

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA – CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

**POLÍTICA SOCIAL DE ACOLHIMENTO SOCIAL: A PERCEPÇÃO DOS
MORADORES DE RUA SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ALBERGUE
MUNICIPAL DE SANTANA DO LIVRAMENTO**

**SOCIAL POLICY OF SHELTER: THE PERCEPTION OF HOMELESS
INDIVIDUALS REGARDING THE SERVICES PROVIDED BY THE MUNICIPAL
SHELTER OF SANTANA DO LIVRAMENTO**

Aluno(a): Augusto Martins de Almeida Monteiro.

Orientador(a): Angela Quintanilha Gomes

Santana do Livramento, RS

2024

RESUMO

Este estudo objetiva avaliar a percepção dos moradores de rua sobre os serviços prestados pelo Albergue Municipal de Santana do Livramento, focando no papel da assistência social na inclusão e reintegração dessa população. O referencial teórico fundamenta-se nos conceitos de políticas públicas, inclusão social e burocracia de nível de rua. A pesquisa, de abordagem quali-quantitativa, combina análise documental e entrevistas de campo. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários com os usuários e o diretor do albergue, visando entender a satisfação com os serviços e as principais demandas. Os resultados apontam que, embora os usuários vejam o albergue como um suporte essencial em situações de extrema vulnerabilidade, existem limitações no apoio à reinserção social e nas oportunidades ocupacionais oferecidas. O diretor destacou desafios na gestão, como a falta de recursos e a necessidade de flexibilidade para atender à alta demanda, exigindo adaptações no atendimento. Conclui-se que o albergue exerce uma função crucial na assistência, mas melhorias são necessárias para ampliar seu papel na reintegração social, facilitando o acesso dos usuários a condições que promovam a autonomia e a superação da vulnerabilidade.

Palavras-chave: políticas públicas; inclusão social; burocratas de nível de rua

ABSTRACT

This study aims to evaluate the perception of homeless individuals regarding the services provided by the Municipal Shelter in Santana do Livramento, focusing on the role of social assistance in promoting their inclusion and reintegration. The theoretical framework is grounded in the concepts of public policy, social inclusion, and street-level bureaucracy. The research uses a qualitative and quantitative approach, combining document analysis and field interviews. Data were collected through questionnaires administered to both shelter users and the shelter director to assess service satisfaction and primary needs. The results indicate that, while users view the shelter as essential support during moments of extreme vulnerability, there are limitations regarding the support provided for social reintegration and the occupational opportunities offered. The shelter director highlighted management challenges, such as resource scarcity and the need for flexibility to address high demand, which requires adaptations in service delivery. The study concludes that the shelter plays a critical role in assistance but requires improvements to broaden its role in social reintegration, facilitating user access to conditions that promote autonomy and help them overcome vulnerability.

Palavras-chave: public policies; social inclusion; street-level bureaucrats

REFERÊNCIAS

ABONIZIO, Juliana; DOS SANTOS, Juliano Batista. Políticas públicas e moradores de rua:: direitos, assistências e negligências. *Public Sciences & Policies*, v. 3, n. 2, p. 65-81, 2017.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2000. Disponível em: https://lotuspsicanalise.com.br/biblioteca/Modernidade_liquida.pdf. Acesso em: 30 de outubro de 2024.

Brasil, Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. MDHC lança relatório sobre pessoas em situação de rua no Brasil; estudo indica que 1 em cada mil brasileiros não tem moradia. Gov.br, [s. l.], 14 set. 2023. Disponível em: [https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/setembro/mdhc-lanca-relatorio-sobre-pe ssoas-em-situacao-de-rua-no-brasil-estudo-indica-que-1-em-cada-mil-brasileiros-nao-tem-mo radia](https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/setembro/mdhc-lanca-relatorio-sobre-pe-soas-em-situacao-de-rua-no-brasil-estudo-indica-que-1-em-cada-mil-brasileiros-nao-tem-mo-radia). Acesso em: 22 abr. 2024.

CARVALHO, Andréa Rodrigues Maia de. População em situação de rua no Rio de Janeiro: perspectivas de usuários de um centro de acolhimento. Orientador: Gilberto de Souza Vianna. 2019. Monografia (Curso de Altos Estudos de Política e Estratégia (CAEPE) - Escola Superior de Guerra (Campus Rio de Janeiro), [S. l.], 2019. Disponível em: <https://repositorio.esg.br/handle/123456789/797>. Acesso em: 26 maio 2024.

FEDERAL, Governo. Política Nacional para inclusão social da população em situação de rua. **Brasília, DF**, p. 2019-08, 2008.

LIPSKY, Michael. **Burocracia de nível de rua: dilemas daqueles que efetivamente implementam as políticas públicas**. São Paulo: EDUSP, 2010. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4158/1/Burocracia%20de%20n%C3%ADvel%20d e%20rua_Michael%20Lipsky.pdf.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. **São Paulo: Atlas**, 1990.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). Ministro de Estado da Saúde. Portaria. PORTARIA Nº 615, DE 15 DE ABRIL DE 2013: Construção de Centro de Atenção Psicossocial - CAPS & Unidades de Acolhimentos - UA, Santa Catarina, 15 abr. 2013. Disponível em: <https://www.saude.sc.gov.br/index.php/servicos/gestores-da-saude/282-Sa%C3%BAde%20M ental/5331-legislacao-saude-mental#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20615%2C%20de%20 15,mental%20incluindo%20aquelas%20com%20necessidades>. Acesso em: 27 maio 2024.

NUNES, Renata; SILVA, Josiane; AZEVEDO, Ângela. O serviço de “Albergue” municipal e a caracterização de sujeitos atendidos. 2014. Dissertação (Graduando em Ciências Sociais) - Universidade Federal da Fronteira Sul, [S. l.], 2014. Disponível em: https://www.sbpcnet.org.br/livro/68ra/resumos/resumos/2823_1f18ad6331818808eefbcd1510d0a5817.pdf. Acesso em: 22 abr. 2024.

PEREIRA, Fabiano Candido. Centro de acolhimento e inclusão para moradores de rua com incentivo ao esporte, cultura e recolocação profissional. 2022.

PRATES, Jane Cruz; PRATES, Flávio Cruz; MACHADO, Simone Araujo. Populações em situação de rua: os processos de exclusão e inclusão precária vivenciados por esse segmento. **Revista Temporalis**, 2011.

RUA, Maria das Graças Políticas públicas / Maria das Graças Rua. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.

SANTANA do Livramento realiza trabalho de acolhimento nas ruas da cidade. AMFO - Associação dos Municípios da Fronteira Oeste, [s. l.], 22 mar. 2023. Disponível em: <http://amfro.org.br/santana-do-livramento-realiza-trabalho-de-acolhimento-nas-ruas-da-cidade/>. Acesso em: 27 abr. 2024.

SANTANA do Livramento: Município. [S. l.]: SEBRAE, 2022. Disponível em: <https://datampe.sebrae.com.br/profile/geo/santana-do-livramento>. Acesso em: 29 maio 2024.

APÊNDICE

Perguntas para os usuários:

1- Dados pessoais: Usuário x

Idade:

Naturalidade:

Escolaridade:

2- O que levou você a buscar os serviços do albergue?

3- É a primeira vez que você utiliza os serviços do albergue?

SIM() NÃO()

4- Você trabalha? Se sim, qual a sua profissão?

SIM() NÃO()

5- Há quanto tempo você utiliza os serviços do albergue?

6- Como foi o seu atendimento no albergue?

7- Você foi encaminhado até o SUS? Se sim, qual o motivo do encaminhamento?

SIM() NÃO()

8- Você foi encaminhado ao CREAS?

SIM() NÃO()

9- Foi-lhe garantido alimentação adequada?

SIM() NÃO()

10- Foi-lhe garantido acomodação adequada e segura para pernoite?

SIM() NÃO()

11- O albergue te proporciona oportunidade de sair da situação de vulnerabilidade?

Perguntas para os servidores:

1- Dados pessoais:

Nome:

Idade:

Cargo:

2- Qual o documento que respalda a atuação do Albergue?

3- Quais as principais diretrizes do serviço prestado pelo Albergue?

4- Qual a infraestrutura que o Albergue dispõe para os usuários?

5- Como é realizado o registro dos atendimentos aos usuários?

6- Como funciona o encaminhamento dos usuários ao SUS?

7- Como o Albergue auxilia os usuários a alterar sua situação de vulnerabilidade?

8- Qual o atendimento prestado para os usuários dependentes químicos?

9- Como você avalia o trabalho realizado pelo Albergue do ponto de vista social?