o banho tudo, ajuda muito ne, proporciona muito a andar mais limpo a fazer a barba tudo. Banho tudo isso ajuda né, a andar por ai, pra pegar um banho.

Entrevista 9

1) Escolaridade: 4^a Série

2) Idade: 30 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Curitiba/Pr

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Sim.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Sim.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Ta bom.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Verdade.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Não.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Sim.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Tv, uma mesa de pimbolim.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Ah faz o encaminhamento pra gente correr atrás dos nosso benefício né.

Entrevista 10

1) Escolaridade: Superior Incompleto

2) Idade: 45 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Campo Grande/MS

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Bastante.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Com certeza.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Sim.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Sim.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Com certeza.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Falta abrir aos finais de semana, eu acho que se abrir no final de semana já esta de bom tamanho.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Contribui, há muitas depois que vim pra cá como usuário dos serviços do centro pop, estou conseguindo retirar os documentos que faltavam e tenho.

Entrevista 11

1) Escolaridade: 1ª Série

2) Idade: 36 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Campinas/SP

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Tudo.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Sim.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Sim.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Sim.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Verdade.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Não sei.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Não tenho palavra, já ajuda já.

Entrevista 12

1) Escolaridade: 7ª Série

2) Idade: 34 anos

3) Sexo: Masculino

4) Cidade de Origem: Curitiba/Pr

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Me ajuda.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Sim.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Ah não com certeza, claro.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Com certeza.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Mais ou menos.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Ajuda, tanto que eu sai, parei de beber.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Não é o que falta é o que podia ter. Uma quadra de vôlei e ali uma basquete, pra pessoa que não faz um nada, pelo menos ali já, ta fazendo alguma coisa. Só um esporte na verdade. Ajuda as pessoas também um esporte.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Sim, eu tava numa qualidade de vida muito pior.

Entrevista 13

1) Escolaridade: 1ª Série.

2) Idade: 36 anos

3) Sexo: Feminino

4) Cidade de Origem: Paranaguá

Quanto aos Serviços prestados pelo Centro Pop:

5) O Centro Pop lhe auxilia quanto ao conhecimento de seus direitos sociais?

R. Ajuda.

6) O Centro Pop lhe direciona quanto a utilização de serviços públicos que têm direito?

R. Me ajuda.

7) O Centro Pop proporciona espaço de convívio grupal, social?

R. Ta bom.

8) O Centro Pop promove ações de desenvolvimento de solidariedade, afetividade e respeito?

R. Sim respeito.

9) O Centro Pop auxilia com vivências que promovam a autonomia e estimulam a participação social?

R. Sim.

10) Ao participar das atividades do Centro Pop sente que cria vínculos com os demais usuários e com os educadores e funcionários?

R. Faz, ajuda.

11) O Centro Pop proporciona de alguma maneira sua saída as ruas?

R. Ajuda.

12) Na sua opinião quais serviços faltam ser disponibilizados pelo Centro Pop?

R. Pra nós ta ótimo, os outros falam mal daqui pra mim não. Albergue pra dormir.

13) Qual a contribuição do Centro Pop na sua qualidade de vida?

R. Sim, saí da rua parei de beber.