

---

# FORMAÇÃO DE OUVIDORES(AS) de Violações aos Direitos Humanos da POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Uma proposta Pedagógica a partir  
da experiência da CLÍNICA DE  
DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA



FACULDADE DE DIREITO DA USP

---

# **FORMAÇÃO DE OUVIDORES(AS) de Violações aos Direitos Humanos da POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA**

Uma proposta Pedagógica a partir  
da experiência da **CLÍNICA DE  
DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA**

F743      Formação de Ouvidores de Violações aos Direitos da  
População em Situação de Rua: Uma proposta Pedagógica  
a partir da Experiência da Clínica de Direitos Humanos  
Luiz Gama / organizado por Janaína Dantas Germano  
Gomes, Kelseny Medeiros Pinho e Laura Cavalcante  
Salatino. – São Paulo : LiberArs, 2022.

88 p. : il. ; PDF ; 4,15 MB.

Inclui referências e sumário.

ISBN: 978-65-5953-076-2 (Ebook)

1. Direitos Humanos. 2. Populações vulnerabilizadas.  
I. Gomes, Janaína Dantas Germano. II. Pinho, Kelseny  
Medeiros. III. Salatino, Laura Cavalcante. IV. Título.

CDD 342  
CDU 342.7

# Realização

## > **Supervisão:**

Prof. Dr. Guilherme Assis de Almeida

## > **Organizadoras/Redação Final:**

Janaína Dantas Germano Gomes

Kelseny Medeiros Pinho

Laura Cavalcante Salatino

## > **Equipe:**

Amanda Lopes de Oliveira

Beatriz Fontes de Moraes

Beatriz Calheta Silva

Daniel Lucas Dejavite Biagio

Isabela Bittencourt Vieira

Maria Clara Fialho

Mariana Vieira Moura

Marina Santos Ambrosio

Marina Torres de Deus

Verônica Brito Sepúlveda Martines

## > **Arte e Diagramação:**

Júlia Bertu

## > **Produção do Jogo:**

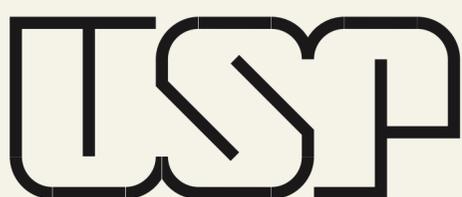
Carolina Almeida

## > **Apoio:**

Universidade de São Paulo

Centro Acadêmico XI de Agosto

Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo



**CENTRO ACADÊMICO  
XI DE AGOSTO**

# SUMÁRIO:

---

> Conhecendo a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama

## PARTE 1:

**1** Como e para quem esta cartilha foi feita?

**2** Mas afinal, quem são as pessoas em situação de rua?

**3** Quais são os serviços de atendimento à PopRua?

**4** Quem são os profissionais que fazem o atendimento à PopRua?

**5** Quais os desafios colocados para as pessoas em situação de rua serem atendidas nos serviços?

## PARTE 2:

Agora, vamos para a prática do atendimento?

**6** Desafios da atuação do e da profissional

**7** Dicas para os atendimentos

**8** Para Seguir Caminhando

**9** Referências

## CONHECENDO A CLÍNICA DE DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA



Criada em 2009, a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama (CDHLG) é uma **atividade de cultura e extensão da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. Ao longo de sua trajetória, a Clínica tem trabalhado na **defesa dos direitos humanos**, sobretudo **junto à população em situação de rua**, construindo diferentes intervenções junto a esta população e se articulando com inúmeros parceiros na temática. A CDHLG integra diversos espaços de **deliberação, articulação e debate para políticas para a PopRua em São Paulo** e atua em ambientes profissionais e acadêmicos. Anualmente, a CDHLG recebe alunos de diferentes cursos e faculdades para uma **formação interdisciplinar que envolve direito, ciências sociais, políticas públicas, psicologia dentre outras áreas**.

A Clínica Luiz Gama utiliza o **método clínico como metodologia de atuação**. O método clínico, diferente do ensino tradicional do Direito, valoriza o oferecimento de **experiências práticas aos alunos e alunas, com vistas**

ao desenvolvimento de suas capacidades criativas e comunicativas, para além de explorar temas do Direito em geral invisibilizados em sala de aula, como as temáticas relativas aos Direitos Humanos e populações vulnerabilizadas (LAPA, 2014).



## A CDHLG JÁ GANHOU 3 PRÊMIOS POR SUAS ATUAÇÕES:

- > A **Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua** foi premiada em 2015 pela **Secretaria de Direitos Humanos da Presidência**.
- > As oficinas **“Primeira Infância e Maternidade nas Ruas”** e suas oficinas, foram premiadas em 2021 pelo **Conselho Nacional de Justiça**.
- > A **atuação da CDHLG no combate à COVID-19 em São Paulo** foi premiada pelo **prêmio 19 de Agosto do Município de São Paulo em 2021**.



## QUEM FOI LUIZ GAMA?

Luiz Gonzaga Pinto da Gama, conhecido como Luiz Gama, foi um **poeta, jornalista, advogado e abolicionista negro** no século XIX. Ele nasceu livre em 1830, em Salvador, Bahia, sendo filho de Luiza Mahin, uma mulher africana livre e tendo como pai um branco de origem portuguesa, que viria a vender o filho, quando ainda tinha 10 anos,

como escravo. Aos 17 anos, Luiz conseguiu provar que havia nascido livre e a ilegalidade de sua escravidão, conquistando, assim, sua liberdade.

Gama foi **figura importantíssima do movimento abolicionista**, apresentava abertamente seus ideais e denunciava, enquanto jornalista, ativista e poeta, as **arbitrariedades judiciais contra a população negra**. Luiz Gama, durante 15 anos de atuação **defendeu em juízo a liberdade de mais de 500 pessoas escravizadas**, sem cobrar nada por isso. Luiz Gama foi discriminado e impedido de estar nas salas de aula da Faculdade de Direito da USP e **por muitos anos não foi reconhecido como advogado**.

A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) finalmente o **reconheceu como advogado em 2015**. A Faculdade de Direito do Largo São Francisco o homenageou com uma sala e em 2021 a Universidade de São Paulo lhe concedeu o título de **Doutor Honoris Causa**.

Ele é sem dúvida uma figura singular em nossa história e a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama tem a honra de carregar seu nome e homenagear sua trajetória, que **precisa ser cada vez mais conhecida pelos futuros bacharéis atuantes em Direitos Humanos**.

A CDHLG ATUA COM A PREMISSE  
DE QUE A ESCUTA É UMA  
PRÁTICA POTENTE EM DIREITOS  
HUMANOS

Agora que você conheceu um pouco da Clínica e de nosso patrono, vamos à nossa formação!

Antes de começar, uma recomendação: **leia o texto “O Ouvir como uma prática de Direitos Humanos”, de Gomes (2017) disponível em nosso site, que discute a escuta a partir de nossa experiência prévia na CDHLG!**

O presente material se propõe a uma imersão nos desafios ao atendimento às pessoas em situação de rua, e a ampliar o debate sobre a importância de praticar uma escuta qualificada para a garantia dos direitos destas pessoas. Assim, será abordado de forma objetiva neste material:

**NA PARTE 1:** quem são as **pessoas** em situação de rua, quais os **serviços** de atendimento e quais **profissionais** as atendem.

**NA PARTE 2:** os **desafios dos atendimentos**, **estratégias** e formas potentes de transformá-los em **oportunidades** de atendimento mais digno.



# PARTE 1:

# 1

## COMO E PARA QUEM ESTA CARTILHA FOI FEITA?

Este material foi desenvolvido no contexto do projeto **Oficina com Ouvidores de Violações aos Direitos da População em Situação de Rua**, subsidiado pelo Programa USP Municípios: Desafio Cidades Sustentáveis 2021. O desafio buscou auxiliar as cidades do estado de São Paulo a atingirem o **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 11**, estabelecido na Agenda 2030 da ONU. Esta cartilha é complementada por um **material em vídeo** e um **jogo** disponíveis em nosso site para download gratuito:

[WWW.CDHLUIZGAMA.COM.BR](http://WWW.CDHLUIZGAMA.COM.BR)

Você pode usar livremente de todo este material e levá-lo a grupos de estudo, extensões universitárias e explorá-la no ambiente de trabalho. **Só não esqueça de citar a fonte!**

Diversas políticas públicas buscam **enfrentar a situação de miséria e vulnerabilidade a que a população em situação de rua está submetida** e garantir seu acesso a direitos. Na implementação dessas políticas, no entanto, há uma **série de dificuldades que se materializam em problemas de acesso aos serviços, aos direitos e mesmo à justiça pela PopRua.**

Esta cartilha pretende atuar em uma dificuldade observada a partir da interação com os e as profissionais que atendem as pessoas em situação de rua nesses serviços: é preciso atuar na **capacitação dos e das profissionais que realizam este atendimento, especialmente com base no diálogo e nas suas experiências acerca deste atendimento tão sensível e necessário.**

Como estudado por **Luciana Ribas**, as peculiaridades da PopRua exigem que as pessoas que realizam o atendimento **identifiquem e diagnostiquem quais são as violações de direitos trazidas**, muitas das quais os atendidos apresentam dificuldade de expressar verbalmente em seus relatos (RIBAS, 2014).

Partimos do pressuposto de que é preciso **enfrentar a lacuna na formação para o atendimento**, que a formação dos agentes pode auxiliar no **monitoramento e melhoria das políticas públicas prestadas às pessoas em situação de rua e o acesso a direitos**. **Acreditamos**, ainda, que os e as profissionais precisam ser ouvidos e ouvidas sobre suas atuações, compartilhar experiências e ter protagonismo nesse processo, assim como as próprias pessoas em situação de rua. **Assim, para a produção deste material:**

**A** Realizamos **leituras aprofundadas de textos de diferentes áreas que se debruçam sobre o tema** (direito, políticas públicas, psicologia, antropologia);

**B** Conversamos com **profissionais que atuam com a PopRua** sobre seu cotidiano de trabalho;

**C** Conversamos com **pessoas que integram movimentos sociais de apoio e proteção** aos direitos das pessoas em situação de rua;

**D** Produzimos uma síntese deste material buscando **identificar desafios, estratégias e potencialidades do atendimento** que poderiam ser compartilhados com outras pessoas e utilizados na formação para um atendimento mais efetivo e humanizado;

**E** Compartilhamos **relatos que podem ser úteis para discussões** dentro das equipes que usem essa cartilha em suas formações.

# 2

## AFINAL, QUEM SÃO AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

A população em situação de rua é definida, de acordo com o texto da **Política Nacional para População em Situação de Rua** (Decreto Federal nº 7.053 de 2009), como:

“um grupo populacional heterogêneo que possui em comum a **pobreza extrema**, **os vínculos familiares interrompidos** ou fragilizados e a **inexistência de moradia convencional regular**, e que utiliza os **logradouros públicos** e as **áreas degradadas** como espaço de moradia e de sustento, de **forma temporária ou permanente**, bem como as **unidades de acolhimento para pernoite temporário** ou como **moradia provisória**”.

As pessoas em situação de rua **não podem ser caracterizadas de forma única**, pois há muitas pessoas em situação de rua e **múltiplas experiências de rua dentro de um mesmo território**, influenciadas pela forma como fatores de raça, gênero, orientação sexual, dependência a alguma substância, presença de deficiência física e/ou intelectual, escolaridade, habilidades dentre outras.

O que há de comum, no entanto, é que a vida da população em situação de rua caracteriza-se pelo **“viver em risco”** (KOWARICK, 2002). Um cotidiano de frequente perda e negação de direitos, em que o **acesso inviabilizado ou fragilizado**

**à moradia e ao emprego condiciona a não-obtenção dos demais direitos**, como dificuldades para realizar higiene pessoal, presença de comorbidades, sofrimento de reiteradas formas de violência física, psicológica e simbólica, falta de alimentação, saúde, lazer e educação, além de outros direitos e garantias (KOHARA, 2018).

Estas pessoas precisam recorrer a serviços públicos constantemente precarizados para dispor de **recursos mínimos para sua subsistência**. Além disso, são pessoas que raramente conseguem acessar espaços de mediação e participação política, de modo a serem **excluídas de processos decisórios e consultivos que interferem ou influenciam no desenho e implementação de políticas públicas direcionadas a elas**, sendo uma população submetida a processos que **ferem seu estatuto como sujeito político** (DE LUCCA, 2007) e que tornam o **silêncio uma dimensão de exclusão dessa população** (GOMES, 2017).

Muitas vezes, por essa razão, vigoram **políticas e práticas urbanas que, em nome da promoção de “revitalização de espaços degradados” e “maior segurança nas ruas”, permitem e estimulam as agressões por parte do poder estatal** (DE LUCCA, 2009). A PopRua é tratada constantemente como uma ameaça à cidade e aos cidadãos, e constantemente se torna alvo de **mais políticas criminalizantes do que habitacionais, por exemplo**.

Romper com o silêncio imposto a essa população implica também considerar que ela é formada por pessoas em seus diferentes gostos, temperamentos, visões de mundo e formas de se expressar. Ainda que a **vulnerabilidade de vínculos e ausência direitos esteja presente na vida de todas**, em diferentes escalas, ela **não define ou resume a experiência de toda uma vida**, e precisa ser considerada nos atendimentos e políticas de cuidado.

Em São Paulo, é possível hoje descrever este grupo populacional a partir das seguintes características, coletadas a partir do **Censo realizado em 2021**, referentes a dados agregados entre pessoas em situação de rua e em acolhimento:

**1** Total de **31.884 pessoas**, das quais 19.209 encontram-se nas ruas e 12.675 em acolhimento institucional;

**2** As pessoas em situação de rua localizam-se especialmente na região dos **subdistritos da Sé, Lapa, Vila Mariana, Mooca e Santana-Tucuruvi**;

**3** **83,4% das pessoas se identificam como sendo do sexo masculino, e 16,6% como sendo do sexo feminino, sendo 97% dessas identidades cisgênero**;

**4** Em termos de idades, **49,4% dessas pessoas têm entre 31-49 anos**, seguido por **18,5% de pessoas com idades entre 18-30 anos e 17% com idade entre 50-59 anos**;

**5** **47,1% dessas pessoas são pardas e 23,7% pretas**, configurando a maior parte expressiva desse grupo populacional. **25,8% das pessoas se declararam brancas, e 3,3% de outras etnias ou não responderam**;

**6** Dentre as pessoas nas ruas, **72% das pessoas está a mais de 2 anos nas ruas e dentre as pessoas acolhidas, este número é de 79,6%**.

As instituições de defesa de direitos entendem, hoje, que a **ausência de dados inviabiliza políticas públicas propriamente endereçadas às demandas dessa população subsidiadas em dados**.

## - COMO SE REFERIR ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?

Comumente, **lemos e reproduzimos a expressão “morador de rua”**. Movimentos sociais e grupos que trabalham com a PopRua reivindicam que **uma das principais pautas para garantia de direitos é justamente a moradia**, uma condição de segurança e estabelecimento de vínculo que é “porta de entrada” para muitos outros direitos. E o **desejo da maior parte destas pessoas é o acesso à uma habitação digna**, sendo a rua uma situação de vida que, desejasse, seja transitória. Portanto, essa expressão deve ser evitada.

Expressões pejorativas como “vagabundo”, “mendigo”, “zumbi”, “nóia”, contribuem para a manutenção de estereótipos que **alimentam a perspectiva de que a PopRua deve ser tratada apenas pela esfera penal**, punida, eliminada ou marginalizada, e não devem ser utilizadas.

Sugerimos o uso do termo **“PopRua”**, que utilizamos nesta cartilha, uma **abreviação de “população em situação de rua”** que se tornou comum, até mesmo em documentos oficiais, como os do **Comitê PopRua (Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua)** e é amplamente utilizada pelos seus **movimentos de luta**.

# 3

## QUAIS SÃO OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO À POPRUA EM SÃO PAULO?

A rede de serviços que presta atendimento específico relacionado à população de rua é complexa e **engloba profissionais de diferentes áreas e formações**. Neste tópico iremos apresentar alguns desses serviços mais comuns a partir do guia “**Serviços e Direitos da População em Situação de Rua — Cidade de São Paulo**” elaborado pela Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania da capital paulista.

### - ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Dentre os **serviços fixos**, podem ser citados os Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (**Centros POP / Decreto nº 7.053/2009**), que oferecem **atividades socioeducativas, atendimentos médicos, alimentação e higiene para indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade**; os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (**CREAS**), que oferecem **apoio a pessoas que tiveram direitos violados**; os Núcleos de Convivência (**NC**), espaços que oferecem **alimentação e atividades socioeducativas** para a poprua; os **Centros de Acolhida e as Repúblicas**, serviços que oferecem **acolhimento temporário** para a poprua, porém com graus de autonomia diferentes; o Centro de Referência de Assistência Social (**CRAS**), responsável pela **gestão da rede socioassistencial**; o **CADÚNICO**, que, desde que atendidos critérios de participação, permite a **inclusão em programas sociais do governo Federal** e o **Bom Prato**, que oferece refeições a custo baixo para todos os públicos.

Dentre os **serviços itinerantes**, destacamos o Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua (SEAS) que visita **diferentes localidades em busca de pessoas em situação de rua, identificando suas demandas e buscando encaminhamentos.**

Além desses serviços que atendem às pessoas de rua em geral, existem também **serviços especializados em grupos especialmente vulneráveis**, como pessoas negras, imigrantes, mulheres, crianças e adolescentes, idosos, e pessoas LGBTQIA+. Podemos mencionar as **Repúblicas e Centros de Acolhida especializados**, o Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA), o **Conselho Tutelar**, a **Casa da Mulher Brasileira**, os Centros de Defesa e Convivência da Mulher (CDCM) e os **Centros de Referência de Promoção da Igualdade Racial.**

## **CONHEÇA AS LEIS QUE REGULAMENTAM ESTES E OUTROS SERVIÇOS:**

- > LOAS – **Lei Orgânica da Assistência Social**  
– Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências.
- > PNAS – **Política Nacional de Assistência Social** – Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004 (DOU 28/10/2004)
- > **Tipificação dos Serviços Socioassistenciais** – Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009
- > NOB-SUAS – **Norma Operacional Básica** – Resolução CNAS nº 33, de 12 de dezembro de 2012

## - SAÚDE:

Na área da saúde, os principais **serviços de atendimento fixos** são as Unidades Básicas de Saúde (UBS), que oferece também **vacinas, testes e distribuição de preservativos**. Há também os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), os quais prestam atendimento a **pessoas com sofrimento psíquico ou com dependência em álcool e drogas**.

Já considerando os **serviços itinerantes**, ganham destaque o Consultório na Rua (CnR), que **busca pessoas nas ruas e as vincula às UBS a partir das suas demandas médicas** e as Unidades Odontológicas Móveis (UOM) com foco na **saúde bucal**.

## - EDUCAÇÃO:

No que diz respeito à educação, **não existem serviços especificamente voltados para a PopRua**, contudo, ela pode ter acesso aos serviços de educação de forma geral. A forma de **se obter diploma escolar** para pessoas maiores de 15 anos (no caso do Ensino Fundamental) e maiores de 18 anos (no caso do Ensino Médio) é a **Educação de Jovens e Adultos (EJA)**.

## - TRABALHO:

O **Programa Operação Trabalho (POT) PopRua** é um programa em que pessoas em situação de vulnerabilidade **exercem atividade laboral em troca de auxílio financeiro**. O programa ajuda no **desenvolvimento de autonomia**.

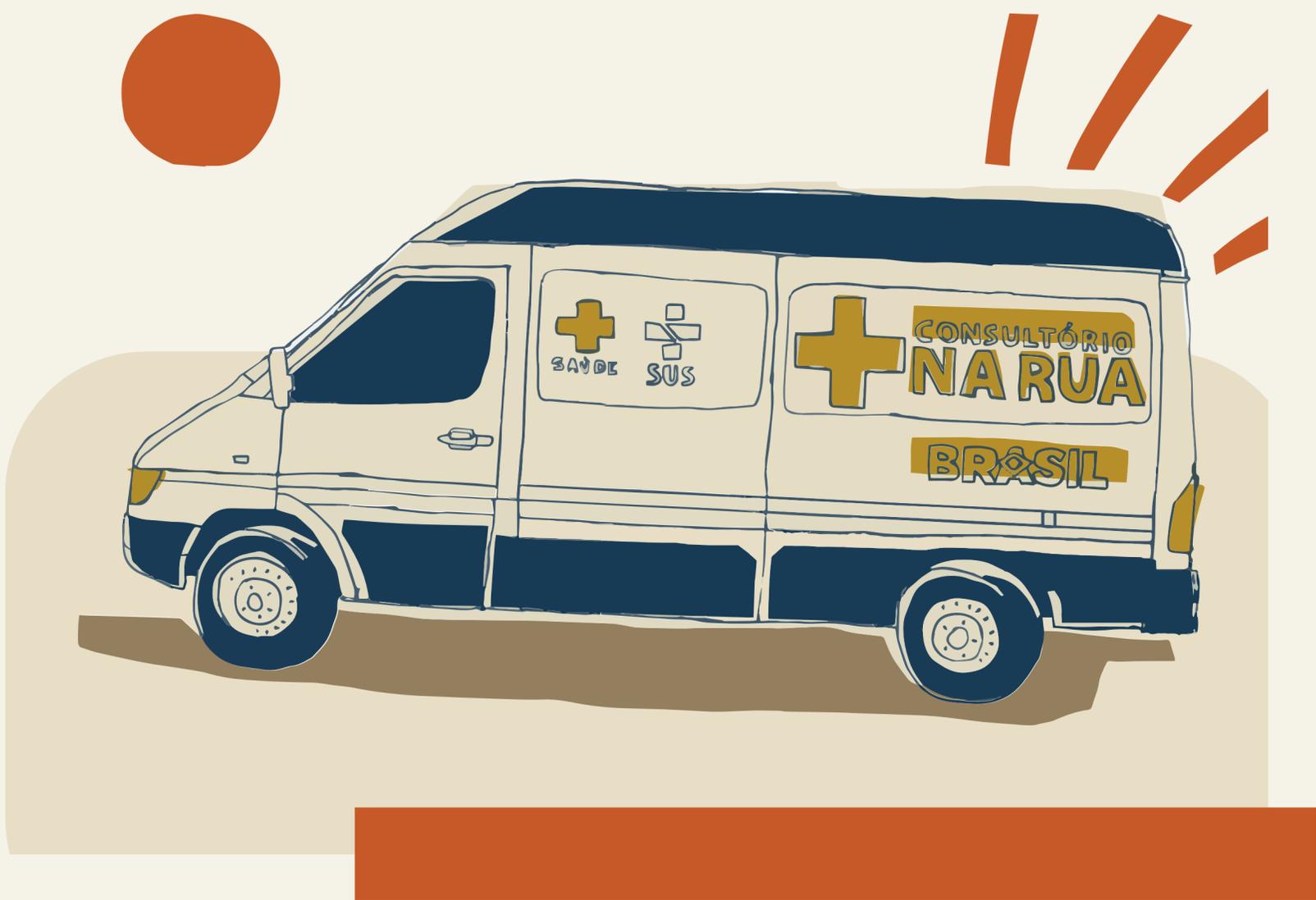
## - ACESSO À JUSTIÇA:

A população em situação de rua tem direito de acessar a **Defensoria Pública do Estado (DPE) e Federal (DPU)**, as quais devem prestar assistência jurídica e judiciária **de forma gratuita**, que pode ocorrer por meio de **atendimentos em locais fixos, itinerantes e mutirões**. O atendimento pode ser individual ou em causas coletivas.

Ainda, o **Ministério Público** pode atuar na garantia de **políticas públicas** que garantam os **direitos das pessoas em situação de rua**, na **inspeção de serviços e implementação de leis protetivas** a seus direitos. Ainda, o MP pode atuar na **persecução penal** de pessoas que atentarem contra os direitos das pessoas em situação de rua.

## - MORADIA:

No âmbito da moradia, temos ainda **poucas políticas públicas específicas**, e ainda muito restritas. Alguns exemplos de políticas de moradia são a **Locação Social**, política de **moradia sem transferência de propriedade e com baixo custo de aluguel**.



# 4

## QUEM SÃO OS PROFISSIONAIS QUE FAZEM O ATENDIMENTO À POPRUA?

Em meio à rede de serviços direcionados à população de rua, atuam **profissionais de áreas diferentes, com formações diversas**, que possuem especificidades e qualificações advindas de suas formações. Dada a **proposta intersetorial** de alguns desses serviços, é importante pensar a articulação desses profissionais e a importância de cada um deles para um **bom atendimento e proteção dos direitos das pessoas em situação de rua**.

## - JORNALISTA:

Apesar de não ser tão tradicionalmente associado ao trabalho com população de rua, o jornalista **pode atuar fazendo um trabalho de registro e memória da vida e luta dessa população, bem como das violações de direitos por ela sofridas.** A forma com que a PopRua é retratada na mídia pode **ampliar o estigma** vivenciado por esta população, e auxilia a formar a opinião pública, de modo que estes profissionais **precisam ser incorporados na agenda de profissões que tratam vda temática.**

## - ASSISTENTE SOCIAL:

O/a assistente social, presente em diversos dos serviços trabalha para **tornar as políticas públicas existentes mais acessíveis às pessoas vulneráveis,** buscando preservar os direitos dos indivíduos e a redução das desigualdades sociais.

## - ADVOGADOS / DEFENSORES PÚBLICOS / PROMOTORES DE JUSTIÇA:

Advogados populares e defensores públicos se fazem presentes na vida da PopRua **prestando atendimento jurídico e judiciário gratuito.** Trabalham para que haja uma **reparação dos direitos violados e demais demandas jurídicas.** Sua atuação pode se dar no âmbito individual ou coletivo, assim como a do **Ministério Público.**

## - SOCIÓLOGO:

Atua em alguns dos serviços citados no item anterior, por exemplo, **prestando assessoria técnica** a partir de uma visão estrutural e coletiva inerente à formação sociológica, **com ênfase em políticas públicas.**

## - PSICÓLOGOS:

Atua em diversos dos serviços citados no item anterior, com destaque para o **CAPS**, trabalhando para **preservar ao máximo o bem-estar mental das pessoas em situação de rua.** São especialmente importantes pela capacitação específica que permite **lidar melhor com pessoas em momentos de crise e perturbação mental.**

## - MÉDICOS / DENTISTAS / ENFERMEIROS:

Atuam nas **UBS e nas unidades odontológicas móveis**, respectivamente, e, portanto, **atendem ao público geral e também pessoas em situação de rua.**

## - EDUCADORES:

Professores da rede pública que **trabalham em programas como o EJA e educadores sociais**, que podem atuar junto aos movimentos sociais, como o **Projeto Meninos e Meninas de Rua.** Ainda, é como se denominam os profissionais em geral, de diversas formações, que trabalham nos serviços oferecidos à PopRua, como **Centros de Acolhida, Bom Prato etc.** É o grupo de profissionais que atua diretamente implementando as políticas e serviços.

## **- AGENTES COMUNITÁRIOS:**

Atuam em diversos serviços, **podendo inclusive ser pessoas com trajetória de rua**, buscando auxiliar e intermediar o **acesso das pessoas aos serviços**.

## **- GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS / INTEGRANTES DO EXECUTIVO E LEGISLATIVO:**

Os profissionais de diversas formações, que trabalham com políticas públicas, e integram o legislativo e executivo de modo geral, têm **forte interface com a PopRua, ainda que não atuem com ela diretamente**. No legislativo, há constantemente a **propositura de leis que ampliam ou reduzem os serviços e o acesso a direitos desta população**. Os agentes que atuam no desenho e execução das políticas públicas, no âmbito municipais, estaduais e federais, possuem também **alto impacto nos serviços que serão ofertados e nos direitos a serem assegurados a esta população**.

# 5

## QUAIS OS DESAFIOS PARA O ATENDIMENTO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA?

Entendemos, junto aos movimentos sociais, órgãos públicos e a sociedade civil organizada que atuam com a temática, que o **atendimento à PopRua e suas demandas imediatas de acesso a direitos básicos** como alimentação, saúde, higiene, deve ser **complementado com o atendimento às demandas que potencializem a saída da situação de rua**, em atendimentos com serviços inseretoriais, multidisciplinares, articulados entre si e com continuidade em seu oferecimento.

Ainda, as políticas públicas, em especial aquelas não especializadas, nem sempre estão preparadas para atender a população em situação de rua. **A seguir destacamos algumas barreiras observadas com frequência nas políticas públicas**, sobre as quais trataremos na parte II desta Cartilha.

### - **DIFICULDADES COM SERVIÇOS QUE NÃO SÃO “PORTA ABERTA”:**

“Porta aberta” é o nome dado a serviços que são **acessíveis pelas pessoas (em situação de rua ou não) sem necessidade de agendamento prévio ou encaminhamento**. Essa modalidade de atendimento é especialmente relevante para a população em situação de rua em razão da maior **dificuldade de organização de tempo** por falta de estabilidade na rotina presente em suas vidas.

## **- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO:**

Muitas vezes os serviços desconsideram em seus horários o horário dos demais serviços, de modo que a rotina de uma pessoa em situação de rua na busca por atendimento muitas vezes pode significar ter que escolher entre o acesso a um ou outro direito em razão dos horários. Ainda, o fechamento de serviços aos finais de semana pode significar a vulnerabilização das pessoas atendidas.

## **- DISTÂNCIA ENTRE SERVIÇOS E LOCAIS DE PERMANÊNCIA DA POPRUA:**

Ao se estabelecer em algum território, as pessoas em situação de rua têm dificuldade para se deslocar para locais distantes. A discriminação em transporte público, ao lado da falta de dinheiro, operam no afastamento da PopRua de locais que não podem acessar a pé. Para a escolha de locais para alocação ou realocação de serviços, é essencial que se considere esta peculiaridade. A mudança de local de um serviço deve ser acompanhada da mudança/implementação dos demais serviços de atendimento.

## **- FALTA DE ARTICULAÇÃO ENTRE A REDE:**

A falta de articulação entre os serviços é um fator que dificulta a execução de atendimento de forma abrangente e integral, que corresponda às especificidades dessa população. Essa falta de articulação pode estar relacionada aos horários de funcionamento, dificuldade

de encaminhamento dos casos, necessidade de re-explicar diversas vezes o seu caso, obtenção de informações contraditórias dos serviços e pode atuar no aumento da vulnerabilidade dessas pessoas que vão de porta em porta em busca de atendimento, muitas vezes sem sucesso.

## **- DESCONTINUIDADE DOS SERVIÇOS:**

A descontinuidade de serviços e equipamentos é um problema enfrentado pela PopRua e as pessoas que a atendem. O fechamento de serviços, mudanças de nome, de gestão da prestadora de serviços, mudanças no poder executivo, promovem fechamentos e mudanças nos serviços que podem acarretar na **desvinculação ou desproteção das pessoas que iam habitualmente ao local**. Os fechamentos arbitrários, sem que haja justificativa e quando há boa prestação do serviço, precisam ser monitorados.

## **- ALTA ROTATIVIDADE DA EQUIPE:**

A precariedade dos vínculos trabalhistas, bem como a falta de apoio psicológico ante um trabalho exaustivo, falta de remuneração digna, muitas vezes fazem com que as equipes tenham uma alta rotatividade.

## **- FALTA DE INVESTIMENTOS E RECURSOS:**

A falta de insumos e equipamentos e recursos humanos para altas demandas também restringe a possibilidade da poprua ser atendida.

## **- FALTA DE VINCULAÇÃO COM EQUIPE:**

Com diversos rompimentos e fragilização de vínculos em suas vidas, a **PopRua pode ser resistente e desconfiada com os profissionais. O Estado muitas vezes mostra mais sua face penal e punitivista do que garantidora de direitos a estas pessoas.** Prejudica a possibilidade de vinculação no atendimento: a mudança constante de profissionais no atendimento, a descontinuidade dos equipamentos, a mudança de local e horário de atendimentos constantes, a forma com que os atendimentos são feitos (local, tempo de escuta, forma de escuta).

## **- BUROCRACIA:**

A necessidade de **retorno constante, a apresentação de diversos documentos, o agendamento** são aspectos burocráticos que **dificultam o atendimento** que muitas vezes devem ser flexibilizados ante a vulnerabilidade das pessoas em situação de rua.

## **- IDENTIDADE DE GÊNERO E ORIENTAÇÃO SEXUAL:**

O uso não adequado de pronomes, nome social podem afastar as **pessoas LGBTQIA+** em situação de rua dos espaços de atendimento e serviços. Outro fator é a violência e discriminação a que estão sujeitas estas pessoas.

## **- PRECONCEITOS E ESTIGMAS NO ATENDIMENTO:**

A falta de capacitação constante dos profissionais para o atendimento podem reforçar pré-concepções acerca das

peças em situação de rua. É importante que espaços plurais e abertos sejam construídos para o atendimento.

## **- POLÍTICAS CRIMINALIZANTES DO USO DE SUBSTÂNCIAS ENTORPECENTES:**

Associar as pessoas em situação de rua ao uso de substâncias é um preconceito comum e que não corresponde à realidade. Nos casos em que há o uso nocivo de substâncias é de suma importância estabelecer uma compreensão sobre o assunto para que ações de Redução de Danos e de tratamento de saúde não criminalizante seja ofertado às pessoas em situação de rua.

## **- POLÍTICAS ESTIGMATIZANTES DA SAÚDE MENTAL DA POPRUA:**

Questões relacionadas à saúde mental estão presentes de diversas formas na PopRua, agravadas ou decorrentes de diversos fatores como as inúmeras violações a direitos que vivenciam. Os espaços de atendimento precisam levar em conta essa peculiaridade dessa população e não re-produzir estigmas.

## **- FALTA DE RETORNO DOS ATENDIMENTOS:**

A falta de retorno da demanda que a PopRua traz é um fator que aumenta a desconfiança com os serviços e diminui a adesão. Assim, é importante a devolutiva constante

para a pessoa atendida, para que ela se sinta segura e confiante no serviço, mesmo que não seja possível corresponder às demandas imediatamente.

## **- PROBLEMAS / BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO:**

A dificuldade em comunicar suas demandas, numerosas e complexas, é uma dificuldade que atinge esse público de maneira particular.

Essas são algumas das barreiras mais comuns que impedem ou dificultam o acesso da PopRua aos serviços de atendimento e, conseqüentemente, aos seus direitos. Passamos a refletir sobre os atendimentos desde os relatos dos profissionais que realizam o atendimento buscando superar essas barreiras.

### **VOCÊ SABIA?**

A Redução de Danos (RD) pode ser direcionada também para informações sobre riscos e danos do consumo de substâncias; prevenção de infecções sexualmente transmissíveis por meio de entrega de insumos e desestímulo ao compartilhamento de ferramentas utilizadas no consumo de substâncias, como seringas e cachimbos. Nesse sentido, a RD se torna um método que **direciona o tratamento para além da abstinência**, buscando o cuidado compartilhado de modo a compreender que **as pessoas adictas, por vezes, não são capazes ou não desejam interromper o uso de droga** (BRASIL, 2005).



# PARTE 2:



## AGORA, VAMOS PARA A PRÁTICA DO ATENDIMENTO?

> Apresentado o **contexto do atendimento, os profissionais envolvidos e alguns desafios**, passamos a abordar, na prática, as **dificuldades da atuação** dos e das profissionais no atendimento à população em situação de rua trazidas por nossos interlocutores e interlocutoras e o **compartilhamento de casos e dicas** que nos ajudam a pensar melhorias nestes contextos.

# 6 DESAFIOS DA ATUAÇÃO DO E DA PROFISSIONAL

Antes de prosseguir, propomos aqui **pensar a sua trajetória com a escuta da PopRua**. Aqui vão algumas perguntas, sinta-se à vontade para pegar um caderno, anotar, refletir:

**A** Qual é a **sua experiência** com escuta da população em situação de rua?

**B** Já viveu alguma situação em que **não conseguiu exercer essa escuta** e atendimento da maneira ideal?

**C** Sabe dizer **o que alteraria** na sua atuação no momento do atendimento? O que facilita? O que dificulta?

**D** Em qual atendimento você acha que conseguiu **praticar uma escuta ativa**?

Os profissionais que trabalham junto à população de rua **enfrentam diversas questões que dificultam sua atuação prática**. Esses desafios, que são postos tanto durante os atendimentos, quanto nos **momentos pré e pós**, afetam o profissional e também a pessoa que está sendo atendida pelo serviço.

Sem dúvida, os **desafios colocados aos profissionais para o exercício dos atendimentos estão, em maior ou menor medida, todos interligados**. Para os fins desta cartilha, tais desafios foram divididos em **três grandes categorias: os estruturais, os emocionais e os formativos**. Vamos a eles!

## - DIFICULDADES ESTRUTURAIS:

### RELATO 1

“Acho que a **dinâmica de plantão** impacta muito a escuta porque a gente vai lá pra resolver aquele plantão e precisa acabar com aqueles atendimentos e **ir embora para outra atividade**. Era assim quando eu fiz plantão, tinha 50 pessoas esperando, já me dava um desespero, eu tinha audiência às 2 da tarde e **aí você corre.**”

### RELATO 2

“É importante que os profissionais entendam como é o **dia a dia da pessoa de rua**, que muitas vezes é expulsa de centros de acolhidas na manhã, vai pra rua, pensa no horário da fila da refeição, **a vida da pessoa gira em torno de filas e encaminhamentos** dentro do próprio sistema, daí ela nunca vai sair da situação de rua.”

A forma como os serviços se estruturam impacta a atuação do e da profissional na medida em que é **essa estrutura que define o modelo de atendimento**, o tempo de duração desses atendimentos, o horário em que eles ocorrerão e a quem esse serviço contemplará. Por serem estruturais,

essas dificuldades estão **fora da esfera de controle do profissional**, que deve se adaptar às condições impostas pelo serviço.

Alguns exemplos observados são:

> **Sobrecarga e a falta de tempo para realizar uma escuta atenta**, o que torna difícil conhecer a pessoa a quem se está atendendo, entender suas demandas e sua história.

> **Horários rígidos** que não apenas limitam o acesso das **pessoas em situação de rua** ao serviço, mas também ditam a **disponibilidade dos profissionais** e a qualidade do serviço que será prestado.

> **Alta rotatividade dos profissionais e condições precárias de trabalho**, prejudicando a **formação de vínculos com as pessoas atendidas** e dificulta o processo de capacitação profissional.

> **Falta de encaminhamentos rápidos e atendimento a demandas emergenciais**. Muitas vezes a pessoa atendida precisa de uma roupa, um atendimento médico, uma alimentação imediatamente, e a **impossibilidade de oferecimento** é constantemente mencionada pelos profissionais.

> **Falta de uma equipe qualificada** de supervisão, coordenação e articulação entre os serviços, que possa **orientar os profissionais** e garantir os direitos das pessoas em situação de rua, de maneira individual e coletiva.

## - DIFICULDADES EMOCIONAIS:

### RELATO 3

“Eu descreveria que receber retornos negativos para as demandas é uma coisa que tem um potencial adoecedor. As pessoas precisam ter um treinamento, ferramentas melhores para lidar com isso. Não só a gente fazer uma formação de ‘quais são as principais demandas e como você deve resolvê-las’, mas como que você se prepara para esse atendimento, como que você tenta se blindar para aquilo não te paralisar.”

### RELATO 4

“Escutar a população em situação de rua e tentar fazer encaminhamentos também envolve um sofrimento da própria equipe, porque existem limites na nossa atuação, a gente queria arranjar casa para todo mundo. Então se deparar com esses limites também envolve um processo de escuta nas reuniões gerais da equipe, da gente se escutar, de quanto que está impactando e aí ir para a supervisão, tanto uma supervisão institucional, quanto supervisão de trabalho de campo”

## RELATO 5

“A **saúde mental** das pessoas que trabalham com a PopRua envolve uma **resiliência absurda**. Se não houver resiliência eu não sei o que há, porque é um **movimento de quebra e conserto** absurdo. E eu entendo e vejo que as pessoas trabalham numa **lógica de constante alerta e vigilância**, e isso cronifica, vira um stress crónico, porque você estar em alerta o tempo todo traz **várias consequências, tanto fisiológicas quanto psíquicas.**”

## RELATO 6

“É mais fácil falar assim “tchau estou despejando você para São Paulo se vira lá na Praça da Sé para arrumar uma vaga” do que **pensar em articular, propor, debater.** [...] às vezes o desgaste é tão grande que tem horas que a gente não está com **força e energia** para ir, mas a gente sempre tenta se revisar, porque a gente não é perfeito. A gente revê, a gente faz reunião de equipe, a gente aponta. Temos uma relação boa com o coleguinha para falar “não está legal isso, volta aqui. Vamos conversar” [...]e quando é preciso inclusive a gente arruma briga.”

**Fragilização da saúde emocional e mental:** Os profissionais que trabalham com população em situação de rua convivem cotidianamente com a **realidade de pessoas que têm inúmeros direitos violados.**

Lidar com essas demandas, pode levar a uma **fragilização da saúde mental do profissional**. Isso porque, sendo as demandas múltiplas e urgentes, é comum que surja um senso de responsabilidade que gera **sobrecarga emocional**.

A dificuldade de **ajudar todas as pessoas que necessitam** também é fonte de angústia constante e até mesmo **exaustão**, muitas vezes denominada de **“Fadiga por Compaixão”**, como descrito por Codo e Lago (2010).

Alguns elementos relacionados a essas dificuldades são:

> **Muitas das demandas trazidas pelas pessoas em situação de rua** são reflexos de problemas coletivos e estruturais que estão **fora do alcance do profissional**. Essas demandas de difícil solução podem gerar uma **sensação de impotência**, que se agrava com a quantidade significativa de retornos negativos que o profissional recebe em seu cotidiano.

> Muitas vezes, mesmo quando a demanda apresentada está **fora do escopo de atuação do profissional**, ele desdobra para o atendimento, gerando uma sensação de **excessiva responsabilização e sobrecarga**.

> É preciso lidar com uma realidade de **escassez de recursos** e, de forma geral, **baixa remuneração e desvalorização**, que dificulta ainda mais o exercício de um atendimento qualificado.

## - DIFICULDADES NA FORMAÇÃO:

### RELATO 7

“A PopRua desconfia muito. Pra conhecer a real história (de uma pessoa em situação de rua), leva tempo. Não é na primeira vez que a pessoa vai te contar o nome real. A PopRua inventa muito nome, **aprendeu a fazer isso pra se proteger**. Tem essa dificuldade de acreditar na pessoa, mas é preciso ter alguns princípios: a pessoa está em situação de rua, tem o direito de querer se proteger, **se preservar**, se ela falou isso tenho que acreditar, seguir a vida, **não posso ficar julgando com a minha moral**. No judiciário, isso é difícil, tudo tem que provar e isso é um absurdo. Como provar, estando em albergue, a sua residência, por exemplo? Não é trabalho simples, entender o outro não é fácil.”

### RELATO 8

“Era muito comum receber as assistentes sociais da prefeitura, que **iam de salto alto pra rua**. Isso criava uma diferença tão grande que impossibilita qualquer relação, elas eram chamadas de madame, isso é  **sinal de que você tá lá, o outro aqui**. Ter vestimenta simples aproxima, **possibilita chegar mais perto**”

A **falta de formação específica** para alguma situação significa que o profissional desconhece ferramentas

e mecanismos que poderiam **simplificar e tornar o atendimento mais fácil** e qualificado para ambas as partes.

Por exemplo, barreiras iniciais criadas pela sensação de hierarquia existente entre profissional e pessoa atendida, pode ser agravada por aspectos como a **linguagem utilizada pelo profissional, pelas roupas e pela própria postura do profissional com relação à pessoa atendida.**

É comum que haja, ainda, uma dificuldade em manter uma conversa clara e em acompanhar o fluxo de diálogo com a pessoa atendida, que muitas vezes pode apresentar uma **narrativa complexa**, que demanda paciência para ser compreendida. É preciso se atentar **às informações essenciais que formam o discurso da pessoa, em uma postura ativa na escuta**, diferente de outros atendimentos.

Ainda, é preciso estar preparado para lidar com situações de crise. Situações em que há agressividade ou desentendimentos podem ocorrer, e demandam cuidado especial para que os atendimentos, que por si só já são complexos, não sejam gatilhos ou fontes de estresse para atendentes e atendidos.

Por fim, o próprio encaminhamento das diversas demandas e violações e a articulação com os outros serviços é, em si, um desafio para os profissionais. A escolha de qual demanda é “a mais urgente”, em meio a tantas, é um elemento de potencial fragilização da pessoa em situação de rua, que ter urgência no acesso a seus direitos, e da pessoa que atende, que também sofre por saber da impotência dos serviços e profissionais para um atendimento mais completo.

# 7 DICAS PARA OS ATENDIMENTOS

Após a identificação de algumas questões que podem **dificultar os atendimentos**, propomos aqui algumas ferramentas e ideias que podem **facilitar o seu dia a dia** ou de sua equipe, a serem aplicadas de acordo com as possibilidades de cada serviço e profissional.

## 7.1 PRÉ-ATENDIMENTO -

### - PREPARO FORMATIVO:

#### RELATO 1

“O importante desse fluxo de escuta é que você precisa estar o tempo inteiro lendo sobre isso. Lendo sobre essas questões que são comuns no contexto da rua. Porque isso ajuda você a treinar o seu ouvido para o que é importante. Para o que é comum para essa população em situação de rua.”

## RELATO 2

“E como a gente se prepara, temos reuniões quinzenais gerais para pensar a **conjuntura política**, para a gente pensar como que está a temperatura do território, a gente participa do **comitê PopRua, do conselho municipal de política de drogas** para entender o que está acontecendo, por mais que temos nossos projetos a executar, **há importância de se posicionar também.**”

Para fazer uma boa escuta da população em situação de rua, é importante sempre se informar sobre suas demandas principais, seus direitos, sobre o funcionamento da rede e o dia a dia desse grupo populacional. Isso ajuda a conhecer o contexto em que a pessoa está inserida e a compreender as demandas coletivas e individuais, o que facilita, também, na identificação dos encaminhamentos. Acompanhe notícias, denúncias e as reivindicações da população em situação de rua em seu território. Esse preparo também é importante para fortalecer a articulação em rede.

Em algumas cidades, também há a possibilidade de acompanhar essas pautas em instituições participativas, como comitês, conselhos de políticas públicas, fóruns de trabalhadores. Essa é uma forma de compreender de maneira coletiva as demandas e as políticas existentes, e de estar em contato com outros atores e pessoas em situação de rua que pensam e debatem as políticas, suas estruturas e atendimentos.

## - PREPARO E CUIDADO EMOCIONAL:

### RELATO 3

“Tem que ter uma disposição de estar preparado pro que você não conhece, a rua te apresenta coisas que você nem acredita ser possível.”

### RELATO 4

“O seu estado de espírito naquele dia acaba influenciando um serviço que você presta, o que é muito verdadeiro, mas também muito ruim, pensando que você representa ali uma instituição.”

Os relatos, demandas e denúncias apresentados pela população em situação de rua, muitas vezes, são sobre situações de grande violência e perdas.

É comum que muitas demandas sejam urgentes e relacionadas a diversas áreas. Nesse sentido, é importante refletir sobre como você está mentalmente para realizar

o atendimento, pois, assim como o profissional pode se afetar com o atendimento, a pessoa atendida também pode ser impactada.

Construir uma relação de confiança e rede entre os colegas de trabalho pode ser crucial nessas situações, de uma forma que um apoie o outro nos momentos de maior fragilidade, revezando atendimentos ou realizando-os conjuntamente.

## - ATENDIMENTO EM DUPLA OU EQUIPE:

### RELATO 5

“Às vezes, **exageramos no conflito e aí não tem mais diálogo**. Aí, aprendemos que precisa ter segunda pessoa que entra no meio. Estar em dupla em alguns momentos é importante, se há **possibilidade de escuta a dois** é sempre melhor. Porque às vezes a pessoa não vai com a sua cara, mas vai com a da dupla, **prefere falar com homem ou mulher, a pessoa tem direito de não gostar da cara de quem aparece para atender**. Tem de se ter flexibilidade, saber que tem momentos em que pode ceder, criar outro ambiente, **um jeito de dialogar**. Velha história da criatividade.”

Sempre que o serviço tiver estrutura suficiente, o ideal é que o atendimento seja feito de **forma multidisciplinar**, com o diálogo entre profissionais de diferentes formações e atuações. Isso auxilia a **lidar com momentos de crise** ao reunir práticas e teorias de diferentes áreas e facilita a construção de **encaminhamentos mais completos**.

Ainda que não seja feito no momento do atendimento, **contatar outros serviços que se relacionam com as demandas** da pessoa também é importante para um atendimento compartilhado. Ainda, o atendimento conjunto permite que os profissionais se dividam no momento das anotações e lidem conjuntamente com momentos de crise no atendimento.

Caso haja situações complexas, a equipe pode auxiliar a **dialogar e mediar a situação, buscando formas de transformação** daquela relação de atendimento.

## - PREPARO FÍSICO:

### RELATO 6

“Acho que tem sim uma preocupação de se preparar com relação à vestimenta com certeza. Você não vai pra um espaço desse vestido muito formal. Eu vou sempre vestida de forma simples. Calça jeans, tênis, esse tipo de coisa.”

## RELATO 7

“[...] você se prepara, né, assim, está com uma **roupa mais informal para rolar uma identificação**, mas tem a expectativa das pessoas de quererem falar com uma pessoa do sistema de justiça, que para ela normalmente é um homem branco de terno. E aí você chega, uma mulher, com cara de nova, com um vestidinho florido ou uma roupinha mais informal, você já é **automaticamente desqualificada desse sistema**. Eu acho um super dilema, você pode pensar que a roupa afasta, mas ao mesmo tempo para as pessoas que buscam sistema justiça, **a roupa quase que te coloca no lugar de autoridade.**”

O uso de roupas formais pode **criar um grande distanciamento** entre o profissional e as pessoas em situação de rua. Assim, é **preferível a utilização de roupas mais simples**. Especialmente as mulheres relatam um cuidado maior com as vestimentas e **a preocupação com o impacto no atendimento**. Uma forma de lidar com esses casos é a partir do diálogo e construção de espaços socioeducativos. O uso de uniformes também é relatado como uma forma de **proteção à equipe e às pessoas atendidas**, e pode ser considerada pelos serviços.

## - PREPARO E ESCOLHA DO LOCAL DE ATENDIMENTO:

### RELATO 8

“Porque os primeiros a receber a PopRua eram os seguranças, a gente tentou quebrar isso com os defensores, porque isso sempre dava conflito, conseguimos dialogar com seguranças, avançar nisso.”

### RELATO 9

“Se eu tô vestida de terno, se ele tá sentado na mesa na minha frente e se eu adoto uma postura formal desde o começo da nossa conversa, talvez ele não tivesse se sentido à vontade pra falar que ele não tinha entendido o que a advogada falou para ele, sabe? O fato dele ter sentado do meu lado na cadeira, da gente estar olhando o processo junto, de eu ter feito essa introdução do que eu estava fazendo ali, explicando qual era meu propósito para ele, o fato de eu não estar vestida de terno, de eu ter deixado claro para ele que essa linguagem era muito difícil mesmo, tentar trabalhar com ele em outros termos... Acho que tudo isso ajudou essa comunicação.”

### RELATO 10

“Mas há um discurso, um diálogo de que: “olha esse vestido aí! Está calor para caramba, mas esse vestido aí não rola”. Ou: “cuidado com o seu brinco, porque se rola uma agressão pode puxar e puxar as orelhas”. O que eu venho pautando é de como a gente constrói espaços socioeducativos com essas pessoas. De dialogar e falar assim: “não é legal você me olhar dessa forma”. Olhar do ponto de vista ser mulher, né? E da busca por esse respeito nesse atendimento. Eu não sigo essa regra, porque, de fato, acredito que deveríamos ser respeitadas independente de nossa vestimenta, independente de sermos ou não mulheres.”

### RELATO 11

“[...] às vezes a gente estar no território inibe um pouco mais a violência policial. Então a gente faz questão de usar uniforme, pois mesmo uniformizados com crachá, já teve situação de policial questionar que é que a gente estava fazendo lá e agora nesse período a gente tem visto perseguição policial e política de alguns movimentos, agora a gente está andando com a portaria que fala da redução de danos, com um ofício do Ministério Público que reconhece nossa atuação.”

## RELATO 12

“Quem foi que disse que tem que ser nós do lado de uma mesa e o usuário do outro lado, para colocar essa lógica de quem manda e de quem obedece? Então são coisas que a gente tem pautado e construído, a gente pensa nisso.”

Como já mencionado, a PopRua tem muitas **dificuldades de acessar os serviços**, e parte desses problemas relacionam-se ao local dos equipamentos e à forma como são fisicamente estruturados. Nesse contexto, para garantir maior acesso da população em situação de rua aos serviços, sugere-se, quando possível, a **realização de atendimentos itinerantes e buscas ativas**, feitos nos locais onde as pessoas atendidas frequentam.

Alguns benefícios são: **aproximação** entre pessoas que atendem e são atendidas; **redução das barreiras** que podem surgir do constrangimento, desconforto, **insegurança e desconfiança com relação aos serviços**; permite ao profissional conhecer e compreender os contextos e as rotinas das pessoas em situação de rua.

No caso de **atendimentos feitos nas instituições**, é importante preparar a estrutura e o ambiente dos atendimentos realizados no local do próprio serviço.

Para o momento do atendimento, ter uma estrutura horizontal pode facilitar a aproximação e o contato. Por exemplo, retirando a mesa que separa o profissional da

população em situação de rua ou distribuindo os assentos de um mesmo lado. Ainda, **separar um local para atendimento individualizado** para os casos de relatos mais delicados pode ser essencial para que a pessoa se sinta confortável para se comunicar.

## **7.2 DURANTE O ATENDIMENTO - - ESTAR PRESENTE:**

Destaca-se a importância de realizar um **contato no diálogo com a PopRua de maneira mais humanizada**, isso pode ser estabelecido com ações e movimentos corporais, que demonstram interesse pela narrativa que é feita, e uma atenção pautada de forma plena e focada. Para isso, manter o contato visual de maneira neutra, que não expressam julgamentos, desconfiança, mas que sustente a atenciosidade, foco e disposição.

O mesmo se estende para a postura que vai ser adotada. Manter-se muito rígido, com braços cruzados, ou o contrário, uma postura muito relaxada e despreocupada, favorece a sensação de que não há vinculação o suficiente para que haja um acolhimento.

**SE PERMITA OLHAR NOS OLHOS DE QUEM VOCÊ ATENDE, TENDE DEMONSTRAR ATENÇÃO COM SUA POSTURA CORPORAL.**

## - APRESENTAÇÃO PESSOAL:

### RELATO 1

“Cuidado com discurso pronto, primeiro se apresentar, pedir ao outro que se apresente, perguntar como pode ajudar. Assistente social às vezes tem dificuldade de escutar, porque usam discurso pronto. Perguntam logo se a pessoa quer voltar pra sua terra, pra sua família, isso já trava a escuta, que é feita a partir de um diálogo. Primeiro me apresento, e peço ao outro pra se apresentar, pergunto como posso ajudar, tudo depende desse início, dessa apresentação.”

Ao iniciar um atendimento, pergunte o nome, ou como a pessoa atendida deseja ser chamada. Esse é um passo inicial demonstra que há um respeito pela identidade do indivíduo e a sua história de vida, além de promover um desenvolvimento de atendimento menos mecanizado e inflexível.

Ao realizar cada atendimento, também é importante se apresentar. Falar seu nome, perguntar como pode ajudar. Ainda, não se deve assumir que a pessoa atendida já conhece o serviço e sabe como ele funciona, assim **apresentar o equipamento e o serviço também pode auxiliar nesse contato inicial e alinhar as expectativas sobre o que se pode esperar daquele atendimento.** Ao se perceber que a pessoa precisa de um serviço diferente, ela não deve ser ignorada e o atendimento interrompido. A escuta ainda

é importante, especialmente ao se considerar trajetórias que envolvem sistemáticas recusas para o atendimento e encaminhamentos imediatos e desarticulados para outros serviços. O esclarecimento das peculiaridades do serviço que ela está buscando é importante para que ela possa compreender o motivo do encaminhamento.

## RELATO 2

“Esse é o principal desafio, se desvincular dessa coisa de atender uma demanda e atender a pessoa, prestar um atendimento aquela pessoa, com tudo que pode aparecer. Então se for necessário encaminhar para a rede, se for necessário entrar com uma ação, se for necessário fazer um ofício, mas assim, virar essa lógica de atender demandas e atender a pessoa.”

A articulação com a rede também depende de um processo de escuta inicial que não esteja condicionada a escuta de uma demanda específica, necessariamente relacionada ao tema do serviço. **O atendimento, idealmente, é voltado para a pessoa, não para a demanda.** Ao conhecer a pessoa atendida, entender seus relatos e necessidades, a articulação com a rede e com um serviço especializado na demanda apresentada pode ser melhor estruturada.

### RELATO 3

“Eles chegam para nós relatando muito para além do desamparo muito assim: “fui em tal lugar não quiseram me atender”

Ao focar o atendimento na pessoa, também pode ocorrer de você, como profissional, identificar demandas que não foram expressas por ela. Por exemplo, caso ela tenha direito a algum auxílio previdenciário, mas desconheça essa possibilidade, é importante apresentar essa possibilidade à pessoa, sem se limitar ao que ela traz inicialmente. Além disso, a escuta é feita a partir de um diálogo e é preciso ter cuidado para não limitá-lo no momento inicial da escuta.

## - E QUANDO A COMUNICAÇÃO ESTÁ DIFÍCIL?

O atendimento a uma pessoa em situação de rua pode ser entremeado por dificuldades relacionadas, por exemplo, a um grande número de demandas complexas e intersetoriais, a um forte sofrimento psíquico, e à desconfiança com relação aos serviços – decorrente de experiências negativas anteriores.

Assim, é possível que seja difícil para o profissional compreender as demandas apresentadas e pensar em encaminhamentos para elas. Contudo, é importante ter em mente que o fluxo de diálogo e as escolhas de

encaminhamentos devem ser idealmente construídos junto à pessoa atendida.

Mesmo se o fluxo de fala for circular ou não direto às demandas, evite interromper bruscamente a fala, mas tente fazer perguntas que as direcionem para os detalhes que podem ser um apoio para a compreensão das narrativas. Nos casos de confusão mental, o respeito ao tempo da pessoa também é importante para o acolhimento.

#### RELATO 4

“Com relação à confusão mental, tentar explicar algo etc., não descredibilizar ela, não fazer chacota, fazê-la se sentir bem com você e com o atendimento, às vezes deixá-la falando e depois sugerir “vamos retomar aqui”.

Nos casos de alta complexidade, o atendimento conjunto pode ser uma forma importante de apoio ao profissional que atende. Ainda, buscar validar os sentimentos dela com relação ao que ela traz também é uma forma de construir uma comunicação acolhedora, que valida suas histórias, relatos, angústias e denúncias.

## RELATO 5

“Exige uma postura de ter tempo pra ouvir o que ela tá falando, de validar o sentimento dela, de entender que aquilo é um sofrimento pra ela. Isso faz muito parte do acolhimento. Isso é uma coisa que a pessoa em situação de rua não tem em outros lugares. De ser escutada, escutada com atenção, de ser escutada com o tempo, de não ser questionada o tempo inteiro sobre o que ela tá trazendo.”

Recomenda-se evitar falas que validem a forma como instituições criticadas pela pessoa funcionam, como “esse equipamento é assim mesmo”, pois isso pode deslegitimar a validade e a relevância das denúncias e críticas apresentadas. Afinal, ainda que muitos problemas sejam estruturais das políticas públicas, eles têm impacto negativo na vida das pessoas e devem ser questionados. Ao fazer perguntas para compreender melhor o contexto dos relatos ou verificar a existência de provas, por exemplo, é importante deixar claro que o propósito dos questionamentos é para os encaminhamentos das demandas apresentadas, não por descrença nas denúncias.

Ao longo da conversa, retomar os pontos apresentados e fazer perguntas confirmando se entendeu o que foi dito pode ser uma forma de demonstrar atenção e de identificar com maior clareza as demandas da pessoa atendida.

Ao explicar encaminhamentos e demais informações, é a adaptação da linguagem e forma de comunicação, evitando expressões técnicas complexas, ou quando necessário, explicá-los de maneira clara e didática. No geral, pessoas

em situação de rua preferem expressar-se verbalmente, contudo, é importante a adaptação para uma comunicação por escrito, por exemplo, se a pessoa atendida preferir se expressar desta forma.

## - **COMO FAZER UMA ESCUTA SENSÍVEL E ATIVA?**

### RELATO 6

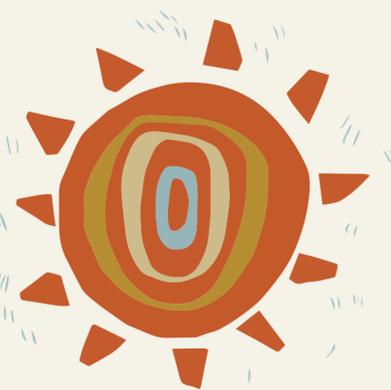
“Só que, assim eu percebo que tem uma dificuldade muito grande de compreensão da demanda, de achar que esse atendimento mais pontual, que essa escuta direcionada só aqui... (...) “ai meu problema é jurídico”, o jurídico compõe o social caramba, não é um recorte, sabe? não é um recorte e eles precisam muito dessas informações.”

### RELATO 7

“Nós entendemos que não existe uma separação entre corpo e mente e não existe uma separação entre demandas sociais ou demandas de saúde mental ou de saúde como um todo. A gente sempre acredita que existe um fator biopsicossocial envolto na demanda de uso de álcool e outras drogas é o que nós vamos observar naquele momento.”

A **prática da escuta ativa** pressupõe, por parte do **profissional**, plena atenção e foco em todos os componentes do discurso da pessoa que está sendo atendida. Se, por um lado, a escuta tende a ser realizada de forma mecânica, buscando-se a todo tempo qual a demanda que pode ser respondida dentro do escopo de atuação do profissional, por outro lado, a escuta ativa propõe uma postura de interesse no indivíduo e em tudo o que ele tem para contar, bem como flexibilidade por parte do profissional para ouvir e interpretar as demandas imediatas ou mais objetivamente colocadas. O objetivo da escuta passa a ser, para além do encaminhamento imediato das demandas, também o acolhimento e vinculação com o serviço e profissional.

A escuta empática é um processo. Cada profissional, dentro da sua individualidade, terá uma maneira de colocá-la em prática. Algumas questões são centrais para a escuta ativa. A flexibilidade e capacidade de transitar nas demandas, contornar possíveis pontos de desentendimento e adaptar-se às necessidades da pessoa atendida são centrais. A disponibilidade de tempo e emocional para a escuta é central, o que demanda por vezes uma organização do próprio serviço para isso. A atenção plena é um horizonte para esses atendimentos, buscando interpretar questões físicas, reações emocionais que podem estar relacionadas à demanda. E, por fim, a postura de acolhimento das demandas e da pessoa atendida é essencial, legitimando sua narrativa e produzindo um espaço de confiança.



## - MANTER BONS REGISTROS:

### RELATO 8

“Uma coisa importantíssima é registrar, tinham palavras que eu não conhecia na rua e anotava pra ir buscar, entender o que tinha sido dito. Tem linguagem própria da rua, linguagem da região. A gente tem até um livro de vocabulário da rua[...].”

### RELATO 9

“Às vezes aquela pessoa em situação de rua falando, denunciando, não é o suficiente para que esses órgãos atuem. Muitas vezes tem esse papel de emprestar legitimidade. Dá uma visibilidade para aquilo. Existe uma dificuldade de esperar que as pessoas cheguem com isso pronto para você. De que aquela denúncia, que ela está fazendo, tenha validade automática nos padrões de prova que a gente tem para que isso vire uma denúncia.”

Estar presente na escuta inclui, por vezes, realizar de anotações. Essa questão não é algo simples pois é possível que surjam controvérsias sobre anotar durante um atendimento: pode demonstrar um distanciamento em criar vinculação e até desconfiança que o que está sendo

dito pode ser usada contra ela. Por isso, é importante conseguir um equilíbrio quando se trata da anotação do atendimento.

Destaca-se que em situações que envolvem histórias pessoais muito delicadas, momentos de fala que apresentam intenso sofrimento, dor, e fragilidade, são os menos indicados para se manter anotando, sendo ideal uma postura mais branda e que demonstre menos impessoalidade, e após o atendimento fazer os registros pertinentes desses momentos.

Especialmente para **atendimentos jurídicos, em episódios de violação de direitos**, esses registros, sejam por meio de **documentos escritos ou de mídia audiovisual**, poderão compor como **provas que sustentem a veracidade dessas violações**.

Portanto, **lembre-se**: você enquanto profissional e técnico possui um **papel importante de legitimar a fala dessas pessoas, principalmente em casos de violações de direitos humanos**. é possível usar sabiamente esses registros como uma forma de promover melhoras e justiça.

## RELATO 10

“Uma pessoa em situação de rua foi agredida durante uma ação de zeladoria, mas ela foi criminalizada durante a ação de zeladoria, alegaram que ela agrediu os policiais, e essa pessoa foi presa. Foi detida naquele dia e depois liberada, mas isso gerou um termo circunstancial e depois uma ação no juizado especial criminal. Ela não guardou nenhum registro dessa ação que aconteceu, mas eu publiquei [nas redes sociais] na data que isso aconteceu. Achei os vídeos da abordagem da zeladoria, fiz todo o upload disso para o processo dela, no final ela foi inocentada. Mas, exigiu que eu buscasse esse material. Se eu pedisse para ela me trazer os vídeos dessa abordagem, ela jamais teria isso.”

- > **OPTE POR REGISTRAR SIMULTANEAMENTE:** endereços, lugares, nomes de funcionários e serviços acessados, datas significativas, linguagem própria do território.
- > **EVITE REGISTRAR SIMULTANEAMENTE:** momentos iniciais como apresentação, relatos dolorosos, eventos traumáticos, momentos de descontração.

## - INTERAGINDO NO ATENDIMENTO:

Alguns relatos que tratem especificamente de **violências e discriminações de gênero, raça, sexualidade** e outras podem aparecer **durante um atendimento**, em razão da complexidade das demandas trazidas, muitas vezes envolvendo gênero, raça, classe, orientação sexual. Aqui oferecemos algumas dicas de como lidar com eles:

**1** Ao receber um **relato de violência**, você pode dizer coisas como “sinto muito que você tenha passado por isso”, “isto é algo muito difícil, você está sendo corajoso de me contar, obrigada por estar contando tudo isso”;

**2** Tenha sempre uma escuta ativa, olhando, se possível, nos olhos dessa pessoa com compaixão;

**3** Não diminua as questões que essa pessoa está trazendo, mesmo que elas não sejam familiares para você ou você não as compreenda imediatamente. Busque ver a realidade a partir do olhar desta pessoa;

**4** Caso seja necessário, você pode encaminhar essa pessoa para órgãos especializados. Esse encaminhamento não se deve apenas a casos de violência, mas às vezes podem servir para que essas pessoas tenham acesso a programas de cultura, saúde, educação ou renda, dentre outros. O ideal é que o profissional e o serviço tenham estrutura para ver se o encaminhamento deu resultados, e se a pessoa foi bem recebida no outro serviço;

**5** Caso apareçam pessoas que possuem expressões e

identidades de gênero destoantes da cisheteronormativa (ou seja, não se identificam integralmente com o gênero designado ao nascerem, atribuído ao sexo biológico), atenda-as como se auto identificarem, utilizando os nomes sociais.

## - ENCAMINHAMENTOS:

Como decidir **qual demanda encaminhar antes?** Como decidir a forma de encaminhar?

Ao longo do fluxo da conversa e da retomada dos pontos apresentados é possível, em conjunto com a pessoa atendida, identificar de maneira clara as demandas apresentadas, que por vezes são inúmeras e de alta complexidade.

A decisão sobre como encaminhá-las e por qual demanda começar também pode ser construída junto à pessoa atendida, explicando de modo transparente as possibilidades de encaminhamentos pensadas e os motivos pelos quais você entende que certos caminhos são mais vantajosos ou possíveis que outros, explicando as dificuldades que podem ser encontradas.

Compartilhar essa tomada de decisão é importante para que o atendimento seja mais adequado às prioridades da pessoa atendida, gere aproximação e alinhe as expectativas sobre o que você é capaz de fazer e quais serão os próximos passos do atendimento. Como profissional, seu esclarecimento é essencial para a pessoa atendida compreender quais as pessoas ou serviços que devem ser buscados.

A urgência das demandas muitas vezes faz com que as pessoas atendidas “pulem etapas” do atendimento buscando algo mais rápido, o que pode acabar, justamente, por atrasar a resolução da questão.

Uma dica para agilizar essa etapa é encaminhar o que for possível no próprio atendimento, postergando apenas os encaminhamentos que realmente necessitem de mais provas ou documentos.

Consideramos ser importante registrar os encaminhamentos em um papel para a pessoa atendida lembrar-se do que foi combinado, e para facilitar o encaminhamento em um próximo serviço, sem que a pessoa precise narrar novamente todos os fatos e corra o risco de não se fazer compreender em seus pedidos ou necessidades.

Para profissionais do sistema de justiça, em específico, no caso de **necessidade de provas** para ação judicial, um papel ativo do profissional pode fazer toda a diferença. Como boa parte da população em situação de rua não tem acesso a aparelhos celulares, **o registro visual de momentos em que ocorreram violações de direito raramente é realizado por ela.**

Assim, caso haja provas em outros locais, é importante que o **profissional também acompanhe a busca por essas provas** e eventualmente faça esse contato e busque ativamente, para **garantir que serão incluídas no processo a tempo**, como por exemplo baixando vídeos de sites e acionando a rede.

### RELATO 11

“Mas a gente tenta ao máximo, esgotaram as possibilidades é com essa palavra que nós trabalhamos, com essa frase é esgotar a possibilidade enquanto a última possibilidade não for finalizada a gente tem ainda coisa para lutar. Então são muitas as situações que às vezes a gente se frustra mesmo.”

### RELATO 12

“Nós não atuamos sozinhas, precisamos dessa rede de atendimento. E quando a gente consegue de fato articular essa rede, colocar todo mundo para pensar, é sempre muito rico e vale muito no sentido do atendimento dessas pessoas, não só no atendimento e ou da concretização desse direito.”

## **- COMO IDENTIFICAR E ENCAMINHAR DEMANDAS COLETIVAS?**

Uma das grandes dificuldades no atendimento à população em situação de rua e na atuação do profissional é o fato de muitas demandas apresentadas serem diretamente relacionadas a problemas coletivos, de políticas públicas, e estruturais.

Acompanhar a temática da população em situação de rua e suas reivindicações, e sistematizar os casos apresentados pelas pessoas atendidas pode facilitar na identificação das demandas coletivas. Ao se observar, por exemplo, que determinado serviço de acolhimento é alvo recorrente de reclamações e críticas, o encaminhamento coletivo torna-se essencial para a construção de soluções mais adequadas.

A forma de encaminhar essas demandas varia. Recomendamos que o profissional busque compreender o contexto das críticas e dos problemas relatados, por exemplo, fazendo visitas aos locais e entrevistando outras pessoas que utilizam referida política. Participar de espaços coletivos que debatem as políticas públicas também auxilia na compreensão ampliada do contexto. Isso ajuda a dimensionar os problemas relatados e a pensar em encaminhamentos dialógicos e mais completos, como a realização de reuniões, cobrança de políticas públicas, encaminhamentos a órgãos especializados em demandas coletivas como Ministério Público e núcleos da Defensoria Pública, entre outros.

### RELATO 13

“Não posso esperar que ela venha até mim para completar aquele relato. Não ter essa expectativa de que a pessoa vai ter essa organização para estar lá disponível para tirar todas as minhas dúvidas. Às vezes, vai exigir esse esforço extra de você ir até a pessoa.”

## **- DEVOLUTIVAS E MANUTENÇÃO DE VÍNCULOS:**

Uma grande dificuldade do atendimento a pessoas em situação de rua é a manutenção do contato. Agendar um horário para retorno pode não ser uma medida suficiente, considerando a rotina e a forma de organização que a vida na rua impõe.

Novamente, o papel ativo do profissional pode fazer a diferença! Para continuar um atendimento e dar retornos, uma opção é ir até os espaços frequentados pela pessoa atendida. Para isso, é importante perguntar durante o atendimento os locais onde ela frequenta, como serviços de acolhimento, de alimentação, regiões da cidade, e qual a melhor forma de você entrar em contato com ela, onde pode deixar um recado.

Ainda que não haja retornos imediatos dos encaminhamentos do primeiro atendimento, é importante que se mantenha contato com a pessoa, especialmente pelos órgãos de acesso à justiça. Uma sugestão é não ultrapassar uma semana, para que a pessoa atendida acompanhe passo a passo o que tem sido feito e saiba que você não ignorou suas demandas.

Observa-se que é possível que a rotina e os ambientes frequentados pela pessoa em situação de rua se alterem significativamente ao longo do tempo. Assim, pode ser crucial ter o contato de pessoas próximas e de referência à pessoa atendida, como parentes, agentes de algum serviço próximo – como do Seas ou do CRAS, de algum movimento ou entidade da sociedade civil que faça ações que a

pessoa conheça e frequente, etc. Caso a pessoa atendida não tenha nenhuma referência, uma opção é apresentar essa rede de apoio. Assim, você como profissional ao não conseguir contatar diretamente a pessoa atendida, pode fazer esse contato por meio da pessoa de referência. Isso é especialmente relevante se o seu serviço não for de portas abertas, pois a necessidade de agendamento pode dificultar o acompanhamento do caso.

#### RELATO 14

“Quando está lidando com população em situação de rua, muitas vezes tem que procurar para acompanhar o caso, pessoas que são referência dessas pessoas também. Não basta ter o contato dela, tem que buscar o contato de pessoas que são referências para ela. (...) é ou conhecer quem é a rede de apoio dela ou fornecer essa rede de apoio! Um lugar onde ela possa ir para acompanhar essa demanda, acho que esse é um ponto bem importante.”

### - TEMPO DE ATENDIMENTO:

O ideal é que haja disponibilidade do profissional para realizar o atendimento no tempo que for necessário para conhecer, dialogar, construir uma relação de confiança e vínculo, compreender as demandas da pessoa atendida e, se for o caso, prosseguir com os encaminhamentos. Contudo, o tempo do contato de atendimento é algo que pode variar conforme a estrutura do serviço e que pode ser impactado pelas necessidades da pessoa atendida. Às vezes, não é possível realizar atendimentos muito extensos pois isso pode acarretar, para a pessoa atendida,

na impossibilidade de obter alimentação ou vaga no acolhimento naquele dia, por exemplo. Compatibilizar o horário de atendimento com o horário dos demais serviços é muito importante e deve ser considerado pelos gestores das políticas.

Quando a pessoa apresenta muitas demandas, pode ser preciso pensar em fragmentar o atendimento, focando-se no primeiro contato em alguns pontos para, em um segundo momento, atender as demais demandas. Nessas situações, pensar estratégias para a manutenção de vínculo e contato é essencial, assim como compartilhar, com a pessoa atendida, as estratégias de escolhas das “prioridades”.

#### RELATO 15

“Fazer combinados com a pessoa: Eu acho que fazer combinados com a pessoa, se ela tem muitas demandas você tem que fazer combinados com ela, falar “ó hoje está muito difícil te ouvir do jeito que eu quero te ouvir, vamos focar nisso aqui e daí a gente marca para você vir aqui de novo outro dia que você pode e daí gente consegue continuar as suas outras questões? Por que se não eu não vou conseguir te ouvir do jeito que eu quero, e resolver do jeito que precisa ser resolvido.”

## RELATO 16

“Tenho mais responsabilidade do que ele, eu estudei, se ele se exalta, não posso me exaltar. Se ele gritar comigo, não tenho que ficar chateado, não sofro as violências que ele está sofrendo. Criar consciência dessa relação é difícil.”

## - SITUAÇÕES DE CRISE:

Levando em conta a diversidade de situações que podem ocorrer durante os atendimentos, não é incomum a presença de comportamentos agressivos, inquietação, crises de ansiedade e pânico, estado de choque e entre outras, que vão demandar uma atuação pontual e intensa do profissional.

A resposta mais comum nesses momentos é a devolutiva dessa agressividade, o só vai agravar o problema! É importante que se tenha em mente que sentimentos de raiva e agressividade não são pessoais, contra o profissional, mas que fazem parte da conjuntura na qual o indivíduo está inserido.

Em situações que há surgimento de discursos confusos, difusos e aparentemente desconexos, isto pode ter diversas causas, inclusive questões de saúde mental. O ideal é acionar outros profissionais para um atendimento articulado que possa identificar e cuidar da questão.

### RELATO 17

“[...] tem pessoas que vivem muito tempo na vida com seus conteúdos delirantes e que vivenciam seus delírios, mas que leva uma vida normal. Então quando eu identifico algum conteúdo nesse sentido, eu vou trazê-lo para o indivíduo, por exemplo: ‘você está me trazendo alguns conteúdos que se você escutasse de um amigo seu, o que você diria?’ para que a pessoa perceba um pouco o que ela está falando, eu vou devolvendo para ela entender. Se eu estou numa situação em que a pessoa está se colocando em risco, de se machucar ou outras pessoas, eu vou tentar encaminhar para o CAPS.”

Ainda, em situações de possível desconexão com a realidade ou um estado de desnorteamamento, é possível utilizar recurso como: se apresentar, tentar levar a pessoa para um lugar seguro sem muitas pessoas, se dispor a ficar junto para o que for preciso, oferecer água e dar espaço para que a pessoa se recomponha. Como veremos no relato a seguir:

## RELATO 17

“[...]ocorreu uma ação policial na Cracolândia e que tinha o batalhão de choque, e um usuário cheio de cobertores na frente do batalhão de choque, com aquelas armas grandes. E eu fui falar com a polícia ‘não atira! não atira!’ e eles falaram: ‘você precisa tirar esse cara daí’ [...], quando a gente se aproximou percebemos que ele estava em desespero, ele não falava português. Era um imigrante e a gente foi tentando conversar com ele, mas ele também estava psicótico, se sentindo perseguido. Eu só sei que a gente meio que pegou ele e foi andando para longe do choque e aí ele começou a contar que era fugitivo de uma zona de guerra, então o choque chegar ali foi gatilho para aquele cara, que já devia estar desidratado, sem água. Tiramos ele dali [...] e fomos caminhando até um canto mais seguro. O meu parceiro de trabalho não era psicólogo nem nada, mas ele entendeu aquilo[...]a gente ficou contendo a pessoa num contorno humano, de levinho nada de segurar, isso até ele se acalmar para que a gente pudesse explicar para ele o que estava acontecendo efetivamente, para ele não voltar naquele lugar.”

Nos atendimentos, em momentos que alguma das partes se sentir desconfortável, agressivo, ansioso, é possível **adotar técnicas que possam acalmar tanto quem está sendo atendido quanto o profissional que atende.** Dentre elas recomenda-se a **técnica de respiração.**

Use as técnicas apenas em você mesmo, no momento do pré, durante ou pós atendimento para acalmar-se. Ainda, em momentos de crise, com a pessoa atendida, tente **propor, se possível, que a pessoa te acompanhe na respiração**, para que ela se acalme.

**Para a TÉCNICA 1, siga os seguintes passos:**

- > Coloque suas mãos em formato de conchas, de modo que cubra o seu nariz e a boca.
- > Em seguida, com as mãos ainda nessa posição, inspire lentamente pelo nariz e solte devagar pela boca, durante 30 segundos a 1 minuto.

**Para a TÉCNICA 2, siga os seguintes passos:**

- > Inspire em 4 segundos pelo nariz e segure o ar durante 7 segundos
- > Solte pela boca, de forma lenta, por 8 segundos.
- > Repita o processo de 2 até 3 vezes.

O esperado é que após esse procedimento **seu estado se torne mais calmo**. Caso você se altere com frequência, é importante **solicitar apoio e tomar medidas para uma ajuda especializada**.

## **7.3 APÓS O ATENDIMENTO -**

### **- ESCUTAR E ACOLHER OS E AS TRABALHADORAS QUE ATUAM COM A POPRUA:**

Reservar espaços para proporcionar um cuidado mútuo entre os profissionais que, como vimos, também adoecem e se sentem desamparados, é imprescindível para haver uma escuta dedicada, responsiva e apurada.

Algumas reflexões após os atendimentos podem ajudar no seu desenvolvimento:

- O que aconteceu nessa escuta?**
- O que foi bom nessa escuta?**
- O que pode ser melhorado nessa escuta?**
- Como essa escuta me afetou?**
- Como isso pode ser pensado coletivamente?**

Como demonstrado, o atendimento à PopRua envolve diversos tipos de tensões, sentimentos conflitivos e sobrecarga de emoções.

O momento posterior a essa escuta é importante para que seja possível estabelecer estratégias de autocuidado, de forma conjunta e individual. A importância desse momento não visa silenciar o sofrimento decorrente desta atuação, mas o incentivo às trocas e compartilhamento em ações que ressignifiquem essa atuação e se torne um acolhimento

para os trabalhadores.

A exposição diária e contínua ao sofrimento e mazelas que a PopRua enfrenta, e as limitações de atuação dos/das profissionais e serviços, despende uma grande carga de energia, o que pode levar a uma exaustão mental e física.

Precisamos levar em conta que a atuação com a PopRua pode acarretar diversos tipos de sofrimentos para o profissional.

Não conseguir resolver alguma demanda, ou sentir que falhou em alguma parte do atendimento, pode trazer diversos sentimentos e pensamentos, como a sensação de impotência e fracasso.

**“O grande desafio é possibilitar alguma coisa que ajude a pessoa. Às vezes a poprua nos critica muito, cobra respostas (o que você fez? Não me ajudou em nada). Tem casos em que a gente piora a vida da pessoa atendida”.**

## **- ESPAÇOS DE ESCUTA E ACOLHIMENTO:**

Sugerimos a criação, nos espaços de atendimento, de rodas de conversa e apoio entre os e as profissionais que realizam o atendimento. Estes espaços poderão auxiliar no alívio das tensões e angústias, compartilhando experiências bem sucedidas. Sugerimos algumas estratégias para esses espaços:

- 1** Criação de um quadro com as características positivas da equipe, pontos fortes, prêmios e reconhecimentos;
- 2** Atividades de discussão de casos (ficcionalis ou reais) para pensar propositivamente casos e compartilhar angústias;
- 3** Atividades de integração como cafés, jogos, para fortalecer o vínculo da equipe;
- 4** Caixa em que as pessoas, após discutirem eventos difíceis da semana, descartam os sentimentos ruins, e outra na qual depositam os desejos para a semana seguinte;
- 5** Desenvolvimento, pela equipe, de atividades interativas;
- 6** Convite para psicólogos, educadores e demais profissionais para promover de maneira profissional esse espaço de debate e trocas.

Ainda, faz parte desse processo posterior trazer uma autocrítica e reavaliação de como foi realizado esse atendimento, o que não foi possível realizar e o porquê, e o que poderia ter sido diferente. E para dar ainda mais concretude ao processo de reavaliações, pode ser interessante adotar estratégias como:

- 1** Releitura de registros acerca dos atendimentos;
- 2** Supervisão institucional e coletiva, com discussão dos casos difíceis;
- 3** Sistematização do que foi feito, gerando memória das

informações coletadas;

**4** Solicitar alguma informação ou documento que possa auxiliar o caso, isso pode ser feito por meio da própria rede e de parceiros, como movimentos sociais.

**5** Elaborar estratégias aplicadas a casos semelhantes;

**6** Realizar notas técnicas, informes a órgãos que possam atuar de maneira mais ampla em caso de violações a direitos coletivos, como despejos, fechamentos de serviços, entre outros.

## **7.4 VIVÊNCIAS: UMA APROXIMAÇÃO PARA ALÉM DA PROFISSÃO -**

É comum que o sentimento de despreparo e insegurança de atender uma pessoa em situação de rua surja do distanciamento que há entre as duas realidades. Contudo, é sempre possível estabelecer semelhanças que diminuam esse estranhamento. Como já abordado, a PopRua também possui família, sonhos, se organizam coletivamente, portam conhecimentos diversos, trabalham, lutam e exigem seus direitos, criam artes, desejam, cantam.

**“Essa coisa do espontâneo, fora do programado, poder fazer nada, ouvir história, as brincadeiras, que dizem muito. Sair pra catar papelão com eles, ver como a sociedade olha quem está fazendo isso.”**

“Num primeiro momento eu achava muito distante da minha realidade de mulher branca de classe média, hétero. Mas aí quando você começa a se aproximar dessa população você começa a perceber que aquelas histórias estão muito mais perto da realidade do que parece. A rua não é um mundo fora do nosso mundo.”

Esses momentos podem ser compartilhados entre profissionais e pessoas atendidas com:

- > **Conversas amenas;**
- > **Atividades lúdicas, com jogos, cantar e/ou tocar uma música;**
- > **Partilhar momentos em que haja refeições e bebidas;**

“Tem um jogo de dominó no albergue? Senta e joga com eles. É momento de convivência, gratuidade, importante. Estamos lidando com o ser humano, não o gado. Trabalhamos com gente, com pessoas. É preciso essa reflexão nos trabalhadores de enxergar o outro a partir do que você é.”

“Fora daquele espaço formal, tentávamos criar espaços mais espontâneos, porque tinha uma relação de poder, mas quando sentava e compartilhava uma bebida, um alimento [...] criava uma outra posição.”

> **Participar de eventos festivos e atos de protestos.**

Poder estabelecer momentos de vivências compartilhadas é uma forma de se aproximar e compreender esses aspectos. As conversas em geral pautam-se nas violações experimentadas por essas pessoas, mas é possível conectar-se com elas a partir de suas potencialidades, e isso pode ser transformador nessas relações!

“Pra poprua uma alegria é você comer a comida que alguém fez, se deixar ser servido. Vira amigo pro resto da vida”.

# A POPRUA FALA POR SI MESMA

## RELATO 1

“Um momento de muita sanidade mental para mim, esse ano, foi ir nos atos. Fazia muito tempo que eu não ia num ato com a população em situação de rua e no ato foi muito bom [...]. Se eu ficasse só recebendo denúncias e eu não fosse comer alguma coisa, tomar um sorvete, sentar pra conversar e falar de outras coisas com essas pessoas, acho que seria bem mais cansativo, mais exauriente”.

O compromisso com a PopRua, para nós e os profissionais que interagiram conosco para a produção desta cartilha, se estende para além da profissão. São pessoas que, como você, querem oferecer o melhor trabalho e atendimento para esta população com tantos direitos violados.

A PopRua tem um papel ativo e de luta neste contexto. A existência de movimentos sociais, que são engajados e lutam por seus direitos, é parte dessa rede que contribui para resolução, melhor encaminhamentos e complementação de lacunas nas demandas dessa população. A atuação intersetorial deve se articular, também, com esses espaços onde as pessoas em situação de rua falam coletivamente por si. **As políticas devem ser feitas com as pessoas em situação de rua!**

## RELATO 2

“A organização coletiva da população em situação de rua é uma saída[...], você vê aquela população em situação de rua para além do sofrimento delas. Você vê eles se organizando, você tá junto com eles, você tá compartilhando desses momentos”.

Um exemplo da força coletiva da PopRua é o reconhecimento do **dia 19 de agosto como o Dia Nacional da Luta da População em Situação de Rua**. Nesta data, em 2004, ocorreu o episódio conhecido como “**Massacre da Sé**”, quando houve o brutal assassinato de pessoas em situação de rua. O ocorrido culminou na criação e fortalecimento de movimentos sociais que lutam por direitos da PopRua e estão presentes em diversas áreas e regiões do país.

A atuação dos movimentos é de extrema importância para diminuir estigmas e permitir que a sociedade veja essas pessoas por quem elas são, pelos direitos que desejam acessar, por suas potencialidades! Os espaços coletivos, como o do Comitê PopRua de São Paulo, são muito importantes neste contexto. É preciso, para além da escuta individual, escutar as demandas coletivas destas pessoas, e, junto com elas, produzir melhores formas de atendê-las e lutar por seus direitos.

**O Comitê Intersectorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua ou Comitê PopRua, da cidade de São Paulo é uma Instituição Participativa composta paritariamente pelo poder público e pela sociedade civil que visa a fortalecer a participação da população em situação de rua e organizações sociais na definição, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas municipais voltadas a esse grupo populacional.**

O Comitê do município de São Paulo é instituído pelo Decreto nº 53.795 de 25 de março de 2013 e consolidado pela Lei nº17.252 de 26 de dezembro de 2019, e há diversos comitês em outros entes federados, **em conformidade com a Política Nacional para a População em Situação de Rua**, instituída pelo Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009.



## PARA SEGUIR CAMINHANDO

A formação para atuar com a população em situação de rua é um processo contínuo. A seguir, sugerimos materiais e canais que aprofundam os temas abordados nesta cartilha. As indicações são principalmente relacionadas à cidade de São Paulo.

A CDH LG também elaborou, em complemento a esta cartilha, **um jogo** que aborda de maneira dinâmica e interativa a experiência de pessoas em situação de rua em contextos de atendimentos. Você pode usá-la com sua equipe para pensar os temas trazidos aqui! Inspirado no jogo “No Lugar Dela”, o jogo “Caminhando com Maria” permite que os jogadores façam as escolhas da personagem Maria, que passa por diversas situações de violações complexas em busca por atendimento. O jogo foi construído a partir de relatos reais sobre atendimento à população em situação de rua. Você pode encontrá-lo disponível gratuitamente em nosso site [www.cdhl Luizgama.com.br](http://www.cdhl Luizgama.com.br) ou **diretamente em jogos.cdhl Luizgama.com.br**.

Vamos adorar ouvir suas sugestões sobre nosso material. E, caso conheçam outros materiais interessantes, contem para nós! Nos escrevam em [cdh.luiz.gama@gmail.com](mailto:cdh.luiz.gama@gmail.com).

Agradecemos sua companhia aqui até, e seguimos juntxs na luta pela garantia de direitos para a PopRua!

## PARA ACOMPANHAR NOTÍCIAS E DEMANDAS DA POPRUA

Indicamos abaixo alguns perfis de movimentos para acompanhar!

- > MNPR/Brasil – Movimento Nacional da População de Rua <https://www.facebook.com/movPopRua/> bem como suas sedes e redes locais.
- > MNLDPR – MOVIMENTO NACIONAL DE LUTA EM DEFESA DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA <https://www.facebook.com/mnldpr>
- > MNMMR – Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua e suas sedes e redes estaduais.
  - > MEPSR/SP – Movimento Estadual da População em Situação de Rua de São Paulo <https://www.instagram.com/movimentoestadualdapopderua/>
- > Cisarte: <https://www.instagram.com/cisarte.rua/>
- > Rede Rua: <https://rederua.org.br/> / [https://www.instagram.com/rede\\_rua/](https://www.instagram.com/rede_rua/) / <https://www.facebook.com/associacaorederua>
- > Jornal “O Trecheiro”: <https://rederua.org.br/o-trecheiro/>
- > Centro Gaspar Garcia em Direitos Humanos <https://www.gaspargarcia.org.br/>
- > Organização de Auxílio Fraternal: <https://oaf.org.br/>
- > Laboratório Espaço Público e Direito à Cidade (LabCidade): <https://www.labcidade.fau.usp.br/>
- > Projeto Meninos e Meninas de Rua: <https://www.instagram.com/pmmrua/> / <https://www.facebook.com/pmmrua/>

## CONHEÇA NOSSO TRABALHO NAS REDES SOCIAIS:

- > FACEBOOK: @clinicaluizgama
- > SITE: <https://cdhluizgama.com.br/>
- > INSTA: @clinica\_luizgama
- > EMAIL: [cdh.luiz.gama@gmail.com](mailto:cdh.luiz.gama@gmail.com)



# 9

## REFERÊNCIAS

- > BRASIL. Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009. Política Nacional para a População em Situação de Rua, Brasília, DF. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm)>. Acesso em: 20 de out. 2021.
- > BRASIL. Ministério da Saúde. 01/07/2005. PORTARIA Nº 1.028, DE 1º DE JULHO DE 2005, [S. I.], 2005. Disponível em: <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2005/prt1028\\_01\\_07\\_2005.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2005/prt1028_01_07_2005.html)>. Acesso em: 30 set. 2021.
- > DE LUCCA, Daniel. A rua em movimento – experiências urbanas e jogos sociais em torno da população de rua. Dissertação (Mestrado em Antropologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo. São Paulo, p. 241. 2007
- > GOMES, Janaína. O Ouvir como uma prática de Direitos Humanos: Reflexões sobre as Atividades da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama. In: Camila Nicácio; Letícia Aleixo; Amanda Naves Drummond. (Org.). Clínicas de Direitos Humanos e o ensino jurídico no Brasil: da crítica à prática que renova. 1ed. Belo Horizonte: Arraes Editora, 2017, v. 1, p. 116-131.
- > KOHARA, Luiz Tokuzi. A moradia é a base estruturante para a vida e a inclusão social da população em situação de rua. 2018. Tese (Pós-Doutorado Sênior em Planejamento e Gestão do Território) – Universidade Federal do ABC, São Bernardo do Campo, 2018.

- > KOWARICK, Lúcio. Viver em risco: sobre a vulnerabilidade no Brasil urbano. *Novos Estudos Cebrap*, São Paulo, n. 63, p. 9–30, 2002.
- > LAGO, Kennyston; CODO, Wanderley. *Fadiga por Compaixão: O sofrimento dos profissionais em saúde*. Petrópolis: Vozes, 2010. 220 p. ISBN 978–85–326–3970–7.
- > LAPA, Fernanda Brandão. *Clínica de Direitos Humanos: uma alternativa de formação em Direitos Humanos para cursos jurídicos no Brasil*. 2014. 185 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014.
- > NICÁCIO, Fernanda; CAMPOS, Gastão W. de S. Instituições de “portas abertas”: novas relações usuários–equipes–contextos na atenção em saúde mental de base comunitária/territorial. *Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo*, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 40–46, 2005. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rto/article/view/13957>. Acesso em: 14 out. 2021.
- > RIBAS, Luciana Marin. *Acesso à justiça para a população em situação de rua: um Desafio para a Defensoria Pública*. São Paulo, 2014. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-graduados em Direitos da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- > SANTANA, Carmen Lúcia Albuquerque de; ROSA, Anderson da Silva. *Saúde mental das pessoas em situação de rua: conceitos e práticas para profissionais da assistência social*. [S. l.: s. n.], 2016. ISBN 978–85–92926–00–7. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/desenvolvimento\\_urbano/saude\\_mental\\_pop\\_rua.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/desenvolvimento_urbano/saude_mental_pop_rua.pdf). Acesso em: 8 set. 2021.

- > SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA (SÃO PAULO). Guia POPRUA: Serviços e Direitos da População em Situação de Rua — Cidade de São Paulo. São Paulo, 2021. Disponível em <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos\\_humanos/POP\\_RUA/PUBLICACOES/GUIAPOPRUA\\_SMDHC.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/POP_RUA/PUBLICACOES/GUIAPOPRUA_SMDHC.pdf)>
- > SILVA, Jeanne Benevides; VASCONCELLOS, Pamela Arruda; FIGUEIREDO, Vanessa Catherina Neumann. Trabalho e Sofrimento: Desafios da Saúde Mental para profissionais da assistência social. Psicologia em Estudo: Maringá, v. 23, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/JtSZFPVLGqgzGMwnTYmNKdP/?lang=pt>.
- > SMITH, Linda F., “Always Judged – Case Study of an Interview Using Conversation Analysis (June 22, 2009)”. Clinical Law Review, Vol. 16, p. 423, 2010

## **MATERIAIS SOBRE A SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS:**

- > <https://www.youtube.com/watch?v=8BVh5iBOiY8>
- > <https://www.youtube.com/watch?v=W7FMDCoOLEc>
- > [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/desenvolvimento\\_urbano/saude\\_mental\\_pop\\_ rua.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/desenvolvimento_urbano/saude_mental_pop_ rua.pdf)

