



GUIA PRÁTICO: SERVIÇO ESPECIALIZADO DE ABORDAGEM SOCIAL (SEAS)

Residente em Gestão Pública: Lara Borges Masetto¹

Orientadora: Keicyane Altrão Rodrigues do Nascimento

Avaliadora: Joice Ferreira Amorim

Resumo: Este trabalho fundamenta a criação e implementação de um Guia Prático para as Normas Técnicas do Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) na cidade de São Paulo. A iniciativa tem como objetivo aprimorar o atendimento à população em situação de rua, em resposta ao expressivo crescimento desse grupo nos últimos anos. A principal problemática identificada na pesquisa foi a ausência de diretrizes claras e unificadas para os profissionais do SEAS, o que gerava desigualdades na prestação dos serviços e comprometia a eficiência das ações. A relevância da proposta está na busca por otimizar as práticas cotidianas, oferecendo aos trabalhadores uma ferramenta acessível e funcional que os apoie na execução de suas atividades. Como principal resultado, espera-se a melhoria na uniformidade e na qualidade do atendimento à população em situação de rua, além de um impacto positivo na eficácia das políticas públicas de assistência social.

Palavras-chave: Assistência Social, Serviço Especializado de Abordagem Social, População em Situação de Rua, Norma Técnica e Guia Prático.

¹Residente em Gestão Pública na Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), alocada na Coordenação de Proteção Social Especial (CPSE). Graduada em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SUAS	4
SEAS: CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO	7
CONTEXTO SOCIAL NA CIDADE DE SÃO PAULO	8
NORMAS TÉCNICAS E GUIA PRÁTICO: O QUE BUSCAM RESOLVER?	10
METODOLOGIA	12
IMPLEMENTAÇÃO DO GUIA	13
RESULTADOS ESPERADOS	14
REPLICABILIDADE	15
CONCLUSÃO	16
REFERÊNCIAS	18

INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) representa uma das mais importantes conquistas das políticas públicas no Brasil ao consolidar a assistência social como um direito universal e como uma responsabilidade do Estado. A partir da criação desse sistema, em conjunto com a promulgação da Constituição de 1988 e da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a assistência social deixou de ser vista como uma prática assistencialista, transformando-se em um direito social e em uma política pública de Estado. Esses marcos legais, portanto, foram fundamentais para organizar e regulamentar a oferta de serviços, benefícios e programas destinados à proteção social de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade. (BRASIL, 2005).

O Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS), foco deste trabalho, é uma das tipologias previstas no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), especificamente dentro da Proteção Social Especial de Média Complexidade. Esse serviço desempenha um papel crucial, sendo voltado ao atendimento de pessoas em situação de rua, incluindo crianças e adolescentes em situação de rua e na rua. A principal função do SEAS é realizar abordagens sociais, promover a busca ativa e garantir o acesso dessas populações aos serviços socioassistenciais disponíveis, assegurando que recebam o apoio necessário para a superação da vulnerabilidade social. (SÃO PAULO, 2010)

Em São Paulo a atuação do SEAS se torna ainda mais essencial perante o contexto social da cidade, caracterizado pelo crescimento alarmante da população em situação de rua. O censo oficial de 2021 registrou mais de 31 mil pessoas em situação de rua (SÃO PAULO, 2021) e o censo oficial de 2022 registrou mais de 3 mil crianças e/ou adolescentes em situação de rua e na rua. (SÃO PAULO, 2022). Esses números refletem um contexto social caracterizado pela intensa vulnerabilidade e, simultaneamente, evidenciam as falhas no atendimento por parte do poder público.

Diante desse panorama foi identificada uma problemática: até 2024 os profissionais do SEAS não contavam com diretrizes metodológicas claras e uniformes para a execução das suas atividades, o que resultava em uma implementação desigual e uma menor efetividade do atendimento. Para superar essa problemática e suprir essa lacuna, elaborou-se Normas Técnicas do SEAS, fornecendo diretrizes metodológicas para a execução do trabalho. No entanto, trata-se de um material extenso e complexo, que não se adequa à rotina sobrecarregada dos trabalhadores. Frente a esse cenário, surgiu a necessidade de desenvolver

um guia prático, simplificado, que reunisse as orientações metodológicas essenciais das Normas Técnicas, com uma linguagem mais acessível e recursos visuais que facilitam a consulta rápida.

Para diagnosticar as necessidades e desafios do SEAS e elaborar as Normas Técnicas, foi realizada uma pesquisa que incluiu entrevistas com profissionais da área. Além disso, foi feita uma análise das legislações pertinentes, visando compreender as especificidades do serviço e identificar as lacunas que precisavam ser abordadas. Para a elaboração do Guia Prático, foi realizada uma revisão das Normas, com a seleção dos principais aspectos relacionados à execução cotidiana do trabalho.

A disseminação do Guia Prático do SEAS busca proporcionar benefícios diretos tanto para os profissionais quanto para os usuários. Para os trabalhadores, espera-se que a principal contribuição seja o melhor entendimento das ações e procedimentos, favorecendo um atendimento mais ágil, eficiente e alinhado às diretrizes da política pública de assistência social. Para a população atendida, a expectativa é de que a aplicação mais eficaz das metodologias do SEAS contribua para um atendimento de maior qualidade, com potencial de fortalecer os processos de reintegração social e ampliar o acesso à rede de serviços e políticas públicas.

Este trabalho tem como objetivo embasar e justificar a elaboração do Guia Prático para o Serviço de Abordagem Social (SEAS). Inicialmente, apresenta o contexto teórico relacionado à política de assistência social no Brasil, seguido pela caracterização do serviço. Na sequência, aborda o contexto social da cidade de São Paulo, destacando as fragilidades no atendimento à população em situação de rua e na rua. Posteriormente, apresenta o diagnóstico realizado pela Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) sobre o funcionamento dos serviços e justifica a criação do guia. Por fim, discute aspectos relacionados à implementação do guia e os resultados esperados. Em apêndice, encontra-se o Guia Prático, que pode ser consultado para uma melhor compreensão das informações apresentadas neste texto.

SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SUAS

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é uma conquista recente e de grande relevância na trajetória das políticas públicas no Brasil. Por muitos anos a assistência social

foi vinculada a práticas como clientelismo, assistencialismo, caridade e ações pontuais, distantes do verdadeiro conceito de políticas públicas e do compromisso do Estado com a garantia dos direitos das famílias e indivíduos. Foi somente com a Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993 que a assistência social passou a ser reconhecida como um direito, consolidando-se como uma política de Estado. (BRASIL, 2005)

A Constituição Federal de 1988 traz uma nova concepção para a Assistência Social brasileira. Incluída no âmbito da Seguridade Social e regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS em dezembro de 1993, como política social pública, a assistência social inicia seu trânsito para um campo novo: o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal. A LOAS cria uma nova matriz para a política de assistência social, inserindo-a no sistema do bem-estar social brasileiro concebido como campo da Seguridade Social, configurando triângulo juntamente com a saúde e a previdência social. (BRASIL, 2005, pág. 31)

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), dando continuidade às diretrizes estabelecidas pelas legislações anteriores, entrou em vigor em 2004, por meio da Resolução nº 145 (DOU 28/10/2004). A criação, aprovação e implementação dessa política representou um marco importante na consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e no fortalecimento do direito à assistência social no Brasil. (BRASIL, 2005).

Os princípios que regem a PNAS são:

I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;

II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;

III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;

IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;

V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (BRASIL, 2005, pág. 32).

As diretrizes da Política de Assistência Social, de acordo com a Constituição Federal de 1988 e a LOAS, são:

I - Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais;

II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;

III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo;

IV – Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos. (BRASIL, 2005, pág. 32-33).

Já os objetivos da Política consistem em:

I- Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem.

II- Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural.

III- Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária. (BRASIL, 2005, pág. 33).

O SUAS, a partir da PNAS, organiza a Proteção Social em duas modalidades: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. Segundo a PNAS, a Proteção Social Básica tem como foco de atuação a prevenção de situações de risco, o desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, principalmente para aqueles indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. (BRASIL, 2005). Portanto, a Proteção Social Básica prevê:

(...) o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada. Deverão incluir as pessoas com deficiência e ser organizados em rede, de modo a inseri-las nas diversas ações ofertadas. Os benefícios, tanto de prestação continuada como os eventuais, compõem a proteção social básica, dada a natureza de sua realização. (BRASIL, 2005, pág. 34)

Já a Proteção Social Especial:

(...) é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (BRASIL, 2005, pág. 37)

A Proteção Social Especial é subdividida em Média e Alta Complexidade. A rede de serviços de Média Complexidade atende indivíduos cujos direitos foram violados, mas que ainda possuem vínculos familiares e comunitários preservados. Já a rede de serviços de alta complexidade destina-se a indivíduos e famílias que, além de terem seus direitos violados, também tiveram seus vínculos familiares e comunitários rompidos (BRASIL, 2005).

Os serviços da Proteção Social Básica e da Proteção Especial são oferecidos diretamente nas unidades públicas estatais. Os da Proteção Básica são oferecidos por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), enquanto os serviços da Proteção Social Especial são realizados através do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e do Centro Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP). (BRASIL, 2005). No município de São Paulo, especificamente, ambas as modalidades contam com uma rede de serviços parceirizada, gerenciada por Organizações da Sociedade Civil - OSC, coordenada pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), em colaboração com as unidades públicas estatais.

SEAS: CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua - SEAS é um serviço da Proteção Social Especial de Média Complexidade, referenciado ao CREAS ou Centro POP, de acordo com a Portaria nº 046/SMADS/2010, que tipifica o serviço no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS.

O SEAS é um serviço ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência, com a finalidade de assegurar trabalho social de busca ativa e abordagem social, identificando nos territórios a incidência de trabalho infantil, violência, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, pessoas em situação de rua e outras situações de vulnerabilidade e violações de direito. O objetivo geral do serviço é, segundo a

Portaria nº 046/SMADS/2010, desencadear o processo de saída das ruas e promover o retorno familiar e comunitário, além do acesso à rede de serviços socioassistenciais e às demais políticas públicas.

O serviço é disponibilizado em três modalidades distintas, detalhadas a seguir, cada uma com seu direcionamento específico, foco de atuação e público-alvo definido.

- **SEAS - Crianças e adolescentes:** Crianças e adolescentes até 17 anos e 11 meses, desacompanhados de seus familiares e ou responsáveis legais, que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência;
- **SEAS - Adultos:** Adultos a partir de 18 anos, idosos e famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência;
- **SEAS - Misto:** Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência.

O serviço, em suas diversas modalidades, deve estar presente em todos os logradouros públicos onde há a incidência de indivíduos em situações de vulnerabilidade, garantindo intervenções rápidas e adequadas. Além disso, deve atuar atendendo às solicitações de abordagem social ou acolhimento feitas através dos canais de comunicação, como o SP156. Dessa forma, a atuação do serviço é abrangente, incluindo tanto ações de prevenção quanto respostas às demandas dos munícipes.

CONTEXTO SOCIAL NA CIDADE DE SÃO PAULO

Na última década, observou-se um aumento expressivo da população em situação de rua no município de São Paulo. O censo de 2015, realizado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), registrou **15.905** pessoas vivendo em situação de rua na cidade. Deste total, 7.335 estavam em logradouros públicos e 8.570 em centros de acolhida. Em 2019, o número saltou para **24.344**, conforme o censo da Qualitest Inteligência e Pesquisa, o que representou um aumento de aproximadamente 53%. Dentre essas, 12.651 estavam em logradouros públicos e 11.693 em centros de acolhida. No final de 2021, um novo censo da mesma empresa apontou um aumento adicional, com **31.884** pessoas em situação de

rua, o que representou um crescimento de cerca de 30,9%. Nesse período, 19.209 estavam em logradouros públicos e 12.675 em centros de acolhida.

As pesquisas também destacam a distribuição geográfica da população em situação de rua na cidade de São Paulo. Segundo o censo de 2021, o mais recente, a maior concentração dessa população estava no centro da cidade, com **40% no distrito da Sé**. O segundo distrito com maior concentração foi a Mooca, com cerca de 18%, seguido por Vila Maria - Vila Guilherme, com 3,88%. Quanto ao gênero, a pesquisa revelou que, em 2021, cerca de 80% da população em situação de rua se identificava como homem cisgênero, aproximadamente 17% como mulher cisgênero, 1% como agênero, 0,8% como mulher transexual, 0,5% como outra identidade de gênero, 0,3% como homem transexual, 0,2% como travesti e 0,2% como não binário. Quanto à cor/raça/etnia, a pesquisa indicou que, em 2021, a maior parte da população em situação de rua na cidade de São Paulo se declarou parda (47%), seguida por branca (25,8%), preta (23,7%), amarela (0,8%) e indígena (0,8%).²

Ao analisar o cenário de crianças e adolescentes, também se constata uma situação alarmante. A etapa censitária, realizada em 2022, apontou a existência de 3.759 crianças e adolescentes, entre 0 e 17 anos e 11 meses, em situação de vulnerabilidade social, que usam as ruas para dormir, praticar atividades irregulares ou ilícitas, e que estão acolhidas em serviços da rede socioassistencial. O levantamento mostrou que 10,7% deste total pernoitam nas ruas; outros 16,2% estão acolhidos nos Serviços de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA) e em Centros de Acolhida Especial para Famílias. Os dados revelam ainda que a maior parcela, 73,1% das crianças e adolescentes, utiliza as ruas como forma de sobrevivência, ainda que por um breve período do dia.

A pesquisa, assim como a realizada em 2021 para população adulta, apresenta dados sobre a distribuição geográfica de crianças e adolescentes em situação de rua. Em 2022 o **centro da cidade concentrava o maior número de crianças e adolescentes em situação de rua**, com destaque para a República (309), Sé (202) e Santa Cecília (196). Apesar da concentração na região central, a pesquisa revelou o processo de expansão das crianças e adolescentes em situação de rua nas extremidades da cidade. Os cinco distritos que registraram os maiores aumentos, comparando a pesquisa de 2007, a última disponível, no número de crianças e adolescentes em situação de rua foram: Cidade Líder (de 6 para 39), São Mateus (de 3 para 34) e Aricanduva (de 1 para 11). Além disso, 11% das crianças e

² Dados disponíveis em:

https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/observatorio_socioassistencial/pesquisas/364984

adolescentes foram identificados em distritos que a pesquisa de 2007 não apontava. Isso corresponde a 28 novos distritos, como Anhanguera, Brasilândia, Perus e Jaraguá, na Zona Norte; Iguatemi, Cidade Tiradentes, Cangaíba e José Bonifácio, na Zona Leste; e Parelheiros, Grajaú, Capão Redondo e Campo Limpo, na Zona Sul.

Ainda de acordo com o censo de 2022, 59,2% das crianças e adolescentes em situação de rua e na rua se identificavam com o gênero masculino, 38,7% com o gênero feminino e 2,1% não souberam ou não quiseram informar. A faixa etária de 12 a 17 anos concentrava o maior número de casos (42%). Em seguida estavam as crianças de até 06 anos (30,6%) e as de 7 a 11 anos (27,1%). Quanto à cor/raça/etnia, 43% se autodeclararam pardos, 28,6% se identificaram como pretos e 21,6% como brancos. Além disso, 0,9% se declararam indígenas, 0,5% amarelos e 5,4% não souberam ou não quiseram informar.³

A partir desses dados, observa-se um crescimento alarmante da população em situação de rua em São Paulo, com um aumento significativo ao longo dos últimos anos. Esses números refletem não apenas uma crise social de grande escala, mas também a vulnerabilidade extrema de um grupo cada vez mais exposto a riscos e condições precárias. Nesse contexto, a atuação do SEAS se torna ainda mais essencial, tornando a qualificação das diretrizes metodológicas fornecidas aos trabalhadores do serviço um passo de extrema importância.

NORMAS TÉCNICAS E GUIA PRÁTICO: O QUE BUSCAM RESOLVER?

Apesar da tipificação do SEAS no âmbito da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), até o ano de 2024, os profissionais do serviço — incluindo a equipe técnica, o gerente e os orientadores socioeducativos — não contavam com diretrizes metodológicas claras para a execução de suas atividades. Em nível federal, havia poucos documentos que oferecessem parâmetros para o desenvolvimento do trabalho. No âmbito municipal, especificamente na Coordenação de Proteção Social Especial, ainda não havia sido elaborado um documento que consolidasse orientações técnicas e metodológicas para a execução das ações previstas em portarias e legislações municipais.

Essa estrutura resultava em uma implementação desigual e discricionária entre os diferentes serviços da cidade. A atuação da equipe técnica e dos orientadores socioeducativos

³ Dados disponíveis em:
https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/observatorio_socioassistencial/pesquisas/364984

frente às demandas cotidianas ficava sujeita a discussões isoladas entre as próprias equipes, gestores de parcerias e profissionais do CREAS, sem uma orientação centralizada ou respaldo em um documento oficial. Esse modelo prejudicava a execução do trabalho do SEAS, comprometia a qualidade do atendimento prestado ao público-alvo e, conseqüentemente, a eficácia da política pública voltada para a população em situação de rua (incluindo crianças e adolescentes em situação de rua e na rua).

Diante desse contexto, verificou-se a necessidade de criar um documento para consolidar as diretrizes metodológicas do SEAS, no âmbito municipal. Assim, foram elaboradas as Normas Técnicas e o Guia Prático para o Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua (SEAS). Esse material contemplou tanto a modalidade voltada para Crianças e Adolescentes quanto para Adultos e Misto.

As Normas Técnicas foram elaboradas e publicadas pela Coordenação de Proteção Social Especial (CPSE) da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) em dezembro de 2024. Este documento tem como objetivo oferecer diretrizes técnicas e metodológicas unificadas para os serviços, respeitando o princípio da territorialidade, e consolidar aspectos relacionados a recursos humanos e à estrutura administrativa. Além disso, as Normas visam apoiar e respaldar os trabalhadores em suas funções, fornecendo orientações claras sobre os fluxos e procedimentos a serem adotados em situações específicas.

Embora as Normas sejam essenciais para a execução das atividades do serviço, trata-se de um documento extenso e complexo, que abrange, como mencionado, as dimensões teórica, legal, administrativa e metodológica. Nesse contexto, nem sempre se ajustam à rotina dos trabalhadores da rede socioassistencial, especialmente aos profissionais do SEAS, que lidam com alta demanda de abordagens e atendimentos, além da sobrecarga de trabalho. A dinâmica do serviço, aliada ao formato do documento, dificulta a assimilação plena das diretrizes e, conseqüentemente, a implementação das atividades conforme as metodologias propostas.

Como alternativa para superar essa problemática, foi elaborado um Guia Simplificado com base nos documentos publicados. Este guia reúne de forma concisa as informações essenciais e de caráter metodológico das três modalidades do SEAS, com foco nas diretrizes que impactam diretamente a execução diária do trabalho. Além disso, o guia integra as três modalidades do SEAS, esclarecendo suas especificidades e evitando sobreposições ou lacunas nas atividades desempenhadas.

O objetivo do Guia, portanto, é otimizar a compreensão das diretrizes apresentadas nas Normas, por meio de uma linguagem acessível, recursos visuais e fluxos. Dessa forma, busca-se promover uma adaptação mais eficaz dos profissionais à implementação das metodologias propostas. Como consequência, essa abordagem contribui para a qualificação da prestação de serviços e amplia o impacto da política voltada à população em situação de rua, potencializando os resultados alcançados.

METODOLOGIA

A metodologia adotada para alcançar o objetivo final deste projeto foi composta por duas etapas principais. A primeira etapa envolveu a elaboração da Norma Técnica do Serviço Especializado de Abordagem Social de Pessoas em Situação de Rua (SEAS). A segunda etapa consistiu na criação de um guia baseado nas diretrizes e metodologias de trabalho estabelecidas pela Norma.

Para a realização da primeira etapa foi necessário aplicar a seguinte metodologia:

- a) Revisão de literatura e legislações acerca da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), população em situação de rua, atendimento de crianças e adolescentes em situação de rua e na rua, entre outras temáticas correlatas.
- b) Entrevistas e conversas com profissionais dos Serviço Especializado de Abordagem Social do município de São Paulo (gerentes, técnicos e orientadores socioeducativos) e do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) a fim de compreender os principais desafios, demandas e potenciais da execução cotidiana do serviço.

Já para a realização da segunda etapa, ou seja, a elaboração do Guia Prático, foi necessário:

- a) Revisão das Normas Técnicas do SEAS Adulto e Misto e do SEAS Criança e Adolescente (Norma Técnica nº 011/SMADS/2024 e Norma Técnica nº 012/SMADS/2024, respectivamente) com a identificação das principais diretrizes metodológicas, destacando as diretrizes compartilhadas e as diferenças entre as modalidades.

- b) Adaptação do conteúdo em linguagem simples conforme diretrizes do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo.
- c) Construção de um material gráfico informativo que contemple as principais diretrizes metodológicas relacionadas à prática cotidiana dos profissionais do serviço.

IMPLEMENTAÇÃO DO GUIA

Como mencionado, o guia foi desenvolvido com o objetivo de otimizar a compreensão das Normas Técnicas pelos trabalhadores do serviço. Nesse sentido, o público-alvo do material são os profissionais do SEAS, incluindo a equipe técnica, o gerente e os orientadores socioeducativos, com foco especial nesta última categoria, pois são eles os responsáveis pela abordagem social e pela busca ativa nas ruas da cidade. Assim, a implementação do guia deve ser planejada de forma a garantir que esse público tenha fácil acesso ao material, principalmente durante suas atividades diárias.

A primeira possibilidade de implementação do Guia Prático, que deve ser priorizada, consiste na impressão e distribuição do material. Ele pode ser impresso em formato de cartilhas ou livretos e distribuído aos serviços da rede, de modo a alcançar todos os trabalhadores. O objetivo é garantir que todos possam consultar o material sempre que necessário, esclarecendo dúvidas de maneira mais eficiente e ágil. No caso dos orientadores socioeducativos, a proposta é que eles possam levar o material durante as abordagens ou ações de busca ativa, utilizando-o para resolver questões procedimentais nas diversas situações que surgem no dia a dia de trabalho.

A segunda possibilidade de implementação é a disponibilização virtual do material. O SEAS está passando por um processo de digitalização de suas atividades, adotando o uso de tablets para aplicação e registro de formulários durante as abordagens e buscas ativas. Considerando a já utilização dos tablets, a proposta é disponibilizar o Guia Prático de forma virtual neste dispositivo, permitindo que as consultas sejam feitas de maneira rápida e prática no dia a dia. Para a equipe técnica e a gerência, que passam a maior parte do tempo no equipamento, o acesso ao material será possível através dos computadores, já utilizados nas atividades cotidianas.

Em suma, o Guia Prático foi criado para facilitar o acesso dos trabalhadores do SEAS às diretrizes estabelecidas nas Normas Técnicas. Sua implementação deve priorizar a

distribuição impressa, garantindo acesso rápido e eficiente durante as atividades diárias, mas também pode contemplar a versão virtual, caso a primeira opção não seja viável. Além disso, é possível adotar ambas as formas de disponibilização, ou seja, tanto o material impresso quanto o virtual. Dessa maneira, garante-se maior agilidade e clareza na consulta às diretrizes, apoiando diretamente as práticas cotidianas dos profissionais.

RESULTADOS ESPERADOS

Entre os diversos resultados esperados com a publicação das Normas Técnicas e do Guia Prático, destacam-se: a unificação das diretrizes metodológicas; a redução das desigualdades no atendimento prestado pelos diferentes serviços da cidade; a facilitação do acesso às informações; a qualificação na execução das atividades cotidianas; e o aumento da eficácia das políticas públicas voltadas à população em situação de rua, especialmente crianças e adolescentes em situação de rua e na rua.

Cabe ressaltar que o guia será implementado somente após a entrega do Trabalho de Conclusão de Residência (TCR). Nesse sentido, ainda não é possível compreender, mensurar ou analisar os impactos concretos decorrentes da sua distribuição. No entanto, é possível delinear os resultados esperados — tanto diretos quanto indiretos — decorrentes da implementação das Normas Técnicas e da futura adoção do Guia Prático, conforme descrito a seguir:

- **Unificação das diretrizes metodológicas:** A Norma Técnica tem como objetivo fornecer diretrizes metodologias unificadas, associadas à Política de Assistência Social, para direcionar e padronizar, na medida do possível e sem desrespeitar o princípio de territorialidade, o trabalho dos profissionais do serviço.
- **Redução da desigualdade no atendimento entre diferentes serviços da cidade:** Um modelo unificado permite uma maior consistência na prestação de serviços em toda a cidade, mitigando a variação na qualidade do atendimento entre os diferentes pontos de serviço. Isso é fundamental para garantir que a população em situação de rua, incluindo crianças e adolescentes, receba o mesmo nível de atenção e apoio, independentemente da localização e das especificidades territoriais.

- **Facilidade no acesso às informações e melhoria na execução das atividades diárias:** O guia simplificado, com linguagem simples e recursos visuais, busca promover uma compreensão rápida e prática das diretrizes metodológicas. Isso facilita a adesão das equipes às orientações e assegura que os serviços atendam de forma mais eficiente às necessidades da população atendida.
- **Aumento da eficácia das políticas públicas para população em situação de rua e/ou crianças e adolescentes em situação de rua e na rua:** A atuação qualificada do SEAS, com a utilização do guia e aderência às diretrizes metodológicas, proporciona uma resposta mais adequada aos desafios enfrentados pela população em situação de rua e, conseqüentemente, um aumento da eficácia das políticas públicas voltadas para esse público.

Dessa forma, a implementação do material tem como objetivo promover mudanças significativas tanto na rotina dos profissionais quanto na qualidade do atendimento oferecido à população. Ainda que os resultados não possam ser mensurados de forma imediata, espera-se que, ao qualificar e tornar mais consistente a atuação dos trabalhadores, o material contribua para o fortalecimento da eficácia das políticas públicas voltadas à população em situação de rua. Nesse sentido, é fundamental que, após a implementação do guia, seja realizada uma nova pesquisa, envolvendo tanto os profissionais quanto os usuários dos serviços, a fim de avaliar de forma mais precisa o impacto real da iniciativa.

REPLICABILIDADE

A sistematização de diretrizes técnicas e/ou metodológicas em formatos acessíveis representa uma estratégia eficaz para fortalecer a atuação dos serviços públicos. Nesse sentido, a elaboração de guias práticos a partir de documentos técnicos surge como uma ferramenta relevante para facilitar a compreensão e aplicação das normativas no cotidiano dos trabalhadores. Além de contribuir para a padronização das práticas, essa abordagem também amplia o alcance das orientações institucionais e favorece a qualificação dos serviços prestados.

Nesse sentido, a proposta de transformar documentos técnicos em guias simplificados pode ser replicada em diferentes contextos de instituições públicas. A iniciativa torna-se

especialmente relevante quando se trata de documentos que orientam a atuação cotidiana de profissionais dos chamados serviços “de ponta” — ou seja, materiais produzidos por secretarias finalísticas e áreas técnicas responsáveis por direcionar o trabalho desses profissionais. Isso porque esses profissionais, inseridos no contexto do serviço público no Brasil, vivenciam um cotidiano marcado por sobrecarga de trabalho e múltiplas demandas, o que torna cada vez mais desafiadora a leitura e a compreensão de documentos extensos, elaborados em linguagem excessivamente técnica.

No caso específico do guia elaborado, sua replicabilidade mais imediata pode ocorrer no âmbito da própria Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social, especialmente na Coordenação de Proteção Social Especial (CPSE). Além das Normas Técnicas dos SEAS, essa coordenação é responsável pela produção de diretrizes para diversas outras tipologias de serviços socioassistenciais. As demais Normas produzidas também podem ser reorganizadas e transformadas em guias práticos, com o objetivo de qualificar e facilitar a atuação dos demais trabalhadores da rede, que, assim como os trabalhadores do SEAS, também enfrentam inúmeros desafios cotidianos. A prática também pode ser reproduzida por outras áreas e coordenações da SMADS, como por exemplo a Coordenação de Proteção Social Básica, que também produz Normas Técnicas e documentos orientativos para os serviços.

Recomenda-se, portanto, que essa prática seja, inicialmente, aplicada a outras Normas Técnicas elaboradas pela CPSE, utilizando o Guia Prático do SEAS como modelo de referência. Em um segundo momento, é desejável que a proposta seja ampliada para outras coordenações no âmbito da própria secretaria, considerando o potencial de qualificação que a iniciativa pode trazer aos diferentes serviços. Por fim, caso os resultados obtidos sejam positivos, é recomendável que a ideia seja difundida para outras secretarias, especialmente aquelas de caráter finalístico.

CONCLUSÃO

A criação das Normas Técnicas e, em especial, do Guia Prático para o SEAS representa um avanço significativo na estruturação e qualificação dos serviços voltados à população em situação de rua no município de São Paulo. O Guia Prático, elaborado como produto do Trabalho de Conclusão da Residência (TCR), configura-se como uma ferramenta estratégica para facilitar a implementação das diretrizes técnicas e metodológicas previstas nas Normas. Ainda que os impactos concretos do material ainda não possam ser mensurados,

espera-se que sua adoção contribua positivamente para a rotina dos profissionais e para a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços.

A elaboração do material representou um processo desafiador e cuidadoso. Um dos principais objetivos foi simplificar a linguagem, tornando-a mais acessível aos profissionais da rede, sem comprometer a coerência e a precisão técnica do conteúdo. Essa tarefa exigiu atenção rigorosa na escolha dos termos e na forma de apresentação das informações, buscando sempre preservar a clareza e a fidelidade às diretrizes originais. Além disso, a reformulação do formato textual e a síntese dos conteúdos demandaram um esforço adicional para garantir que nenhum elemento essencial fosse omitido. Apesar dos desafios enfrentados ao longo do processo, o resultado consolidou-se em um material com potencial de qualificar significativamente a prestação dos serviços socioassistenciais na cidade.

Para que os resultados esperados se concretizem, é indispensável uma mobilização que garanta a implementação do material conforme o planejado. Isso envolve a impressão do guia, sua ampla divulgação e distribuição entre os serviços da cidade, além do comprometimento das instâncias gestoras em integrá-lo efetivamente às rotinas de trabalho. Sem esse esforço articulado, o Guia Prático corre o risco de não alcançar seu público-alvo e ter seu potencial de impacto reduzido ou até mesmo anulado. Nesse cenário, todo o trabalho desenvolvido pode ser desperdiçado e as orientações contidas nas Normas Técnicas tendem a permanecer distantes da prática cotidiana, dificultando sua efetiva aplicação nos serviços da cidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004**. Brasília. 2005

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social. **Norma Técnica nº 012/SMADS/2024**. 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/nota-tecnica-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-12-de-27-de-dezembro-de-2024> Acesso em 18 de mar. de 2025.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social. **Norma Técnica nº 011/SMADS/2024**. Disponível em: <https://www.sinesp.org.br/legislacao/saiu-no-doc-legislacao/21022-norma-tecnica-n-11-smads-2024-servico-especializado-de-abordagem-social-as-pessoas-em-situacao-de-rua-seas-modalidade-adulto-e-modalidade-misto-30-12-2024>. Acesso em 14 de abr. de 2025.

SÃO PAULO (Município): **Portaria 46/2010/SMADS**. A tipificação da rede socioassistencial do Município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/portarias/portaria_46-2010.pdf Acesso em 24 de mar. de 2024.

SÃO PAULO (Município). *Censo de Crianças e Adolescentes em Situação de Rua - 2022*. Prefeitura do Município de São Paulo, 2022. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/observatorio_socioassistencial/pesquisas/364984

_____. *Censo de População em Situação de Rua de São Paulo: 2021*. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo, 2021. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/.

_____. *Censo de População em Situação de Rua de São Paulo: 2019*. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo, 2019. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/.

_____. *Censo de População em Situação de Rua de São Paulo: 2015*. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo, 2015. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/.

APÊNDICE

[Guia Prático: Serviço Especializado de Abordagem Social \(SEAS\)](#)