

CANAL DE COMUNICAÇÃO 156 E A INTERLOCUÇÃO COM O SERVIÇO DE RESGATE SOCIAL DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ

Juliana Gheller Potrich ¹
Leonardo Betemps Kontz ²

RESUMO

A demanda por maior eficiência e praticidade no tocante as questões que abrangem a comunicação que envolve os serviços disponibilizados pela prefeitura à população, instigam a busca de novas ferramentas coadjuvantes na melhoria deste processo. Nesse panorama, este artigo investigou a eficiência do Canal de Comunicação 156 utilizado pela população de Balneário Camboriú para auxiliar as equipes da Abordagem Social a resgatar pessoas em situação de rua e, a partir daí, realizar os encaminhamentos possíveis. Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, refere-se a pesquisa aplicada, na qual foi feito um estudo de caso do Canal 156, além de pesquisa qualitativa. As técnicas utilizadas em seu desenvolvimento, contam com pesquisas bibliográficas, entrevistas de cunho exploratório com os servidores que atuam neste âmbito e aplicação de questionários objetivos com parcela da comunidade local, usuária deste serviço. Entre as dificuldades levantadas destacam-se problemas correspondentes a operadora telefônica, a falta de retorno destas ocorrências à população e a morosidade quanto a captação dos dados estatísticos. Todas as demandas registradas, sinalizam a necessária readequação do canal 156 a fim de suprir estas lacunas e otimizar o fluxo das ocorrências e dos respectivos serviços. Neste sentido, pesquisou-se estratégia de comunicação utilizada neste âmbito em

1 (giulyuol@gmail.com) é graduada em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo e Pedagogia pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI.

2 (leonardokontz@ifsul.edu.br), é doutorando em Engenharia de Produção e Sistemas pela Unisinos.

outros municípios e sugeriu-se a utilização de um aplicativo específico para notificações relativas aos moradores de rua, analisando-se a relevância desta ferramenta tecnológica para possibilitar que a comunicação entre a comunidade local e o serviço de abordagem social seja realizada de forma mais prática, precisa e eficiente.

Palavras-chave: Pessoa em situação de rua. Resgate Social. Canal de Comunicação 156. Aplicativo “Pessoa em situação de rua”.

1. INTRODUÇÃO

Com as grandes desigualdades sociais que assolam nosso país e consequentes problemas de saúde pública é comum vermos grande parcela da população às ruas, em condição de fragilidade devido ao contexto de exclusão social a que estão submetidos, principalmente por fatores socioeconômicos. Fruto do mundo contemporâneo fortemente marcado pelo sistema capitalista que reflete uma sociedade permeada pela iniquidade social e pela falta de garantias sociais às minorias.

De acordo com Snow e Anderson (1998, p. 77) o mundo social dos moradores de rua constitui-se numa subcultura, ainda que limitada ou incompleta. Trata-se de um mundo social que não é criado ou escolhido pelas pessoas que vivem nas ruas, pelo menos inicialmente, mas para o qual foram empurradas por circunstâncias alheias ao seu controle. Partilham, contudo, do mesmo destino, o de sobreviver nas ruas e nos becos das grandes cidades.

Por meio desta perspectiva, traçou-se um paralelo entre a concepção de moradores de rua e o Serviço de Abordagem Social realizado no município de Balneário Camboriú, a fim de se compreender o trabalho efetuado pelas Equipes de Resgate Social e como a comunidade local pode auxiliar no resgate de pessoas em situação de rua por meio da ferramenta de comunicação 156, foco deste estudo.

Salienta-se que o interesse por este campo de pesquisa partiu do trabalho exercido pela autora na área social do município de Balneário Camboriú em que é notável o grande número de ocorrências via contato telefônico 156, gerados pela população local, nas quais, verificam-se problemas circunstanciais de comunicação e a dificuldade de suprir estas demandas.

Neste contexto, a pesquisa propõe responder a seguinte indagação: Qual a eficiência do canal de comunicação 156 no atendimento às ocorrências da população em situação de rua do município de Balneário Camboriú?

Desta maneira, a questão supracitada serve como norteador do objetivo geral deste artigo que tem como objetivos específicos: identificar a eficiência de comunicação do canal 156 no auxílio à resolução dos problemas que abrangem pessoas em situação de rua, relatadas pela população do município de Balneário

Camboriú; avaliar as sugestões de medidas propostas pelos munícipes e servidores sobre os canais de atendimento, para a elaboração de propostas de melhoria na prestação do serviço de abordagem social do município de Balneário Camboriú e, por fim, propor estratégia tecnológica adequada para otimizar a comunicação da população de Balneário Camboriú com o Serviço de Resgate Social.

Para tanto, o universo da pesquisa contemplou dezesseis servidores da abordagem social, incluindo o Coordenador da Casa de Passagem do Migrante, com os quais foram aplicados questionários de cunho qualitativo e cinquenta usuários do canal de comunicação 156 com os quais foram aplicados questionários objetivos. A partir daí, foram feitas análises relativas a eficiência do canal de comunicação 156, aos pontos fortes e pontos fracos e às sugestões de melhorias, compilando-se também os dados obtidos por meio das entrevistas realizadas com a comunidade local.

Neste sentido, buscou-se propor estratégia tecnológica adequada para otimizar a comunicação da população de Balneário Camboriú com o Serviço de Resgate Social e conseqüentemente minimizar eventuais problemas de contato e o tempo gasto com as respectivas ocorrências. Deste modo, optou-se pela sugestão do aplicativo similar ao 156 utilizado em Curitiba (PR), ícone “Pessoas em situação de rua”, onde a população local tem a possibilidade de inserir suas ocorrências auxiliando de forma prática o trabalho do Departamento de Resgate Social. Além disso, esses registros são formalizados, visto que é gerado um número de protocolo.

Nesta perspectiva, Dagnino (2004) salienta que a Tecnologia Social estaria mais imbricada à realidade das sociedades locais, de modo que pudesse gerar respostas mais adequadas aos problemas colocados num determinado contexto. Sendo assim, o uso de tecnologias para a intervenção de problemas de cunho social representam alternativas importantes para a promoção da inclusão social, para o fortalecimento de práticas democráticas, operando como ferramenta potencial coadjuvante nas resoluções de problemas que visam a transformação social.

Barreiro e Gebram (2006, p.36) salientam que o pensamento reflexivo e a capacidade investigativa não se desenvolvem espontaneamente, eles precisam ser instigados, cultivados e requerem condições favoráveis para o seu surgimento. Desta maneira, durante os percursos do trabalho desenvolveu-se um olhar sensível

às práticas sociais contempladas diariamente pelos Serviços de Abordagem Social do município, sendo que as análises apresentadas são resultantes de observação participante, entrevistas com agentes sociais em ação, equipe técnica, coordenador da Casa de Passagem do Migrante, Diretor do Resgate Social, ex Secretário da Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social e parcela do público que utiliza o serviço 156, que por conseguinte, contribuíram para o aprofundamento deste estudo de caso, além de pesquisa bibliográfica a qual serviu, também, ao embasamento teórico para a construção deste artigo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Pessoas em Situação de Rua x Serviço de Abordagem Social

Para compreender o trabalho realizado pelo Serviço de Abordagem Social é necessário inicialmente abordar informações relativas à população em situação de rua. A sociedade contemporânea é marcada pela heterogeneidade de classes sociais, sendo um reflexo das relações capitalistas que se estabeleceram no decorrer do tempo e que se configuram pela desigualdade social, resultando muitas vezes na exclusão de parcela da população que se encontra sob o estigma do preconceito e da invisibilidade. De acordo com Silva (2006, p.95) o fenômeno da pessoa em situação de rua:

[...] vincula-se à estrutura da sociedade capitalista e possui uma multiplicidade de fatores de natureza imediata que o determinam. Na contemporaneidade, constitui uma expressão radical da questão social, localiza-se nos grandes centros urbanos, sendo que as pessoas por ele atingidas são estigmatizadas e enfrentam o preconceito como marca do grau de dignidade e valor moral atribuído pela sociedade. É um fenômeno que tem características gerais, porém possui particularidades vinculadas ao território em que se manifesta. No Brasil, essas particularidades são bem definidas. Há uma tendência à naturalização do fenômeno, que no país se faz acompanhada da quase inexistência de dados e informações científicas sobre o mesmo e da inexistência de políticas públicas para enfrentá-lo.

Desta forma, a rua configura-se num local de “acolhimento” democrático para os que se encontram em condições de vida extremamente precárias, seja momentaneamente ou permanentemente, e passam a utilizá-la como moradia. Neste sentido, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome na Política Nacional para a Inclusão Social da Pessoa em Situação de Rua (2008, p. 8) conceitua o termo população em situação de rua como:

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.

Embora associe-se o termo “moradores de rua” as pessoas que se encontram em nível socioeconômico de extrema pobreza, observa-se que outros fatores

contribuem para o agravamento da situação. De acordo com Vieira, Bezerra e Rosa (1994, p. 93-95) estas demandas se constituem em situações específicas como além de desemprego, problemas de saúde, vínculo com a rua como estratégia de sobrevivência como é o caso dos catadores de papéis e latinhas e questões relacionadas à dependência química e a quebra de vínculos familiares.

Quanto aos dados estatísticos, o Brasil não conta com dados oficiais sobre a população em situação de rua. Trata-se de uma população sem visibilidade o que prejudica a implementação de políticas públicas voltadas para este contingente. O próprio Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) não apresenta nenhum programa de contagem e classificação das pessoas que se encontram nesta condição.

Estes indicativos somente foram disponibilizados por meio de um estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2016) cuja estimativa estatística foi feita utilizando-se dados disponibilizados por 1.924 municípios via Censo do Sistema Único de Assistência Social (Censo Suas) conforme a descrição feita no quadro 1 com dados referentes as pessoas em situação de rua em âmbito nacional. Veja estes dados retratados a seguir:

Quadro 1 – Estatística nacional de pessoas em situação de rua

Fonte de informações sobre população em situação de rua por data média de levantamento, número de municípios cobertos de população estimada				
		Censo Suas		
Fonte	Cadastro único	Apenas pesquisas	Apenas levantamentos da equipe municipal	Levantament os mais pesquisas
Número de municípios	5.570	117	1.807	1.924
População total dos municípios cobertos (2015)	204.440.972	44.121.573	97.264.232	141.385.805
Data do levantamento da população em situação de rua	Set. 2015	<i>N</i> =2013	<i>N</i> =2014	<i>N</i> =2014
População total em situação de rua	48.351	35.805	50.402	85.040

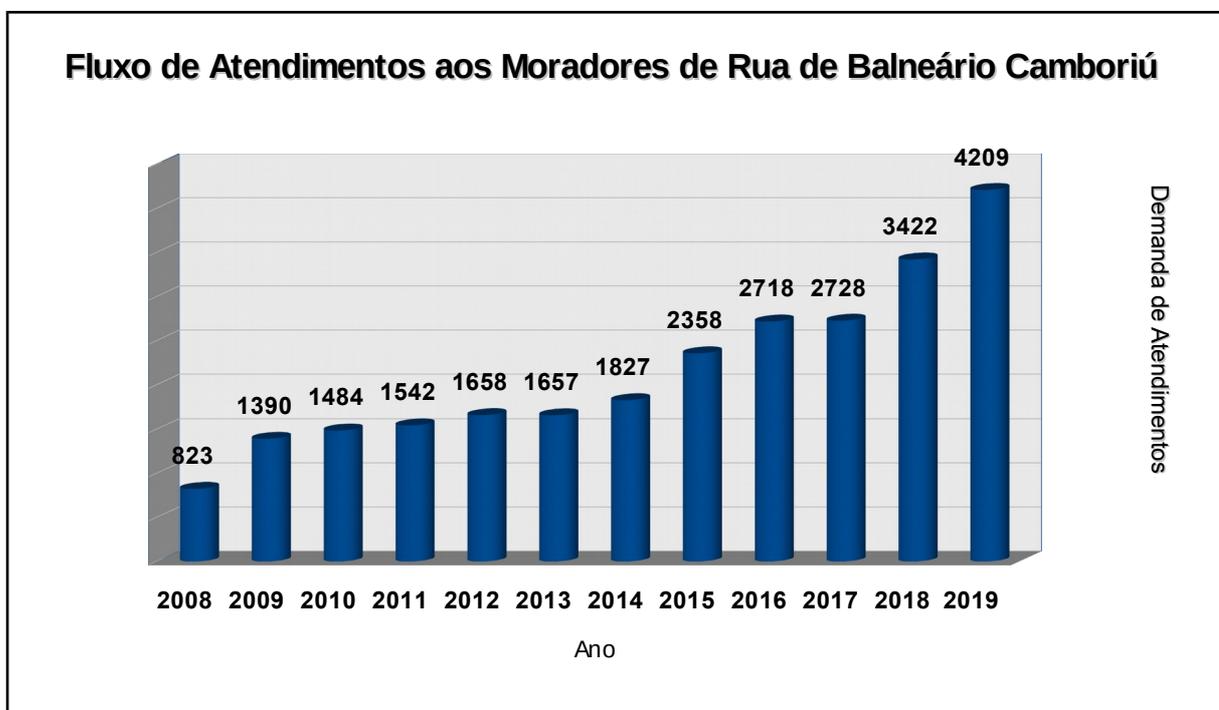
Fonte: Censo Suas 2013,2014 e 2015 (Brasil,2013; 2014b; 2015b) e Cadastro Único (Brasil, 2015a)

Desta forma, verifica-se que entre os 1.924 municípios pesquisados encontram-se 85.040 pessoas em situação de rua nestes locais, 41,5% das quais contadas por meio de pesquisa e 58,5% por meio de levantamento próprio da gestão municipal. Ainda de acordo com o IPEA (2016) considerando apenas a população

total do Brasil e a proporção da população residente em municípios sem estimativas (30,8%), obtém-se um total de 122.890 pessoas em situação de rua no Brasil. Total da população em situação de rua = $(85.040/0,692) = 122.890$.

No município de Balneário Camboriú, que atualmente conta com uma população estimada de 142.295 habitantes (IBGE/2019), estes indicativos refletem o contexto social do país. Conforme os dados fornecidos pela Casa de Passagem do Migrante (CPM) do município, local que abriga temporariamente os moradores de rua, os atendimentos realizados às pessoas em situação de mendicância aumentou nos últimos anos, como explicitado no gráfico correspondente ao quadro 2 abaixo.

Quadro 2 - Estatística de atendimentos de Balneário Camboriú



Fonte: Casa de Passagem do Migrante de Balneário Camboriú

Observa-se assim, que somente em cinco anos os atendimentos prestados a população em situação de rua de Balneário Camboriú dobrou. Ressalta-se que este número se refere apenas aos atendimentos individuais realizados na Casa de Passagem do Migrante, pois se levar em consideração os acolhimentos efetuados, este índice torna-se quantitativamente maior. Embora o intuito seja de abrigar por curto espaço de tempo, há casos em que este período de acolhimento se estende.

O exemplo da situação supracitada, pode ser ilustrado em casos de usuários estrangeiros que necessitam aguardar a documentação de seu país de origem, sendo um dos fatores que ocasionam maior tempo de estadia do que o previsto. Nesta perspectiva, o ano de 2018 contou com 3.422 atendimentos recebidos, que

geraram cerca de 7.517 acolhimentos correspondentes ao total de dias que estes permaneceram na CPM. Já em 2019 tiveram 4.209 atendimentos que acarretaram 17.872 acolhimentos.

Segundo a Equipe técnica da Casa de Passagem do Migrante, este incremento significativo em relação ao número de atendimentos deve-se ao fato de Balneário Camboriú ser uma cidade turística, na qual a propaganda é fortemente promovida. Por consequência, atrai-se esta parcela da população que vêm a se aportar nesta cidade em busca de emprego. Como a grande maioria é desprovida de qualificação profissional e muitas vezes também de documentação, acabam por permanecer nas ruas devido a oferta de auxílio provida pela comunidade e comércio local. Outro quesito, corresponde ao fato de muitos serem usuários de entorpecentes mantendo-se na cidade devido as facilidades assistenciais encontradas no município.

Esta situação, gera grande sensibilização junto a comunidade do município que exige solução para este problema que causa grande insegurança entre os munícipes. Estes também apontam para questões relativas a falta de higiene e conseqüente mau cheiro, além de lixos acumulados em diversas áreas públicas. De acordo com a Equipe Técnica da Abordagem Social de Balneário Camboriú, grande parte dos moradores de rua são usuários de drogas, sendo mais suscetíveis ao tráfico de entorpecentes, exploração sexual, doenças e demais problemas que agravam ainda mais a situação

Tais dados evidenciam a relevância de serviços públicos de intervenção que devem ser trabalhados de forma articulada. Neste contexto, foi desenvolvido o Serviço Especializado de Abordagem Social, vinculado ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), que segundo o Ministério de Desenvolvimento Social (MDS) se constitui numa unidade pública da Política de Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas em situação de risco social ou que tiveram seus direitos violados.

O CREAS pertence a Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social e oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), além dos serviços de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência Idosas e suas Famílias (SEPREDI) e o Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) que, por meio do Departamento de Resgate Social, objetiva intervir em pessoas em situação de rua.

Este último, foco desta pesquisa, identifica-se como prática no campo da Assistência Social, sendo um importante canal de reconhecimento da situação de risco de grupos sociais vulneráveis. Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Vol. IV):

A abordagem social constitui-se em processo de trabalho planejado de aproximação, escuta qualificada e construção de vínculo de confiança com pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social.

Ainda de acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Vol. IV) o Serviço especializado em Abordagem Social deve ser ofertado de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa na incidência de situações de risco pessoal e social.

Salienta-se que este cenário é reflexo das sociedades capitalistas marcadas por uma perspectiva histórica permeada pela desigualdade, fruto da má distribuição das riquezas, o que gera um contraste econômico e social entre a população. Como consequência, grande parcela dos indivíduos vive em situação de vulnerabilidade o que acarreta um processo de exclusão relacionado à moradia, educação, emprego, saúde, entre outros aspectos relativos aos direitos dos cidadãos. Para Yazbek (2001, p. 19):

[...] vulneráveis são as pessoas ou grupos que, por condições sociais, de classe, culturais, étnicas, políticas, econômicas, educacionais e de saúde, distinguem-se por suas condições precárias de vida. O que implica: suscetibilidade à exploração; restrição à liberdade; redução da autonomia e da autodeterminação; redução de capacidades; fragilização de laços de convivência; rupturas de vínculos e outras tantas situações que aumentam a probabilidade de um resultado negativo na presença de risco.

Nesta perspectiva, o Serviço Especializado de Abordagem Social identifica situações em que se encontram pessoas em vulnerabilidade social às ruas para posteriormente efetivar os encaminhamentos necessários para a rede de oferta de serviços. (BRASIL, 2009b).

Em consonância com o Ministério de Desenvolvimento Social (MDS), o Serviço de Abordagem Social é ofertado no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade e deve garantir atenção às necessidades mais imediatas das famílias e dos indivíduos atendidos, buscando promover o acesso à rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia de direitos, além da identificação de situações de violação dos direitos fundamentais nos espaços públicos.

Conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), o Serviço especializado em Abordagem Social deve ser ofertado por meio de uma equipe de educadores sociais que identificam famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social em espaços públicos como ruas, praças, estradas, fronteiras, locais públicos onde ocorram atividades laborais (como feiras e mercados), locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, prédios abandonados, lixões, praias, semáforos, entre outros espaços. O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2013, Vol 4) ressalta ser importante planejar os locais de intervenção do serviço:

As informações de diagnósticos socioterritoriais são fundamentais para a definição dos locais de trabalho em que o serviço deverá atuar. Esses diagnósticos devem ser realizados em conjunto com a área da vigilância socioassistencial.

Pois, segundo disposto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) por meio do planejamento do serviço e definição dos locais de atuação das equipes podem ser detectadas áreas com incidência de situações de risco pessoal e social, identificadas e problematizadas, previamente, por diagnósticos socioterritoriais que norteiam as ações do serviço, direcionando-se o desenvolvimento de medidas mais assertivas e constituidoras de vínculos com o lugar e as pessoas.

O diagnóstico configura-se então, como uma ferramenta potencial para viabilizar diferentes tipos de informações relacionadas ao território de atuação na perspectiva de se realizar um trabalho que gere resultados positivos. Acerca do diagnóstico social Ander Egg & Idáñez (2008, p. 16) enfatizam que:

[...] qualquer diagnóstico social representa uma das fases iniciais e fundamentais do processo de intervenção social. Constitui um dos elementos chave de toda a prática social, na medida em que procura um conhecimento real e concreto de uma situação sobre a qual se vai realizar uma intervenção social e dos diferentes aspectos que é necessário ter em conta para resolver a situação-problema diagnosticada. Fazer isto (o diagnóstico) oferece uma maior garantia de eficácia na programação e execução de atividades.

Dessa forma, o cotidiano do trabalho da abordagem social não se restringe a um simples “resgate social”. Questões como reincidência de usuários e consequente busca ativa da equipe ao mesmo usuário, diversas vezes, fazem parte do trabalho diário do Resgate Social. Estes indicadores revelam que a construção do vínculo com a pessoa em situação de rua, é um trabalho perseverante e complexo.

Reforça-se que o fato das pessoas aportadas pelo Resgate Social encontrarem-se em grande parte das vezes em situação de fragilidade física, mental e moral devido as condições de vida a que estão submetidos nas ruas, requer da equipe uma postura pró-ativa no sentido de ir ao encontro destes indivíduos, a fim de intervir em situações emergenciais e/ou imprevisíveis. Desta maneira, previne-se o agravamento das situações de risco pessoal e social vivenciadas por estes cidadãos, além de minimizar a procura espontânea ou a demanda de chamadas realizadas pela comunidade.

É importante ressaltar que a abordagem social não tem caráter compulsório, pois não se pode obrigar a pessoa em situação de rua a aceitar acolhimento ou a aderir aos respectivos serviços de assistência social oferecidos pelas equipes. Este serviço deve ser coadjuvante a fim de garantir atenção às necessidades imediatas das pessoas atendidas, incluindo-as na rede de serviços socioassistenciais e nas demais políticas públicas, na perspectiva da garantia dos direitos.

Sendo assim, este trabalho social visa contribuir para reintegrar as pessoas em situação de vulnerabilidade social que se encontram nas ruas, de modo a contar com o fortalecimento e apoio à família e com o acompanhamento dos demais atores da rede de atendimento.

2.2 Histórico do Serviço de Resgate Social em Balneário Camboriú

Em pesquisa realizada sobre a origem do Serviço de Resgate Social de Balneário Camboriú verificou-se não haver nenhum registro documental. Sendo assim, foi feita entrevista com o ex Secretário da Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social Luiz Maraschin que iniciou o trabalho de Abordagem Social no município.

Segundo relato, o trabalho de Abordagem Social da cidade teve início na década de 90, de maneira informal, quando perceberam o aumento expressivo de moradores de rua desta localidade. De forma ainda tímida, a abordagem era realizada a cada dez dias pelo próprio ex secretário e seu grupo de colaboradores, que saíam as ruas utilizando uma Kombi cedida pela prefeitura com o intuito de fazer esse trabalho de aproximação das pessoas às ruas.

Por meio de um diálogo humanizado, verificavam quais eram as principais demandas deste público, que posteriormente, era convidado a se abrigar numa antiga creche da cidade, local improvisado para acolher temporariamente os moradores de rua que ali poderiam se alimentar, tomar banho e pernoitar. Nesta época, iniciaram-se também os encaminhamentos relativos a regularização

documental, contato com familiares e a concessão de passagens para a cidade de origem ou nas quais tivessem vínculos familiares.

De acordo com Maraschin, a Abordagem Social permaneceu com esta proposta por cerca de dez anos, nos quais, contou com o apoio de servidores sensíveis a causa, passando posteriormente a obter a colaboração da Polícia Militar e da Secretaria de Obras nas intervenções realizadas na cidade. A partir daí, verificou-se a necessidade de haver servidores concursados para atuarem especificamente neste âmbito de abordagem e nos respectivos encaminhamentos que se fizessem necessários àqueles que se encontravam em situação de rua.

Sendo assim, o município já contava com fiscais para trabalharem no Departamento de Migração, passando posteriormente, a exercerem a função de agentes sociais no Departamento de Resgate Social junto a Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social.

Além disso, em fevereiro do ano de 2008 foi inaugurada a Casa de Passagem do Migrante, estabelecida na antiga Escola Municipal Várzea do Ranchinho. Na época, esta se encontrava fechada e fora reformada. Após, foi destinada pela prefeitura para acolher os moradores de rua da cidade.

Ainda neste período, os servidores que trabalhavam às ruas não dispunham de uma sede administrativa, sendo os dados compilados manualmente. Estes registros passaram a ser formalizados em meados de 2008, quando o Servidor Peterson Alan Boll se responsabilizou pela inserção destas informações no sistema com a criação de um banco de dados de todos os usuários.

O ex secretário destacou que com a implementação do Departamento de Resgate Social houve a reestruturação do setor aumentando-se o número de servidores para atuar no Serviço Especializado em Abordagem Social. Também fora disponibilizado local específico para o abrigo deste público, além de se contar com uma equipe técnica especializada para realizar os encaminhamentos devidos conforme a demanda de prioridades, tornando-se um serviço de referência para outras cidades do estado.

Ademais, em meados de 2011, o serviço de abordagem social passou a contar com a parceria da Guarda Municipal na prestação de auxílio à segurança das ações realizadas e na identificação de usuários que pudessem vir a ter pendências judiciais. Além disso, foi implantado o Canal de Comunicação 156, disponibilizado à população a partir do ano de 2017, para que pudessem registrar ocorrências de pessoas que se encontravam em situação de vulnerabilidade social em qualquer localidade que correspondesse ao município de Balneário Camboriú. Por meio deste canal, a comunidade passou a auxiliar a equipe da Abordagem Social a resgatar e

encaminhar estas pessoas aos serviços especializados de acordo com a necessidade.

Segundo Maraschin, foi feita uma divulgação maciça nos meios de comunicação local para que a população viesse a conhecer e a utilizar o serviço. Também ressaltou que torna-se essencial que os atendimentos sejam realizados com o direcionamento das ações para que se obtenham bons resultados. No entanto, salienta que a ferramenta 156 apresenta algumas fragilidades visto que, algumas vezes, devido ao grande fluxo de ocorrências acontecem problemas relacionados a comunicação.

Atualmente, o Serviço de Resgate Social de Balneário Camboriú opera 24 horas por dia e seu quadro funcional conta com duas assistentes sociais e uma terapeuta ocupacional que compõem a equipe técnica, além de treze agentes sociais e treze colaboradores externos que se revezam nos quatro turnos das escalas.

O atendimento abrange abordagem de rua identificada pela equipe de serviço, ocorrências feitas pela população via contato telefônico 156, triagem para averiguar quais são as necessidades dos usuários, investigação social (cadastro e entrevista), direcionamentos necessários para a rede de proteção social e relativos à saúde, acolhimento na Casa de Passagem do Migrante com cuidados de higiene e alimentação, concessão de passagens sociais para retorno à cidade de origem, além de encaminhamentos para Centros Terapêuticos aos usuários que desejam internação conforme a disponibilidade de vagas.

Ressalta-se que as ações da Abordagem Social são de extrema relevância para identificar situação de risco pessoal e social que podem, em determinadas situações, associar-se ao uso abusivo ou dependência de drogas. Além disso, o serviço atua na atenção às necessidades mais imediatas das famílias e dos indivíduos atendidos, buscando promover o acesso à rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, num esforço contínuo que visa minimizar o número de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Delimitação da área de pesquisa

A pesquisa foi realizada com 16 servidores do Centro de Referência de Assistência Social – CREAS do município de Balneário Camboriú/SC e com 50 usuários do Canal de Comunicação 156 da cidade.

3.2 Caracterização da pesquisa

O caminho metodológico percorrido torna-se relevante para que se possa analisar os conceitos teóricos existentes sobre determinado assunto, desenvolvendo-se competências e habilidades de observação, interpretação de conceitos, instrumentalizando-se quanto aos procedimentos e ferramentas que serão coadjuvantes para a efetivação da produção científica. De acordo com Severino (2007, p. 17-18) o trabalho científico:

[...] refere-se ao processo de produção do próprio conhecimento científico, atividade epistemológica de apreensão do real; ao mesmo tempo, refere-se igualmente ao conjunto de processos de estudo, de pesquisa e de reflexão que caracterizam a vida intelectual do estudante [...].

Neste sentido, a metodologia agrega importância fundamental pois alia características como a racionalidade e a objetividade ao trabalho científico, estabelecendo a lógica e os critérios utilizados para sua condução. Portanto, a escolha adequada dos métodos contribuem efetivamente para se responder o problema de pesquisa e para a construção do conhecimento de maneira significativa.

Dentro desta perspectiva, a pesquisa teve caráter exploratório. De acordo com Gil (2008), Malhotra (2006) e Leopardi (2002) exploratório, ao buscar explicitar com maior proximidade o problema investigado, através de entrevistas com sujeitos que o vivenciam, por meio de uma amostra simples e não representativa, além da coleta de dados utilizando-se questionário objetivo composto por questões

referentes as opiniões, eficiência, satisfação, frequência de utilização, dificuldades, comunicação e sugestões de melhorias relativos ao objeto de estudo.

3.3 Caracterização da pesquisa quanto aos procedimentos técnicos

Tratou-se de uma pesquisa aplicada que objetivou utilizar a informação disponível para a criação de novas tecnologias e métodos, a fim de transformar a sociedade atual em que vivemos, tendo em vista, a possibilidade de propiciar resultados mais palpáveis, também percebidos pela população.

A pesquisa aplicada concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Ela está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Responde a uma demanda formulada por “clientes, atores sociais ou instituições” (THIOLLENT, 2009, p. 36).

Gil (1987, p. 18) afirma que este tipo de pesquisa pode fornecer conhecimentos passíveis de aplicação prática imediata. Desta forma, este trabalho busca encontrar solução para um problema cotidiano recorrente de forma prática e aplicável, enquadrando-se em pesquisa aplicada.

Nesta direção, a análise do tema foi feita por meio de estudo de caso que visa explorar e compreender um fenômeno dentro de um contexto. Por intermédio deste instrumento, buscou-se mostrar a eficiência do Canal de Comunicação 156 no âmbito da cidade de Balneário Camboriú. Segundo Bonama (1985, p. 203), “um estudo de caso refere-se a uma análise intensiva de uma situação particular”. Na definição de Yin (1989, p. 23),

[...] o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

3.4 Caracterização da pesquisa quanto a abordagem do problema

Para a realização do campo ou coleta de dados acerca deste estudo utilizaram-se instrumentos de análise qualitativa. A experiência construída até então, buscou conhecer a opinião dos agentes sociais e do corpo técnico investigado adotando uma abordagem qualitativa, pois de acordo com Vergara (2007):

[...] as análises qualitativas são exploratórias, ou seja, visam extrair dos entrevistados seus pensamentos que foram livremente ditos sobre algum tema, objeto ou conceito. Elas fazem emergir aspectos subjetivos e atingem motivações não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea.

Nesta perspectiva, o resultado deste estudo depende da percepção, sensibilidade e experiência do pesquisador, que precisa ter discernimento nas interpretações dos dados coletados. Pois, como afirma Goldenberg (2007, p. 53):

[...] os dados qualitativos consistem em descrições detalhadas de situações com o objetivo de compreender os indivíduos em seus próprios termos. Estes dados não são padronizáveis como os dados quantitativos, obrigando o pesquisador a ter flexibilidade e criatividade no momento de coletá-los e analisá-los.

Desta forma, por meio da pesquisa qualitativa investigou-se os valores, de maneira a compreender com mais profundidade as percepções do público pesquisado, na qual utilizou-se perguntas elaboradas sem a padronização de dados quantitativos, priorizando-se a geração de respostas subjetivas e reflexivas.

Para tanto, inicialmente foi realizada pesquisa de campo com um roteiro de entrevistas semiestruturadas com a equipe que atua na abordagem social de Balneário Camboriú, incluindo-se agentes sociais, equipe técnica e Coordenador da Casa da Passagem do Migrante. Lakatos e Marconi (2010, p. 172) ressalta que: “O interesse da pesquisa de campo está voltado para o estudo de indivíduos, grupos, comunidades, instituições e outros campos, visando à compreensão de vários aspectos da sociedade”.

Ou seja, na primeira parte deste trabalho efetuou-se um estudo qualitativo individual com questões exploratórias que objetivaram coletar a opinião dos entrevistados acerca do objeto de estudo. Já na segunda etapa, foi realizada pesquisa qualitativa com os usuários do canal de comunicação 156 com a finalidade de levantar dados acerca da opinião da parcela da população sobre questões pertinentes ao uso do 156.

Nesta parte, foi aplicado questionário com perguntas diretas para posterior análise de resultados, traduzidos por meio de gráficos. Também foi efetuada uma busca de dados na Casa de Passagem do Migrante do município, com o intuito de quantificar o fluxo de moradores acolhidos anualmente durante os anos de 2008 até

2019, a fim de facilitar a análise das informações, visto que envolveu um grupo maior de investigados.

Em ambas pesquisas foi respeitada a confidencialidade e anonimato dos dados recolhidos, ressaltando-se o quesito de sigilosidade para os participantes. Além disso, para a contextualização deste artigo foram extraídos conhecimentos advindos das bibliografias temáticas consultadas que vem a corroborar para um melhor aprofundamento e compreensão da problemática deste trabalho. Conforme afirma Lakatos e Marconi (2010, p.27):

As fontes para a escolha do assunto podem originar-se de experiência pessoal ou profissional, de estudos e leituras, de observação, da descoberta de discrepâncias entre trabalhos ou da analogia com temas de estudo de outras disciplinas ou áreas científicas.

Por fim, analisou-se o ambiente natural relativo ao cenário de estudo como fonte direta de dados, devido a relação da autora com o mesmo. Este recurso metodológico permite a observação de algo que já ocorreu ou está ocorrendo, de forma a não influenciar nos acontecimentos, obtendo-se dados fidedignos acerca do objeto de estudo.

4. Cenário de Estudo: Canal de Comunicação 156

Com o intuito de facilitar o contato da população com o Resgate Social, a partir de 21 de agosto de 2017, a Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social (SDIS) do município de Balneário Camboriú, passou a disponibilizar o telefone 156 para atendimentos às ocorrências relativas as pessoas em situação de rua.

O 156 é um dos telefones de serviços de utilidade pública utilizado em inúmeras cidades, que veio a se transformar num canal direto de comunicação entre a população e a Prefeitura. Em Balneário Camboriú, este número é utilizado exclusivamente para as ocorrências destinadas as pessoas em situação de rua. De acordo com Coman, Burrows e Evans (2001) a acessibilidade viabilizada por meio da linha telefônica oferece vantagens como: a disponibilização imediata do serviço; o acesso melhorado ao serviço (acesso de qualquer sítio com um telefone); o anonimato dos utentes; o fato de poderem funcionar como apoio às consultas face a face; além da maior percepção de controle e “empowerment” que se verifica por parte dos utentes.

Há pouco mais de dois anos, a Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social (SDIS) do município disponibiliza o número 156 para atender a população da cidade que deseja se comunicar com o Departamento de Resgate Social. Sendo assim, ocorrências referentes as pessoas em situação de vulnerabilidade social podem ser feitas a qualquer hora. Neste sentido, Tenorio (2007, p. 21) afirma que a população pode contribuir para o desenvolvimento de uma comunidade quando torna-se participativa, vivencia as dificuldades, os problemas locais e suas necessidades, agregando experiências e conhecimento em prol desse desenvolvimento.

A participação integra o cotidiano de todos os indivíduos, dado que atuamos sob relações sociais. Por desejo próprio ou não, somos, ao longo da vida, levados a participar de grupos e atividades. Esse ato nos revela a necessidade que temos de nos associar para buscar objetivos, que seriam de difícil consecução ou mesmo inatingíveis se procurássemos alcançá-los individualmente. Assim, a cidadania e a participação referem-se à apropriação, pelos indivíduos, do direito de construção democrática do seu próprio destino.

Desta forma, o telefone é atendido na Casa de Passagem do Migrante (CPM) pelos agentes sociais que se encontram em cada turno de trabalho, estando disponível 24 horas por dia. Posteriormente, as ocorrências são repassadas para a equipe de plantão que se desloca até o local da solicitação.

Além disso, as ligações podem ser feitas por meio do contato telefônico convencional acessado pela equipe técnica do Resgate Social, anexa ao Centro de Referência Especializada de Assistência Social – CREAS. Esta anota as ocorrências e repassa às Equipes de Abordagem Social que se encontram nas ruas. Estes registros também são efetuados por intermédio de contatos telefônicos móveis disponibilizados há cerca de seis meses à população que contata diretamente a equipe que se encontra em ação.

De acordo com a equipe técnica da Abordagem Social, a maioria das ocorrências são efetuadas via telefone 156 que têm maior divulgação, e pelo antigo contato móvel que antecedeu a implementação da nova ferramenta de interlocução. A principal demanda deste canal de comunicação se refere aos atendimentos das pessoas em situação de rua, mas também é oferecido serviço de informações, esclarecimentos e encaminhamentos de demanda na área de abordagem social, atuando-se na solução de problemas apresentados pela população a fim de evitar o deslocamento desnecessário.

Salienta-se que em Balneário Camboriú o Canal de Comunicação 156 pode ser contatado somente por telefone, não sendo ofertado acesso via aplicativo específico para esta função e em página de internet. São compiladas informações como o nome do informante, telefone de contato, caso seja necessário confirmar alguma informação e local da ocorrência.

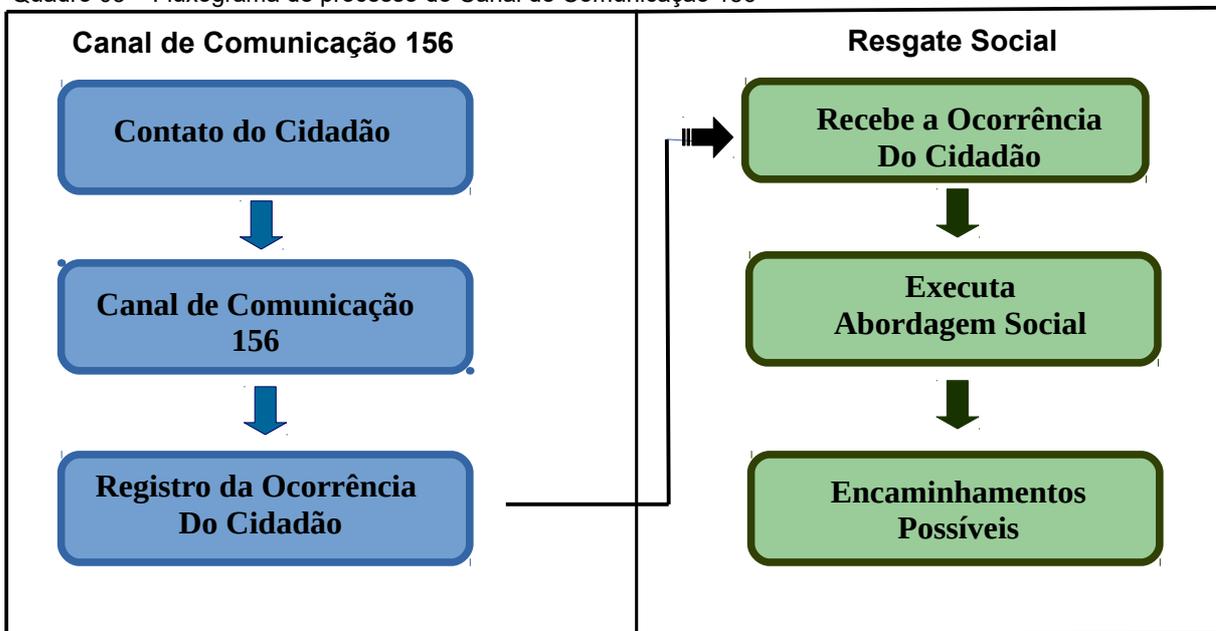
Os dados são disponibilizados às equipes de plantão do momento por meio de grupo via aplicativo whatsapp. A comunicação por meio de “whatsapp” permite o envio e o recebimento de mensagens instantâneas de texto, áudios, imagens, contatos, links e documentos para os contatos salvos ou até mesmo a criação de grupos com perfis similares. Também é possível realizar chamadas de voz, desde que haja acesso à Internet (rede wifi) ou a dados móveis da operadora telefônica que deve estar integrada a um sistema operacional compatível com a instalação do aplicativo. Como explica Barbosa (2016, p. 41), o whatsapp:

[...] possibilita discussão de temas, compartilhamento de conhecimento, atitudes, anseios e dúvidas, tanto em conversas privadas, quanto em grupos de até duzentos e cinquenta e seis participantes. Estas possibilidades dinamizam a comunicação entre os usuários e ainda permite armazenar toda a interação para consulta futura.

Desta maneira, as equipes se deslocam até o endereço informado e abordam estas pessoas em situação de vulnerabilidade social indicando os encaminhamentos realizados como: aceitou ou não acolhimento na Casa de Passagem do Migrante,

posto de saúde, hospital, clínicas para reabilitação de dependentes químicos, atendimento no CREAS, entre outros. Veja este processo do Canal de Comunicação 156 no fluxograma descrito no quadro 3 abaixo:

Quadro 03 – Fluxograma de processo do Canal de Comunicação 156



Fonte: Elaborado pela autora

Segundo o Diretor-Geral do Resgate Social Roberto Pereira de Faria as informações decorrentes deste serviço são coletadas manualmente e registradas num banco de dados para fins estatísticos, onde é possível se mensurar quais áreas se mostram mais prioritárias, permitindo-se planejar e desenvolver ações conforme a demanda da própria população, com o intuito de se melhorar o serviço de abordagem social.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO: Canal de Comunicação 156 x Proposta de Implementação de Aplicativo voltado as pessoas em situação de rua

Desde que foi disponibilizado o contato 156, este passou a ser o canal de comunicação mais utilizado pela população. De acordo com dados fornecidos pela Casa de Passagem do Migrante (CPM), de janeiro até dezembro de 2019 já foram registrados cerca de 4.209 atendimentos. Outros dados relevantes, se referem a pesquisa realizada com os agentes sociais, com a equipe técnica do Resgate Social e com o Coordenador da Casa de Passagem de Balneário Camboriú.

Para tanto, foram entrevistados um total de 16 colaboradores com o objetivo de se verificar a opinião acerca da eficiência do canal de comunicação 156, assim como os pontos fortes e fracos e sugestões de melhoria desta ferramenta. Neste sentido, Goode e Hatt (1969, p. 237), salientam que a entrevista "consiste no desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade de certo ato social como a conversação".

Nesta perspectiva, quando indagados sobre o quesito "eficiência", a grande maioria relata considerar o 156 uma boa ferramenta de comunicação seja pela gratuidade e facilidade de memorização, seja por ser um canal direto com a população, por auxiliar de maneira mais rápida os moradores de rua, entre outros. Já alguns entrevistados consideram que a ferramenta necessita de aprimoramentos desde o esclarecimento dos serviços prestados pelo resgate à população até a falta de devolutiva aos usuários deste serviço. Vejamos o levantamento dos depoimentos coletados, demonstrados no quadro 4 a seguir:

Quadro 4 – Entrevista sobre o Canal de Comunicação 156

Eficiência do Canal de Comunicação 156
– Sete entrevistados consideram o 156 um ótimo meio de comunicação pois centraliza os atendimentos, auxiliando as pessoas que estão em situação de rua;
– Três entrevistados acreditam que o canal de comunicação veio a agregar positivamente por ser gratuito, facilitando a comunicação;
– Um entrevistado considera o 156 melhor do que um telefone convencional, pois sendo apenas três dígitos torna-se mais fácil a memorização;
– Um entrevistado não considera o 156 eficiente devido aos desvios das ligações para outros locais;
– Um entrevistado considera o 156 uma boa ferramenta de comunicação, mas

esta ficaria mais eficiente fora da Casa de Passagem;

– **Um entrevistado** considera o 156 regular pois falta esclarecimento prévio para que as pessoas saibam exatamente quais os serviços prestados pelo resgate social;

– **Um entrevistado** considera o 156 uma ferramenta indispensável para mapear as ocorrências e quantificar os dados relacionados as pessoas em situação de rua;

– **Um entrevistado** considera o 156 regular, pois acaba por não organizar as solicitações repassadas, de maneira a otimizar os trabalhos prestados. Também indica que deveria haver devolutiva dos atendimentos aos solicitantes, nos quais estes poderiam ter uma resposta melhor, além da compreensão da funcionalidade do serviço prestado.

Fonte: Elaborado pela autora

Outra questão levantada junto aos servidores do Serviço de Abordagem Social e da Casa de Passagem se refere aos pontos fortes e fracos do Canal de Comunicação 156. De acordo com os relatos verifica-se que foram citados repetidamente como pontos fortes questões como: gratuidade da comunicação, auxílio no registro de ocorrências, centralização de atendimentos, fácil memorização, entre outros.

Em contrapartida, no quesito “pontos fracos” a maior parte dos depoimentos sinalizou alguns itens que necessitam ser tratados com maior atenção como: desvio de chamadas para outras localidades ocasionado por falha da operadora telefônica, falta de servidores qualificados para atender especificamente este canal de comunicação e questões referentes ao registro das ocorrências. A seguir os relatos que abordam tais considerações, explicitados no quadro 5:

Quadro 5 – Entrevista sobre Pontos Fortes e Pontos Fracos do 156

Pontos fortes	Pontos fracos
– Três entrevistados citaram gratuidade da comunicação, auxílio no registro das ocorrências, sendo disponibilizado à população 24 h;	– Um entrevistado citou que o 156 deveria se tornar o único canal de comunicação entre a comunidade e o departamento, pois muitas equipes priorizam o atendimento via celular;
– Dois entrevistados citaram centralização das ligações;	– Um entrevistado citou que o 156 é um número utilizado para vários tipos de atendimentos no país e muitas vezes é confundido;
– Um entrevistado citou que as	– Dois entrevistados citaram que as chamadas

<p>ocorrências são passadas de forma rápida;</p>	<p>são aleatoriamente desviadas geograficamente para outro município e até mesmo para outro estado. Além disso, não é fornecido o feedback dos atendimentos à população e seus respectivos encaminhamentos;</p>
<p>– Um entrevistado citou facilidade na comunicação;</p>	<p>– Um entrevistado citou que algumas vezes não há sinal por conta da localização da Casa de Passagem. Em consequência há falta de compreensão da população e dos moradores de rua. “Muitas ocorrências são acumuladas e não conseguimos dar conta”;</p>
<p>– Três entrevistados citaram facilidade de acesso e de memorização visto que são apenas três dígitos, além do auxílio da população para resgatar os moradores de rua;</p>	<p>– Três entrevistados citaram que algumas vezes este canal de comunicação está fora do ar, devido ao problema da operadora telefônica. Outras vezes, encontra-se ocupado;</p>
<p>– Um entrevistado citou atendimento direto ao morador de rua;</p>	<p>– Três entrevistados citaram que há muitas chamadas em relação aos idosos que não são relacionadas ao resgate. Há um conflito neste canal de comunicação que não é bem direcionado. Além disso, há pouco contingente de funcionários. “Deveria haver servidores qualificados e em maior número para atender especificamente este canal de comunicação, estando-se preparado para orientar e filtrar estes atendimentos”;</p>
<p>– Um entrevistado citou disponibilidade de mais um canal de comunicação obtendo-se maior fluxo de atendimentos;</p>	<p>– Dois entrevistados citaram que algumas vezes a população liga diretamente para o celular das equipes que se encontram às ruas, havendo a necessidade de se anotar manualmente, e repassar para o grupo do whatsapp da equipe a fim de notificar a ocorrência, ocasionando um trabalho maior nestes atendimentos, além de perda de tempo;</p>
<p>– Dois entrevistados citaram que é um canal de comunicação que agrega ao atendimento feito à população, visto que ajuda pessoas em vulnerabilidade social, possibilitando maior efetividade no trabalho realizado;</p>	<p>– Dois entrevistados citaram que acreditam não haver nenhum ponto negativo;</p>
<p>– Um entrevistado citou atendimento direto a população;</p>	<p>– Um entrevistado relata que a comunicação feita somente com um atendente, pode acarretar informações vagas sobre endereço e complexidade do caso. “Não existe um padrão de atendimento, visto que cada servidor atende e orienta os</p>

	solicitantes da sua maneira, propiciando uma organização pouco otimizada”.
<p>– Um entrevistado citou que este é um canal de comunicação importante para responder a grande maioria das queixas/solicitações da população.</p>	

Fonte: Elaborado pela autora

A pesquisa buscou também levantar sugestões de melhorias para o Canal de Comunicação 156, estando-se aberta a outras propostas que viessem a suprir os problemas relacionados aos pontos fracos citados pelos entrevistados.

Entre os apontamentos registrados, destaca-se a questão relacionada aos feedbacks dos atendimentos à população, a ampliação do quadro de servidores para atender as ocorrências geradas, nas quais, poderia ser realizado um trabalho mais qualitativo diante das reclamações efetuadas e que conseqüentemente seriam tratadas com maior prontidão, a capacitação dos servidores que atendem esta demanda e até mesmo a criação de aplicativo que viria a suprir as deficiências supracitadas. Veja no quadro 6 os depoimentos que contemplam estas reflexões:

Quadro 6 – Entrevista sobre sugestões de melhorias Canal de Comunicação 156

Sugestões de Melhorias
– Dois entrevistados não tem sugestões;
– Um entrevistado sugere que seja criada uma Central de Comunicação para o 156, com servidores específicos para exercerem somente esta função, onde serão distribuídas as ocorrências para as equipes de abordagem social;
– Três entrevistados afirmam que deveria ser aumentado o efetivo de funcionários, desde o horário diurno até a entrada da noite, além de capacitar os servidores;
– Um entrevistado relata que as ocorrências deveriam ser mais detalhadas, pois, muitas vezes não conseguem chegar ao local por falta de informações. Afirma que deveria haver um meio de se obter dados mais precisos para otimizar o serviço de abordagem;
– Dois entrevistados relatam que deveria ser ampliada a utilização do 156

acompanhado do whatsapp;

– **Um entrevistado** acredita que deveria haver a concentração de serviços numa única central, num único número no qual o munícipe contatasse e fosse direcionado diretamente na prefeitura. Esta viria a disponibilizar servidores qualificados que encaminhariam as diversas demandas aos setores respectivos. Citou que existem muitos números, cada qual para um setor específico e que os cidadãos não conseguem memorizar tantos contatos. Relata que a prefeitura também deveria disponibilizar um canal exclusivo para reclamações e para a participação dos contribuintes;

– **Um entrevistado** relata que poderia haver o 0800 no qual o cidadão poderá ligar até mesmo pelo celular e ser direcionado para a CPM, distribuindo-se as ligações para as equipes que estão nas ruas. Também sugere pessoa qualificada responsável em cada turno, tanto para distribuir as ocorrências que aumentam consideravelmente no verão, como para otimizar o setor, dando-se feedback ao munícipe que ligou;

– **Um entrevistado** sugere que o canal de comunicação 156 seja centralizado fora da Casa de Passagem com profissionais qualificados;

– **Dois entrevistados** sugerem que além de capacitação, seja feita a devolutiva para a população dos registros e dos respectivos encaminhamentos;

– **Um entrevistado** recomenda que seja feita campanha pra informar aos munícipes o real conteúdo do trabalho do resgate social;

– **Um entrevistado** sugere a criação e divulgação de um aplicativo informatizado, capaz de atender as demandas de forma padronizada, ágil e com uma base de dados integrada. Relata que facilitaria a comunicação com o público, e também faria com que os trabalhos prestados pudessem ser vistos através de estatísticas (dados armazenados), melhorando a qualidade do canal e dos trabalhos realizados.

Fonte: Elaborado pela autora.

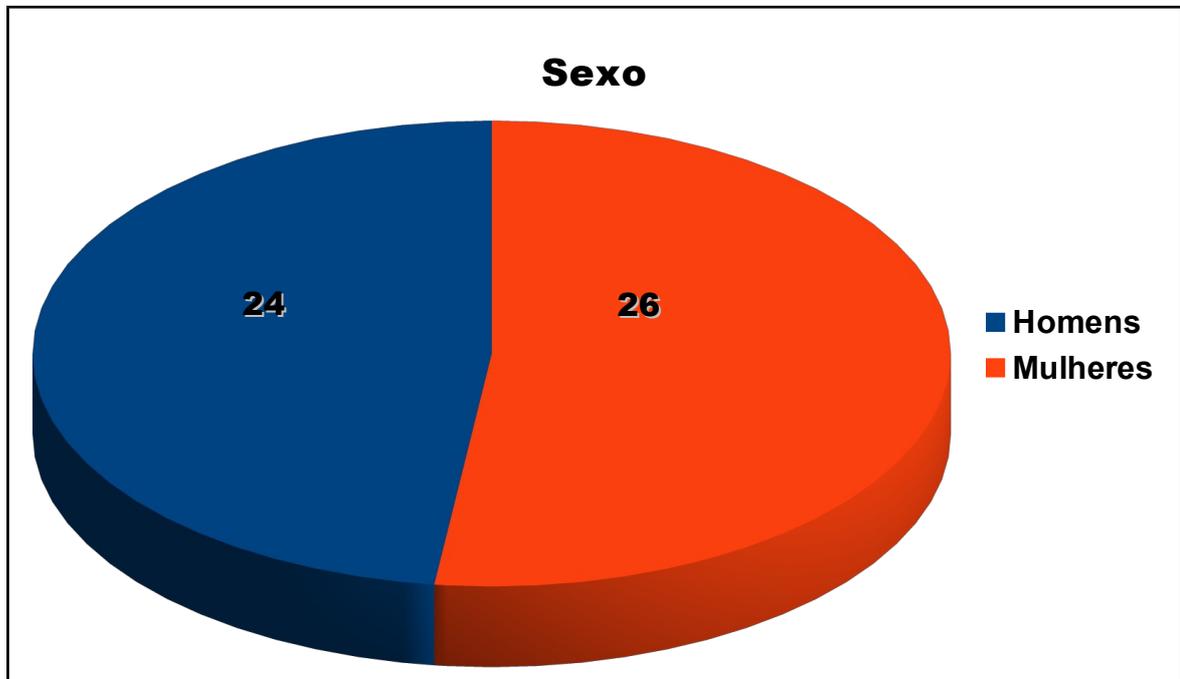
Para complementar este estudo, também utilizou-se questionários formulados com perguntas fechadas que foram aplicados aos usuários do Canal de Comunicação 156 de Balneário Camboriú, num período aproximado de quatro semanas que abrangeu o mês de novembro de 2019. Como explica Pádua (2005, p. 73):

Tanto o questionário quanto o formulário, por se constituírem de perguntas fechadas, padronizadas, são instrumentos de pesquisas mais adequados à quantificação, porque são mais fáceis de codificar e tabular, propiciando comparações com outros dados relacionados ao tema pesquisado.

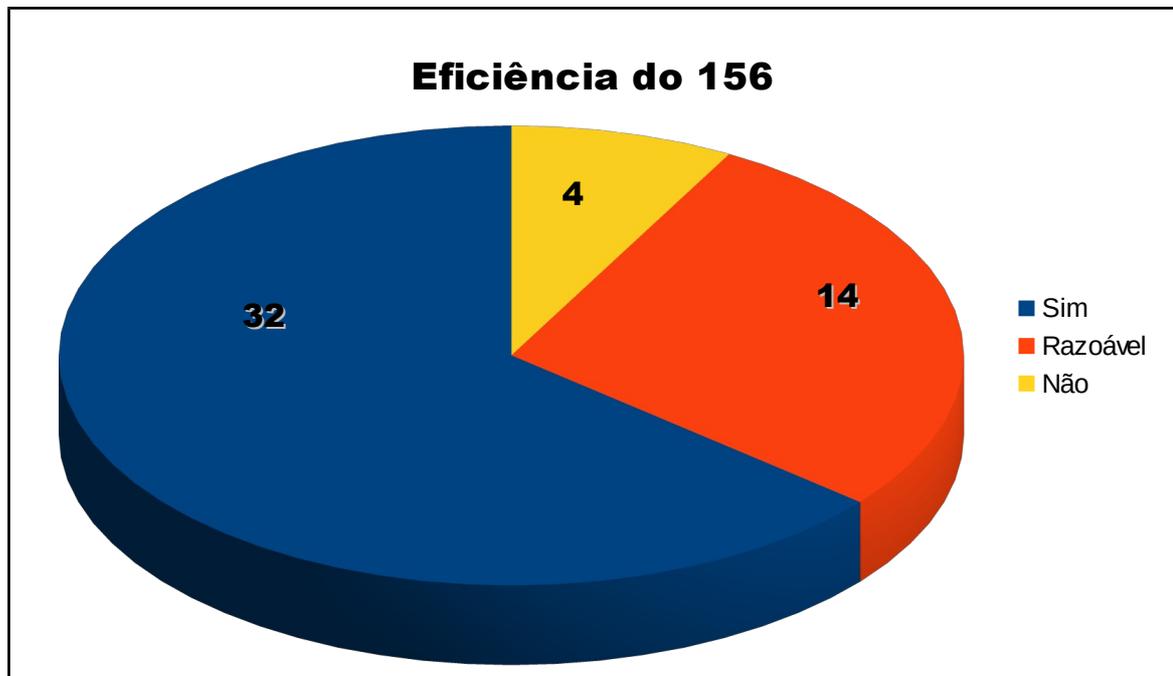
Desta forma, a pesquisa possibilitou a coleta de dados referentes a eficiência, frequência de utilização, dificuldades, satisfação, clareza, avaliação e sugestões de

melhorias deste canal de comunicação. Para tanto, foram entrevistados um universo de 50 pessoas que se dispuseram a responder o questionário que contemplou questões objetivas conforme retratado nos gráficos abaixo:

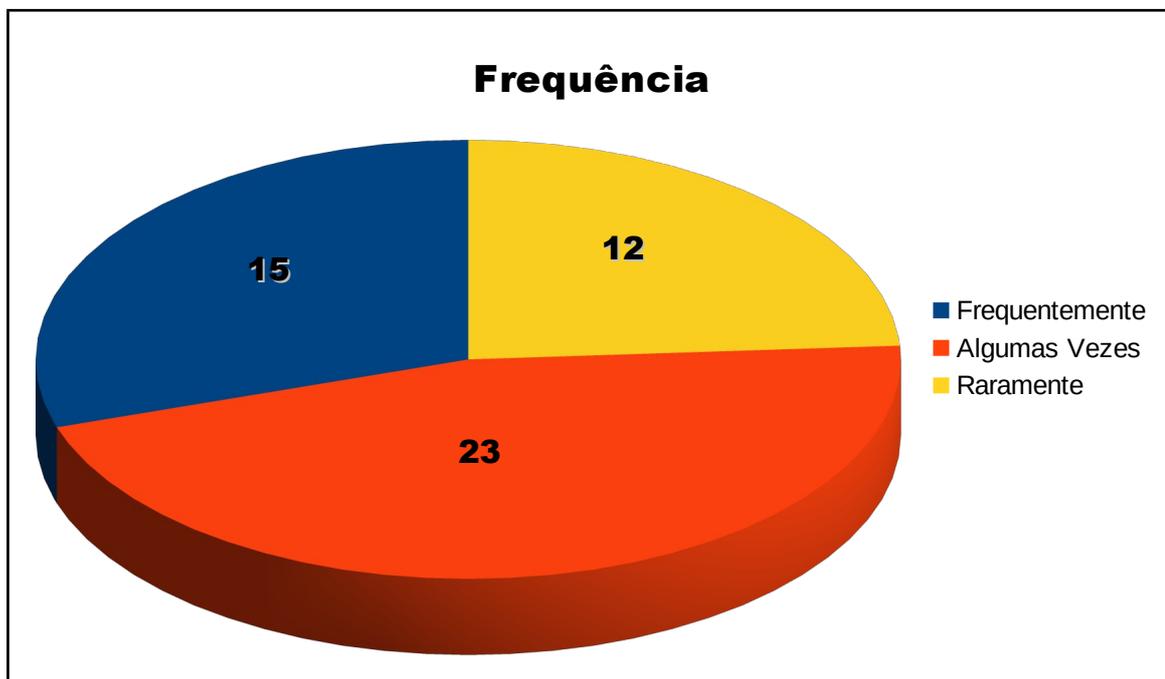
1) Sexo



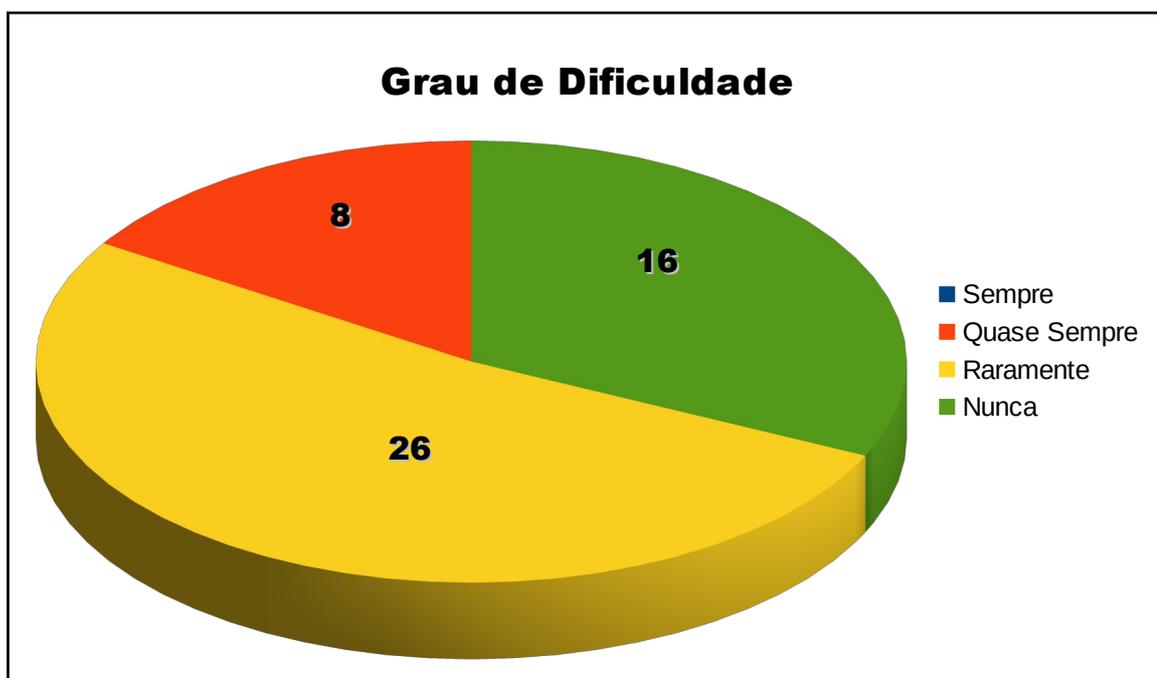
2) Você considera o canal de comunicação 156 eficiente?



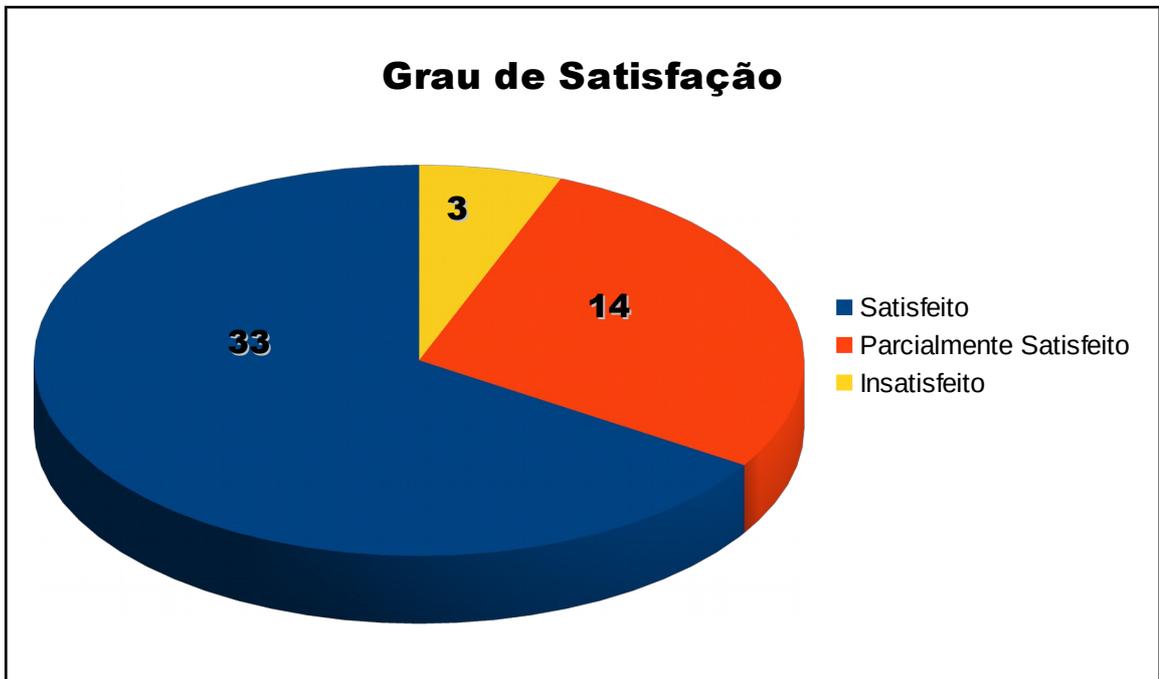
3) Com qual frequência você utiliza o canal de comunicação 156?



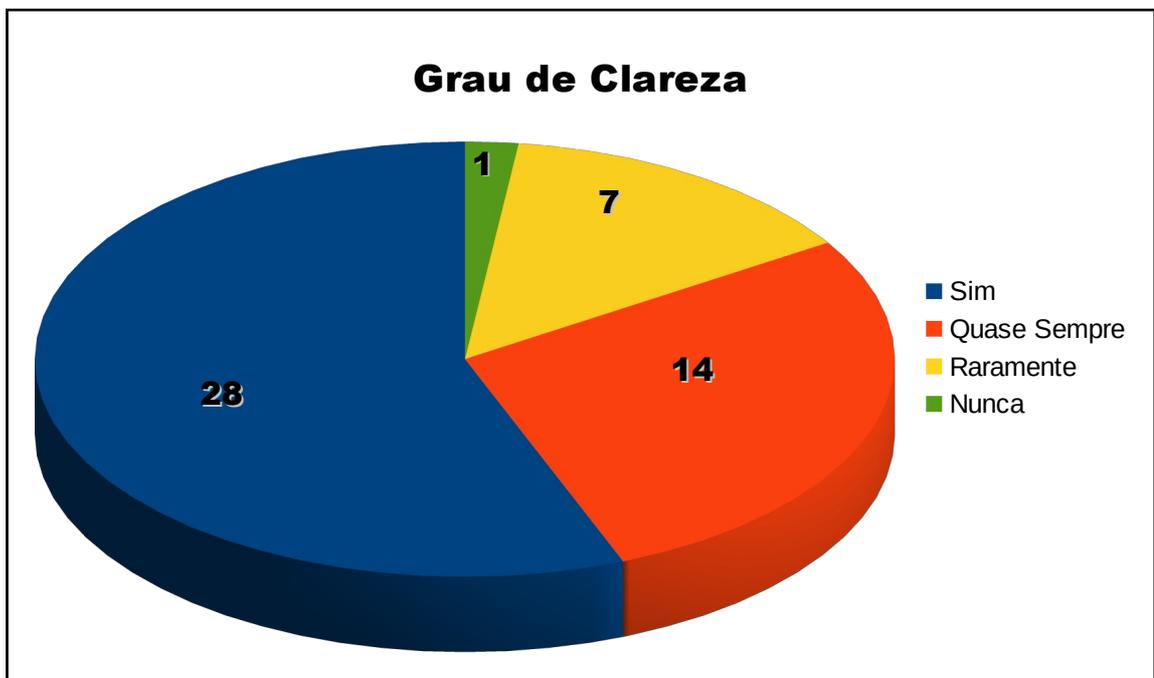
4) Existe dificuldade em contatar o 156?



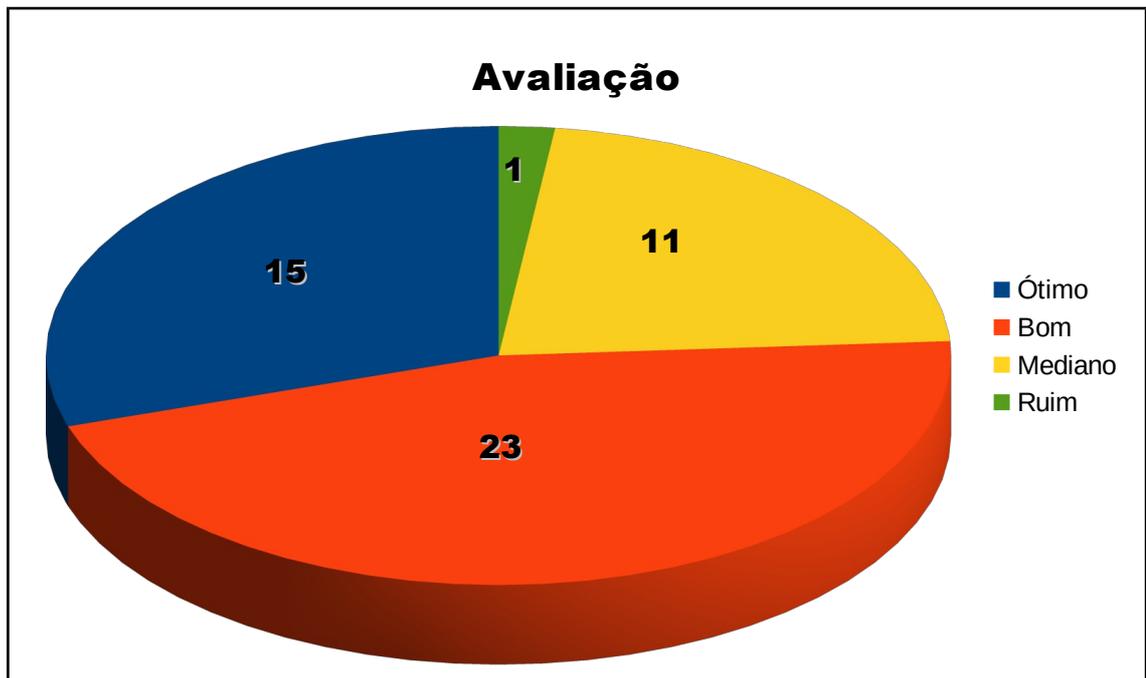
5) Você está satisfeito com o atendimento recebido no canal de comunicação 156?



6) A resposta neste canal de comunicação vem de forma clara?



7) Como você avalia este Canal de Comunicação?



8) Alguma sugestão de melhoria?

Seguem algumas sugestões de melhorias relatadas pelos munícipes que participaram da pesquisa. No entanto, a maioria dos entrevistados optou por não opinar este tópico do questionário.

Quadro 7 – Entrevista com a população local sobre o Canal de Comunicação 156

Sugestões de melhorias apontadas pela população
– Outro canal de comunicação como internet e whatsapp que não é muito divulgado, que estivesse sempre disponível para fazermos as ocorrências;
– Outro canal de comunicação, pois quando ligo 156, é informada mensagem de inexistência do número;
– Gostaria que fosse enviado mensagem do retorno da ocorrência;
– Maior precisão quanto ao atendimento em relação as ocorrências. Às vezes, passam direto do local informado;
– Poderia haver um feedback também por escrito;
– Divulgação dos canais de atendimento via whatsapp;
– Devido aos constantes desvios das chamadas à Abordagem Social, acho que as ligações deveriam ser feitas diretamente ao órgão competente, no caso, ao Resgate

Social, pois agilizaria o atendimento;

– Algumas vezes demora para eu conseguir atendimento via telefone, seria interessante que houvesse outras opções de comunicação;

– Deveria haver um canal de comunicação no qual pudéssemos colocar prioridade ou urgência devido a demanda de ocorrências, pois na minha rua não vejo o carro da Abordagem Social passar.

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com a pesquisa realizada com os usuários do canal de comunicação 156, verifica-se que houve um equilíbrio entre a participação de homens e mulheres nos atendimentos feitos neste período. Quando indagados acerca da eficiência e da satisfação com o canal de comunicação, cerca de 52% informaram que a ferramenta é satisfatória, visto que, quando necessitam repassar as ocorrências, estas são prontamente atendidas pelas equipes de Resgate Social. Em relação a frequência de utilização do 156, cerca de 30% utilizam com frequência, 46% utilizam algumas vezes e 24% utilizam raramente.

Nesta perspectiva, cerca de 66% dos usuários relataram estar satisfeitos com o atendimento recebido por meio deste serviço e que raramente encontram dificuldades em contatar a equipe. Todos entrevistados declararam obter respostas claras quando acionam o 156 e 46% destes avaliam o canal de comunicação como “bom”. Acerca das sugestões de melhorias, estas se referem em sua maior parte ao feedback relativo as ocorrências realizadas e consequentes encaminhamentos.

Segundo Grane (2012) a democracia participativa na gestão pública municipal, incentiva a participação do cidadão não apenas sobre aquilo que diz respeito a ele próprio, mas também sobre questões concernentes a outras pessoas e a toda comunidade. Nesse sentido, Ordóñez (2005) afirma que:

[...] a necessidade de construção de espaços públicos participativos mostra-se especialmente possível no âmbito local, não há dúvidas que a proximidade do cidadão com os problemas e as demandas sociais da sua comunidade provoque maior disposição por sua parte em participar, uma vez que, ao verificar que a sua participação possibilita a construção de políticas públicas de inclusão social, esse processo de participação acaba sendo natural e contínuo. Nesse cenário, o governo local tem se mostrado ciente de suas obrigações para com a população especialmente no incentivo à participação cidadã como tem-se verificado nos últimos anos.

Por meio deste contexto, verificou-se que o Canal de Comunicação 156 do município de Balneário Camboriú permite que a população seja coadjuvante no

Serviço de Abordagem Social, visto que, tem a possibilidade de notificar as ocorrências das pessoas em situação de vulnerabilidade social acionando a equipe do Resgate Social ao atendimento das demandas em qualquer localidade da cidade.

Em contrapartida, de acordo com a pesquisa realizada, verifica-se que o 156 apresenta algumas situações que necessitam de melhorias como qualquer meio de comunicação realizado via telefone, sendo alvo de críticas por parte da população local. Como exemplo, podemos citar:

- Problemas circunstanciais de manutenção da rede;
- Grande fluxo de ligações recebidas ou efetuadas, o que conseqüentemente gera o não atendimento as diversas ocorrências devido ao congestionamento na linha telefônica que se encontra ocupada;
- Desvios das ligações para outras localidades em decorrência de problemas correspondentes a operadora telefônica.

Além disso, as informações coletadas pela equipe técnica precisam ser repassadas para os agentes do resgate social que se encontram às ruas. Estas necessitam anotá-las manualmente para dar prosseguimento ao atendimento das ocorrências, de acordo com as demandas diárias, o que tende a tornar a comunicação mais morosa.

Outra possibilidade, é o envio das notificações via whatsapp para o celular das equipes que se encontram de plantão. Embora possam visualizar em tempo real, estas informações se confundem em meio as inúmeras solicitações, necessitando ser averiguadas com cuidado, a fim de que estes dados não se percam.

Ademais, estas informações são compiladas manualmente para fins estatísticos e de planejamentos futuros o que acarreta grande perda de tempo, visto que o trabalho manual requer um período maior de trabalho, além deste não ser considerado um canal de comunicação oficial. Neste sentido, Castells (2000, p. 37) reforça que “a inovação tecnológica e a transformação organizacional com enfoque na flexibilidade e na adaptabilidade foram absolutamente cruciais para garantir a velocidade e a eficiência da reestruturação”.

Por meio desta perspectiva, Srour (1998, p.19) diz que a Revolução Digital trouxe mudanças tanto em aspectos do trabalho manual e repetitivo, como no trabalho manual profissional e qualificado, no trabalho intelectual de execução de rotinas padronizadas e até no trabalho intelectual de concepção criativa. Dessa

forma, "a qualificação do trabalho passa a ser generalizada, atingindo todos os trabalhadores envolvidos em processos informatizados".

Acerca das sugestões de melhorias, segundo relato de parte dos entrevistados é destacada a necessidade de se enviar um retorno acerca dos atendimentos e dos respectivos encaminhamentos. Ainda que esse feedback possa ser realizado via contato telefônico, percebe-se que este processo demanda um período maior de tempo, uma vez que o profissional deverá registrar o contato do munícipe que acionou o canal de comunicação, contatar a Equipe de Resgate Social via telefone ou whatsapp para se verificar o encaminhamento realizado e posteriormente retornar contato à população a fim de dar satisfação dos atendimentos da equipe.

Além do mais, por meio deste processo os dados estatísticos de todos os serviços efetuados ainda necessitam ser feitos de maneira manual, e por consequência gera maior demanda de trabalho e tempo. Buscando o desenvolvimento e aprimoramento do Canal de Comunicação 156, pesquisou-se alternativas que poderiam vir a solucionar o problema relatado.

Dentro desta perspectiva, iniciaram-se pesquisas em outros municípios, com foco neste serviço, destacando-se o município de Curitiba/PR, no qual os contatos dos munícipes relativos a população em situação de rua é feito via aplicativo 156. Segundo Leite e Rezende (2010, p.256):

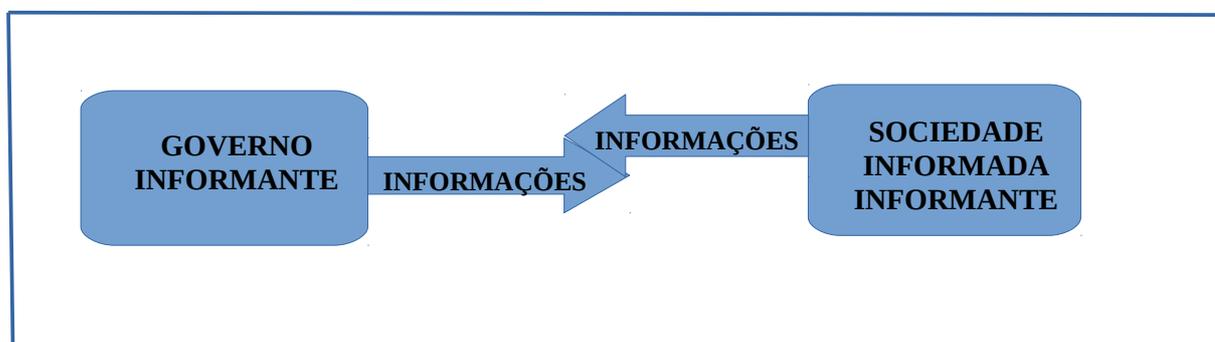
A Central 156 representa um canal para a população participar das ações administrativas do município, solicitar serviços da prefeitura e obter diversas informações sobre o município e a prefeitura de maneira rápida e eficiente.

Neste sentido, o estudo de caso da experiência do aplicativo 156 na cidade de Curitiba/PR tem o intuito de verificar soluções de comunicação relativas aos problemas decorrentes do canal de atendimento 156 via linha telefônica do município de Balneário Camboriú. Este se traduz como ferramenta tecnológica que tende a facilitar a intercomunicação, além de visar a transformação positiva do processo comunicacional entre o Serviço de Abordagem Social e a comunidade local.

Chauí (2005) afirma que o avanço das tecnologias da informação e comunicação possibilitaram ao Estado formalizar mais canais de comunicação tornando-se uma opção para aproximar o cidadão.

Com o avanço das TICs, o Estado se viu provocado a também utilizar essas ferramentas na comunicação pública, buscando a interação e

proximidade com a população. Na sociedade do conhecimento, a informação é um direito fundamental e se tornou uma força que integra o capital produtivo.



Fonte: Ferrari (2000).

Conforme o fluxo de informações apresentado no quadro 8, o aplicativo vem a se tornar um instrumento que viabiliza a aproximação do cidadão com os serviços prestados pelo município, melhorando a eficiência da gestão pública. De acordo com Michels (2011):

O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) potencializa a comunicação entre os membros da rede, da administração pública e da população, otimizando suas atividades e ampliando a participação dos cidadãos na vida pública, além de criar uma relação inovadora entre a sociedade e os agentes públicos e verificar em que medida essas práticas contribuem na inovação da governança democrática.

Embora este aplicativo acople vários serviços realizados pela prefeitura da cidade, como no caso de Curitiba, é possível utilizar somente o serviço “pessoa em situação de rua” para este objetivo específico.

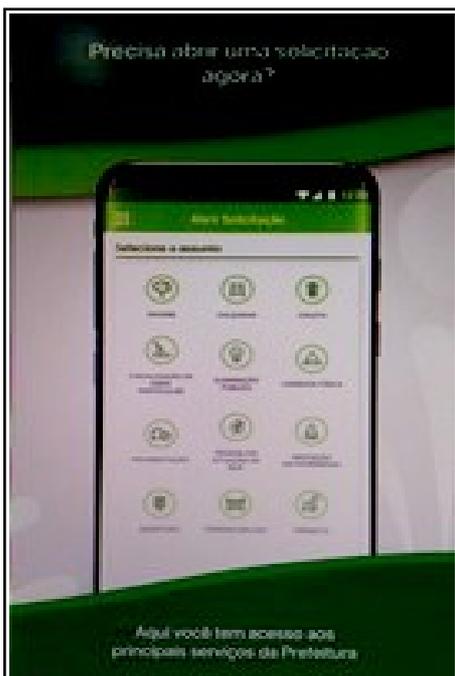


Figura 1 – Tela inicial aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156



Figura 2 – Ícone “Morador de rua” aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156

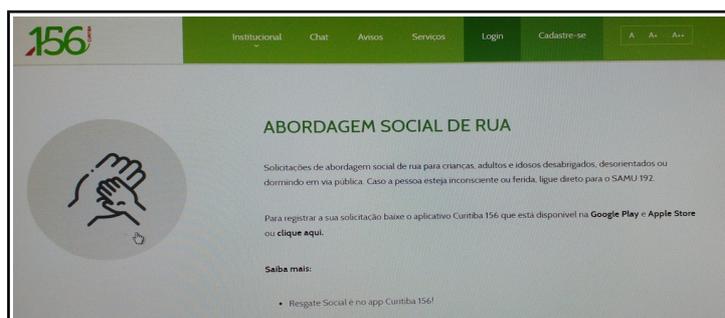


Figura 3 - Informações “Abordagem Social de Rua” aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156

Por meio do aplicativo 156, ícone “Pessoa em Situação de Rua”, a população tem a oportunidade de solicitar ajuda às pessoas em situação de vulnerabilidade social de forma prática e segura. Após baixar o aplicativo, o cidadão necessita realizar seu cadastro inserindo dados como nome, endereço, e-mail ou por meio da inclusão do seu perfil da rede social facebook.



Figura 4 – Opção de cadastro via rede social aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156

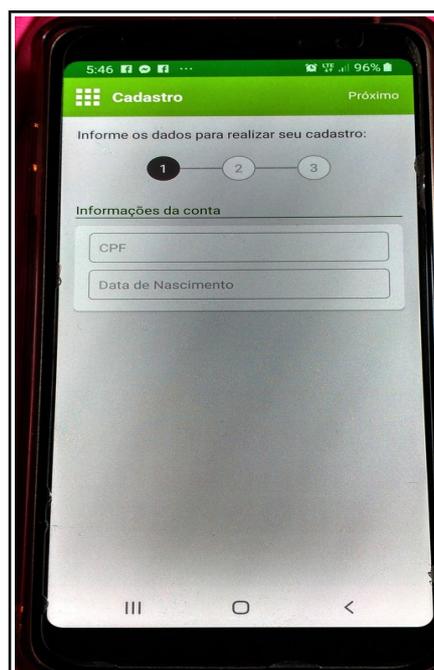


Figura 5 – Cadastro aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156

De acordo com as informações disponibilizadas pela Prefeitura de Curitiba, para solicitar o serviço basta clicar no ícone “Abrir Solicitação” para aparecer a lista de serviços disponíveis.



Figura 6 – Solicitação Concluída aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156

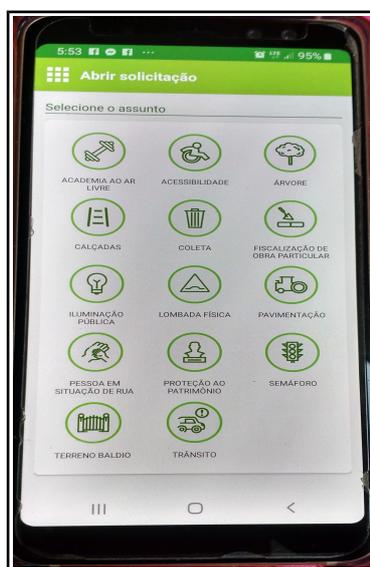


Figura 7 - Opções de serviços
Fonte: site 156

Em seguida seleciona-se a opção “Pessoa em Situação de Rua” e escolhe-se a subcategoria que melhor se enquadra para o momento. Neste ícone, é possível selecionar qual o estado em que foi encontrada a pessoa da eventual ocorrência como: pessoa dormindo/caídas na rua, pessoa em desabrigo ou pessoa perdida. Clicando-se na opção “pessoa dormindo/caídas na rua” é informado que em casos de ferimentos ou grau de inconsciência é preciso acionar o SAMU 192.



Figura 8 – Opções do estado em que a pessoa abordada se encontra aplicativo 156 Curitiba.
Fonte: site 156

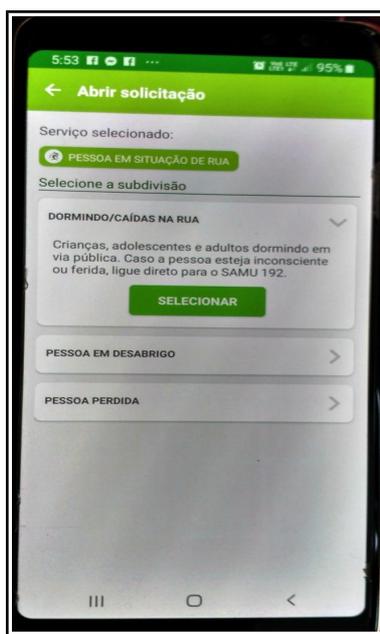


Figura 9 – Informações SAMU aplicativo 156 Curitiba
Fonte: site 156

Também é oferecida a opção de manter os dados do informante em sigilo, caso este prefira. Posteriormente, é disponibilizada a opção para sinalizar o endereço da ocorrência, bem como a quantidade de pessoas no local e o sexo destas.

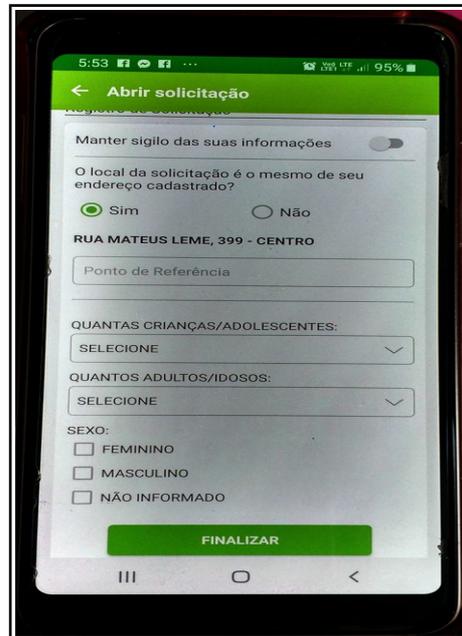


Figura 10 – Informações referentes ao endereço e pessoa encontrada
Fonte: site 156

Finalizado o registro, este é enviado imediatamente ao órgão para o atendimento. No caso de Curitiba, a Fundação de Ação Social (FAS), órgão público responsável pela gestão da assistência social da cidade, é acionado e uma das equipes se desloca até o local para fazer a abordagem. Além disso, os sistemas são sincronizados, sendo preciso inserir dados, contato telefônico e também o motivo da desistência, caso ocorra.

Após a conclusão da solicitação, o cidadão tem a opção de escolher o meio de receber a resposta, pelo e-mail informado ou via SMS, conforme a preferência inicial, tendo-se a possibilidade de verificar o “status” do atendimento.

Todas ocorrências registradas via aplicativo geram um número de protocolo que ficam registrados por tempo indeterminado. Nesse sistema, é possível consultar os protocolos e suas respostas, mesmo depois de encerrado e arquivado o processo. Dentre os principais benefícios que esta ferramenta proporciona destacam-se facilidade e democratização de acesso às informações, menor tempo gasto em relação aos registros, mais qualidade no atendimento e na quantificação

das ações relativas as solicitações e serviços efetuados por meio da prospecção de relatórios.

De acordo com Levy (1999, p.32) a utilização dessas novas tecnologias criaram um ciberespaço “um novo espaço de comunicação, sociabilidade, de organização e de transação, mas também um novo mercado de informação e conhecimento”. Sendo assim, a opção de disponibilizar um aplicativo específico para as pessoas que estão em situação de rua no município de Balneário Camboriú viria a suprir alguns problemas decorrentes dos atendimentos efetuados via telefone 156, visto que as solicitações serão prontamente enviadas, evitando-se problemas decorrentes de linha telefônica ocupada, desvio de ligações para outras localidades ou linha telefônica fora do ar por manutenção da operadora.

Além disso, com o número de protocolo gerado, o cidadão será informado de seu atendimento, obtendo-se um retorno das ocorrências notificadas e estatísticas acerca dos serviços efetivados. Desta maneira, a equipe técnica poderá quantificar os dados relativos aos atendimentos e planejar ações estratégicas a fim de se melhorar a qualidade dos serviços contemplados em prol das pessoas que se encontram em vulnerabilidade social.

Nesta perspectiva, Borgoun (2009) reforça que a atuação em rede e a participação seriam mais adequadas para o governo aumentar sua capacidade de prever, intervir, inovar, aprender, recuperar-se de crises e lidar com novos problemas. Desta forma, ao realizar um retorno às ocorrências solicitadas pelos cidadãos por meio das ferramentas disponíveis via aplicativo, fortalece-se o relacionamento com a população, que se torna coadjuvante na resolução dos eventuais problemas, ao mesmo tempo em que é informada acerca das questões levantadas.

Reforça-se que o aplicativo é uma ferramenta tecnológica de aplicação dinâmica, passível de aprimoramentos, com o intuito de buscar eficiência e resultados, além da qualificação dos seus servidores e sensibilização de toda a instituição para a sua importância como instrumento coadjuvante no planejamento de ações em prol da melhoria deste quadro social e transformação da realidade. Como aponta Lessa (2000, p. 22):

O resultado do processo de trabalho é, sempre, alguma transformação da realidade. Toda objetivação produz uma nova situação, pois tanto a realidade já não é mais a mesma (em alguma coisa ela foi transformada), como também o indivíduo já não é mais o mesmo, pois ele aprendeu algo.

No entanto, para a consolidação desta proposta é necessário um trabalho de reestruturação da equipe de apoio que deverá dispor de servidores qualificados, ajustando-se ao aplicativo 156 na perspectiva de atender esta demanda de ocorrências em benefício das pessoas em situação de vulnerabilidade social. Além disso, torna-se fundamental divulgar esta ferramenta e conscientizar os cidadãos sobre a importância deste canal de comunicação para dinamizar ações que visam melhorar e até mesmo transformar estes complexos processos sociais.

Todas as dificuldades listadas pelos usuários do canal de comunicação 156 são vistas como desafios e percebe-se que as ferramentas disponibilizadas por meio de aplicativo específico podem tornar diversos processos mais simples.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Canal de Comunicação 156 tornou-se essencial para oportunizar o contato direto da população local com o Departamento de Resgate Social do município de Balneário Camboriú. Por meio desta ferramenta de comunicação, o munícipe tornou-se coadjuvante no resgate de pessoas em situação de vulnerabilidade social da cidade, participando de forma democrática para a busca da melhoria dos serviços da cidade e do bem-estar social.

Embora a ferramenta de comunicação 156 seja um canal de comunicação ágil e eficiente, verificou-se que apresenta algumas fragilidades como qualquer canal de comunicação disponibilizado via contato telefônico, tais quais: desvio de chamadas para outras localidades ocasionado por falha da operadora telefônica, falta de servidores qualificados para atender especificamente este canal de comunicação e questões referentes ao registro das ocorrências, o que conseqüentemente acarreta mais morosidade em relação a dinâmica de ocorrências e atendimentos feitos pelas equipes de Resgate Social.

Além disso, os dados da pesquisa mostram que para o contato realizado via 156 não é fornecido feedback referente aos encaminhamentos efetuados em cada ocorrência ao munícipe que aciona o Setor de Abordagem Social. Relativo aos dados estatísticos, por meio desta ferramenta, estes também acabam por serem compilados manualmente através das notificações registradas via whatsapp, o que torna o trabalho bastante moroso e manual.

Neste contexto, sugeriu-se como estratégia para o aprimoramento do Canal de Comunicação 156 a implementação de um aplicativo a ser utilizado para ocorrências destinadas as pessoas em situação de rua, que viria a suprir estas lacunas, pois o cidadão poderá realizar o registro em qualquer local e a qualquer hora. Além do mais, todas as informações poderão ser encaminhadas, de forma digital, imediatamente ao setor responsável pela apuração das ocorrências, diminuindo o trâmite e o tempo de atendimento ao munícipe que tem a possibilidade de acompanhar o encaminhamento dado a(s) pessoa (s) em situação de rua. Por meio deste processo, será gerado um número de protocolo que torna o atendimento formalizado e seguro. Também enfatiza-se que a padronização deste serviço é condição essencial à busca pela qualidade.

Neste trabalho, também procurou-se mostrar que a viabilização de um aplicativo destinado a população em situação de rua, poderá tornar-se uma ferramenta eficiente tanto para o munícipe que insere as ocorrências como para o Departamento de Resgate Social da cidade, visto que agrega confiança e

consequentemente reduz a insatisfação e a insegurança que o cidadão ainda possui quando necessita contatar um serviço público.

Ademais, o aplicativo poderá proporcionar aos gestores do equipamento informações relevantes relacionadas aos índices quantitativos que vêm a contribuir consideravelmente para o planejamento de ações em prol da melhoria das abordagens e dos serviços realizados, além de minimizar os efeitos deste cenário social marcado por dinâmicas complexas.

Para que esta proposta se concretize, reforça-se que se torna necessário, além da viabilização de um aplicativo que supra as necessidades supracitadas, um trabalho de reestruturação e qualificação da equipe que atenderá por meio desta ferramenta de comunicação digital a fim de desenvolver melhorias na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Ressalta-se também, a importância da conscientização dos gestores públicos que atuam neste âmbito sobre a relevância de um software destinado as ocorrências relativas as pessoas em situação de rua para agregar benefícios aos serviços realizados pelo departamento que atua nesta especialidade e consequentemente para o município de Balneário Camboriú.

REFERÊNCIAS

ANDER EGG, Ezequiel; IDÁÑEZ, Maria José Aguilar. **Diagnóstico social: conceitos e metodologias**. Porto: Cadernos REAPN, 2008.

BARBOSA, Eline Araújo dos Santos. **Linguagem e interação no WhatsApp**. 2016. 94 f. Dissertação (Mestrado em Letras) - Fundação Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, 2016. Disponível em: <http://www.mestradoemletras.unir.br/downloads/6297dissertacao_eline_araujo_dos_santos_barbosa.pdf> Acesso em: 16 de dez. 2019.

BARREIRO, Iríade Marques de Freitas; GEBRAN, Raimunda Abou. **Prática de ensino: elemento articulador da formação do professor**. IN: BARREIRO Iríade Marques de Freitas; GEBRAN, Raimunda Abou. *Prática de ensino e estágio supervisionado na formação dos professores*. São Paulo: Avercamp, 2006.

BRASIL. Governo Federal. **Política nacional para inclusão social da população em situação de rua**. Brasília, 2008.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília (DF), 2009b.

BRASÍLIA. [Constituição (2013)]. **Perguntas e Respostas: Serviço especializado em Abordagem Social: SUAS e População em Situação de Rua**. Vol IV. ed. Brasília: [s. n.], 2013. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Perguntas_Servico_AbordagemSocial.pdf. Acesso em: 1 set. 2019.

BONOMA, T. V. **Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and Process**. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXII, May 1985.

BOURGON, J. **Why should governments engage citizens in service delivery and policy making?**, *Governance*, 19, June 2009, ch. 21, pp. 310-323. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/7/51/42240216.pdf>>

CHAUÍ, M.; TEIXEIRA, A. C. C. (Org.). **Os sentidos da democracia e da participação**. In: TEIXEIRA, A. C. C. (Org.). *Os sentidos da democracia e da participação*. São Paulo: Instituto Pólis, 2005.

Coman, G., Burrows, G. & Evans, B. (2001). **Telephone counselling in Australia: applications and considerations for use.** British Journal of Guidance and Counselling, v29, n2, p247-258.

DA SILVA, Eli Lopes. **Elaboração de Trabalhos Acadêmicos: Normas, dicas e erros comuns.** 2. ed. rev. Florianópolis: Edição do Autor, 2019. 110 p. v. 1. ISBN 9788592133252.

DAGNINO, Renato. **A tecnologia social e seus desafios. In: Tecnologia social: uma estratégia para o desenvolvimento.** Rio de Janeiro: Fundação Banco do Brasil, 2004b.

FERRARI, V. **Mídia e direito à informação.** In: GERMAN, C.; GUIMARÃES, C.; JUNIOR, C.(Org.). Informação e democracia. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2000. p. 163-169.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLDENBERG, Mirian. **Arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais.** Rio de Janeiro: Record, 2007.

GRÜNE, C. **Participação cidadã na gestão pública.** São Paulo: Saraiva, 2012.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Atlas de vulnerabilidade social dos municípios brasileiros.** Brasília: Ipea, 2016.

KOTLER, P.; KARTAJAYA K.; SETIAWAN S. Marketing 3.0 – **As forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano.** Rio de Janeiro: Campus, 2010

Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2010). **Fundamentos de metodologia científica: Técnicas de pesquisa.** (7a ed.). São Paulo: Atlas.

LEITE, Leonardo de Oliveira ; REZENDE, Denis Alcides. **Realizando a Gestão de Relacionamentos com os Cidadãos: proposição e avaliação de um modelo**

baseado no Citizen Relationship Management. Curitiba: Revista Brasileira de Gestão Urbana, v. 2, n. 2, p. 247-258, jul./dez. 2010.

LESSA, Sergio. **O Processo de produção/reprodução social: trabalho e sociabilidade.** Brasília: UNB/CFESS, 2000. Mod. 2.

LÉVY, P. **Cibercultura.** São Paulo: Ed. 34. 1999

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas.** 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

META Instituto de Pesquisa de opinião. Relatório final. **Pesquisa Censitária e Amostral. População em situação de rua,** 2008.

MICHELS, A. **Innovations in democratic governance: how does citizen participation contribute to a better democracy?**. In: International Review of Administrative Sciences. [s.l.], v. 77:275, 2011.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Política Nacional para a Inclusão Social da Pessoa em Situação de Rua** – Brasília, DF – 2008. Disponível em: <http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/servico-especializado-em-abordagem-social>. Acesso em 12 non 2019

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Abordagem Social,** Vol IV – Brasília, DF – 2013.

ORDÓÑEZ, J. D. **La participación ciudadana en el ejercicio de las funciones administrativas en el Perú.** In: LEAL, R. G. (Org.). Administração pública e participação social na América Latina. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2005, p. 61-108

PÁDUA, E. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática.** Campinas, SP: Papirus, 2005.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHUCH, Patrice; GEHLEN, Ivaldo; DOS SANTOS, Simone Ritta (org.). **População de Rua: políticas públicas, práticas e vivências**. 1. ed. Porto Alegre: Cirkula, 2017. 317 p. v. 1. ISBN 9788567442723.

Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social/ Resgate Social, Pesquisa e Levantamento de Dados, 2019, Balneário Camboriú - SC

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Cortez, 2007

SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Mudanças recentes no mundo do trabalho e o fenômeno população em situação de rua no Brasil**. 1995-2005. 2006. 220 f. Dissertação (mestrado) - Universidade de Brasília

SNOW, David; Anderson, Leon. **Desafortunados: um estudo sobre o povo da rua**. Petrópolis: Vozes, 1998.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Gestão Social: metodologia, casos e práticas**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

THIOLLENT, Michel. **Pesquisa-ação nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Atl, 2009.

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília – DF, 2013

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo. Atlas, 2007.

VIEIRA, M. da C.; BEZERRA, E. M. R.; ROSA, C. M. M. (Orgs.). **População de rua: quem é? Como vive? Como é vista?** São Paulo: Hucitec, 1994.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração / Liane Carly Hermes Zanella**. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Pobreza e exclusão: expressões da questão social no Brasil**. Temporalis, n. 3. Brasília: ABEPSS, 2001.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.