

Universidade de São Paulo
Faculdade de Direito
Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama

Relatório da Ouvidoria Comunitária da População em
Situação de Rua 2010

São Paulo, Junho de 2011

Alcyr Barbin Neto
Anderson Lobo da Fonseca
Brenda Rolemberg de Lima
Júlia Cortez da Cunha Cruz
Mariel Safdie
Surrailly Fernandes Youssef
Thiago Nascimento dos Reis

Coordenação:
Luísa Luz
Raquel da Cruz Lima

Monitor:
Marcos de Sá Nascimento

ÍNDICE	Página
NOTA INTRODUTÓRIA	4
APRESENTAÇÃO	5
METODOLOGIA	
Metodologia de Atuação	8
Metodologia de Sistematização	9
RELATÓRIO: Vulnerabilidades e a promoção de políticas intersetoriais	11
Discriminação	13
Propriedade	13
Dirigismo	13
Ser Feminino e a Rua	14
Homofobia	16
Moradia	17
Burocracia	17
Distúrbio Psíquico	18
Trabalho	18
Violência	25
Violência Policial	26
Albergue:	30
CONCLUSÃO	35
BIBLIOGRAFIA	37

NOTA INTRODUTÓRIA

Este documento é fruto de uma análise estrutural dos relatos colhidos pela Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua entre junho de 2010 e março de 2011. Ele foi pensado e redigido pelos estudantes matriculados na Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, matéria de cultura e extensão da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Os alunos, supervisionados pela coordenação da Clínica, atuam semanalmente como ouvidores no atendimento permanente da Ouvidoria, em funcionamento às tardes de quintas-feiras na sede da revista Ocas.

A versão aqui apresentada consiste em uma revisão de um primeiro relatório elaborado e concluído pelos estudantes da Luiz Gama em março de 2011. Importante ressaltar que esforço de reconsideração agora realizado não busca atualizar o trabalho original, acrescentado os novos dados colhidos. A intenção, aqui, é reorganizá-lo a partir de algumas propostas analíticas oferecidas pelos outros parceiros da Ouvidoria Comunitária, sobretudo o Movimento Nacional da População de Rua e o Fórum Permanente. Somente dessa forma ele se torna passível de divulgação como algo colhido por essa Ouvidoria, e não simplesmente como algo produzido pela Academia. Sendo assim, muito embora a coleta e a análise dos dados tenham sido baseadas em pressupostos clínicos de atuação, estes, ao contrário do que foi feito na primeira versão, não mais receberão posição de destaque. Interessa, agora, prosseguir com a análise quantitativa dos dados, atribuindo-lhe maior profundidade.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua é fruto da demanda da própria população em questão, já que, conforme evidenciado pelas lideranças do MNPR e do Fórum Permanente de Acompanhamento das Políticas Públicas da População em Situação de Rua de São Paulo e reforçado pelas impressões e estudos dos integrantes da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, as pessoas que estão nas ruas apresentam grandes dificuldades em serem ouvidas ou em terem os seus anseios e denúncias registrados e encaminhados de maneira adequada.

Dentro deste contexto, a criação de uma Ouvidoria Comunitária tem um objetivo duplo: por um lado, formalizar as demandas e denúncias de violações de direitos dessa população, servindo como instrumento para o debate político e jurídico a esse respeito e visando à promoção de políticas públicas e sua efetivação; por outro, criar um espaço comunitário, onde a população em situação de rua seja incentivada a se expressar, trocar experiências e participar ativamente do debate público, assim consolidando pressupostos de cidadania participativa e inclusão democrática.

As ouvidorias são um instrumento diretamente vinculado à expansão da democracia, um meio para dar voz à sociedade e para gerar participação nas diversas atividades, sejam elas públicas (prefeituras, secretarias) ou privadas (jornais, empresas em geral). Essa forma de participação dos terceiros (consumidores, cidadãos) na vida produtiva da sociedade funciona como um observatório que aponta conflitos e controvérsias, explicitando os interesses políticos, econômicos e pessoais que estão em jogo, implicando em uma maior responsabilidade social dos agentes. A ouvidoria é, portanto, um instrumento de comunicação entre setores da sociedade que, com a abertura ao outro, é capaz de reformular conceitos e poderes, fundamentando a convivência no espaço público por novos critérios comuns.

A dificuldade então apontada da população em situação de rua em se fazer ouvida e ser levada a sério, reconhecida em sua cidadania, aponta para a função da Ouvidoria Comunitária em coletivizar as demandas, fazer análises e buscar encaminhamentos que ultrapassem a visão assistencialista e imediatista, mas que envolvam ações conscientes e bem fundamentadas de alteração estrutural e não apenas conjuntural ou superficial dos problemas. Essa atuação de se volta, portanto, não só para os âmbitos jurídico e político, mas também para um debate mais amplo, social, de estabelecimento de critérios da vida comum.

A Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua funciona semanalmente, nas tardes de quinta-feira no Brás, na Rua Campos Sales, 86. Tal projeto, implementado em meados de 2010, representa a inserção da Clínica Luiz Gama, enquanto academia, na realidade em que está inserida. Dessa forma, é conduzida pelos seus integrantes, que se revezam como ouvidores. Essa atividade envolve atendimentos em que se dá abertura para que a pessoa ouvida expresse o que considera ser relevante, na forma de denúncias, demandas, consultas ou observações. Por meio de seu relato, registram-se denúncias e alguns encaminhamentos são dados aos casos.

Para além disso, a Ouvidoria procura ser um espaço onde a população em situação de rua participe do debate público. A ideia é que ela se torne, aos poucos, um espaço de confiança para essas pessoas, um lugar no qual elas possam depositar suas manifestações com segurança e privacidade. Portanto, o cuidado é constante no sentido de não negligenciar as demandas individuais, deslegitimando todo o trabalho desenvolvido, enquanto se atenta para o espaço coletivo, e principal, que necessita ser permanentemente implementado.

Além disso, essa Ouvidoria tem como particularidade a característica de ser comunitária. Tal aspecto a distingue das demais ouvidorias existentes na cidade de São Paulo, uma vez que pressupõe uma ativa participação da população atendida, especialmente por meio da aliança com as lideranças dos movimentos que defendem seus direitos, havendo um esforço constante na subjetivação dessas pessoas como agentes da própria transformação, abandonando a posição usual de objetos e de sujeitos passivos que lhes é imposta.

Deve-se atentar ao fato de que a Ouvidoria Comunitária não se vincula institucionalmente a nenhuma entidade, tendo a sua autonomia preservada em todos os momentos. Esse traço diferencial, apesar de implicar uma maior liberdade de trabalho, já que exime a Ouvidoria de qualquer vínculo interno com algum órgão, traz uma maior responsabilidade com a causa social. Isso se deve ao fato de ter uma posição politicamente localizada, sendo, em seu fim último, um instrumento capaz de catalisar políticas públicas efetivas, sempre em parceria com a população atendida, à qual expõe seus posicionamentos a cada novo passo.

Isso significa que a Ouvidoria se constitui como uma forma de afirmação de um grupo de pessoas que participa do debate político, que o fiscaliza, e se utiliza de experiências individuais para a formalização de posicionamentos sobre o espaço público. Ela se volta à população em situação de rua como um espaço para

manifestação, encaminhamentos e debate, e, ao mesmo tempo, volta-se para “fora” como um órgão de voz da população em situação de rua, representando suas demandas políticas.

METODOLOGIA

Metodologia de Atuação

Conforme apontado, a Ouvidoria consiste em um espaço que recebe pessoas a fim de relatar algo. Além desse espaço, há ocasiões de Ouvidoria Itinerante, nas quais os ouvidores, acompanhados de parceiros, visitam locais frequentados pela população em situação de rua, onde surgem oportunidades de coletar relatos, participar de atividades, fazer divulgação e conversar coletivamente.

Em ambos os casos, são pressupostos da nossa atuação na Ouvidoria a empatia, a alteridade e a relação horizontal com o atendido. É a alteridade e a relação horizontal estabelecida com a pessoa ouvida que possibilitam o reconhecimento do valor da opinião do outro, que tem suas próprias concepções e que deve ser ouvido com respeito. Por isso não se utiliza um questionário que enquadre e limite a narrativa trazida. Não há triagem, algumas narrativas são apenas narrativas, não se tornam denúncias, mas são fundamentais para que a população em situação de rua seja ouvida.

Essa relação de horizontalidade não se restringe apenas à relação com o entrevistado, mas envolve a relação com o movimento da população em situação de rua como um todo. É nesse sentido que o exercício de atingir demandas coletivas a partir das individuais deve ser feito junto ao Movimento, assumindo em relação a este uma posição tanto de parceiro e colaborador quanto de ouvidor.

Por isso, assim como a voz daquele que procura a Ouvidoria não deve ser sobreposta pela do ouvidor, os discursos do movimento são sempre considerados, como um constante retorno à base da autoridade da ouvidoria, autoridade não só horizontal, mas também compartilhada.

O elemento básico do nosso trabalho é o relato. O relato é a expressão da pessoa ouvida, seja uma denúncia, uma consulta, uma demanda, ou simplesmente uma narrativa. Para o relato, assume-se uma posição de abertura, tendo em vista o já mencionado papel desempenhado pelos ouvidores. De acordo com o andamento da narrativa, dúvidas quanto aos fatos relatados são esclarecidas, principalmente quando se tratam de denúncias que esperam encaminhamentos específicos. Além disso, são feitas consultas sobre dúvidas do atendido, entre outras interações.

Conforme apontado acima, a Ouvidoria atua também em um outro ambiente: trata-se dos casos de Ouvidoria Itinerante, quando os ouvidores saem para coletar denúncias em locais diferentes, na tentativa de englobar as mais diversas demandas

dessa população. Essas ocasiões foram reivindicadas pelo próprio Movimento, quando do surgimento de algum tipo de denúncia coletiva em uma localidade específica. Elas levantam, portanto, outras duas questões de método: as expectativas de denúncias que se criam *a priori*; e o esforço na criação de um espaço de confiança com o entrevistado.

Sobre o primeiro ponto, o da categorização prévia, é importante ressaltar que, embora exista uma expectativa quanto a demandas específicas, os ouvidores buscam não induzir o relato da pessoa, mantendo uma posição de abertura para ouvir. É válido ressaltar que muitas vezes, mesmo a Ouvidoria tendo essa expectativa diferenciada de denúncias, os relatos apontam para outras categorias.

A grande diferença está no segundo ponto, na criação de um espaço diferenciado de confiança na ouvidoria itinerante. Diferentemente do que ocorre na Ouvidoria fixa, quando as pessoas já foram, de alguma forma, recomendadas ao atendimento e mostram estarem dando um voto de confiança (por menor que seja ele) ao se dirigirem voluntariamente ao Brás, nas Ouvidorias Itinerantes esse espaço de confiança deve ser construído. Isso é feito com a demonstração dos pressupostos de alteridade e empatia, que criam um local diferenciado, dentro do qual pode se estabelecer um diálogo.

Isso se mostra claramente na posição dos ouvidores, que passam de uma posição minimamente institucionalizada para uma em que vêem a necessidade de construir os papéis juntamente com o atendido. Essa construção se mostra também, por exemplo, em casos em que devemos aceitar a frustração de nossas expectativas pré-estabelecidas pela denúncia que gerou a ouvidoria itinerante, seja porque a pessoa não quer denunciar, não acredita que haja um problema, acredite que um outro problema seja mais relevante etc.

Metodologia de Sistematização:

Coletivização: Análise estrutural e Fidelidade; Percepção Dinâmica;

A sistematização dos relatos e das atividades tem como pressuposto e objetivo a coletivização dos dados obtidos. Coletivizar dados significa fazer uma análise conjunta de relatos e experiências individuais, buscando, com isso, identificar relações de causalidade, elementos comuns, divergência e, opiniões pessoais. Com o relatório, coletivizando dados, busca-se, enfim, uma breve análise que ultrapasse a conjuntura e capte os elementos estruturais e dinâmicos que permeiam a vida da população em situação de rua e a maneira pela qual essa população vivencia e interpreta esse campo social.

Tentar identificar de forma crítica os elementos estruturais sem extrapolar a fidelidade dos relatos coletados deriva do método de atuação da Clínica Luiz Gama e também de seus parceiros, que não deixam de questionar o caráter assistencialista e imediato das políticas voltadas à população em situação de rua. Fato que tem implicações para a própria atuação da Ouvidoria, que se manteve aberta às manifestações das pessoas, evitando interferir nos relatos individuais em prol de uma visão estrutural: a análise foi feita *a posteriori*, com base nos relatos, mas sem manipulá-los a fim de extrair essas análises, ou para impedir as análises pessoais que surgiram.

É importante frisar o caráter dinâmico dos relatos e da realidade que se estuda. Isto significa que as denúncias têm andamentos, as estruturas vão sendo modificadas e um mesmo relato implica uma trajetória que enfrentou uma gama de mudanças. Isto exige não estar preso em uma contingência de elementos concretos, mas perceber a dinâmica prática e conceitual que envolve estes elementos através do tempo.

Assim, alguns elementos que propiciam esta análise dinâmica são: acompanhar o andamento de uma denúncia para averiguar se houve alguma mudança (positiva ou negativa); acompanhar lugares que são foco de diversas denúncias a fim de verificar a recorrência de violações; apontar observações contraditórias entre diversos relatos sobre um mesmo lugar para entender a prática social; acompanhar notícias que são propagadas pelos meios de comunicação ou pelas pessoas envolvidas com trabalhos sociais; acompanhar o movimento político-legislativo relacionado à matéria.

Comunicação mediadora: Papel social da Ouvidoria

Sistematizar os dados é um dos instrumentos do qual a Ouvidoria se vale para realizar seu objetivo: formalizar as demandas da população em situação de rua para a participação no debate público, no espaço público, buscando reconhecimento e mudanças positivas para essas pessoas.

Um pressuposto para a sistematização desses dados então é sua própria finalidade, de proporcionar a reflexão sobre alguns elementos relatados, de forma extrajudicial, por exemplo. Este relatório busca a afirmação de posicionamentos da população em situação de rua, afirmação que deve servir de base para os esforços futuros dessa população, que deve servir para informar o olhar público sobre o que essas pessoas consideram em suas manifestações à Ouvidoria.

RELATÓRIO: Vulnerabilidades e a promoção de políticas intersetoriais

Para a elaboração deste documento foram utilizados 34 relatos. Este número é o total de relatos individuais recolhidos pela Ouvidoria entre junho de 2010 e o início de março de 2011, excetuando-se alguns poucos relatos não formalizados, relatos que não geraram ficha por se tratarem de breves consultas, conversas informais ou em grupo. Alguns desses relatos não denunciam nenhum problema específico, mas comentam aspectos gerais sobre o estar na rua, e outros atendimentos consistem em consultas sobre albergues, serviços de assistência social ou questões jurídicas. Estes casos são computados para esta análise, desde que tenham sido coletados durante uma sessão de Ouvidoria (fixa ou itinerante). Além disso, diversos relatos abordam mais de um caso, mais de uma categoria.

É partindo desses relatos que esse relatório foi construído, buscando aliar uma análise quantitativa que dê concretude ao trabalho a uma análise coletiva e estrutural dos relatos, a partir de categorias. Isso com o propósito de permitir uma visão realista sobre a rua, que considere as complexidades fáticas e as interações existentes entre quaisquer recortes.

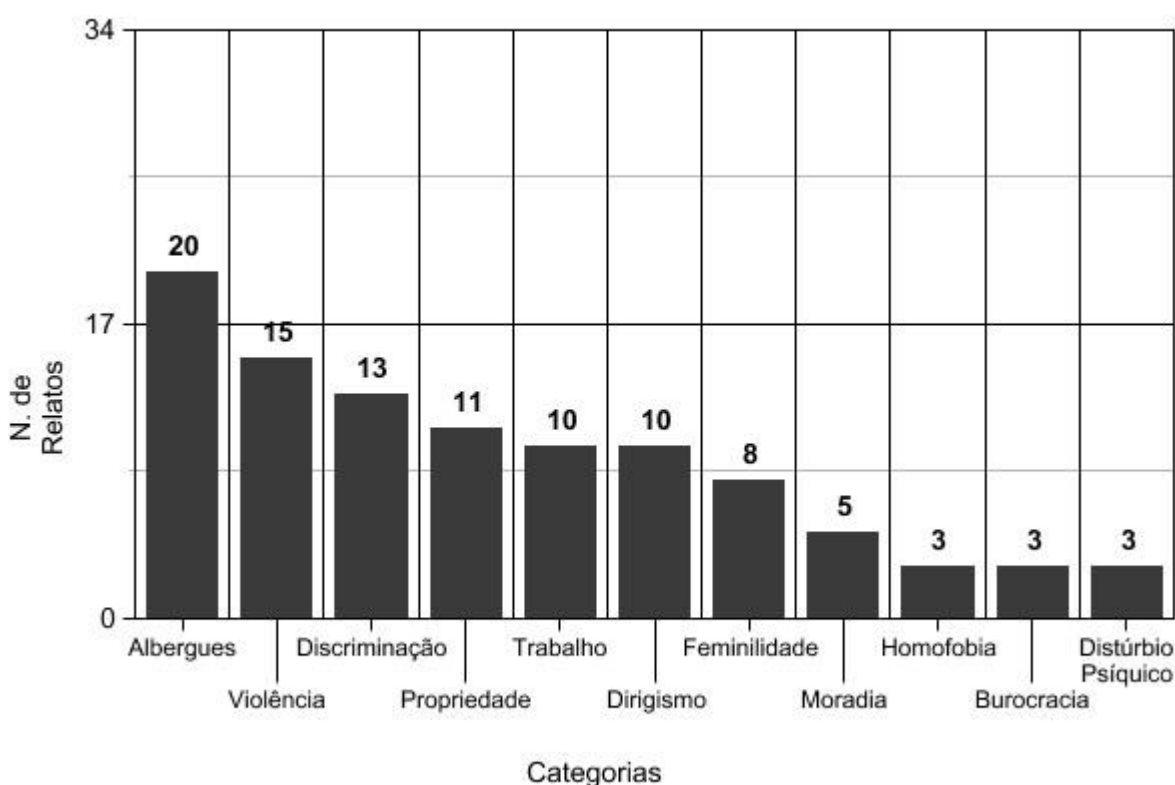
Para isso, pensamos em categorizar os relatos de acordo com diversas setorialidades que perpassam a vida das pessoas em situação de rua, de acordo com os fatos e problemas levantados pelas suas narrativas. Com isso, buscamos efetuar uma análise duplamente crítica: primeiro, por estudar os direitos a partir de problemas, buscando identificar como a situação de rua acarreta vulnerabilidades práticas não consideradas pela análise teórica mais geral; segundo, por abordar esses problemas por meio de diversas setorialidades, buscando fazer uma análise que ultrapasse uma visão casuística, particularista, visões estas que, enquanto desvinculam essa população da dinâmica social mais ampla, promovem políticas públicas meramente assistencialistas, de urgência.

Note-se que se trata de um trabalho complexo, pois ao mesmo tempo em que buscamos o reconhecimento dos direitos materiais da população em situação de rua, não pretendemos particularizar a análise para problemas conjunturais, e sim promover um debate sobre a forma de olhar para a rua e para sua dinâmica social. A rua não deve ser vista de forma simplista, seja pelo que motiva as pessoas a estar nesta situação ou pelas possíveis atitudes políticas direcionadas a ela; a situação de rua é parte de dinâmicas sociais, econômicas, jurídicas, políticas, complexas, e como tal deve ser debatida.

Unindo a abertura conceitual dos relatos a uma complexidade que só pode ser atingida através de uma análise coletiva, temos que as categorias que aqui serão utilizadas para conferir significado aos relatos derivaram essencialmente da análise inter-setorial que se segue. Conceitos como “violação da propriedade”, “homofobia”, “violência” estão vinculados à nossa análise posterior; as análises coletivas foram feitas anteriormente à categorização dos relatos, e cada uma delas utiliza-se da totalidade destes para desenvolver seus conceitos. Ao pensar como cada elemento selecionado (violência, trabalho) se relacionava com o todo, estávamos criando as chaves de entendimento que nos possibilitaram categorizar os relatos sem simplificá-los ou distorcê-los.

Assim, além do vínculo básico estabelecido com a rua através do elemento “moradia”, tentaremos mostrar como a situação de rua acarreta outras vulnerabilidades. Problematizá-las conforme os relatos é a forma que encontramos para fazer este documento de Ouvidoria. Respeitar o relato sem se limitar a ele, conforme já levantado, é uma condição para um relatório que aborde a situação de rua como um todo, e não apenas as individualidades das narrativas que passaram pela Ouvidoria. Se vincular à população em situação de rua significa abranger também aqueles que não passaram pela Ouvidoria, mas que se encontram nessa situação.

Quantidade de relatos por Categoria



a. Discriminação

Conforme já especificado, um caso é considerado como de discriminação quando o relato denuncia situações de violência moral - seja diretamente (por meio de ofensas e xingamentos), ou indiretamente (por meio de tratamentos desrespeitosos) - agravando a segregação e a exclusão social, além de colocar os envolvidos em situação de maior vulnerabilidade (evidente nos casos de pessoas com distúrbios ou doenças psíquicas).

Ressalte-se que o que são considerados casos de discriminação aqueles em que esta é o foco do relato, em que a realidade relatada demonstra situações vexatórias geradas pela discriminação. Ao contrário, se fosse tomado como critério a discriminação como parte da narrativa, não teria-se uma categoria, mas um gênero. Assim, os casos relatados de discriminação são aqueles em que a indignação do atendido em face de uma discriminação sofrida é um aspecto do relato.

Além disso, se faz necessário apontar que a discriminação voltada à população em situação de rua se relaciona com outras discriminações específicas (por uso de entorpecentes, por distúrbios psíquicos, homofobia e racismo são alguns exemplos).

b. Propriedade

São categorizados como casos que abordam a propriedade aqueles em que, de alguma forma, pessoas em situação de rua relataram terem tido problemas com seus bens. Isto inclui perda de documentos e outros bens, roubos, doações, ou inclusive casos mais graves em que o próprio direito dessas pessoas em ter seus bens foi questionado, como por meio de falsas acusações de roubo ou de “limpeza urbana”, quando bens são recolhidos como lixo.

c. Dirigismo

O dirigismo se diferencia enquanto categoria, pois perpassa diversas outras e se mantém como caráter específico. Por dirigismo, entendemos a situação em que algum agente responsável por alguma forma de atendimento a esta população se caracteriza como superior e vê esta população por um viés de incapacidade, motivo pelo qual ele se intromete em aspectos privados da vida destas pessoas e buscam regulá-los. A publicidade envolvida pelo estar na rua diminui o campo de privacidade das pessoas nesta situação, e os agentes disciplinadores do espaço público agem no sentido de regular algo que está fora de sua esfera de competência.

d. O ser Feminino e a Rua

“ Eu quero ir atrás da minha filha. E eu estou fazendo o impossível, por que o possível eu já faço ” CY

Ver a rua a partir do olhar das mulheres é inserir na dinâmica da rua as relações familiares, as preocupações com moradia e a discriminação de gênero. Ser feminino na rua é também intensificar as vulnerabilidades que já afetam a população em situação de rua. Nos relatos de violações de direitos humanos destacam-se o despreparo dos equipamentos para receber mulheres (principalmente por segregarem famílias, separando as mães de seus filhos), a violência doméstica e policial, como também a reivindicação por uma moradia digna. O ser mulher e estar na rua revelam uma situação de vulnerabilidade própria, de violência e discriminação. E, por outro lado, demonstram sensibilidades e as preocupações com o sustento da família, o cuidado com os filhos ou a solidão.

Nesses meses de atuação da Ouvidoria Comunitária da População de Rua foram ouvidas 8 mulheres, cada uma apresentando uma história particular que revelavam não só sua força e determinação para sobreviver e lutar por seus direitos, mas também um outro olhar para a rua. Nas narrativas a angústia de estar sozinha, o desejo de ter uma moradia e a dor de estar separada dos filhos ficavam evidentes.

Em um dos relatos ouvidos a violência doméstica se mostrou como o caminho para estar na rua. Agredida diversas vezes pelo marido na frente de sua filha, a decisão de denunciá-lo na delegacia da mulher foi acompanhada da separação de sua filha que foi encaminhada a um abrigo da Prefeitura de São Paulo, implantado para atender crianças e adolescentes. Nesse equipamento, a mãe foi avisada de que não poderia ficar com a filha por ser órfã e ter vivido em um orfanato durante sua infância. Na verdade, segundo a pessoa ouvida, as assistentes sociais do local indiretamente apontavam que ela não poderia dar uma estabilidade familiar para sua filha, seja por estar em situação de rua, ou por ter sido órfã. Desde então tem feito tudo o que é possível para estar junto da filha novamente.

A questão da separação dos filhos é revelada ainda em outro relato. A violação ocorreu em um dos albergues familiares de São Paulo, que permitem que famílias em situação de rua permaneçam juntas. Mesmo grávida de nove meses e com um filho de três anos, com a prisão de seu marido com quem mantém uma relação estável há quatro anos, foi comunicada pelo albergue de que seria transferida para um albergue coletivo, no qual seria separada de seu filho mais velho. Além de ser separada do filho e de sua

situação de vulnerabilidade por estar em gravidez avançada sem ter um local onde dormir, sua transferência poderia impedir a concessão de liberdade provisória de seu marido por este não ter uma residência fixa.

Em outros relatos, a situação de discriminação a mulher expressada por meio da recusa de albergues com vagas ociosas em aceitar seu pernoite, mesmo quando portadora de necessidades especiais. Em alguns casos são relatadas violações cotidianas, muitas vezes não identificadas pelas pessoas ouvidas como violações, entre elas, agressões verbais, tratamento discriminatório, e demandas por moradia.

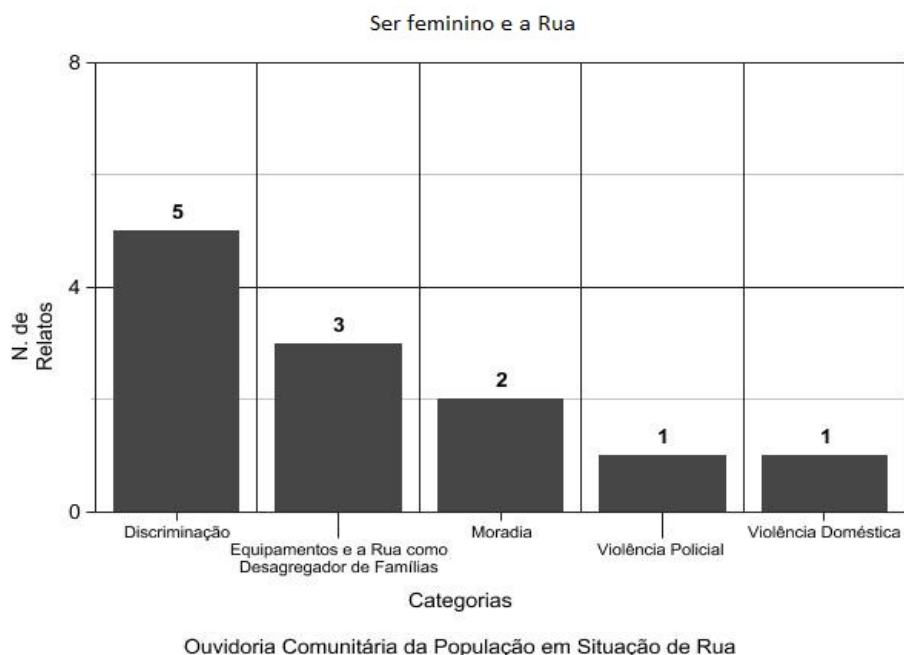
Uma das mulheres ouvidas cuida de seus três netos e trabalha como vendedora ambulante. Por causa de seu trabalho já foi duas vezes abordada pela Força Tática da Polícia militar, sendo uma dessas vezes agredida fisicamente e diversas vezes ameaçada por estar sem documento e por trabalhar no comércio ambulante.

Os discursos dessas mulheres ouvidas se interligam na medida em que as vulnerabilidades de estar na rua são agravadas pela sua condição de mulher. Além disso, as referências aos filhos, relacionamentos familiares e a busca por um trabalho são constante nos relatos.

Foi também nos relatos de mulheres que as crianças em situação de rua integraram as narrativas. As mães em situação de rua pensam sempre na dificuldade de cuidar dos filhos, ou nas políticas dos equipamentos de separar as famílias, impedindo que os filhos fiquem com os pais nos albergues. Nas denúncias de homens, são poucos os relatos que se referem aos filhos e à relação familiar.

Essas histórias orais não denunciam apenas o despreparo dos serviços públicos para atender mulheres (principalmente dos equipamentos que separam as famílias ao invés de desenvolver medidas para que seus membros permaneçam juntos), mas também a diferença objetiva que ser mulher em situação de rua implica, e de como essas situações acarretam uma outra visão sobre a rua.

A rua se mostra então como um cúmulo de hostilidade, de vulnerabilidade às diversas violências de gênero (assédio, discriminação e até um caso relatado indiretamente de estupro), e como um ambiente desagregador das famílias. Estes fatos devem ser considerados para que se compreenda a peculiaridade da relação das mulheres com a rua.



e. Homofobia

A referência aos problemas e dificuldades que o estar na rua e ser homossexual acarretam não pretendem ser esgotados nesse relatório, pois esse tema é complexo e aponta para uma discriminação constantemente presente em nossa sociedade. Por isso, partindo das denúncias ouvidas pela Ouvidoria Comunitária no decorrer dos últimos meses sobre discriminação de pessoas em situação de rua por serem homossexuais, pretende-se olhar para rua também como um local de violação de direitos dessas pessoas, como é freqüentemente apontado na fala do Movimento Nacional da População De Rua.

A Ouvidoria Comunitária da população de Rua recebeu dois relatos de homofobia. Nos dois casos, a discriminação estava relacionada diretamente com a atuação dos profissionais que trabalham nos equipamentos, seja ao impor comportamentos as pessoas ouvidas, seja ao impedir a entrada no albergue daqueles que se declaram homossexuais.

Mesmo sendo um número menor de relatos em relação às setorialidades apresentadas, as denúncias apontam para a situação de vulnerabilidade dessas pessoas e para uma política de exclusão (principalmente por parte dos equipamentos, dentre eles os albergues).

Na narrativa de uma das pessoas ouvidas, o estar na rua e a dificuldade do acesso a educação, trabalho e moradia são acompanhados pela constante discriminação decorrente da homossexualidade. Em seu discurso, são recorrentes as percepções da cumulada discriminação sofrida (por estar em situação de rua e por se afirmar homossexual). É notável, por exemplo, a relação com o albergue, no qual sentia por parte dos educadores e assistentes sociais diferenciações em relação aos outros usuários,

O segundo relato também insere a homofobia nas relações estabelecidas entre a população em situação de rua e os albergues, apontando o despreparo dessas instituições governamentais para atender a heterogeneidade da população em situação de rua. No equipamento frequentado por essa pessoa, afirmar-se como homossexual impedia a entrada para o pernoite, tendo sido relatada indiretamente a proibição da entrada de dois travestis. Da mesma forma, em sua fala foi apontado que dentro do equipamento, no convívio com os outros usuários, ele fora proibido de usar certos tipos de vestimentas. A imposição de certos comportamentos à pessoa ouvida impediu que ele pudesse se expressar nesse ambiente, se sentindo hostilizado e discriminado.

O decreto 7.053/09, que institui a Política Nacional da População de Rua, já aponta para necessidade de que suas ações se pautem pelo “respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência”. Incluir efetivamente essa diretriz nos equipamentos que prestam serviços à população em situação de rua é contribuir com seu funcionamento adequado e promover o respeito à diversidade da rua.

f. Moradia

A moradia é utilizada como o critério principal para se identificar alguém como em situação de rua. Assim, da mesma forma que na categoria “discriminação”, não será abordado o gênero “moradia”, mas os casos em que esta aparece como o foco do conflito relatado, seja pela busca de moradia, pela precariedade da moradia, ou por problemas com aluguéis (e com os proprietários dessas habitações alugadas) e despejos.

g. Burocracia

São considerados problemas com burocracia aqueles nos quais a pessoa relata ter sofrido algum empecilho técnico no acesso a serviços básicos devido a requisitos de que não dispõe (endereço, conta bancária), ou empecilhos discriminatórios promovidos com base em alegações de caráter burocrático. Este problema é muito recorrente para

população de rua, e está usualmente relacionado a documentos, pois, estando estes expostos a condições adversas de conservação, muitas vezes deterioram-se ou são perdidos ou roubados. Este ponto é bastante relevante porque o empecilho burocrático impede a efetividade dos direitos dessas pessoas, que se vêem sem poder acessar os órgãos públicos de defesa, por exemplo.

h. Distúrbio Psíquico

Essa categoria diz respeito ao gerenciamento da população em situação de rua pelas políticas de gestão das alterações psiquiátricas. Envolve o atendimento oferecido a essa população pelos órgãos da Rede de Saúde Mental. Lida também com a administração de psicotrópicos na rede socio-assistencial para apaziguar supostos surtos. E, por fim, com o estigma da droga.

i. Trabalho

A relação da população em situação de rua com o trabalho é especialmente delicada. O trabalho tem um papel central enquanto elemento que dita as “regras do jogo” social. Desta forma, o trabalho exerce um papel fundamental na determinação de identidades e, portanto, na dinâmica de exclusões (trabalhador X vagabundo), assim como estende seus valores para além da economia, influenciando concepções sobre a liberdade, igualdade, disciplina, e conseqüentemente suas disputas políticas. Dentro deste panorama político, percebemos atualmente que o trabalho é tido como porta de entrada e de saída da rua, devido à falta de empregos e ao desemprego estrutural, ou pelo contrário, pela reinserção caracterizada pelo emprego formal.

O trabalho é abordado pelas pessoas em situação de rua de forma muitas vezes contraditória: seja para reforçar seu sentido de cidadania (identificando-se como trabalhador), na busca de reconhecimento e inclusão social; seja para se defender de arbitrariedades disciplinares (dirigismo, interiorização, regimes de assistência que não concedem liberdades para o trabalhador). O que se pode observar em todos os casos, entretanto, é que estar em situação de rua acarreta uma segregação também no meio de trabalho, onde essa população é viesada pela informalidade. Irregularidade complexa, que se origina e se faz sentir nas mais diversas esferas da vida dessas pessoas, sendo a esfera do trabalho, senão a principal, uma das mais importantes.

Primeiramente iremos levantar algumas possibilidades teóricas sobre a questão “trabalho” que buscam enquadrar a situação desta população dentro de um panorama mais amplo. Em seguida, partiremos para a apresentação dos relatos que abordam diretamente o trabalho, analisando os elementos que estes levantam, a fim de apontar a situação desta população dentro deste campo de forma específica.

O trabalho como a regra do jogo, o meio de sobrevivência e autonomia

A economia é a lógica de administração dos recursos materiais, de sua produção e distribuição. Desproblematizando questões jurídicas, políticas e sociais decorrentes do consenso em torno da propriedade individual, podemos inferir que a sobrevivência e a autonomia estão submetidas ao participar do jogo econômico: o acesso aos bens, ao lucro, à remuneração, à poupança. Neste sentido, o campo econômico é o primeiro onde a liberdade se realiza, onde esta encontra seu fundamento, pela garantia da propriedade e da subsistência individual.

Identificando assim o campo econômico como o primeiro nível social, percebe-se sua centralidade para ditar pautas políticas: a autonomia da economia com relação à justiça social, as formas de produção e distribuição da riqueza, o papel do Estado em regular, fomentar ou garantir esse sistema (salvaguardando a execução dos contratos e a propriedade privada), a qualificação social e individual para o trabalho e o efeito perverso das desigualdades que, dentro do jogo econômico, tendem a alargar a exclusão formal. Este último ponto tem uma importância especial para este relatório.

A penetração de concepções econômicas na cidadania e nos direitos sociais

Deixando a política econômica para um segundo plano, devemos ressaltar brevemente a relação entre o trabalho e sua disciplina. A partir da identificação da economia como a lógica que regula o nível material mínimo, a subsistência, tem-se um consenso de que a civilidade implica estar educado para o trabalho¹. A regra básica de coexistência poderia ser determinada por “viver do fruto do próprio trabalho”, sendo que os que não compartilham desta concepção são alocados para o grupo dos que “colhem o fruto do trabalho alheio”; estes são tidos como em dívida para com a sociedade, o que legitima a punição e a educação reabilitadora².

¹ FOUCAULT, Michel. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Tradução de Raquel Ramallete, Petrópolis, Vozes, 1987, p.204.

Esse princípio da autonomia e da responsabilidade individual se mostra como limite tanto positivo quanto negativo da incidência do poder disciplinar: todos devem ser educados para o trabalho e para a autonomia ou então devem ser punidos; aquele que trabalha e é autônomo, portanto não deve nada à sociedade e qualquer intromissão na sua liberdade seria considerada injusta.

Essas concepções são absurdamente limitadas em suas análises, desconsiderando questões de caráter jurídico (propriedade, responsabilidade, poder punitivo, Direitos Humanos), de caráter social (identidades, capitais simbólicos), de caráter político e também de caráter econômico, por exemplo. Porém, estes valores parecem enraizados socialmente, caracterizando o sistema formal do trabalho.

A simplificação e naturalização destas concepções econômicas (responsabilidade individual, mérito, dívida), específicas de uma concepção política sobre a economia, se estende para os mais diversos campos e domina a discussão pública, impondo limites aos direitos sociais.

Os direitos sociais buscam garantir mais do que a igualdade formal dos indivíduos, sua igualdade material, através do atendimento substancial de suas demandas; o gozo dos bens sociais é tido como mais do que uma possibilidade econômica, um direito, recebendo estatuto jurídico, passando a ser um dever do Estado e da coletividade. Entretanto, ao se vincular a garantia dos direitos sociais à legitimidade do mercado, ao acesso privado a esses bens, os direitos sociais têm sua função deslocada do pleno atendimento de demandas para uma garantia mínima de “tutela ao desempregado”³, garantia assumida como a concessão de um privilégio, como excepcional, cujo fundamento deixou de ser o direito à igualdade material para uma questão de segurança social.

A população em situação de rua e o trabalho

Identificada a situação em que a garantia dos direitos sociais perde seu caráter de universalidade para o de uma garantia conjuntural, e cuja efetivação estrutural fica a cargo da liberdade econômica dos agentes, o trabalho aparece como o elemento capaz de promover a “reabilitação estrutural” da população em situação de rua.

² SINGER, Helena. *Discursos Desconcertados: linchamentos, punições e Direitos Humanos*. São Paulo, Humanitas-FFLCH, USP, 2003, p. 347.

³ SINGER, Helena. *Discursos Desconcertados: linchamentos, punições e Direitos Humanos*. São Paulo, Humanitas-FFLCH, USP, 2003, p. 347.

Inserindo-se no mundo do trabalho, essas pessoas teriam condições de arcar com suas despesas de moradia, saúde, alimentação, cultura, impostos, etc. O sistema público de assistência social se fundamenta no campo econômico pela promoção ao valor trabalho, realocando o sistema de atenção à população em situação de rua para a excepcionalidade, gerada devido à urgência de suas necessidades, cuja legitimidade é a segurança social mínima.

Entretanto, podemos apontar uma contradição neste movimento: de um lado o trabalho é tido como o elemento primordial para a reintegração das pessoas em situação de rua à “casa”; do outro lado, os sistema de garantia de direitos sociais perdem seu caráter universal para se focar na questão da segurança social através da garantia de necessidades mínimas, que não deixam de ser vistas como privilégios.

O que parece ser dois lados de uma mesma moeda (dominação dos conceitos econômicos já apontados), na prática exerce o papel de uma espiral de vulnerabilização: os direitos sociais das pessoas em situação de rua não são atendidos em sua plenitude, nem são considerados legítimos pela ótica do trabalho e do auto-sustento; entretanto a manutenção destes sistemas como uma garantia voltada para a segurança social não fornece a possibilidade das pessoas em situação de rua se estruturarem efetivamente para o trabalho, o que importa na permanência destas pessoas neste ciclo.

Esta situação agrava condições de informalidade para o trabalho e deslegitima seu atendimento, que é visto como um privilégio; não são combatidas as vulnerabilidades desta população para o trabalho formal, nem são garantidos seus direitos sociais enquanto tais. Esta permanência é indigna para essas pessoas.

Os Relatos

Dos relatos colhidos, 10 se reportam diretamente a situações de trabalho. Destes, 8 se relacionam com o sistema de assistência social, sendo que 5 destes exercitam o trabalho dentro do próprio equipamento (2 desses de forma “oficial”, com remuneração e registro, e os outros 3 por meio da inclusão do trabalho como requisito para o acolhimento). Os 2 relatos que não se vinculam diretamente com o sistema de assistência social envolvem relação de comércio ambulante. Entretanto, deve-se ressaltar que diversos outros casos se relacionam com a demanda trabalhista de forma indireta (implícita, contextual).

Especificando e sistematizando de forma inicial os relatos, temos:

1. Casos de reclamação e desligamento pelo albergue devido à não-sujeição do assistido ao regime do trabalho incluído como requisito para a assistência (3 casos);
2. Casos em que o albergue não reconhece o trabalho externo do assistido como algo válido para:
 - a) manter seu referenciamento por meio de vagas fixas (2 casos);
 - b) adequação do acolhimento ao regime de trabalho externo (3 casos);
3. Casos em que o trabalho exercido internamente no centro de assistência é terminado de forma arbitrária (3 casos, sendo que em um deles houve o confisco e a doação das mercadorias que pertenciam ao próprio assistido);
4. Um caso em que o trabalho externo oferecido por meio da estrutura de assistência era precário (havendo pagamento incompleto do salário);
5. Apreensão e destruição de bens comercializados de forma informal (2 casos);

Referenciamento

Podemos então, a partir dessa primeira sistematização, identificar como um aspecto problemático para a relação de trabalho da população em situação de rua o sistema de referenciamento promovido pela assistência social. O campo do trabalho formal exige requisitos burocráticos (endereço, documentos, gastos iniciais) para os quais esta população em situação de rua muitas vezes encontra dificuldade.

Quanto ao endereço, é obrigação dos equipamentos voltados à população em situação de rua oferecer o referenciamento necessário (Lei 12.316/1997, art. 3º, II; Decreto 40.232/2001, art. 4º, II c/c art. 5º, II). Esse aspecto, mais que a formalidade do referenciamento do endereço, implica real atenção para aqueles que encontram trabalho a fim de garantir a estabilidade deste vínculo, seja flexibilizando o regime de acolhimento de acordo com a carga de trabalho dos assistidos, seja colaborando com os ônus iniciais que toda relação de emprego gera (acesso a documentos, guarda dos documentos e bens individuais em estabelecimento seguro e privado, primeiros gastos com alimentação, transporte e vestimenta até o recebimento do primeiro salário, condições de higiene, etc.). São requisitos a que todos os cidadãos estão submetidos, mas que são obstáculos efetivos à manutenção de um emprego para quem está em vulnerabilidade econômica.

Assistência como “trampolim” X Estrutura de direitos

Percebe-se, pelos relatos, a demanda de que a assistência priorize a promoção de emprego para os interessados. 5 dos relatos referentes ao trabalho entendem, assim, que a assistência deve ter esse caráter “emancipatório”, dando oportunidade para quem deseja romper o ciclo por meio do ingresso no sistema formal de trabalho, pela reestruturação individual, sendo que 3 desses argumentam inclusive contra a assistência acolher todas as pessoas em situação de vulnerabilidade. Percebe-se a confirmação do argumento de que o trabalho estrutura identidades, conseqüentemente promovendo a segregação entre o trabalhador e quem “não quer nada”.

Entretanto, 3 dos relatos, e implicitamente diversos outros, mostram uma inconformidade com o trabalho ser incluído como um requisito para a garantia da assistência. A percepção dessas pessoas é de que o sistema de assistência social parece estar fazendo um favor a elas, e não garantindo um direito, o que se reflete na dignidade do atendimento. Em algum desses casos, o usuário tem uma vida externa ativa, com trabalho e atividades próprias, mas são destratados nos abrigos devido à sua irregularidade no atendimento.

Dirigismo e Arbitrariedade

Levanta-se com isso uma outra questão, a do dirigismo, que está relacionada em diversos relatos, sendo 5 dos relacionados ao trabalho. O sistema de assistência à população em situação de rua é caracterizado pela excepcionalidade gerada pela situação de vulnerabilidade. Essa vulnerabilidade é transferida para uma concepção de incapacidade (dominação do conceito de responsabilidade individual já levantado), motivo pelo qual se entende que suas atitudes devem ser controladas.

Quando um assistido discorda do método da assistência, ou tenta se organizar politicamente e reivindicar seus direitos, é desligado dos equipamentos segundo o argumento da “má-conduta”. Não só o atendido deve se submeter aos requisitos estabelecidos pela assistência, como toda a sua conduta deve estar conforme os critérios dessa mesma assistência. Vinculada a uma atitude de superioridade por parte dos assistentes, “educadores”, entre outras “autoridades”, o dirigismo e a arbitrariedade são motivo de grande indignação por parte das pessoas em situação de rua.

Precariedade da Propriedade

Faz-se necessária uma outra observação, que foi levantada quanto ao referenciamento, relacionada à precariedade da propriedade da população em situação de rua. Não somente os relatos que abordam a questão do trabalho levantam esta questão, somando ao menos 11 relatos do total recolhido. Primeiramente identificada pela dificuldade dessas pessoas em manter seus documentos, a precariedade da propriedade se manifestou em casos de: apreensão de mercadorias de comércio ambulante; retenção e não pagamento de salários; dificuldades com o sistema bancário causadas pela burocracia ou pelo preconceito; falsas acusações de roubo; desapropriações e demissões sem a devida indenização; apreensão irregular de bens e sua doação.

Conforme se pode perceber, esse problema se origina primeiramente pela falta de lugares seguros para a guarda dos bens, o que ocasiona vulnerabilidade a roubos, perdas e deterioração. Mais problemática, porém, é a vulnerabilidade causada pelo preconceito, pelo estigma de irregularidade, que se faz presente ao não se reconhecer o direito dessas pessoas em ter bens. Esta informalidade da propriedade inviabiliza a ruptura do ciclo de miséria a partir do trabalho, da assistência, ou de qualquer outra iniciativa.

Esta situação é agravada para a população em situação de rua, pois a burocracia e o preconceito inviabilizam o acesso dessas pessoas aos sistemas de proteção da propriedade (judiciário, polícia), generalizando uma situação de impunidade quando seus direitos são desrespeitados. O contrário também se mostra, sendo esses sistemas utilizados contra a população em situação de rua, que sem ter o direito a frequentar (discriminação) ou possuir (renda e burocracia) privacidades, são deslocadas ao ambiente público.

Relação Trabalho X Moradia

Dos relatos relacionados com trabalho, 3 abordam a relação do trabalho com a moradia, sendo que 2 trabalham em comércio ambulante, e o outro tinha um projeto de geração de renda dentro de um equipamento, cujas mercadorias eram da própria pessoa assistida. São relatos de pessoas que usam o aluguel para garantir a moradia, mas que encontram problema ora em manter seu emprego (pela recorrente apreensão de suas mercadorias, tanto de comércio ambulante como em caso de trabalho dentro de equipamento), ora devido à arbitrariedade dos proprietários das habitações.

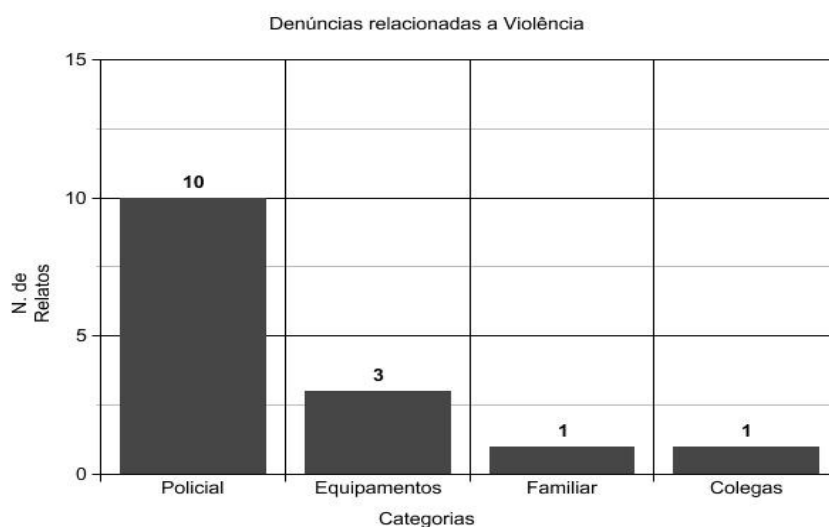
Esses relatos são marcados pela angústia gerada pela situação em que ter um emprego precário, sujeito a violência policial e ao preconceito se justifica em oposição a perder a moradia, a privacidade, e estar sujeito à situação de rua propriamente dita.

Ressalta-se o papel exercido pelas “autoridades disciplinares” em agravar esta situação, confiscando os bens que são afinal dessas pessoas como forma de punição. Essa punição extrapola o âmbito patrimonial, havendo agressões, ameaças, difamações de toda espécie; a informalidade do trabalho é transferida para a cidadania da pessoa. Da mesma forma, os proprietários das habitações fazem ameaças, promovem a difamação dos inquilinos, entre outras formas de inferiorização.

Em 2 desses casos as pessoas buscaram seus direitos, sendo um deles contra as ameaças do proprietário, e no outro contra a arbitrariedade do equipamento público de assistência. No primeiro, a Justiça não reconheceu o direito da requerente em obter danos morais e a proteção contra as ameaças, mas pelo contrário foi usada pelo proprietário em uma ação de despejo. No segundo caso, a busca pelos direitos gerou represálias dentro do equipamento de assistência, agravando a sua situação de instabilidade dentro deste, inviabilizando o regime de atenção.

j. Violência

As denúncias relacionadas com violência são específicas para casos de violência física; violências morais são consideradas como discriminação para efeitos de categorização. As denúncias de violência abrangem violência policial, violência praticada por funcionários de albergues e equipamentos, assim como outras formas de violência como entre colegas ou familiar.



Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua

Violência Policial

Desde os primeiros atendimentos na Ouvidoria Comunitária ficou nítido que uma reclamação recorrente da população em situação de rua dos atendimentos seria agressões efetuadas pelos agentes encarregados da segurança pública. Pelo termo agente, devem ser entendidos, em especial, mas não apenas, os integrantes da Polícia Militar (PM), da Guarda Civil Metropolitana (GCM) e do Grupo de Operações Especiais (GOE), que apareceram nas denúncias coletadas, já que todas as instituições de segurança precisam lidar com essa população vulnerável e necessitam ajustar suas práticas às suas especificidades.

Foram coletadas, no período de atividade da Ouvidoria, 10 denúncias que ou tinham como tema central ou como aspecto secundário a denúncia de agressões policiais. Tal número ao que se constata contribui para quase metade do número de relatos e, dessa forma, revela uma das principais questões que permeiam a vida dos moradores em situação de rua. Desse modo, a seguir serão analisados problemas específicos dentro dessa temática, como a gratuidade das agressões, a influência da bebida nos embates, a criminalização dessa população, a eliminação de documentos e pertences e os diversos meios e modalidades de agressão.

O aspecto dos conflitos com agentes policiais, sem dúvida, é um dos que mais se liga à questão da urbanização, de modo que a razão de boa parte das agressões consiste na simples política de não permitir a privatização do espaço público, de não permitir que as pessoas fiquem na ociosidade da rua. Nessa seara, é necessário atentar para a situação indeterminada que permeia a população em situação de rua de São Paulo, visto que, de um lado, a ocupação do espaço urbano, desordenado e estratosférico, com a elevação dos preços da moradia conduz uma parcela da população à rua e, do outro lado, há forte respaldo social para que os agentes estatais impeçam que essas pessoas permaneçam nas ruas.

Em um dos casos, um morador de rua que dormia na região da Câmara dos Vereadores revelou ter sido alvo de agressões injustificadas por guardas da GCM pelo simples fato de estar em um espaço público. Também nesse sentido uma denúncia indireta, um homem que viu um jovem ter apanhado gratuitamente por guardas metropolitanos. Esses fatos, dentre outros, e as constatações feitas acima revelam agressões sem fundamento e com a intenção de deslocar a população em situação de rua dos locais em que se encontram. Isso sem a consciência de que o problema é muito superior a casos pontuais.

A condição da rua traz para as pessoas que se encontram em tal situação um grau de multiplicação de riscos que poucas outras conjunturas trazem. Isso se constata nos casos em que a bebida aparece como fator agravante, ou muitas vezes de precipitação para o embate com policiais. Em pelo menos 2 oportunidades o fato de o morador de rua estar alcoolizado foi destacado como agravante. Essa percepção, ao invés de aguçar o repúdio coletivo a situação degenerada da população de rua, deve estimular uma reflexão consciente do problema da bebida, sem conduzir, entretanto, a uma vitimização.

Uma demanda trazida que reflete bastante a relação combativa entre os agentes de polícia e a utilização do espaço público de maneira inadequada, foi a de J.S., que presenciou diversas vezes a apreensão de mercadorias dos ambulantes e a retirada dos pertences da população em situação de rua. De fato, esta última prática é presenciada quase que diariamente pelos estudantes do Largo São Francisco, já que é comum e banal a ação conjunta da GCM e da SABESP – Cata-Bagulho e Limpeza – para remoção das pessoas em situação de rua sob a justificativa da limpeza do local. Não raro essa limpeza toma os bens dessas pessoas e, pelo menos uma vez, já se usou jatos de água de reúso para expulsá-las de sob o Minhocão. No Largo de São Francisco, a GCM apoia também as ações da SABESP, que duas vezes por dia água o calçamento. Essas condutas, de ambas as corporações, muitas vezes acarreta a perda de documentos levados ou destruídos pela água e de objetos particulares juntados, conduzindo os afetados a uma permanente falta de documentação e ausência de pertences, reforçando um ciclo de exclusão.

As questões trazidas acima levantam um ponto central de toda a dinâmica que acompanha a população em situação de rua, isto é, a política de higienização que vem sendo empreendida no centro da cidade de São Paulo. Essas medidas higienistas encontram um enorme respaldo da população em geral, de modo que diversos problemas, como a violência, são personificados nessa população. De fato, a condição em que estão tais indivíduos é reflexo de um histórico de violações de seus direitos, cuja solução não parece ser deslocamentos e agressões.

P.H.S.E. trouxe à Ouvidoria uma faceta das agressões policiais que não pode ser negligenciada, isto é, a verbal, já que ele relatou ter sido xingado e ofendido por um delegado. Esse aspecto da denúncia poderia ser absorvido pelos outros elementos que aparecem, e que poderiam soar muito mais graves, todavia como uma Ouvidoria que

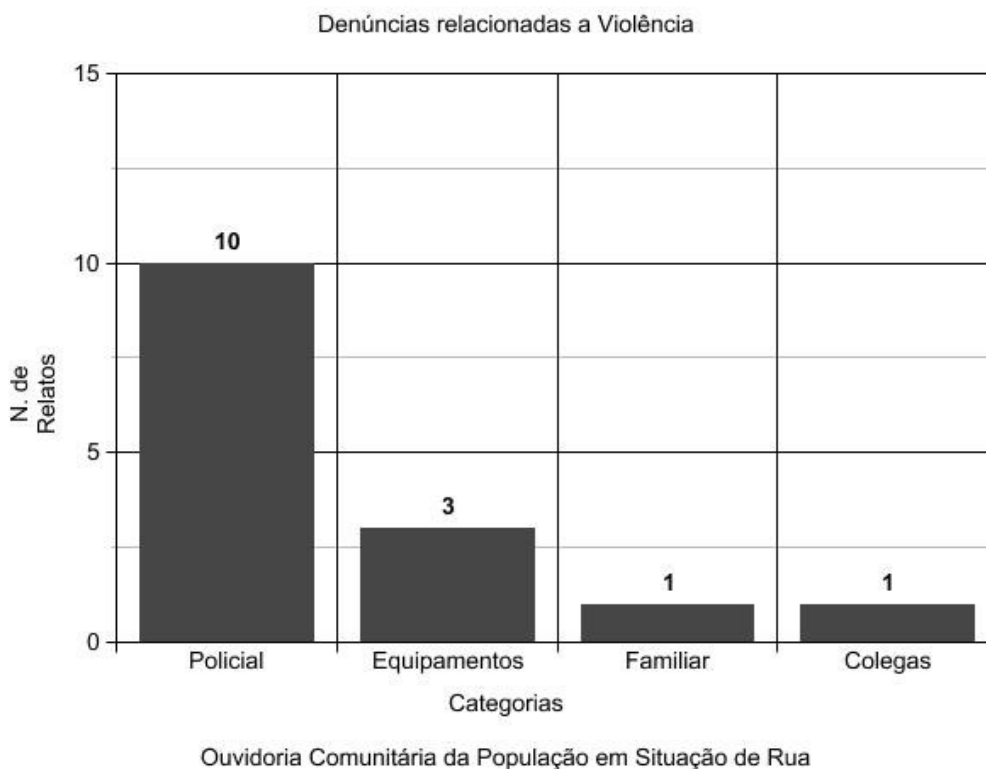
procura captar todos os anseios de uma população necessitada, é preciso dar atenção a uma ocorrência como esta.

A condição da rua traz uma fragilidade que se dá muito em função do tratamento discriminatório dispensado a essa população, estigmatizada e identificada com nomes degradantes. Disso advêm a preocupação da Clínica e da Ouvidoria de se referir a essas pessoas com a denominação, que além de ser uma escolha política, tem o respaldo e a identificação da própria: população em situação de rua.

Importa destacar que como integrantes de forças de segurança, os agentes policiais, ao que se abstrai das denúncias, utilizam os mais diversos tipos de meios para agredir e dispersar essas pessoas. De modo que a utilização de bombas de efeito moral, a utilização de gás de pimenta, jatos de água dentre outros foram apontados em diversos relatos. Como último aspecto relacionado à violência policial, destacam-se as denúncias de M.S.L., incriminado por tráfico de drogas e formação de quadrilha, de U.N., preso por ter revidado um ataque infundado de policiais, e de N.T.S., acusado discriminatoriamente de ter estuprado a filha, preso e agredido. Elas revelam como o aparato prisional é utilizado como mecanismo de controle dessa população, ocorrendo sua criminalização e sendo os agentes estatais utilizados nessa empreitada. Diversas oportunidades mostram que a polícia arbitrariamente prende moradores de rua, se valendo da força e subjugando seus direitos de cidadão.

Enfim, juntamente com as denúncias de problemas com albergues, as agressões policiais formam uma das grandes demandas da população em questão. O anseio de ser protegida contra as agressões de agentes que deveriam ser os responsáveis pela sua proteção parece afetar todos que a compõem, já que não escapam a essa política atentatória aos Direitos Humanos nenhum gênero, idade ou especificidade.

As forças policiais, na medida em que tornam cotidianas as agressões contra essas pessoas, contribuem para reforçar as crenças sociais da dispensabilidade, ou inexistência dos seus direitos, ou pior, reforçar a invisibilidade que os acomete. Há a necessidade de quebrar esses paradigmas que cada vez mais se firmam, e o requisito primordial para tal mudança é reconhecer a condição humana e a dignidade desses indivíduos.



k. Albergue

Essa categoria abarca queixas relacionadas às condições estruturais, condutas dos agentes, serviços oferecidos e eficiência dos albergues.

“Albergue” é um termo utilizado para se referir aos equipamentos de acolhida de maneira geral, tanto os de funcionamento exclusivamente noturno quanto os de funcionamento ininterrupto. Estes equipamentos abrangem abrigos emergenciais, equipamentos voltados a pessoas específicas (abrigos para crianças e adolescentes, abrigos para famílias, albergues para gêneros específicos), entre outros. Entretanto, não entram nesta categoria os outros equipamentos voltados para a assistência social de maneira geral ou para políticas distintas como a de saúde.

Com a habilitação de São Paulo à Política Nacional de Assistência Social, a esfera municipal torna-se responsável pelos albergues - sendo que o Arsenal da Esperança saiu da esfera da administração estadual em 2010. Os albergues são atividades de alta complexidade da proteção social especial, por isso referenciados pelos CREAS. Sendo que em São Paulo já existe um CREAS POP orientado ao atendimento da população em situação de rua.

A disciplina do albergue:

O albergue é uma instituição semi-aberta. Possui uma série de regramentos para canalizar os fluxos de entrada, saída e internos (portão → bagageiro → refeitório → TV → dormitório). Impõe-se, assim, uma disciplina própria do albergue, que é – seja nos momentos de aplicação literal, seja nos de flexibilização – a causa comum das queixas que chegaram à Ouvidoria.

R.N.O. e E.E.O., pacientes psiquiátricos, tiveram acesso a um albergue em que já frequentavam retirado sob a alegação de que não haveria vagas.

Z.B.D. sofreu lesão corporal não-leve num enfrentamento com monitoras de um albergue na portaria.

T.Z.D. foi paciente de não recebimento no albergue, mesmo com guia de acolhimento advinda de um hospital onde fazia tratamento. Sofrera desligamento do mesmo albergue anteriormente após problemas de documentação, no qual não fora devidamente assistido que impediram assunção de emprego no próprio equipamento.

S.L.C. sofreu desligamento por se recusar a participar do regime de trabalho interno do albergue, entendendo que a fornecedora do serviço era pago para fornecê-lo e não para fazer os próprios abrigados realizá-los.

O.A.R.: mesmo com guia de recolhimento do CAPE, foi-lhe dito que aguardasse até término do horário de entrada para entrar, quando alegou-se ausência de vagas para o não acolhimento. Queixou-se também da inação dos assistentes sociais quanto às queixas de agressão a um acolhido, a despeito do regimento interno e da violação significada pela agressão.

N.L.A. falou à ouvidoria da ocorrência comum dos desligamentos arbitrários. De problemas causados pela comida e com a sanitariedade do albergue.

R.N.R. relatou-nos o não acolhimento em diversas unidades, mesmo quando o acolhimento significava um emprego. Quando solicitou recolhimento pelo CAPE, este não atendeu.

M.O.G. queixou-se da disciplina do albergue. Do despertar e da saída, cujo não cumprimento é sancionado com agressões verbais. Da proibição de usar roupas que expressem sua homoafetividade dentro do equipamento.

H.S.C. falou de um agir “com muita autoridade” dos monitores que habitualmente agem desrespeitosamente com os usuários.

I.V.A. não consegue vaga, apesar de saber de camas vagas.

I.D.S., que tem uma trajetória diferenciada, sem interrupções recentes, queixa-se

que a disciplina do albergue exclui suas próprias experiências e conhecimentos. Tem que “esquecer que sabe fazer arroz” e parecer submissa, pois é isso que se espera. Interessante notar também que para I.D.S. o albergue age como fator limitante da autonomia e não estimulante. Pois exige sua presença dentro da instituição e das atividades que oferece, não reconhecendo seu trabalho artístico.

X.E.R e B.P.F. procuraram a ouvidoria por causa da proximidade do termo final do prazo de permanência. B.P.F. relatou que sem a vaga não poderia retomar seu emprego. X.E.R. falou ainda ter problemas para conseguir as flexibilizações de horários a que tem direito (previstas na legislação de atenção à população em situação de rua), por ser homossexual.

A.A.V. sofreu desligamento após procurar a justiça quando seu salário fora sacado em data anterior à sua obtenção do cartão salário, num emprego ligado ao albergue.

F.F.X. procurou a Ouvidoria para relatar o descaso dos assistentes sociais para com o bem estar dos acolhidos, manifestado na pessoa de terceiros cujas demandas de atenção às condições do albergue e suas conseqüências foram desconsideradas pelos assistentes sociais que se furtavam a reconhecê-las.

H.B.N., com vaga fixa, passou uma noite na rua e perdeu um dia de trabalho porque descumpriu as regras de uso do bagageiro do albergue.

Essa disciplina faz-se necessária pelo grande contingente de pessoas que ali pleiteiam vaga – um fluxo que deve ser filtrado -, que são acolhidas – fluxos a serem canalizados internamente – e devem deixá-lo, seja pela manhã seja pelo fim da situação de rua. Primeiro, cuidar do contingente que quer entrar e ultrapassa as capacidades da instituição, segundo a viabilização da disciplina interna do albergue, cuja manutenção fundamenta o controle dos estados mentais e com o combate mesmo às lícitas substâncias capazes de alterar comportamentos para evitar a eclosão de possíveis conflitos. Premissas reforçadas pelos relatos de furtos dentro das instituições. Quando a lavanderia não distingue quem deixou ali quais bens, quando os maleiros não têm chave, percebe-se que importa menos a o bem estar e a segurança dos albergados que a segurança do próprio albergue e seus agentes.

A necessidade desse regramento incômodo é reconhecida em algumas falas. C.A.Z., que procurou a ouvidoria para orientações jurídicas, acabou por assistir à fala outra pessoa, um conhecido seu, que se queixava da assistência social do albergue e entrevistou não para colaborar na denúncia, mas para relativizar o ponto de vista do

reclamante. Em outra ocasião C.A.Z. pediu compreensão aos procedimentos estabelecidos para possibilitar o funcionamento de um albergue como o Arsenal da Esperança, que atende em torno de 1000 homens todos os dias. No atendimento de T.Z.D., que trouxe companhia, seu acompanhante falou de não ter queixas do albergue em que estava e ainda questionou aqueles que “não colaboram”. H.B.N. Manifestou desejo de ver o albergue em que estava administrado pela entidade que cuidava de outro albergue no qual já se abrigara.

A disciplina da rua:

Essas diferentes visões de um mesmo aparato trazem a ambigüidade do albergue-abrigo e do albergue-prisão. As duas facetas dessa instituição se insere na gestão da população em situação de rua pela assistência social também como um problema de segurança. Quando o albergue se torna o espaço distinto da rua para onde são enviados aqueles que por estarem na rua fazem-na insegura. A atuação do CAPE, que tende a negligenciar as solicitações da população em situação de rua, como relatou R.N.R, que não foi atendido quando fez requisição por um orelhão. Mas, que atende solicitações de quaisquer munícipes, e o faz mais freqüentemente e eficientemente, revela uma ferramenta de remoção dos corpos indesejados na rua para os quais o albergue se torna um depósito.

Nesse aspecto insere-se ainda a GCM sob o guarda-chuva da portaria 105/2009. Cujas ações resultam também em conflitos e está coberto no tema violência.

A busca da autonomia da pessoa em situação de rua

Foi essa interação que estimulou o crescimento da rede de albergues nas últimas duas décadas. Mas os albergues são a base de um sistema de atenção orientado para a emancipação da pessoa em situação de rua. O albergue é uma ação emergencial destinada a abrigar aqueles com menor grau de autonomia, que está ligada diretamente com a inserção no mundo do trabalho. Não à toa, os regimentos dos albergues pela previsão legal (Decreto 40.232/01, art. 6º, II) devem ter horários flexíveis compatibilizáveis com os horários de trabalho e/ou estudo. O decreto 40.232, ainda coloca o teto de 100 pessoas em cada albergue (decreto 40.232/01, art.5º, II), com a finalidade de evitar que a resolução da administração das massas eliminasse a percepção da heterogeneidade desse sujeito coletivo chamado população em situação de rua.

Essa potencialidade para autonomia não se expressa claramente na rede de serviços implantada pelo município. A baixa realização da reinserção social deixa rastros na configuração da rede de assistência social, com a majoração do número de albergues (42 segundo divulgação da Secretaria Municipal de Assistência Social) comparado aos números de modalidades de atendimento de saída, para pessoas com maior grau de autonomia - há apenas 2 hotéis sociais e 8 repúblicas, que são políticas de saída do rede sócio-assistencial, totalizando 435 vagas (segundo a mesma divulgação).

Se a política de grandes instituições para pernoite e alimentação mostra-se ineficiente e não estimula a reinserção social, mostra-se ainda incapaz de lidar com a heterogeneidade intrínseca à população em situação de rua. Sua eficácia como política social é posta em cheque e sua continuidade e ampliação acha fundamento ou na ação errônea do poder ou no fundamento mais sombrio da gestão da população de rua como um problema de segurança da própria rua e não como titulares do direito de receber do Estado as condições para vida digna.

Relatos

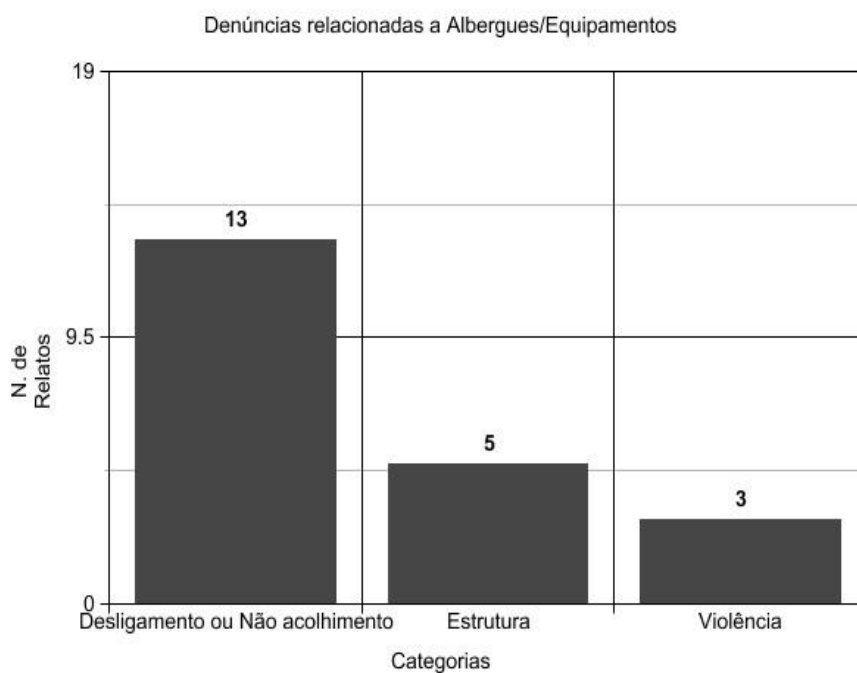
A maior parte das queixas ouvidas na ouvidoria (13/20) liga-se à transição albergue-rua. Tanto no não acolhimento quanto no desligamento, a rua aparece como violência maior que o albergue apesar dos problemas deste. Na instituição tem maior peso a discricionariedade do agente institucional, que deve escolher quem será atendido e quem não será, quando aplicar a regra literal, preceito abstrato destinado a todos formalmente iguais, e quando a flexibilizará, em razão das particularidades pessoais de cada usuário. Por isso, o conflito muitas vezes se concentra na figura de um monitor/educador ou assistente social. Em mais de uma narrativa o albergue é comparado à prisão, fala-se em dirigismo e autoritarismo, que mostram a percepção e a valoração do caráter disciplinatório da instituição.

Os problemas das instituições estão abarcados na subcategoria “Estrutura”, que aqui significa condições arquitetônicas, sanitárias e administrativas. Funciona como um controle de qualidade do serviço prestado. Como mostra o gráfico, cinco foram os relatos que permitiram uma avaliação das condições de alguns albergues. Embora,

informalmente tenham sido mais numerosas as falas sobre a qualidade da rede de atendimento.

São demandas de caráter sanitário. Focadas em alguns albergues, que num levantamento realizado no final de 2010 foram identificados e comunicados ao CONDEPE, para que desse encaminhamento.

A terceira distinção é a intersecção deste recorte com o da violência, são relatos de agressões realizadas por seguranças, não identificados e outros funcionários. Outra interação surge com a violência policial quando se considera a afluência de pessoas das forças policiais para a segurança privada; é uma prática de mercado, que procura agentes já capacitados para as funções de segurança e manutenção da ordem, mas que deixa de apreciar o preparo para o trabalho com as pessoas em situação de rua



Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua

CONCLUSÃO

Na tarefa de se concluir um relatório que pretende sistematizar as violações de direitos humanos que afetam a população em situação de rua, não se busca apenas possibilitar um olhar para essa população, mas também cumprir o dever de corresponder à confiança e os anseios depositados pelas pessoas ouvidas e pelas pessoas que se encontram em situação de rua. É preciso fazer uma abordagem abrangente, que possa captar a essência de todos os relatos coletados, bem como das dinâmicas em que essas pessoas estão inseridas.

A setorialização das demandas, percepção evidente para os movimentos sociais, é vista como obstáculo na estrutura segmentada do Estado, marcada por entraves políticos, mais que burocráticos. Do relatório, demonstra-se a necessidade de perceber e trabalhar a realidade de forma complexa, inter-setorial, algo fundamental para qualquer esforço, seja público ou privado. “Departamentalizar” a realidade é uma forma utilizada por forças políticas para se esquivar de sua responsabilidade pública: cada problema complexo, ao invés de ser adequadamente trabalhado, não é diretamente enfrentado por ninguém devido aos “limites de competência”.

Desta forma, devemos frisar um aspecto importante. Conforme apontado pela análise dos relatos, eles envolvem basicamente os sistemas de Assistência Social e de Segurança Pública. Entretanto, penalizar simplesmente estes dois setores seria equivocado: se ambos são alvos das denúncias, mais do que uma estrutura problemática de assistência ou a violência policial, devemos identificar a ausência de políticas efetivas voltadas para os outros setores, como trabalho, educação, cultura, moradia. Ou seja: a crítica aos sistemas de atenção à população em situação de rua sinaliza o fato de que somente estes setores se responsabilizaram por essas pessoas, e isto é fruto de uma política específica. Aliás, resquício de uma política específica, pois os novos padrões políticos para a população em situação de rua, cristalizados na Política Nacional para a Inclusão Social da População em Situação de Rua (2008) ⁴e no Decreto 7.053/2009, entre outras leis locais, evidenciam a necessidade de ações inter-setoriais.

Assim, a análise das demandas coletivizadas buscam revelar a realidade em que essa população se insere, bem como as relações e dinâmicas estabelecidas entre os relatos. Assim, torna-se possível revelar as vulnerabilidades e violações de direitos humanos que afetam diariamente essa população.

⁴ **Política Nacional da População de Rua, 2008**, disponível em: <<http://www.recife.pe.gov/noticias/arquivos/2297.pdf>>. Último acesso: 15.03.2011.

Nessa rede de relações de poder em que se insere a população em situação de rua, destacam-se as relações trabalhistas instáveis e os embates com forças da Segurança Pública integrantes de sua realidade, o que aponta para o despreparo dos serviços públicos, bem como das políticas públicas, para atender às demandas sociais. Assim, a “responsabilidade pelo fracasso” acaba recaindo sobre a própria população carente, que passa a ser vista como indigna de atenção pelos outros setores da sociedade.

Além disso, as suas especificidades de ser mulher, a homossexual ou possuir distúrbios psiquiátricos se agravam de maneira incalculável no mundo da rua, de modo a tornar essas pessoas ainda mais vulneráveis. Essa heterogeneidade da população em situação de rua, bem como suas diversas especificidades não se refletem nas políticas públicas.

Desse modo, o presente relatório cumpre o fim a que se propõe, ou seja, contribuir na luta por direitos dessa população que, tão cidadã como qualquer outra, permanece à margem do sistema. Para ela os serviços não funcionam, a legislação não acolhe, a segurança pública inverte suas funções e a população permanece em silêncio. O relatório não reúne pretensões universalistas, mas sim propõe ser um instrumento capaz de catalisar mudanças sociais, buscando afirmar o papel de transformação social dos Direitos Humanos.

Enfim, utilizando os múltiplos pressupostos da atividade de ser um ouvidor, assumindo o caráter político em que se insere esse debate e expondo analiticamente as facetas de uma demanda urgente, sustenta-se a necessidade de um olhar mais atento à população em situação de rua e suas demandas. A população está em situação de rua, está em uma condição em que nem sempre esteve. Fechar os ouvidos aos seus reclamos não parece ser uma opção. Porém enfrentar os desafios, repensando as políticas sociais destinadas a essa população, sensibilizando-se para as violações de direitos humanos que as afetam e prezando pela sua afirmação como sujeitos ativos na transformação social parece ser o caminho.

BIBLIOGRAFIA

Edna Lucia VOLPI, Maria Ines FORNAZARO, Maria Lumena Balaben SAMPAIO, Ouvidoria e Mediação, 2008, disponível em <http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/noticias/ouvidoria/2008/08/0001/08_08_29_ouvidoria_mediacao.pdf>. Último acesso em: 14.04.2011

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Pesquisa Nacional sobre a população em situação de rua: sumário executivo. Brasília, DF: Meta Instituto de Pesquisa de Opinião; SAGI, 2008, disponível em <http://www.mds.gov.br/gestaodainformacao/biblioteca/secretaria-de-avaliacao-e-gestao-de-informacao-sagi/cadernos-de-estudos/pesquisa-nacional-sobre-a-populacao-em-situacao-de-rua/Pesquisa%20Nacional%20sobre%20a%20Populacao%20em%20Situacao%20de%20Rua.pdf> Último acesso em: 14.04.2011

Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, novembro de 2004, disponível em <<http://www.sedest.df.gov.br/sites/300/382/00000877.pdf>>. Último acesso em: 14.04.2011

Política Nacional da População de Rua, 2008, disponível em: <<http://www.recife.pe.gov.br/noticias/arquivos/2297.pdf>>. Último acesso em: 14.04.2011

Principais Resultados do Censo da População em Situação de Rua da Cidade de São Paulo, 2009, SMADS – FIPE, disponível em <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/2_1275339508.pdf>. Último acesso em: 14.04.2011

BUKOVSKA, Barbora. “Perpetrando o bem: As conseqüências não desejadas da defesa dos Direitos Humanos”. In *Revista Sur*, Ano 5, No. 9, 2009, pp. 6-21

DE LUCCA, Daniel *A Rua em Movimento: experiências urbanas e jogos sociais em torno da população em situação de rua*. 231 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

FOUCAULT, Michel, *Vigiar e punir: nascimento da prisão*; tradução de Raquel Ramallete, Petrópolis, Vozes, 1987. 288p.

HARAWAY, Donna. “Saberes Localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcia”l. In *Cadernos Pagu*, 5, 1995

KERR, Daniel, “We know what the problem is”: using oral history to develop a Collaborative analysis of homelessness from bottom up”, in *The oral history review*, Oxford University Press, 2003, vol. 30, n. 1, pp. 27-45

SEGATO, Rita Laura. “Antropologia e Direitos Humanos: alteridade e ética no movimento de expansão dos direitos universais”. In *Mana*. 12(1), 206

SINGER, Helena, *Discursos desconcertados, linchamentos, punições e Direitos Humanos*, São Paulo, Humanitas, 2003

WACQUANT, Loïc. *O lugar da prisão na nova administração da pobreza*. In: *Novos estudos*. - *CEBRAP* [online]. 2008, n.80, pp. 9-19..