



“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

Eixo temático: Política Social e Serviço Social

Sub-eixo: Seguridade social no Brasil

REFLEXÕES ACERCA DO USO DE INDICADORES DE RESULTADOS NO ATENDIMENTO A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA PRESTADOS PELO CREAS ZILDA ARNS

JULIA DA SILVA BOAVENTURA ¹
MARCELO JACCOUD DA COSTA ²
TATIANA MARIA ARAUJO DA FONSECA ³
ANA CARLA BICACO DE MATTOS ⁴

RESUMO: O presente trabalho é um desdobramento de pesquisa empírica realizada em campo de estágio obrigatório que buscou mapear indicadores de resultado utilizados pelo CREAS Zilda Arns no atendimento à população em situação de rua e sua eficácia com relação à Política de Assistência Social. A metodologia utilizada foi análise de conteúdo e, para isso, foram analisadas planilhas de monitoramento dos atendimentos a esses usuários do mês de agosto de 2021 a agosto de 2022. Além disso, no decorrer da pesquisa busca-se apontar a trajetória e os avanços das políticas públicas voltadas a esses indivíduos.

Palavras chave: População em situação de rua. Proteção

-
- 1 Estudante de Graduação. Universidade Federal Do Estado Do Rio De Janeiro
 - 2 Profissional de Serviço Social. 9 Coordenadoria De Assistencia Social- Secretaria Municipal De Assistencia Social
 - 3 Profissional de Serviço Social. 9 Coordenadoria De Assistencia Social / Secretaria Municipal De Assistencia Social
 - 4 Profissional de Serviço Social. Centro De Referencia Especializado De Assistencia Social Zilda Arns/ Secretaria Municipal De Assistencia Social
-

Social especial. Vulnerabilidade Social

ABSTRACT: This study is an extension of empirical research conducted in the field of mandatory internship that sought to map outcome indicators used by CREAS Zilda Arns in the care of the homeless population and its effectiveness in relation to the Social Assistance Policy. The methodology used was content analysis and, for this, monitoring spreadsheets of care to these users from August 2021 to August 2022 were analyzed. In addition, the research seeks to point out the trajectory and advances of public policies aimed at these individuals.

Key-words: Population living on the streets. Special Social Protection. Social Vulnerability.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho é fruto de pesquisa realizada em campo de estágio obrigatório – Coordenadoria de Assistência Social – em conjunto ao CREAS Zilda Arns e propõe a análise dos dados dos atendimentos realizados com a população em situação de rua do território que se utiliza dos serviços prestados por tal equipamento. O intuito do trabalho é primeiramente traçar o perfil dessa população e mapear as principais demandas trazidas cotidianamente por esses indivíduos, bem como os encaminhamentos realizados pelos profissionais, de forma a apontar indicadores de resultados necessários para o acompanhamento e evolução de cada usuário. Partimos do entendimento de que a pesquisa torna-se necessária a contribuir no exercício profissional e nas relações dos serviços e programas da política com a rede socioassistencial do território. Para realização da mesma, foi

necessário discutir, em um primeiro momento, o fenômeno da população em situação de rua e como sua inserção é pertinente e funcional ao sistema capitalista de produção. Além disso, foram apontadas as principais conquistas em relação às políticas públicas para esses usuários. Posteriormente, foi realizada uma análise dos atendimentos realizados no CREAS de agosto de 2021 a agosto de 2022, de forma a comparar as demandas dos indivíduos, seu perfil e identificar os eventuais avanços desse período.

O fenômeno da população em situação de rua é uma das refrações da questão social presente no sistema capitalista de produção. Sua reprodução é uma das formas de manter o capitalismo como sistema dominante, reproduzindo desigualdades sociais, excluindo indivíduos e minimizando garantias necessárias à sobrevivência. Com a atualização desse sistema, as formas de exploração também se atualizam, um exemplo disso são as novas formas de trabalho que exploram os trabalhadores ao máximo, retirando-lhes direitos e reproduzindo em larga escala o desemprego e subemprego.

A atualização dos dados e demandas dos usuários é extremamente importante ao trabalho do Serviço Social principalmente àqueles que ocupam cargos na gestão, no sentido de mapear todas as violações que atravessam o usuário, e, assim, permitir a reflexão e elaboração de serviços e programas que possam emancipar e promover a autonomia dessa população.

Para elaboração de novos programas e serviços que atendam o que promovem as políticas públicas, é necessário saber quem é esse usuário. “Quais são os indicadores de resultado que precisam de uma atenção maior por parte da equipe para garantir dignidade à população em situação de rua?” É a pergunta que precisa ser feita todos os dias por profissionais que atuam no âmbito da Proteção Especial da Política de Assistência.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 A questão social e a população em situação de rua

O fenômeno da população em situação de rua não é recente, ela surge em meio a acumulação primitiva do capital no momento em que camponeses são expropriados

de suas terras e obrigados a irem para as cidades vender sua mão de obra para o mercado para sobreviver. O sistema capitalista de produção tem como base a contradição Capital X Trabalho, de forma a gerar desigualdades através da exploração da mão de obra da classe trabalhadora e com o intuito de obter cada vez mais lucro, que será apropriado pelos detentores dos meios de produção.

A desigualdade no capitalismo não se resolve apenas com uma socialização parcial da riqueza, mas com a eliminação das classes e da exploração do trabalho pelo capital, ou seja, com a superação da ordem capitalista. O sistema capitalista é um sistema estrutural e irremediavelmente desigual: supõe a “exploração” de uma classe por outra; apropriação pelo capitalista do valor produzido pelo trabalhador; subalternização das massas pelo comando econômico/político/ideocultural do capital; expulsão de massa de trabalhadores excedentes ou obsoletos para as necessidades do desenvolvimento e da acumulação capitalistas. (Montaño, 2012 p.285)

Dessa forma, para manutenção desse sistema sempre haverá uma parcela que mesmo sendo útil ao capital, não será inserida na dinâmica do capitalismo nem como proprietário dos meios de produção, nem como classe trabalhadora ativa, essa parcela é chamada de Exército Industrial de Reserva (MARX, 2011[1867]).

A questão social – objeto de estudo e exercício profissional do serviço social – é um desdobramento do fenômeno do pauperismo que ocorria na Inglaterra durante o século XIX, ela surge no momento de industrialização do capitalismo em sua fase concorrencial (NETTO, 2009). O que diferencia a questão social é que ela acontece no momento em que a classe operária se reconhece enquanto classe e reivindica por parte dos capitalistas e Estado o mesmo reconhecimento e pode ser entendida como:

Por questão social, no sentido universal do termo, queremos significar o conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operária impôs no curso da constituição da sociedade capitalista. Assim a questão social está fundamentalmente vinculada ao conflito entre o capital e o trabalho. (FILHO, G. C. 1982, p.21)

No Brasil, até mesmo em algumas leis estão expressas as desigualdades promovidas pelo sistema capitalista de produção. Uma delas estava em vigor até o ano de 2009, Art. 60 do decreto Lei nº 3.688 que definia que “mendigar, no Brasil, por ociosidade ou cupidez tinha como pena a prisão simples, de quinze dias a três meses” (BRASIL, 1941), podendo ser aumentada a pena em casos específicos.

Com o desenvolvimento do sistema capitalista, as formas de exploração vão se modificando, surgindo novos meios de gerar mais lucro, retirando o máximo de

direitos possíveis. As categorias como desemprego, subemprego e informalidade tem sua importância ao capital, principalmente na exploração do trabalhador que pode a qualquer momento ser inserido nessas categorias e são facilmente substituíveis (ANTUNES, 2015). São trabalhadores livres, mas que a qualquer momento podem ser descartados pelo capital.

Não apenas o universo excludente do trabalho faz com que os indivíduos vão morar nas ruas, embora esse seja um fator relevante. Os diversos motivos que levam as pessoas à rua é relativo à história de cada indivíduo. Porém, alguns fatores aparecem com mais frequência, necessitando de uma atenção maior.

2.2 Trajetória das políticas sociais para população em situação de rua

As políticas sociais constituem-se como respostas e formas de enfrentamento às expressões da questão social no sistema capitalista de produção (BEHRING; BOSCHETTI. 2011). Além disso, é um ganho para a classe trabalhadora visto que são resultados das pressões causadas pela mobilização e luta da mesma na busca de reconhecimento político por parte do Estado, a ideia das políticas sociais no capitalismo é garantir minimamente direitos sociais necessários à sobrevivência desses indivíduos – já que precisam se reproduzir para dar continuidade a esse sistema.

No Brasil, o tripé da Seguridade Social – Saúde, Assistência e Previdência – garantidos pela Constituição federal de 1988, pode ser destaque como um grande avanço no âmbito das políticas sociais. O trabalho dos profissionais que atuam nas políticas sociais consiste em viabilizar direitos e garantias sociais. Com relação à população em situação de rua, podem ser destaques como conquistas :

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), instituída pela resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004; garante como proteção social as seguranças de: acolhida (isso significa que são garantidos os direitos à alimentação, ao vestuário e abrigo), de rendimentos (garantia de que todos os indivíduos tenham uma forma monetária de garantir sua sobrevivência, independente de suas limitações para o trabalho ou desemprego), e de vivência familiar, além de dividir a política em proteção social básica e proteção social especial. (BRASIL, 2004) .

No ano de 2005, ocorreu o I Encontro Nacional sobre População em situação de rua que teve como objetivo geral discutir desafios e estratégias para a construção das políticas públicas para população em situação de rua. Além disso, no mesmo ano a Lei nº 11.258 altera o parágrafo único do art. 23 da LOAS (Lei Orgânica de Assistência Social - Lei nº 8.742/1993) promovendo a criação de programas de amparo às pessoas em situação de rua no âmbito da assistência social.

Em 2007, foi realizada uma pesquisa que resultou no Censo sobre população em situação de rua no Brasil, divulgado em 2008. Esse é o Censo em âmbito nacional mais atualizado relacionado a essa população.

No ano de 2009, houve o II Encontro Nacional sobre população em situação de rua, esse evento foi um marco já que, posterior a ele, no mês de novembro do mesmo ano, a resolução CNAS instituiu a tipificação dos serviços socioassistenciais, que organiza por grau de complexidade os níveis de proteção social garantidas pelo SUAS. Ademais, foi elaborada a Política Nacional para População em situação de rua, e instituída através do decreto nº 7.053 de dezembro de 2009, que tem princípios e objetivos que buscam garantir capacitação profissional, proporcionar acesso a benefícios, ações de segurança alimentar, entre outros. Essa política define quem é seu usuário no Art.1º

Parágrafo Único. Para fins deste Decreto, considera-se população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. (BRASIL,2009)

Em 2012, a Portaria nº 122 instituiu os Consultórios na Rua, que desenvolvem atividades integradas às Unidades Básicas de Saúde (UBS) e aos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), esse serviço integra a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). Em 2020, foi instituída a portaria nº 69 que aprova recomendações gerais para a garantia de proteção social à população em situação de rua, no contexto da pandemia do COVID-19.

É perceptível o avanço das políticas sociais voltadas à população em situação de rua. Contudo, ainda há muito no que avançar com relação a serviços que possibilitem a reestruturação de vida desses usuários.

2.3 Perfil dos usuários em situação de rua atendidos pelo CREAS Zilda Arns

Os indivíduos que moram na rua sofrem com estigmas enraizados na sociedade, que relacionam a sua imagem a bandidos e sujeitos perigosos, essa imagem é reforçada pela mídia cotidianamente. Esses estigmas são internalizados muitas vezes pelos próprios indivíduos que acreditam que não têm direito a determinadas políticas por não possuírem uma moradia regular ou por não terem documentos, dificultando o acesso dos mesmos a serviços e programas assistenciais, de saúde e outros, piorando suas condições de vida. Pelo exposto, é necessário primeiramente, fazer com que o indivíduo se reconheça enquanto cidadão possuidor de direitos e garantias, para aproximá-los das políticas sociais existentes.

Apesar de estar instituído na Política Nacional para População em Situação de Rua, no art. 7º - III, "...a contagem oficial da população em situação de rua" (BRASIL, 2009), atualmente há apenas um Censo a nível nacional voltado a essa questão, essa ausência de dados dificulta o aprimoramento e a discussão de políticas públicas para combater essa expressão da questão social. O Censo voltado especificamente à população em situação de rua no Brasil data de 2008 e revela que, naquele ano, ao menos 31.992 pessoas maiores de 18 anos estavam em situação de rua no país. Com relação a cidade do Rio de Janeiro, o último Censo que expôs dados a respeito da população de rua é o censo SUAS, de 2020. O mesmo aponta que, pelo menos, 7.272 pessoas estão em situação de rua na cidade.

A pesquisa realizada no CREAS Zilda Arns permitiu traçar o perfil da população em situação de rua do território de Campo Grande que se utiliza dos serviços e programas desse equipamento. É importante salientar aqui que apesar de aparecer alguns fatores que se repetem, essa população se constitui enquanto grupo heterogêneo. O período analisado na pesquisa foi do mês de agosto de 2021 a agosto de 2022. Essa análise permitiu mapear o que mudou nesse período de tempo com relação a essa população.

Durante o período mencionado, foram realizados no equipamento 2121 atendimentos para pessoas em situação de rua. Dentre os quais, 82,74% eram homens e 17,25% mulheres, 81,04% dos indivíduos são negros (pretos e pardos), 58,32% não tinham ao menos o ensino fundamental completo. No mês de agosto de

2021 foram atendidos 91 usuários e encaminhados 7 para rede de acolhimento, enquanto que no mês de agosto de 2022 foram atendidos 263 usuários e encaminhados 7 para rede de acolhimento. O número de usuários em situação de rua atendidos pelo CREAS Zilda Arns de agosto de 2021 a agosto de 2022 quase triplicou. Esse cenário pode ser resultado dos danos da pandemia do COVID 19, bem como da conjuntura político-econômica atual.

Ao se comparar os dois Censos citados, ambos apontam como principais causas que levam as pessoas às ruas, a quebra de vínculos familiares, uso abusivo de álcool e drogas e a não inserção no mercado formal de trabalho, ainda que tenham mais de uma década de diferença, os motivos continuam sendo os mesmos. Se esses são os principais fatores, é sobre eles que os programas e serviços voltados a esses usuários devem ser elaborados e propostos.

Importante ressaltar que, as planilhas analisadas não discriminam se tais fatores foram os responsáveis por fazer com que esses indivíduos fossem morar nas ruas, contudo, a falta de direitos sociais são fatores que contribuem para sua manutenção na rua.

Alguns indicadores são importantes para identificar, acompanhar e viabilizar resoluções das violações sofridas pelos usuários. O formato da planilha permite a identificação de tais indicadores: Verificação da existência de documentos (se contém nenhum, apenas um ou mais, e qual documento o usuário ainda não tem), pois esses facilitarão o acesso a políticas públicas e inclusão produtiva; verificação se o usuário realiza algum tipo de atividade remunerada ou se é beneficiário de algum auxílio ou benefício social (se a atividade é formal ou informal, renda, qual benefício ou auxílio); se o usuário está inserido no Cadastro único e se realiza algum tipo de tratamento em unidade de saúde.

As mudanças ocorridas no mercado de trabalho acarretam consequências para a população mais vulnerável da sociedade. Como já mencionado, os usuários em sua grande maioria possuem uma baixa qualificação dificultando ainda mais sua inserção no mercado formal de trabalho, ainda sim, é importante salientar que esses usuários não deixam de ser classe trabalhadora pois, conforme explícito no Gráfico 1, muitos trabalham por conta própria, ou na informalidade. Esse trabalho por conta

própria não se assemelha à condição de microempreendedor tão incentivada pelos governos neoliberais, esses usuários precisam, diante do contexto de conjuntura extremamente desfavorável, fazer os chamados “bicos” para sobreviver.

De todos os atendimentos realizados no período de análise, 98% possui ao menos um documento. Diante disso, os trabalhadores que atuam nos equipamentos de assistência social desenvolvem um grande trabalho primeiramente de modo a viabilizar documentação aos indivíduos que não a tem, já que sem a mesma o alcance às políticas públicas e a inserção no mercado de trabalho se torna ainda mais difícil e, encaminhar para programas e serviços de capacitação profissional, esses ainda são muito difíceis devido a falta de parceiros que possam constituir a rede para inserção produtiva desses usuários. Importante ressaltar que, ainda que haja tal esforço, as vagas de emprego para essa população são poucas, isso também acontece por conta do estigma que é atribuído a esses usuários. De agosto de 2021 a agosto de 2022, o número de usuários que não exerce algum tipo de atividade foi além do dobro, bem como o número de atendidos, essa realidade pode ser fruto das consequências do período pandêmico. O programa Bolsa Família ainda é a principal fonte de renda para 28% dos usuários atendidos, e apesar do estado de extrema pobreza, 67% dos usuários não recebem benefício algum. Os encaminhamentos para programas de capacitação e renda ainda são poucos, conforme evidencia o gráfico 1.

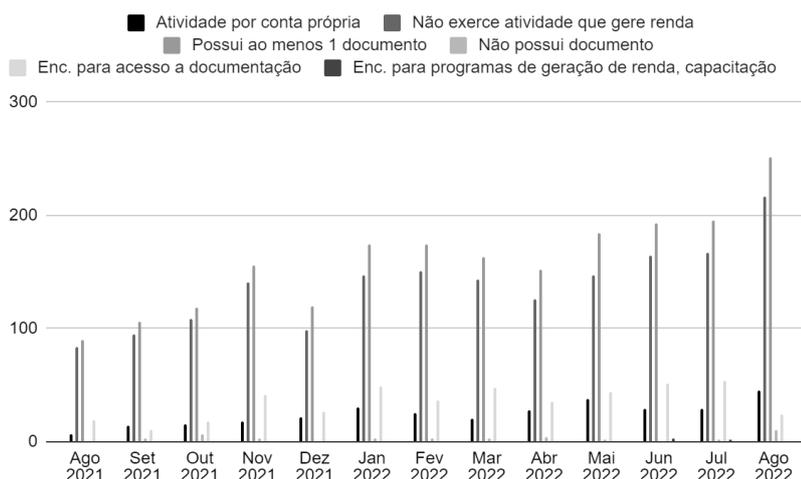


Gráfico 1 - Sobre a renda e inserção produtiva dos usuários atendidos

A questão da saúde dos usuários também é um fator que necessita de atenção já que 184 usuários no período mencionado, têm algum tipo de deficiência, seja ela física, auditiva, visual, intelectual ou múltipla. Os usuários que têm algum tipo de transtorno mental, sofrem duplamente as exclusões promovidas pela sociedade, primeiramente por estar na rua e ainda, por sua condição mental, por isso o estabelecimento de vínculos a essas indivíduos é tão necessário. Outra questão que é muito pertinente quando o assunto é população em situação de rua são os usuários de álcool e drogas já que o uso abusivo dessas substâncias constitui um dos principais fatores que contribuem para a estadia da população na rua, quando não a levam para as ruas. Ao compararmos o mês de agosto de 2021 a agosto de 2022, é nítido que o número mais que dobrou, enquanto que a quantidade de usuários que realizam algum tipo de tratamento voltado a saúde mental permaneceu baixo, importante ressaltar que, os equipamentos que oferecem esses tratamentos no território do equipamento em questão são os CAPS, os mesmos que tratam da saúde mental, já que no território não há um CAPS AD, voltado exclusivamente a essas questões. A rede que trata dessas questões na cidade do Rio de Janeiro ainda precisa de uma atenção maior, grande parte dos usuários do CREAS que fazem o uso dessas substâncias não possuem nenhum tipo de acompanhamento ou atendimento para tratamento, por isso os encaminhamentos são necessários, respeitando sempre a autonomia e a vontade do usuário. No gráfico 2, é perceptível como os encaminhamentos para tratamentos de saúde oscilam, além disso, dar o encaminhamento do tratamento não é a certeza de que o usuário o realizará, mas ainda sim, ele precisa conhecer os caminhos possíveis.

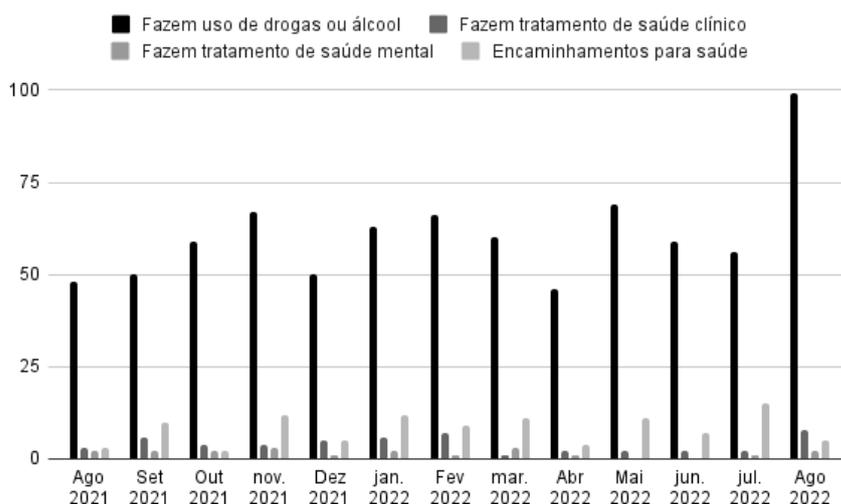


Gráfico 2 - Com relação a saúde dos usuários atendidos

Por último, um dos fatores que é necessário acompanhar e que também norteia o trabalho é a reconstituição de laços familiares que foram quebrados. Através do Cadastro Único o profissional consegue, algumas vezes, mapear se aquele indivíduo tem laços familiares. Ainda que se tenha esse instrumento, as iniciativas que buscam promover a criação de novos vínculos ou o resgate de vínculos que foram quebrados ainda são muito frágeis, além disso, a planilha analisada não permite saber se o usuário ainda tem algum mínimo contato com alguém de sua família, esse questionamento só é possível através de um atendimento direto. Indagações como essa são necessárias para o acompanhamento do usuário, é uma das formas em que o profissional coloca, sem perceber, em prática a dimensão investigativa do Serviço Social (GUERRA, 2009), mas ainda sim, precisam ser registradas. Programas como “De volta à terra natal” que viabilizam o retorno do usuário ao seu território e, muitas vezes, a sua família, ocorreram no período analisado, mas de forma ainda muito pequena, isso porque talvez a demanda de usuários que queiram voltar à sua terra natal não seja tão grande. Fato é que, são poucas as iniciativas nesse sentido, faltam espaços de convivência que promovam o fortalecimento e a criação de novos vínculos. A atualização e inclusão no Cadastro Único é importante, mas o acompanhamento da evolução dos usuários é imprescindível para efetivação da política. No gráfico 3 mostra apenas um caso de retorno familiar, diante de tantos

usuários. Além disso, o número de indivíduos que não estão inseridos no Cadastro Único mais que dobrou se compararmos o mês de agosto de 2021 e agosto de 2022.

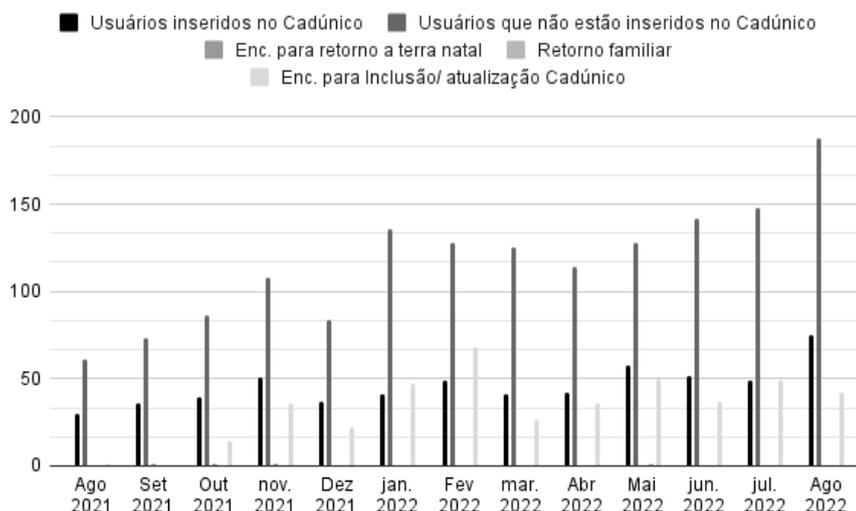


Gráfico 3 - Com relação a vínculos familiares dos usuários atendidos

Importante salientar também que o ano de 2020 e 2021 foram atravessados pela Pandemia da COVID-19, um momento em que muitas famílias perderam sua fonte de renda, acumularam conflitos psicológicos, foram atingidos pela alta dos preços de bens necessários à sobrevivência, dentre outros, esses elementos foram relevantes para que muitas famílias fossem destituídas ou fossem morar nas ruas.

Conforme evidenciado pelos gráficos, ainda há um longo caminho a ser percorrido com relação às demandas da população em situação de rua. Ter mais pessoas na rua sendo atendida pelo equipamento do que no período de um ano atrás significa que houve um retrocesso nesse período. Esse retrocesso não se dá pelo trabalho da equipe, mas sim, por fatores como conjuntura político econômica e crise sanitária. Esses apontamentos são importantes para definição do exercício profissional da equipe, que volta os olhares para qual fator deveria ter uma atenção a mais e o que pode ser feito.

A planilha, apesar de ser um instrumento rico em informações, não permite o acompanhamento e evolução de cada indivíduo. Com relação ao trabalho, por exemplo, a planilha não evidencia quantas vezes na semana a atividade

remunerada é realizada, a renda média semanal ou que atividade é essa, fatores importantes para a constituição dos dados acerca dessa população; ainda nesse sentido a planilha não questiona se o usuário tem contato com sua família ou quando se deu esse último contato, dificultando a possibilidade de reconstituição dos laços rompidos; além disso, não discrimina os equipamentos de saúde que o usuário é atendido, impossibilitando uma articulação mais rica enquanto rede e também não evidencia se o usuário frequenta algum programa voltado a educação (escola, cursos profissionalizantes), o que facilitaria na tentativa de inserção produtiva. Com esses indicadores, a situação de cada usuário ficaria mais evidente e permitiria a toda equipe o acompanhamento e avanço desses indivíduos. Além disso, esses indicadores permitem condições de avaliar e reorientar o trabalho realizado nos equipamentos e a articulação em rede de forma mais consistente.

3. CONCLUSÃO

As transformações do capitalismo se expandem e reproduzem ainda mais excluídos da esfera do trabalho, ainda que esses sejam úteis ao capital. Essa população está exposta a condições mais vulneráveis de vida, diversas formas de violências, além de serem marcados como marginais e bandidos pela sociedade e pela mídia que reforça esse estigma diariamente. Não há como pensar nas expressões da questão social sem levar em consideração o projeto societário atuante.

Com todos os elementos que foram expostos, é necessário lembrar que o público em questão é extremamente necessário ao capitalismo, e portanto, sua extinção não ocorrerá nesse sistema, dessa forma também todas as outras expressões da questão social. Ainda sim, é necessário ao profissional que atua nas políticas sociais a continuidade de um trabalho que busque promover o mínimo de cidadania e dignidade a esses usuários, além de, continuar a luta e mobilização por avanços nas políticas sociais.

Com relação aos indicadores pode-se dizer que, relacionado a questão de documentação, o trabalho da equipe é perceptível visto que são poucos os usuários que não possuem ao menos uma documentação; as iniciativas de inserção no

mundo do trabalho são mais difíceis devido também à estigmatização da sociedade sobre esses indivíduos. Com relação a saúde, os indicadores têm níveis muito baixos, são poucos os usuários que realizam algum tipo de tratamento de saúde e relacionado à convivência familiar ainda faltam iniciativas que promovam ações voltadas a esse indicador. Para que o trabalho se efetive, é necessário que haja uma articulação e um fortalecimento da rede, além de um acompanhamento assíduo com os usuários, esse só será possível com o aumento do número de profissionais para atuação, isso porque o território é extenso e há apenas o CREAS já mencionado, para atender a todas as demandas de violações, sobrecarregando o equipamento, os profissionais e comprometendo a qualidade do acompanhamento e avanço dos usuários.

Com relação a planilha, é perceptível o compromisso da equipe com a atualização de dados que constituem a mesma. Porém a planilha por si só não é suficiente para dar conta das demandas dos usuários, pois só evidencia o quantitativo dos dados de cada caso, não permite saber por exemplo se o usuário teve algum contato recente com algum familiar, ou a evolução com relação a sua saúde. De forma geral, não permite um acompanhamento e evolução nas soluções das demandas dos usuários, por isso, é relevante repensar as melhorias com relação aos instrumentos que são utilizados por toda equipe.

Por fim, esses são os principais indicadores que permeiam o atendimento e o acesso da população em situação de rua no território do CREAS Zilda Arns. Esses apontamentos são importantes para toda a rede socioassistencial e as equipes multiprofissionais que atuam com essa população, visto que, dessa forma, se torna mais fácil identificar as violações e os caminhos que cercam esses indivíduos.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** São Paulo: Cortez, 2015.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política Social: fundamentos e história.** São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Constituição Federal de 1988.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em 27 ago 2022

BRASIL. Decreto- Lei nº 3.688 de 3 de outubro de 1941: **Lei das Contravenções Penais**. Brasil: [1941]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3688.htm Acesso em 27 ago 2022

_____. Decreto nº 7.053, 23 de dezembro de 2009. **Política Nacional para População em Situação de Rua**. Brasília. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm. Acesso em 28 jun 2022

BRASIL. Lei nº 11.258 de 30 de dezembro de 2005: **Altera a Lei n. 8.472 de 7 de dezembro de 1993 que dispõe sobre a organização da assistência social, para acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua**. Brasil: [2005] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11258.htm Acesso em 27 jun 2022

_____. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). pdf. Acesso em 28 jun de 2022

_____. Portaria nº 122 de 25 de janeiro de 2011: **Define as diretrizes de organização das equipes de Consultório na Rua**. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt0122_25_01_2012.html Acesso em 27 ago 2022

_____. Portaria nº 69 de 14 de maio de 2020: **Aprova recomendações gerais para a garantia de proteção social à população em situação de rua, inclusive imigrantes, no contexto da pandemia do novo Coronavírus, Covid-19**. 2020. Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/portaria-no-69-de-14-de-maio-de-2020/> Acesso em 27 ago 2022.

_____. **Relatório do I Encontro Nacional para População em Situação de Rua**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. ISBN, 2006. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/acervosocial/estante/relatorio-do-i-encontro-nacional-sobre-populacao-em-situacao-de-rua/> Acesso em 27 jun 2022

_____. **Rua: Aprendendo a Contar. Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua**. Brasília, 2008. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/Rua_aprendendo_a_contar](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/Rua_aprendendo_a_contar.pdf).pdf. Acesso em 28 jun 2022

FILHO, G. C. **A questão social no Brasil: crítica do discurso político**. Rio de Janeiro, 1982

GUERRA, Y. **A dimensão investigativa no exercício profissional**. In: Serviço social, direitos sociais e competências profissionais. CFESS/ABEPSS. Brasília, 2009.

IAMAMOTO, M. **A questão social no capitalismo**. In: Temporalis, ABEPSS. Brasília, 2001.

MARX, K. **O Capital: Crítica da Economia Política (Livro 1)**. São Paulo: Boitempo, 2011 [1867].

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Censo de população em situação de rua**. In: CENSO SUAS 2020. Disponível em: <https://www.data.rio/apps/PCRJ::censo-de-popula%C3%A7%C3%A3o-em-situa%C3%A7%C3%A3o-de-rua-2020-1/explore>. Acesso em 28 jun de 2022

MONTAÑO, C. **Pobreza, questão social e seu enfrentamento**. Sao Paulo: Serviço Social e Sociedade, n. 110, 2012.

NETTO, J. P. **Cinco notas a propósito da “questão social”**. In: Temporalis, ABEPSS. Brasília, 2001.

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 7 ed. Cortez, São Paulo, 2009.

,
,
,