



RELATÓRIO DA OUVIDORIA COMUNITÁRIA
DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

São Paulo

Março 2012

CLÍNICA DE DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA COMUNITÁRIA DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

BALANÇO DOS ATENDIMENTOS JUNHO 2010 – FEVEREIRO 2012

CLÍNICA DE DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA – CENTRO ACADÊMICO XI DE AGOSTO.
Documento Final do Relatório Inicial da Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua. São Paulo: 2012, mimeo.

REDAÇÃO: Guilherme Siqueira de Carvalho, Marília Mayumi Kotaki Rolemberg Lessa, Pollyana Martins Pacheco dos Santos Lima, Rafael Romão Freitas, Victor Bastos Lima

REVISÃO: Alcyr Barbin Neto, Surrailly Yousseff, Igor Rolemberg Gois Machado e Renata Chiarinelli Laurino

SUPERVISÃO: Prof. Dr. Calixto Salomão Filho

São Paulo

2012

APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem o objetivo de apresentar e sistematizar as denúncias de violações de direitos humanos cotidianamente sofridas pela população em situação de rua, com base nos relatos colhidos na Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua. Ele foi organizado pelos alunos da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, matéria de cultura e extensão da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, que, ao lado do Movimento Nacional da População em Situação de Rua (MNPR), do Fórum Permanente de Acompanhamento das Políticas Públicas para a População de Rua de São Paulo e do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), formam a Ouvidoria Comunitária.

Assim, o presente trabalho é fruto de um semestre de atividades da turma de alunos da Luiz Gama, que procura retratar grande parte das denúncias recebidas durante os atendimentos comunitários, dando publicidade aos problemas de um segmento social especialmente marginalizado. Com isso, procura-se embasar debates políticos e institucionais voltados para a melhora da realidade daqueles que se encontram em situação de rua, aparelhando entidades e movimentos que se envolvem com a temática a adereçar corretamente os problemas levantados no relatório.

Tendo em vista tal objetivo, o documento se divide em dois capítulos. O primeiro, de cunho introdutório, apresenta o trabalho da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, e também a Ouvidoria Comunitária, explicando seu desenvolvimento, suas metas e seu método de funcionamento. Ainda nessa primeira parte, busca-se inserir o relatório em um contexto de Rede, explicando seus objetivos frente ao grande número de parceiros que se envolveram no trabalho e discussão da Ouvidoria Comunitária. Por fim, expõe-se ademais a metodologia utilizada na produção do relatório.

Já no segundo capítulo estão expostas as violações de direitos propriamente ditas, iniciando-se por uma apresentação estatística geral dos relatos apresentados na Ouvidoria Comunitária e do perfil de pessoas que buscou tal espaço de manifestação. Daí se segue a uma exposição e caracterização dos relatos em categorias, finalizando o trabalho com uma discussão dos próximos passos a respeito de sua efetivação.

INTRODUÇÃO

1. A Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama e o Método Clínico de Ensino do Direito

Este documento foi produzido pelos estudantes da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, que é matéria de cultura e extensão da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Assim, para esclarecer as razões que levaram um grupo de estudantes de direito a fazer o relatório da Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua, é necessário explicar em que consistem o nosso trabalho e o nosso método de aprender o direito.

Em 1930, um jurista americano, chamado Jerome Frank, observou que nos Estados Unidos o ensino jurídico se limitava às leituras de códigos e legislações que eram feitas dentro das faculdades de direito. Ele observou também que isso implicava uma inabilidade dos juristas quando começavam a trabalhar depois de formados, pois não foram acostumados com os desafios práticos da profissão. Frank propôs, então, que a vivência do direito na prática também fosse parte do aprendizado. Assim, como um estudante de medicina na clínica médica, o estudante de direito deveria ser auxiliado em uma atuação prática nos tribunais durante a universidade.

Esse método inovador do ensino direito se desenvolveu, sendo atualmente aplicado em diversas universidades americanas, nos mais diversos focos de atuação, de direito público ao privado. Acabou por ultrapassar as fronteiras estadunidenses, sendo hoje aplicado em diversas partes do globo, conforme sua realidade. Na América Latina predominam clínicas jurídicas comprometidas com os problemas sociais, pois a prática coloca os estudantes em contato com a realidade social, tão importante para tais países. E, como se torna parte do aprendizado, a prática jurídica está constantemente sujeita à reflexão e à complementação teórica. É no momento da reflexão que se apreende os contrastes e se desenvolve uma perspectiva crítica de como o direito funciona. A reflexão estimula a prática e vice-versa. Assim, as clínicas jurídicas estão comprometidas em trazer esta reflexão para dentro da prática do direito, esforçando-se em introduzir um olhar inovador.

A Clínica Luiz Gama situa-se em um mesmo contexto de muitas clínicas jurídicas latino-americanas. Em decorrência da desigualdade social e da inoperância do direito para grande parcela da população, estas clínicas desenvolvem o compromisso com uma transformação social. E a Luiz Gama optou por adotar o enfoque em um campo, no qual o direito se mostra inoperante para grande parcela da sociedade brasileira: os direitos humanos.

Com o objetivo de realizar um trabalho mais efetivo, buscou-se restringir ainda mais o campo de atuação, elegendo-se um campo mais concreto: os direitos humanos da população

em situação de rua. Sem perder de vista o método clínico, uma forma de apresentar para os estudantes como o direito funciona na prática é introduzi-los em uma realidade na qual o direito não se faz presente. Assim, desde 2009 a Clínica Luiz Gama desenvolve o seu trabalho com a população em situação de rua.

Por fim, aqui se situa também o relatório, não apenas considerando seu processo de elaboração e divulgação inicial, mas também o trabalho de apresentação, discussão e crítica que irá formar um documento final, com o objetivo de criação de uma ferramenta de promoção de direitos humanos, concretizando, assim, a prática transformadora do direito que almeja a Clínica Luiz Gama.

2. Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua

O surgimento e desenvolvimento da Ouvidoria Comunitária

A Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua é um espaço de parceria entre a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, o Movimento Nacional da População de Rua (MNPR), o Fórum Permanente de Acompanhamento das Políticas Públicas para a População de Rua de São Paulo e o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE). Ela tem como objetivo colher relatos sobre denúncias cotidianas de violações de direitos sofridas por essa população, sistematizando os dados na tentativa de adereçá-los conjuntamente.

O projeto foi iniciado em 2010, devido à demanda do MNPR em conhecer melhor as denúncias e as reclamações da população em situação de rua. Inicialmente, o atendimento da Ouvidoria Comunitária, prestado por membros da Clínica Luiz Gama e de representantes dos parceiros mencionados, se dava às quintas-feiras, das 14h às 17h, na sede da revista OCAS, no Brás, centro de São Paulo.

Contudo, desde agosto de 2011 a Ouvidoria Comunitária passou a atuar, às quartas-feiras, das 14h às 17h, na Rua Riachuelo, 268, no Centro Franciscano de Reinserção Social (CEFRAN). Os motivos da mudança foram a maior facilidade de divulgação e acesso à Ouvidoria para as pessoas em situação de rua, pois no mesmo espaço acontece, diariamente, o Chá do Padre, serviço tradicional oferecido a esta população. Ainda, com a mudança da Ouvidoria para o CEFRAN, iniciou-se também o atendimento especializado da Defensoria Pública do Estado e da União para a esse segmento social. Assim, cria-se uma rede diferenciada de atendimentos voltados a essas pessoas, que é localizado no Centro de São Paulo, próximo à Catedral da Sé e à Faculdade de Direito do Largo de São Francisco.

A iniciativa da Ouvidoria Comunitária surgiu como espaço próprio a receber denúncias, reclamações, oferecer aconselhamentos e consultas para uma população que tem grande dificuldade em se fazer ouvir nos espaços em que convive. Ao expressar as violações e problemas cotidianos, o relatante trabalha sua história individual e ajuda na articulação coletiva das demandas da rua em um espaço comunitário. Portanto, o atendimento parte de dois pressupostos: **horizontalidade**, ou seja, não há uma hierarquia entre ouvidor e o ouvido, porém um esforço conjunto de ambos na construção do relato, e **alteridade**, que consiste em um esforço para se colocar no lugar do outro, buscando captar o relato da forma mais fiel à experiência do próprio atendido.

Os atendimentos são geralmente individuais, conforme ordem de chegada e sem limite de duração. É importante ressaltar que o anonimato e o sigilo de identidade do atendido são previstos no registro dos relatos, no intuito de propiciar um maior conforto aos que procuram o espaço. Não há limite de relatos que possam ser feitos por pessoa, e está sempre aberta a possibilidade de se fazer denúncias por terceiros. Ademais, a desvinculação da Ouvidoria Comunitária de qualquer outro órgão ou entidade, pública ou privada, que não os seus parceiros permite uma maior independência no trabalho, e também procura excluir a possibilidade de quaisquer retaliações às denúncias realizadas.

O material composto pelos relatos, reclamações e encaminhamentos individuais oferecidos aos relatores é armazenado junto a um banco de dados organizado pela Clínica Luiz Gama, de maneira a permitir um melhor acompanhamento dos casos. Vale lembrar também que os ouvidores passam por um prévio processo de formação que os prepara para lidar com a atividade, com o cuidado de manejar as histórias pessoais apresentadas.

O ideal da proposta de uma Ouvidoria Comunitária é incentivar a participação da população em situação de rua, permitindo a ela que também enuncie: que fale por si e consiga ser ouvida. Sobretudo, sua maior contribuição é para que as demandas ecoem, ou seja, a Ouvidoria procura abrir caminho para a voz dessas pessoas, representando o que pensam, o que sentem, pelo que passam. Sem, todavia, perder o foco que tal representação é em parceria: a construção do caso é feita com o relatante, por ele e para ele. Isto constitui um dos pilares dessa atividade: a **autoridade compartilhada**. Nesse sentido, o relatante é convidado a ocupar a posição de protagonista, de agente ativo de transformação da própria realidade.

A Luiz Gama e a Ouvidoria Comunitária

O trabalho na Ouvidoria Comunitária representa a atuação prática dos alunos que integram essa extensão universitária, segundo a proposta de inovação do ensino jurídico na

Faculdade de Direito da USP. Os membros da Clínica atuam como os ouvidores comunitários, sendo responsáveis por estimular, registrar e tratar os relatos, dando-lhes encaminhamentos individuais quando preciso e buscando trabalhá-los coletivamente. Assim, os alunos entram em contato com a realidade jurídica e social contemporânea ao trabalhar com a dinâmica da rua, podendo testar seu conhecimento na prática, ao mesmo tempo em que refletem sobre seu papel como juristas e como cidadãos.

Até o presente momento, passaram pela Ouvidoria três turmas semestrais de alunos da Luiz Gama, formadas por, em média, 10 alunos cada uma. Portanto, a Ouvidoria Comunitária também contribui para a formação dos participantes desse projeto, na medida em que os atenta para as questões sociais e para como o direito ou sua ausência funciona na prática.

O papel do relatório

O comprometimento da Ouvidoria Comunitária com a questão social não se limita à solução de problemas pontuais que são apresentados pelos que a procuram. Ao invés, se propõe a chegar a um diagnóstico da situação de violação referente à rua, e buscar maneira de agir para alterá-lo, política e juridicamente. Aqui entra a importância de um relatório que trate das violações apresentadas à Ouvidoria Comunitária, ele permite que elas não se limitem aos relatores e os ouvidores.

A efetividade da proposta da Ouvidoria Comunitária, porém, depende da atuação em parceria com a rede de parcerias articulada em torno da população em situação de rua. E os resultados deste trabalho não se verificam em curto período tempo. Pelo contrário, ele demanda coalizão de forças e uma cuidadosa organização das provas como base para estratégia de pressão política.

Por fim, vale ressaltar que a Ouvidoria Comunitária pretende ser um passo para a afirmação da população em situação de rua na busca por reconhecimento como sujeitos de direitos, ao se colocar como um espaço de constante comunicação e troca. Primeiramente, pelo estabelecimento de um espaço que acolhe e promove o diálogo para pessoas em situação de rua de maneira a haver o compartilhamento reflexivo de experiências. Segundo, por meio da comunicação que se dá para fora, quando se trata de expressar à sociedade, mídia e poder público as demandas e violências pelo qual sofrem tais sujeitos de direito.

É aqui que entra o trabalho do relatório, uma publicização das denúncias recolhidas e um trabalho importante de coletivização.

3. Rede

Como mencionado anteriormente, existe uma grande diversidade de entidades, instituições, quer públicas ou não governamentais que estão envolvidas com a população de rua. Tais seres podem ser articulados na forma de uma rede.

Assim, quando se pensa em uma rede, não se pensa em um plano com pontos dispersos e isolados: a idéia é que os pontos estejam ligados entre si por linhas comuns. Se uma rede é movimentada por um de seus pontos, todos os outros pontos seguem o movimento na mesma direção. Somente desta maneira a rede cumpre o seu papel funcional de interligação.

O termo adquire um significado próprio no contexto de Direitos Humanos. Pode-se identificar um grande número de indivíduos e entidades trabalhando por uma causa comum, mas muitas vezes o único fator de ligação entre eles é a afinidade temática. A fim de evitar inconvenientes de esforços repetidos, confusão dos serviços prestados ou até conflito entre propósitos individuais, a idéia de Rede surge com a intenção de orientar a ação coletiva em um sentido comum. Para isso, são necessários espaços coletivos de diálogo e troca, pois uma Rede só se constrói com fluxo de informações e compartilhamento de experiências. Este modelo diferencia-se de uma organização coletiva hierárquica, pois parte dos princípios de horizontalidade e de cooperação entre os seus participantes. A Ouvidoria Comunitária, por exemplo, não surgiu de uma iniciativa isolada. Ela é fruto de uma parceria entre diversas entidades. Esta convergência de estratégias reflete uma preocupação com a construção de uma Rede articulada, pois desta maneira se pode fazer uma ação política mais efetiva.

Tendo em vista essa necessidade de uma crescente coordenação entre as ações voltadas para a população em situação de rua, foi criado o grupo Rede, subdivisão da Clínica Luiz Gama que tem entre suas principais atribuições pensar maneiras de integrar os esforços e experiências das diversas entidades da área. A fim de concretizar estes objetivos, o grupo utiliza ferramentas como a produção e a divulgação de boletins temáticos. O presente relatório, documento produzido por esse mesmo grupo, naturalmente também reflete esse objetivo. Significa dizer que, ao longo de sua elaboração, as decisões tomadas – estrutura, metodologia, formatação, apresentação, etc. – nunca perderam de vista o compromisso com o fortalecimento dessa rede de atores e entidades.

Uma primeira consequência dessa preocupação foi o encontro com outros grupos e pessoas relacionadas ao universo da rua para ouvir perguntas, sugestões e expectativas a respeito da produção do relatório. Foi, inclusive, feito um trabalho com base em um relatório já produzido por turma anterior, no início de 2011, do qual este se mostra continuação. Esse

momento mostrou-se extremamente frutífero, levando a uma readequação da proposta inicial, incorporando muitos dos pontos levantados por esses parceiros de atuação na rua.

Pensar o relatório em um contexto de rede também modificou as ambições do documento. Em vez de ser visto como a conclusão de um trabalho, o relatório passou a ser encarado como o ponto de partida de uma discussão e de uma reflexão posteriores a sua publicação. Assim, antes do que um relatório que dê respostas, procurou-se produzir um que traga perguntas, fomentando o debate e a comunicação entre os mais variados atores, para que seja base para uma discussão que busque mudanças efetivas no mundo da “rua”.

4. **Metodologia de Relatório**

Assim como o próprio funcionamento da Ouvidoria Comunitária, este relatório também obedeceu a um particular processo de elaboração. Para tanto, foram estabelecidos alguns critérios de organização e métodos de utilização dos dados coletados, de maneira a respeitar os objetivos e as diretrizes deste documento, trabalhados nos pontos anteriores.

Primeiramente, é importante lembrar que o relatório foi feito no intuito de sistematizar reclamações e denúncias vindas dos relatos da população em situação de rua. Assim, ele é fruto dos enunciados dessas pessoas e da maneira como o fazem, ou seja, ele é um instrumento de interlocução. Em sua elaboração, portanto, tentou-se preservar, o máximo possível, a verossimilhança das narrativas, mantendo o conteúdo deste documento fiel aos relatos que chegaram até a Ouvidoria Comunitária.

Este relatório não tem a intenção de estabelecer verdades absolutas, nem de descrever a realidade objetivamente. Ele se propõe a expor os casos, segundo a população em situação de rua; ele tem o intuito de mostrar a realidade desse grupo conforme eles próprios a enxergam. Em outras palavras, não se pretendeu investigar a veracidade dos fatos relatados, tampouco foi considerada aqui a voz de outros personagens mencionados, como os agentes de assistência social, trabalhadores dos albergues, membros da Guarda Civil Metropolitana, dentre outros. Portanto, o relatório é construído principalmente a partir da fala da população em situação de rua.

Nesse sentido, em decorrência da complexidade e pluralidade de características desse grupo, para fins conceituais, foi considerada população em situação de rua todos aqueles indivíduos que mantivessem um vínculo com a rua. Dessa forma, foram tratados como iguais os depoimentos de albergados, moradores de rua, catadores, assim como também pessoas em situação de vulnerabilidade, no limiar entre o “estar” e o “não estar” nas ruas. Em suma, o denominador comum para todos os atendidos é o intercâmbio com o mundo da rua.

Seguindo essa linha, o manejo e sistematização dos relatos colhidos obedeceram, também, a certos critérios e orientações. Primeiramente, a identidade dos atendidos foi preservada, assim como lhes é prometido durante o atendimento na Ouvidoria Comunitária. Isso foi realizado por meio da utilização de siglas aleatórias. Desse modo, é possível expor as denúncias, relatar os exemplos de violações, manter a fidelidade ao caso, sem, todavia, desprezitar o anonimato solicitado pelos protagonistas dessas narrativas. Por outro lado, optou-se por preservar o gênero dos relatores.

Outros fundamentos metodológicos desse relatório fazem referência à localização espacial e temporal dos dados utilizados como base. Os relatos utilizados na elaboração deste documento foram coletados num período de tempo entre junho de 2010 e fevereiro de 2012. No entanto, nem todos os relatos obtidos em fevereiro de 2012 foram introduzidos nesse relatório, pois alguns não foram incluídos a tempo em nosso sistema de análise. Além disso, é importante notar que o campo de atuação da Ouvidoria Comunitária sempre foi restrito ao centro da cidade de São Paulo. Isso porque funcionava até 2011 na sede da revista OCAS, no Brás, e atualmente acontece no Centro Franciscano, localizado próximo ao Largo de São Francisco. Essa localização geográfica influencia diretamente nos dados colhidos e, conseqüentemente, no conteúdo deste relatório. O fato de a Ouvidoria Comunitária ser fixa também traz limitações, pois o público da Ouvidoria é a população de rua que frequenta os espaços onde a Ouvidoria funciona ou já funcionou. Assim, os ouvidores têm dificuldade em chegar nas pessoas de rua mais excluídas que não frequentam estes espaços de convivência.

Pensando nesta dificuldade, foram feitas quatro Ouvidorias Itinerantes pelas turmas compreendidas entre 2010 e agosto de 2011, das quais somente uma, coincidentemente realizada no Chá do Padre, foi sistematizada em relatos. Outras duas foram concretizadas pelo grupo de agosto de 2011. Nestas atividades, os ouvidores vão ao encontro da população de rua em locais onde ela se encontra. Assim, as quatro primeiras foram realizadas fora do espaço físico da revista OCAS, e, as duas últimas, fora do CEFRA. Destas, a primeira feita no Albergue Boracéia e a outra nas ruas do bairro da Vila Mariana. Graças a isso foi possível colher o relato de pessoas que normalmente não frequentariam o espaço da Ouvidoria Comunitária. Embora em menor número, as Ouvidorias Itinerantes possibilitaram variar a fonte relatos.

As denúncias relatadas tanto na Ouvidoria Comunitária fixa como na Ouvidoria Itinerante são o principal material deste trabalho, analisadas com base nas discussões clínicas sobre textos e reflexões práticas sobre cada um deles. Ainda, ressaltamos a influência de duas

pesquisas realizadas sobre o tema, “Rua Aprendendo a Contar: Pesquisa Nacional da População em Situação de Rua¹”, e o censo da população de rua organizado pela FIPE².

É importante lembrar que as denúncias normalmente não podem ser resumidas a uma única temática. Em geral, as narrativas são transversais às categorias adotadas neste relatório, o que significa dizer que cada atendimento pode ter sido enquadrado em mais de um grupo. Assim, a soma dos casos de cada categoria supera o número total de relatos obtidos, em função da sobreposição dos temas abordados. Todas as denúncias disponíveis no banco de dados da Ouvidoria Comunitária se encontram dispostas em gráficos na análise geral dos relatos deste relatório. Porém, não foram todos casos representativos aqueles usados como exemplos nas análises feitas em cada uma das categorias temáticas tratadas nesse relatório.

As categorias, por sua vez, foram fruto de uma análise conjugada dos mais de cem relatos recebidos na Ouvidoria Comunitária. Como dito anteriormente, as narrativas não eram formuladas de modo a apontar uma categoria específica, mas na verdade perpassavam diversos temas. Contudo, como a própria Ouvidoria tem um propósito de coletivização de demandas da população em situação de rua, entendeu-se que a forma que melhor permite a visualização das denúncias é a categorização. Isso porque a reiteração de questionamentos e denúncias acerca de uma mesma temática é um indicio de que estejam ocorrendo violações coletivas, o que demonstra que o âmbito dos problemas apresentados não se restringe a reclamações pontuais, mas sim a falhas estruturais das políticas destinadas a essa população. A elaboração das categorias buscou manter-se próxima de como as pessoas atendidas na Ouvidoria Comunitária formulavam os seus problemas.

Uma vez apresentado o que ensejou a classificação dos relatos da população de rua em categorias, é necessário observarmos também algumas discussões que permearam esta categorização. É fundamental oferecer uma maior clareza sobre as razões que levaram à adoção da presente divisão, como também a não inclusão de outras possíveis categorias.

Nesse sentido, haviam sido adotadas inicialmente duas outras classificações além das nove atuais: Higienismo e Vulnerabilidade. Entretanto, por meio de uma análise mais aprofundada dos pressupostos metodológicos e dos relatos recebidos, percebeu-se que elas não se sustentavam enquanto categorias.

¹CUNHA, Júnia Valéria Quiroga da (Org.); RODRIGUES, Monica (Org.). Rua: aprendendo a contar: Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua. Brasília: MDS/SAGI/SNAS, 2009. 233 p. ISBN 978-85-60700-34-9.

² Censo da População de Rua, organizado pela Fundação Instituto Pesquisas Econômicas. Acessada em 08.03.2012, em <http://www.fipe.org.br/web/index.asp?c=37&aspx=/web/home/noticia.aspx>.

Por Higienismo intentávamos abordar as ações estatais que encaram o uso do espaço público pela população de rua como um problema a ser combatido. Nele, seriam abordados casos em que o poder público se volta para retirar as pessoas de rua dos locais públicos em que estiverem, dando-lhes um tratamento “sanitário” (como se fossem *algo* a ser removido). Desse modo, constavam aí casos sobre “rapas”, sobre a entrega de passagens para que moradores de rua se mudassem para outras cidades e sobre retirada coletiva de pessoas em situação de rua de determinadas localidades.

Contudo, a presente categorização demonstrava falhas. A colocação dos casos de “rapa” nessa divisão feria um de principais itens metodológicos deste relatório: a classificação dos relatos de acordo com a maneira como a própria população enunciava o problema. Ainda que os “rapas” se realizem através de veículos da secretaria de limpeza urbana da prefeitura, aqueles que eram atingidos por essa prática traziam o problema como um caso relacionado à propriedade. Além disso, os poucos relatos que tratavam das entregas de passagem eram, em geral, sobre terceiros. Esses casos eram apresentados mais como rumores do que como denúncias, de modo impreciso e vago. Desse modo, consideramos que não havia informações suficientes para abordá-los como uma categoria específica.

Um dos casos enunciados como higienismo denuncia o aprisionamento de 40 indivíduos em situação de rua durante uma operação policial, violando diversos direitos. Por sua relevância, uma pesquisa complementar foi realizada pelos estudantes da Clínica Luiz Gama. Esta pesquisa será apresentada como anexo da versão final desse relatório.

Quanto à categoria *Vulnerabilidade*, pretendia-se fazer um recorte dentro dos vários segmentos da população em situação de rua, a fim de analisar aqueles que, por diversas condições, apresentavam um grau ainda maior de vulnerabilidade por estar na rua: idosos, crianças, portadores de necessidades especiais e as mulheres. Após uma análise mais profunda dos casos, constatou-se que os relatos eram insuficientes para constituir uma categoria em separado. Embora haja uma forte percepção de que a rua representa uma experiência diferente para esses grupos, os relatos que chegaram à Ouvidoria Comunitária não demonstravam isso com clareza, estando normalmente associados a outros tópicos, como assistência social e acesso. E, no caso das mulheres, os relatos não traziam a questão do gênero como centro da denúncia, motivo pelo qual não se incluiu como categoria, sob pena de forçar-se uma percepção externa, que nos aponta a questão como problema. Novamente, decidiu-se pela exclusão da categoria.

EXPOSIÇÃO E ANÁLISE DOS RELATOS

Análise Geral dos Relatos

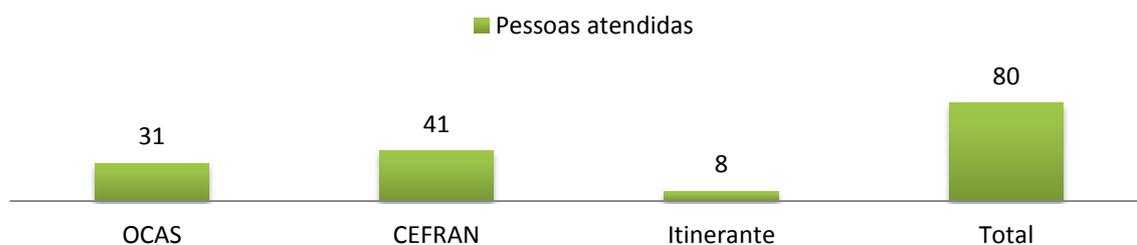
O presente relatório foi construído com base em 103 relatos, que representam o total de narrativas colhidas desde o início da Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua, no período que engloba desde junho de 2010 até fevereiro de 2012. Entretanto, como previamente mencionado, alguns casos de fevereiro não foram utilizados, pois ainda não adentraram na base de dados da Ouvidoria.

Cabe frisar que devido aos retornos, o número total de relatos não corresponde ao de atendidos, sendo que foram atendidas, no total, 80 pessoas. Cabe ainda dizer que dos 103 relatos, 42 foram colhidos na sede da revista OCAS, onde houve 31 dias de atendimento e após a mudança da localização, outros 53 atendimentos foram realizados no CEFRAN, em 11 dias de atendimento. Ainda, contamos nesse relatório com 8 casos da Ouvidoria Itinerante realizada no Chá do Padre em 2010, e alguns outros relatos informais, os quais todavia não constam nos dados.

ATENDIMENTOS

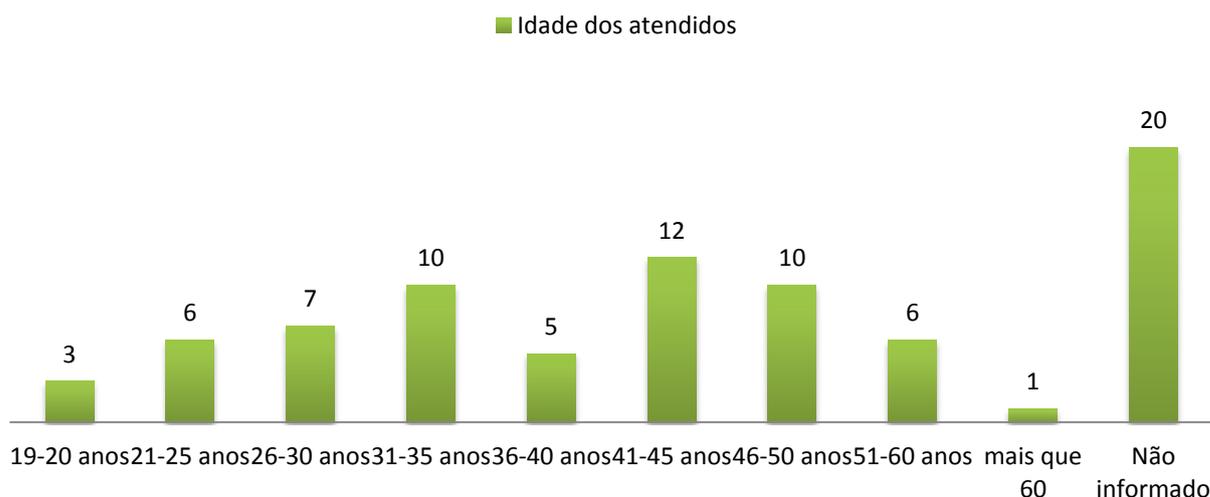


PESSOAS ATENDIDAS

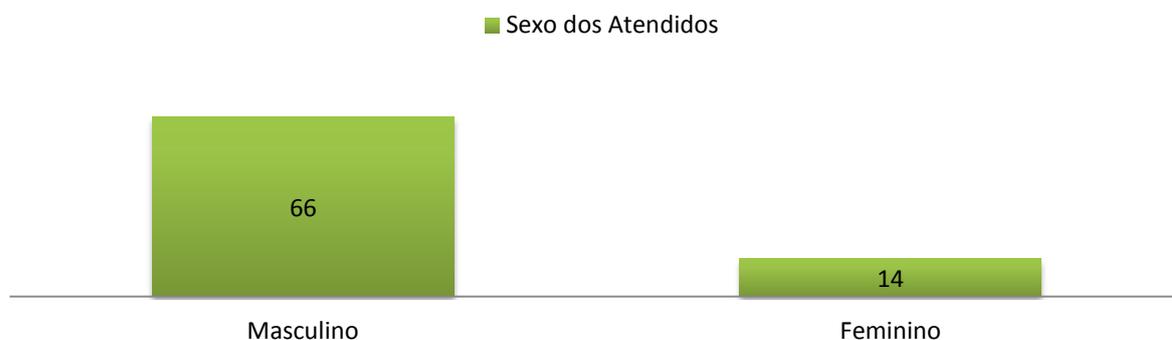


Primeiramente, é necessário retomar o fato de que os relatos colhidos pela Ouvidoria refletem o público alvo que frequenta o espaço no qual ela se localiza. As tabelas a seguir revelam um breve levantamento do perfil das pessoas atendidas. Como se pode notar, predomina o público masculino de uma faixa etária entre 30 a 40 anos, público comum de ambos OCAS e CEFRAN.

IDADE DOS ATENDIDOS



SEXO DOS ATENDIDOS



Os encaminhamentos dados aos relatos também são de importância para o trabalho da Ouvidoria. A princípio, os relatos recebidos nem sempre são semelhantes. Alguns são meras consultas, outros descrevem situações gerais da rua, e outros contém denúncias específicas, por exemplo, envolvendo determinado serviço ou instituição, lembrando que há relatos que englobam mais de uma destas características.

Dentre os casos que envolvem consultas, alguns são encaminhados para a Defensoria Pública, para que seja dado o auxílio jurídico no sentido restrito ao judiciário, necessário à resolução da questão. Este dado tem grande importância, pois indica a busca pelo judiciário nas ruas. Tal questão se torna ainda mais relevante ao se pensar sobre o acesso a justiça pela população de rua, como será exposto na análise desta questão específica, a seguir. É importante ressaltar que a cooperação entre a Ouvidoria e Defensoria também se reflete no acompanhamento dos casos, e o encaminhamento pode também se dar no sentido inverso.

Encaminhamentos para a Defensoria



Um último fator que merece destaque nesta análise inicial dos dados da Ouvidoria Comunitária consiste número aumento de atendimentos por dia. Após a mudança de localização, aumentou muito o número de atendimentos diários, em face do grande movimento de pessoas que frequentam o Chá do Padre. Donde, a importância também de se pensar a expansão da Ouvidoria e a Formação de mais Ouvidores, uma vez que a atual infraestrutura da Clínica de Direitos Humanos enfrenta dificuldades para atender a demanda apresentada em tal espaço, no qual de 150 a 300 pessoas frequentam todos os dias.

Média de atendidos por dia



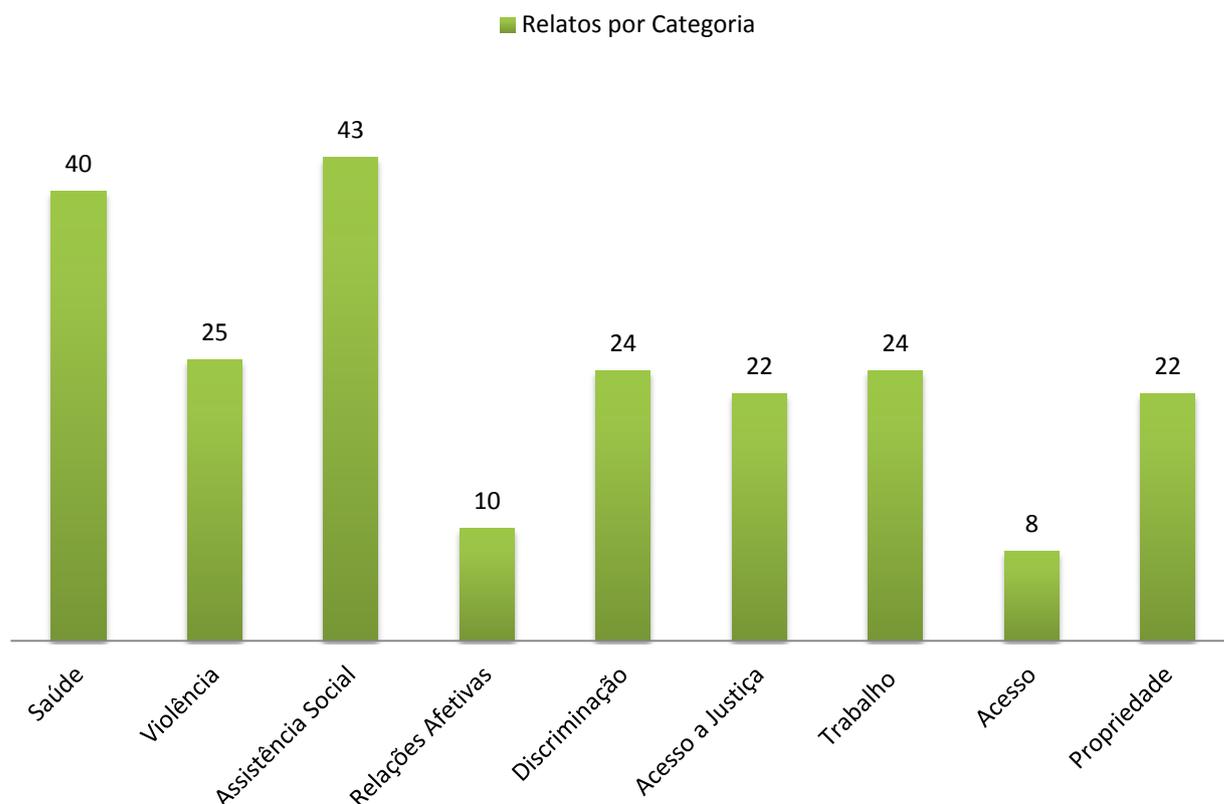
Após esta análise numérica geral do atendimento na Ouvidoria Comunitária, cabe realizar um levantamento dentro das categorias utilizadas neste relatório. Conforme previamente abordado, as categorias foram artificialmente criadas pelos alunos que formatam este relatório. Elas, apesar de simplificarem em grande medida a dinâmica da rua, por outro lado, são capazes de demonstrar mais facilmente como demandas individuais refletem e constroem demandas coletivas.

Entretanto, a metodologia de divisão dos relatos nas categorias apresentadas buscou ser o mais fiel possível aos relatos, buscando construir as próprias categorias a partir do discurso e da voz da população em situação de rua.

Como é possível notar, as categorias não são excludentes, podendo um caso ser enquadrado em mais de uma delas. E, devido à complexidade e rico conteúdo dos atendimentos, quase todos os relatos foram classificados em mais de uma categoria.

Tal fato decorre da opção metodológica de uma análise qualitativa, e não quantitativa, escolhida para ser apresentada nesse relatório, considerando seu objetivo de se fazer reverberar a voz das pessoas na rua, e não realizar uma análise numérica absoluta das violações nas ruas.

Relatos por Categoria



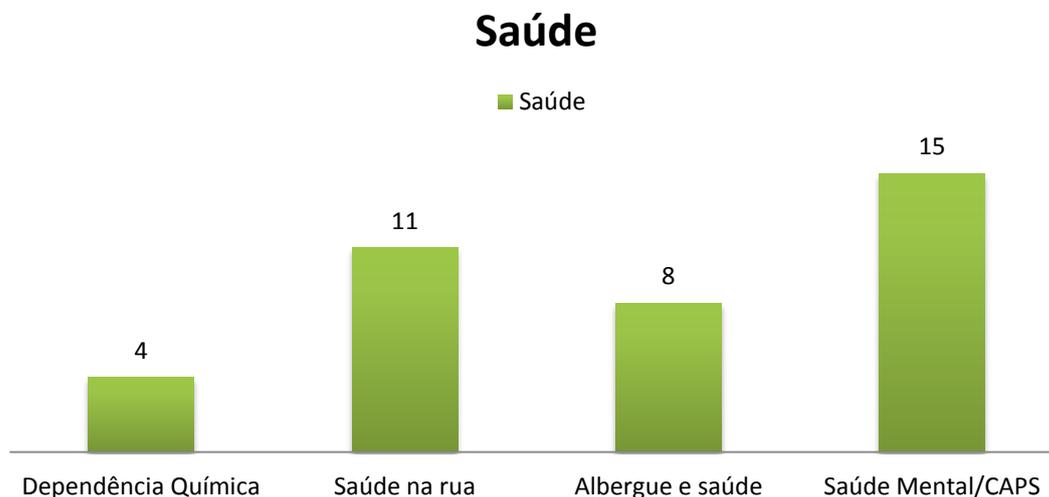
Nota-se que algumas categorias, por serem mais complexas, apresentam subdivisões próprias, em temas reiterados nos relatos. Buscando a melhor compreensão das violações na rua, tais categorias merecem uma análise mais aprofundada de tal divisão, o que será feito em sua análise específica. Tais categorias são: Trabalho, Saúde e Violência.

A seguir será feita uma análise detalhada dos relatos contidos em cada categoria, e as principais denúncias que elas expressam. Ainda, serão explicitadas as subdivisões e certas conclusões acerca dos tópicos que surgem.

Análise das categorias

1. Saúde

Saúde é uma categoria que, devido à extensão de denúncias que se enquadram sob esse denominador comum, mereceu a seguinte subdivisão:



Esta categoria visa não apenas relatar as denúncias coletadas dentro das instituições de saúde, mas também expor os casos que envolvem o tema dentro de outros serviços, como por exemplo, os albergues e na própria rua. Cabe ressaltar que por saúde nos referimos tanto a condições físicas quanto mentais relacionadas ao bem estar pessoal.

Pode-se, em geral, apontar certos pontos de preocupação relacionados à saúde da pessoa em situação de rua. Primeiramente, o acesso a instituições de saúde surge reiteradamente nos relatos como questão problemática. A dificuldade de obtenção de tratamento adequado devido à condição “morador de rua” e à discriminação dentro das instituições são denúncias frequentes. Cabe aqui frisar os casos de portadores de HIV, cuja situação tão frágil é agravada devido ao redobrado preconceito que enfrentam pelo estigma de sua doença.

Outro grande eixo de denúncias dentro da categoria “saúde” consiste na questão da saúde mental, e se relaciona aos problemas no tratamento recebido pela população de rua nos órgãos públicos da Rede de Saúde Mental. Um terceiro ponto a ser destacado envolve o consumo de drogas e álcool nas ruas. O acesso ao tratamento adequado também é um tema de extrema relevância, especialmente devido ao seu destaque político do momento, quando presenciamos a ação pública em torno da chamada “Cracolândia”.

Por fim, será abordada ainda nesta categoria a relação entre a saúde e o albergue. Ou seja, as condições estruturais de tal serviço, e o acesso do “albergado” aos tratamentos a ele necessários.

A saúde é elemento complexo, concretização não se dá apenas por meio da atenção médica, mas depende de diversos determinantes, como alimentação, moradia, trabalho, entre outros. A presente categoria inicia-se retratando casos ligados às condições de saúde precária e ao viver na rua.

Saúde na Rua

Estar doente é uma situação debilitante para qualquer pessoa. Para ser superada, usualmente demanda remédios e cuidados médicos, além de repouso e de uma boa alimentação. É importante compreender que as dificuldades que a população de rua enfrenta para garantir seu direito à saúde abrangem inclusive os elementos mais simples à sua concretização.

O repouso, por exemplo, já, um empecilho na recuperação do morador de rua doente. D.T.D. entrou em atrito com uma assistente social do albergue Arsenal da Esperança, no qual estava abrigado, e por isso acabou sendo desligado. Sem conseguir pernoite em outro local, dormiu na rua e adoeceu. Foi para um hospital e, depois de atendido, obteve uma guia de recolhimento para que fosse recebido no albergue. Contudo, ainda que apresentasse a guia, não foi acolhido. N.N.T. vivenciou situação semelhante. Depois de realizar uma cirurgia, foi orientada a ficar de repouso por alguns dias. No entanto, o albergue em que tinha vaga fixa não queria que ela passasse o período diurno lá, uma vez que isso não estava de acordo com os regulamentos internos da instituição. Somente através do auxílio dos enfermeiros do hospital ela conseguiu permissão para permanecer o dia todo no albergue. Ou seja, foi necessária a atuação de terceiros a fim de que N.N.T. pudesse recuperar sua saúde em um espaço que lhe permitisse repousar.

Políticas de limpeza urbana adotadas pela prefeitura também podem atuar como forma de restrição do acesso à saúde por moradores de rua. T.E. estava na estação de metrô Sacomã quando oficiais da prefeitura e da GCM (Guarda Civil Metropolitana) realizaram um “rapa”, levando os pertences de T.E., que incluíam seus remédios. Ele estava em tratamento de pneumonia e não conseguiu reaver os medicamentos que foram levados nessa operação, o que prejudicou seu tratamento.

Garantir acesso à saúde não se resume a permitir a realização de procedimentos médicos ou a distribuição de medicação. Ainda que essas sejam medidas importantes, não são

as únicas, sobretudo quando se fala de uma população que carece de acesso aos mais diversos setores. Os casos acima demonstram que, embora os agentes envolvidos não estivessem sob a responsabilidade dos órgãos públicos de saúde, suas ações impactaram profundamente a saúde dos relatores.

Os portadores de Síndrome da Imuno Deficiência Adquirida (SIDA ou AIDS) são um grupo que sofre de maneira mais evidente com as condições de vida da rua. É inerente a essa patologia uma debilitação geral do organismo, tornando o indivíduo mais propenso à fadiga e a adquirir outras doenças. Desse modo, o portador acaba tendo menor vigor físico, inclusive para o trabalho. Nesse sentido, C.F.G.T. afirma que deixou de tomar o “coquetel” de tratamento devido à falta de uma “vida regrada”. Como não possui horários fixos nem consegue se alimentar satisfatoriamente, não lhe faz bem tomar os remédios. C.F.G.T. está há quatro anos sem tomar sua medicação. K.N.N.O. também é portador do vírus da AIDS e trabalha como catador de material reciclável, apesar do cansaço constante e da dificuldade que sente em carregar peso. Ainda, ao se dirigir ao infectologista da rede pública, este lhe recomendou parar com a medicação, embora a taxa de leucócitos de K.N.N.O. estivesse 50% abaixo do necessário.

Existem denúncias que se referem ao serviço de saúde em geral. De acordo com a pesquisa “Rua, aprendendo a contar”, 18% das pessoas em situação de rua já foram impedidas de receber tratamento na rede de saúde. K.F.T.S. relatou que por dois meses e meio telefonou ao SAMU a fim de que esse viesse buscá-lo. Ele estava com leptospirose, e tinha dificuldades em se movimentar. Ao perceber que K.F.T.S. estava em situação de rua, o SAMU se recusava a atendê-lo.

Já C.F.G.T. teve seus pertences recolhidos pelo “rapa”, juntamente com seus documentos. Algum tempo depois adoeceu, apresentando sintomas de gripe e, quando procurou atendimento no AMA, não foi recebida porque estava sem RG. Muitos outros atendidos relatam uma situação semelhante, o que indica que o sistema de saúde tende a não levar em conta as especificidades da população em situação de rua, agindo, muitas vezes, de forma discriminatória no acesso ou no próprio atendimento.

Saúde Mental

O problema da saúde mental é uma das principais particularidades inseridas no contexto da saúde na rua. F.G.T. é portadora de transtornos mentais e compreendê-la foi um desafio para os ouvidores. Em sua narrativa, emaranhada por digressões, foi possível notar que fora expulsa de um albergue por se desentender com outra convivente. Este

desentendimento era relacionado a seu distúrbio mental e também com a falta de preparação do albergue em acolher pessoas nesta situação. F.G.T. foi transferida para outro albergue, sendo o novo distante de onde conduzia suas atividades. No entanto, o que mais a incomodava, além da própria transferência, era o fato de que a coordenadora da instituição em que estava não se preocupou em ouvi-la antes de expulsá-la.

Se a população em situação de rua tem dificuldade em ser ouvida, para os portadores de transtornos psiquiátricos o problema é ainda maior, segundo relatos que foram trazidos na Ouvidoria Comunitária. Suas demandas tendem a ser desacreditadas, pois acabam sendo consideradas fruto de seu distúrbio psíquico. Em muitos relatos, a associação de ambas as situações deu ensejo a diversas violações e abusos, inclusive em órgãos públicos destinados a tratar diretamente da saúde mental.

O CAPS (Centro de Atenção Psico-Social) é uma das principais instituições voltadas para o tratamento de transtornos mentais. Cerca de 20% dos relatos sobre saúde, dentre os quarenta obtidos na Ouvidoria Comunitária, tratavam sobre abusos cometidos na rede dos CAPS. Foram narrados casos sobre dificuldades ao acesso, problemas sobre qualidade e oferta destes, corrupção interna, discriminação, ameaças, violações de sigilo de prontuários médicos e desligamentos arbitrários.

Essa rede de assistência não oferece uma política voltada diretamente para a população de rua. B.K.C., por exemplo, é esquizofrênico, epilético e dependente químico. Ao se dirigir ao CAPS Itapeva, foi-lhe requerido comprovante de residência. A ausência desse documento não impediu que B.K.C. marcasse consulta, mas aponta para uma exigência que tem o potencial de limitar o acesso ao serviço.

Os problemas da população de rua para assegurarem seu direito a tratamento mental não se restringem à burocracia inicial de atendimento. Foi recomendado a N.B.T.B. um tratamento psicoterapêutico individual. Contudo, este não se realizou porque o CAPS de que é usuário, o de Itapeva, alegou não ter vagas para recebê-lo. Situação similar a outra que ele já havia vivenciado lá: quando lhe disseram que não havia mais vagas, teve de recorrer à Justiça para ser incluído em cursos oferecidos nesse CAPS. Depois de iniciado o processo, uma vaga lhe foi oferecida. N.B.T.B. afirma que se trata na verdade de um caso de discriminação: ele se considera pardo e já sofreu racismo nessa unidade. B.K.C. frequentava, anteriormente, o CAPS Jabaquara. Lá, teve seu tratamento interrompido por um novo médico que, sem nunca ter acompanhado seu caso, lhe deu alta. Por esse motivo, B.K.C. foi desligado do sistema CAPS, deixando de receber assistência psicológica e medicação.

T.I.L. realizava tratamento semi-intensivo no CAPS Itapeva, devendo estar lá três vezes por semana. Ao modificar os dias de suas consultas, não lhe quiseram mais permitir o almoço no refeitório. Quando solicitou este benefício, ele lhe foi negado. T.B.D. afirmou ainda ter sido expulsa violentamente do local quando insistiu para que os funcionários a acompanhassem quando fosse visitar o seu filho, conforme eles haviam prometido. Segundo o relato, o motivo alegado pela instituição para expulsá-la foi que T.B.D. estava sobre o efeito de drogas. Em todos esses casos, os relatos apresentam restrições ao direito à saúde da população de rua, das mais diversas formas, pelas ações do poder público.

As denúncias relatadas contra alguns CAPS também incluem casos de corrupção. CAPS atuam como instituições voltadas para a saúde mental e também para assegurar a existência de uma proteção social a seus usuários. Assim, seus especialistas podem elaborar atestados para conferir benefícios a seus assistidos. No entanto, apareceram na Ouvidoria Comunitaria denúncias que indicam desvios desses serviços. T.I.L., por exemplo, afirma que, no CAPS Itapeva, a filha de um dos médicos teria obtido laudos fraudulentos para recebimento de LOAS e bilhete gratuito de metrô. Ao mesmo tempo, pessoas em situação de rua que portam doenças psiquiátricas têm dificuldade em conseguir benefícios. Uma delas é K.T.F.T., portador de transtornos mentais, para quem o laudo para aposentadoria por invalidez tem sido negado reiteradamente. Segundo N.T.N. nesse mesmo CAPS, ocorre a venda de “Bolsa Aluguel”.

N.B.T.B., assistido do CAPS Itapeva, alega que a constante mudança de diagnósticos é um meio usado para deslegitimar as denúncias efetuadas por esses usuários, conferindo-lhes uma patologia diferente e atribuindo à sua fala o caráter de delírio relacionado a uma doença. A fim de provar suas afirmações, solicitava o acesso a seu prontuário médico, o que não lhe havia sido permitido até sua última visita à Ouvidoria Comunitária.

Alguns atendidos relataram que os funcionários desestimulavam a atividade política, como se ela pudesse repercutir em seu diagnóstico. T.I.L. relatou que um psicólogo a desestimulou a participar da assembléia pública em que os usuários do CAPS relatariam abusos. Quando N.B.T.B. foi à Defensoria Pública relatar a falta de vagas para seu tratamento e o atendimento discriminatório que recebia, começou a receber ameaças de expulsão dentro do CAPS. N.T.B. realizou diversas denúncias contra o CAPS em que era atendida (sobre políticas higienistas dessa instituição, corrupção e tratamento discriminatório contra a população de rua) para vários órgãos públicos. Ela foi desligada de sua unidade por ser considerada uma “paciente perigosa”. Ela havia sido suspensa três vezes quando estava em pleno surto psicótico. A suspensão da paciente nessa situação demonstra uma incoerência da instituição, uma vez que ela foi criada justamente para tratar problemas psiquiátricos.

Por fim, cabe apontar que o distanciamento entre o usuário e a instituição se faz, entre outras formas, por meio da linguagem. K.T.F.T. procurou no sistema de saúde assistência médica para seu problema psiquiátrico. Contudo, ele não consegue se comunicar com o médico, porque “não falam a mesma língua”. Ainda que o médico lhe diga várias coisas, ele não as compreende e assim não obtém os remédios de que necessita.

Dependência Química

A dependência a substâncias químicas gera consequências destrutivas na vida de qualquer cidadão. Contudo, a vulnerabilidade de ser/estar na rua transfere um estigma a mais ao dependente químico em situação de rua: a condição de “bêbado”, “drogado” ou “nóia” serve como pretexto para fundamentar e justificar violações a seus direitos.

As operações policiais na região conhecida como “cracolândia”, na região da Luz, desenvolvida em janeiro desse ano, demonstram este estigma. Uma grande força policial foi movida para essa região a fim de coibir a venda e o consumo de crack que ali ocorriam, visando instituir uma política de “dor e sofrimento”, como ela foi oficialmente apresentada, aos usuários dessa droga, de modo que assim, acometidos por uma crise de abstinência, eles fossem buscar tratamento. Contudo, essa operação não se restringiu à apreensão de drogas e a coibição de sua comercialização: vários abusos e casos de violência ocorreram durante sua realização. B.T.Q., morador de rua dessas redondezas, afirma ter presenciado balas de borrachas contra indivíduos pacíficos, bombas de efeito moral e atropelamentos intencionais sobre pessoas em situação de rua dessa região.

Alguns relatos demonstram que muitos albergues também não estão preparados para lidar com os problemas do álcool e das drogas. S.F.N. é um dependente químico que se sente vulnerável por não contar com uma rede de apoio para sua doença dentro dos serviços de assistência social. Ele relata que, se um albergado está sob o efeito de drogas ou alcoolizado, ele é expulso da instituição em que está, sem que haja qualquer diálogo prévio ou encaminhamento consequente. Mais que isso, ele ainda fica com a “ficha suja”, encontrando dificuldades para conseguir uma nova vaga para pernoitar.

Em um de seus relatos, V.O. contou que a sopa distribuída nos arredores do Largo São Francisco muitas vezes é acompanhada de remédios para alcoolismo sem que as pessoas saibam. Depois de ingeri-la, muitos passam mal. Nesses casos, o tipo de abordagem denunciado resulta em efeitos adversos que podem ser prejudiciais à saúde.

As clínicas de reabilitação são vistas pelos dependentes, em geral, como espaços de autoridade, em que o usuário não se sente respeitado. B.T.Q., dependente de crack, passou

por um centro de tratamento da Igreja Batista. A obrigação de realizar orações e a existência de regras rígidas, impostas aos dependentes químicos e, paralelamente, não seguidas pelos “obreiros”, faziam-no se sentir oprimido e desmotivado a prosseguir com o tratamento. Além disso, a falta de atividades nesta não permitia uma real recuperação do doente, que passava grande parte de seu tempo ocioso.

Saúde no albergue

Ainda que albergue seja tratado como categoria própria, a população de rua demonstrou em seus relatos uma ligação clara entre essa instituição e os problemas de saúde. O albergue não é, idealmente, apenas um local para dormir, mas visa também a reduzir a situação de vulnerabilidade da população em situação de rua. Desse modo, além do pernoite, oferecem alimentação, vestimenta, cuidados de higiene, cursos profissionalizantes, entre outros serviços.

Em visita ao Albergue Boracéia, em uma das Ouvidorias Itinerantes realizadas, foram constatadas diversos obstáculos no que se refere à saúde e a instituição. Perceberam-se reclamações frequentes sobre o atendimento psicológico oferecido. No Boracéia, um usuário, que já estava em vaga-fixa havia quatro meses, afirmou nunca ter visto a psicóloga responsável ou presenciado alguma atividade por ela desenvolvida. D., portadora de transtornos mentais e usuária do albergue “Sítio das Alamedas”, afirmou que as terapias em grupo oferecidas focam apenas na dependência química e casos com traços de infantilidade. Já a fala de V.O. é marcada pela necessidade do desenvolvimento de atividades multidisciplinares. Ele denuncia a falta de atividades terapêuticas e também educacionais na tenda da Mooca, Pq. Dom Pedro e Nove de Julho. V.O denunciou ainda a estrutura física precária do albergue em que estava alojado (Pedroso). Segundo ele, os leitos são muito próximos, existem poucas janelas e quase não há circulação de ar, condições que favorecem o contágio de doenças. Informou ainda que existem pessoas com tuberculose no local.

As condições de higiene sustentadas por algumas casas de acolhida também são responsáveis por disseminar doenças. D.G. afirma que, durante os dois meses em que permaneceu no albergue Pedroso, não trocaram sua toalha de banho ou sua roupa de cama. Ele já começa a apresentar problemas de pele em decorrência disso. T.B. relatou situação similar. O albergue Portal do Futuro, em que estava instalado, sofria uma infestação de parasitas. Os funcionários, no entanto, davam respostas evasivas diante das queixas dos usuários. Ele disse que muitos dos albergados lá abrigados estão com coceira. K.F.D.T., além de descrever uma situação sanitária de péssima qualidade no albergue Barra Funda, com

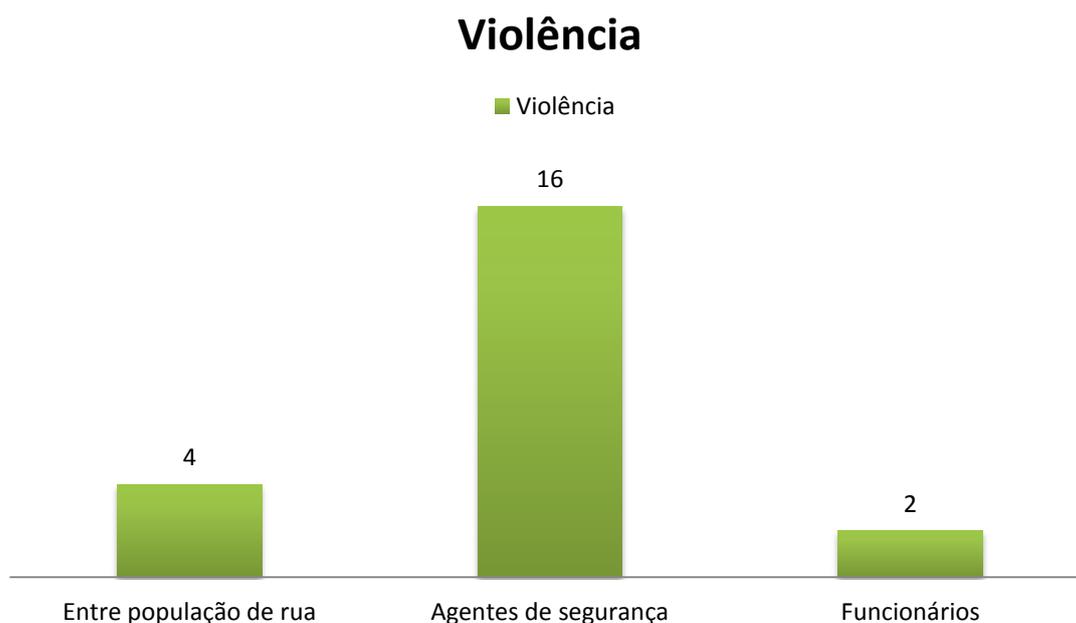
banheiros sujos de urina no chão, afirmou que muitos atendidos passam mal após as refeições oferecidas.

O comportamento de alguns funcionários também aparece como um empecilho à concretização da saúde nesses estabelecimentos. V.O. relatou que presenciou uma discussão entre um albergado e uma assistente social, porque o primeiro estava disposto a chamar o SAMU para que uma outra pessoa, que estava passando mal naquele momento, fosse encaminhada a um hospital. A assistente social, no entanto, ordenou que ele “não se metesse nisso” e, desse modo, não chamasse o serviço ambulatorial.

A saúde, como dito anteriormente, é um tema complexo, que se relaciona com diversos aspectos da vida social. As políticas públicas para o setor devem considerar essa complexidade, esforçando-se para integrar as diversas instituições e agentes envolvidos em um esforço coordenado. A variedade dos casos relatados à Ouvidoria Comunitária pôs em evidência essa multiplicidade de fatores que influenciam na saúde da população em situação de rua.

2. Violência

A presente categoria também foi subdividida, de modo a exemplificar a diversidade de agentes que foi apontada como responsável por seu cometimento.



A categoria compreende os casos de violência física praticada contra pessoas em situação de rua. Outras formas de violência (psicológica, verbal, etc.) não foram incluídas devido à dificuldade em defini-las e à amplitude que necessariamente decorreria de tal inclusão. No entanto, as denúncias referentes a outras formas de violência estão geralmente contempladas em outras categorias, principalmente em “discriminação”.

A problemática da violência é de extrema importância para a realidade das pessoas em situação de rua. Desde o início da Ouvidoria Comunitária os relatos que abordaram o tema foram muito numerosos. Dentre eles, três grandes temas foram percebidos: violência praticada por funcionários de tendas e albergues, a ocorrida entre a própria população de rua e aquela perpetrada por agentes de segurança, quer públicos ou privados. Embora a maior parte das denúncias se dirija à Guarda Civil Metropolitana e à Polícia Militar, optou-se por não criar uma categoria em separado para esses casos. O objetivo aqui não consiste em denunciar agentes específicos, mas sim em destacar a presença constante da violência na vida da população em situação de rua.

De fato, a situação de rua consiste em um fator de risco, que, aliada a outros fatores agravantes, se torna um verdadeiro multiplicador de riscos. A violência na rua precariza ainda mais essas vidas, já permeadas por tantas tensões e conflitos.

Violência entre a população

Dos três grupos mencionados, a violência entre a própria população em situação de rua é a menos mencionada na Ouvidoria Comunitária. No entanto, apresenta-se como um elemento importante para compreender essa realidade. Às vezes, a agressão física pode manifestar-se como ponto culminante de um conflito prolongado. N.T.N., por exemplo, contou ter sido espancada por duas mulheres em decorrência de discussões que vinham tendo em sua convivência.

Outros relatos apontam para a violência contra a mulher, até mesmo como causa de se estar na rua. K.G. afirmou que foi dormir em albergue depois de ter apanhado diversas vezes do pai de sua filha. Um dos relatos menciona um caso de violência sexual: segundo B.K.C. e K.B.G., em um abrigo clandestino que dormiram certa vez houve um caso de estupro de uma usuária. Os relatantes afirmaram que o responsável não avisou a polícia. Por fim, há certos casos em que a violência está relacionada a condições circunstanciais, como pequenos entreveros ocorridos nas ruas ou no interior de albergues.

Violência de funcionários

Há relatos que denunciam também agressões físicas ocorridas por funcionários de albergues e tendas. V.O., por exemplo, disse ter testemunhado moradores de rua sendo violentamente expulsos das tendas pelos seguranças do local. K.B.G. afirmou que já viu um monitor de um albergue chamar um usuário para “brigar lá fora”. Em outra ocasião, presenciou um homem, que estava em liberdade condicional, ser expulso violentamente do abrigo. Casos como esses demonstram como a vulnerabilidade desse segmento a manifestações de violência persiste mesmo dentro de instituições de acolhida e convivência.

Violência por agentes de segurança

No entanto, a principal denúncia realizada pela população de rua dentro do tema violência consiste na agressão por agentes de segurança, especialmente a violência policial, entendida aqui em sentido amplo, incluindo agentes estatais que trabalham com o poder de polícia, monopólio do Estado enquanto mantenedor da ordem social.

Em primeiro lugar, cabe frisar que tal questão foi de central importância este ano devido ao destaque da mídia, especialmente em função das operações na região conhecida como “cracolândia”, que envolveram diretamente a população de rua.

O conflito com guardas e policiais está ligado em grande parte à questão do higienismo. Tendo em vista que a rua se caracteriza por ser um local de fluxo, a política de “limpeza” acentua a instabilidade da vida nas ruas. Em muitos casos relatados, os agentes de segurança utilizam meios violentos para a expulsão da população de rua dos olhos da cidade. V.O., por exemplo, foi acordado com spray de pimenta por Guardas Civis Metropolitanos na região de Santa Cecília.

Além da política de higienismo como desencadeadora de agressões, há diversos outros fatores – como alcoolismo, condição de saúde, condições físicas – que acentuam o risco da população de rua em face de situações que envolvem violência. Dentre os casos, três devem ser destacados. Em primeiro lugar, o relato de J.O.T., que foi jogada violentamente em uma viatura da força tática, por praticar comércio ambulante, e acabou sofrendo lesões corporais de séria gravidade. No segundo caso, O.U.T., negro, passeava com a filha, de pele mais clara, quando foi agredido por policiais, os quais acreditaram que fosse um estupro. Por fim, merece destaque o relato de K.O. Ao dormir nos arredores da Câmara dos Vereadores, foi abordado por Guardas Municipais. Embriagado, recusou-se a sair do local, o que levou os policiais a utilizarem meios violentos de expulsão. Em seguida, ele foi levado para uma região

distante e lá foi abandonado. A situação foi ainda agravada pelo fato de ser soropositivo e receber tratamento na região central.

Um último caso que deve ser destacado é o de B.T.Q, que envolve a operação policial na Cracolândia ocorrida em janeiro de 2012, mencionada na categoria “saúde”. Segundo B.T.Q, frequentador da região da Cracolândia, a operação foi extremamente truculenta. Além do uso de balas de borracha, o atendido e seu irmão alegam ter visto viaturas da força tática avançar sobre usuários de crack. Segundo o relatante, seu irmão testemunhou o homicídio doloso de um jovem por atropelamento.

Por fim, cabe mencionar que também seguranças contratados por grupos privados podem agir com grande violência contra a população em situação de rua. Um exemplo foi relatado por K.D.T.. Segundo ele, os seguranças de uma loja das “Casas Bahia” expulsam violenta e imotivadamente os moradores de rua que tentam ingressar no estabelecimento.

Os relatos apresentados demonstram que a violência sofrida pela população em situação de rua é uma de suas principais preocupações. É urgente a necessidade de se pensar um aparelho de segurança que não contribua para sua repressão e discriminação. Em face de uma população já muito vulnerável devido às condições tão adversas de vida, é necessário haver um meio eficaz de proteção e segurança para essas pessoas.

3. Albergues e tendas

A presente categoria abrange as denúncias que tem por foco albergues e tendas. São considerados albergues os equipamentos de acolhida para a população em situação de rua, sejam elas de funcionamento noturno ou ininterrupto. As tendas são espaços de convivência que funcionam durante o dia e nos quais é possível tomar banho e realizar atividades em grupo.

Albergues

Os problemas da população em situação de rua relativos à rede de albergues iniciam-se com a tentativa de acesso. A dificuldade em conseguir abrigo atinge tanto os que buscam o pernoite quanto aqueles usuários que pleiteiam vagas fixas. O primeiro obstáculo encontrado é a afirmação de que os leitos já estão todos ocupados. E.C.T., por exemplo, precisou circular três dias por diversos albergues de São Paulo até por fim ser acolhido, após ter sido desligado de um albergue em Barueri devido ao término de seu prazo de estadia. O trajeto de E.C.T. foi agravado pelo fato de possuir dificuldade de locomoção, devido a um problema crônico na perna.

A falta de vagas é vista com desconfiança por muitas pessoas. Diversos relatos alegaram que a afirmação é apenas um pretexto para recusar acolhida. S.B.T. contou que, no quarto em que vinha dormindo há alguns meses, havia vários leitos vazios todas as noites.

Outra questão relacionada às vagas ofertadas refere-se à distribuição entre homens e mulheres. Foi apontada a escassez de vagas femininas em albergues, nomeadamente da região central. O impacto atinge não somente as mulheres, mas também seus companheiros. Impedidos de entrar em albergues conjuntamente, às vezes preferem dormir na rua. A rede albergal parece assim estruturada sobre a noção de indivíduo, desconsiderando os vínculos afetivos que essa pessoa possa ter.

O ingresso no albergue representa também a entrada para uma realidade profundamente regrada. Muitas das normas estabelecidas têm por justificativa permitir o convívio e o funcionamento adequado da instituição; contudo, muitas vezes elas se convertem em poderosas amarras às ações das pessoas acolhidas. A rigidez do regulamento interno transforma-se, assim, em novo obstáculo a ser superado.

A maior queixa nesse sentido refere-se à inflexibilidade dos horários. Diversos relatos apontaram a dificuldade em conciliar a vida externa ao albergue com seus horários. I.K.T.K. disse já ter perdido oito empregos por não poder entrar no albergue depois do horário fixado. K.B.G. contou que foi contratado por uma empresa de limpeza no turno da noite, mas foi obrigado a desistir do posto quando o albergue se negou a permitir que descansasse durante o dia. A autorização para entrar ou sair em horários diferentes do estipulado exige um esforço imenso. Foi o que aconteceu com N.N.T., que, conforme já descrito na categoria “Saúde”, precisou da intervenção de médicos pra que pudesse fazer a recuperação pós-operatória dentro do albergue.

Também a relação entre trabalho e albergue é alvo de muitas reclamações. D.Z. disse não se importar em ajudar nas tarefas do abrigo. O incômodo surge quando o trabalho se torna obrigação, passando a ser cobrado por parte dos funcionários. Nesse contexto, a recusa em se sujeitar ao regime de trabalho transforma-se em motivo de desligamento.

A presença constante das regras no cotidiano do albergado contrasta com a obscuridade de suas fontes e fundamentos. Muitas vezes a ordem surge sem que se saiba sua origem ou motivação. A opacidade das normas contribui para favorecer a aparência de arbitrariedade das decisões tomadas pelos funcionários da instituição.

Estar no albergue não significa apenas ter seu comportamento disciplinado por regras formais, mas também estar inserido em uma nova dinâmica de relações pessoais, tanto com os funcionários quanto com os demais usuários. Esse contexto é marcado por tensões e conflitos constantes.

As reclamações contra o comportamento dos funcionários são muito frequentes. Mais de quinze relatos apontaram problemas na maneira como os abrigados são tratados. Às vezes a queixa recai sobre funcionários específicos, como no caso de S.B.T., que diz ser provocado por um educador, o qual fala com ele sempre em tom de deboche. Incidentes específicos em que o funcionário destrata usuários aparecem em diversos relatos. Em outros, a fala transforma-se em uma reclamação generalizada contra o “autoritarismo” ou a “arrogância” dos funcionários. A insatisfação raramente se converte em denúncia formalizada. A falta de identificação dificulta a responsabilização do funcionário por alguma atitude inadequada, e o medo de alguma represália, que muitas vezes inclui o desligamento da instituição, convence o ofendido a se calar.

Contudo, nem sempre a queixa relaciona-se a uma relação propriamente conflituosa. D.Z. reclama da falta de autonomia dos albergados, tratados como se fossem incapazes. Como exemplo, diz que quem ajuda na cozinha a preparar o arroz tem que fazê-lo exatamente da maneira que é instruído. A população em situação de rua passa a ser vista, assim, como pessoas a serem condescendentemente tutelados. Essa postura converte-se também em uma vigilância constante. Muitos se sentem incomodados com a cobrança que sofrem dos funcionários da assistência social para conseguir um emprego.

Ainda, a relação entre os próprios usuários dos albergues também não é sempre pacífica. Em algumas ocasiões, o problema tem origem em uma indisposição de uma pessoa ou um grupo em relação ao outro. F.G.T., por exemplo, diz ter sido vítima de discriminação pelo fato de ser evangélica. Nota-se também, em muitos relatos, uma visão negativa de pessoas envolvidas com álcool ou drogas. Em outros casos, condições circunstanciais levam a um conflito entre os moradores. B.Z. contou que a fila para o banho, decorrente do fechamento de alguns banheiros, costuma provocar discussões acaloradas entre os albergados.

Um problema de convivência que aparece em diversos relatos é o desaparecimento de pertences. Algumas pessoas apontam como responsáveis os funcionários das instituições de acolhida; outras acreditam ter sido furtadas por outros usuários. De qualquer modo, a frequência com que casos assim ocorrem contribui para gerar um clima de desconfiança e desconforto dentro dos albergues.

Os problemas enfrentados pela pessoa que procura os albergues não têm apenas ligação com o comportamento dos funcionários ou dos outros abrigados, e podem também se referir à estrutura oferecida aos usuários. A queixa mais frequente, e de grande relevância, refere-se às condições de higiene dentro das instituições. Os quartos compartilhados por muitas pessoas, muitas vezes sem um sistema próprio de ventilação, criam condições para a transmissão de doenças. N.M.E. contou que já teve problemas de pele por ter dormido em

albergue. D.G. afirmou que, nos dois meses em que ficou alojado, não houve sequer uma troca da roupa de cama. V.O. afirmou haver casos de tuberculose no albergue Pedroso. Segundo seu testemunho, à noite escutam-se os ataques de tosse que acometem os usuários devido à péssima circulação de ar. Há também diversos relatos que reclamam da grande quantidade de parasitas encontradas nos dormitórios. Um caso afirmou também que seu albergue vivia uma infestação de baratas, sendo possível encontrá-las em abundância inclusive no refeitório.

A higiene também é prejudicada quando se trata dos banheiros em algumas instituições. Muitos estão danificados e exigem reformas amplas para apresentar condições adequadas. Outros estão em boas condições, mas permanecem fechados, sob vários pretextos. B.Z. procurou a Ouvidoria porque o albergue em que estava alojado mantinha vários banheiros fechados alegando falta de água. Nos restantes, a água era cortada no horário do banho com frequência (duas ou três vezes por semana). Segundo B.Z., muitos acabavam ficando sem poder se lavar, principalmente os que chegavam do trabalho mais tarde.

A comida também é objeto de reclamação em alguns casos. As reclamações focam-se principalmente, na limpeza da preparação, na quantidade e no gosto das refeições fornecidas pelo albergue. Outra queixa referente à estrutura oferecida diz respeito ao não fornecimento de cobertores para pessoas do pernoite e à falta de toalhas de banho.

A vida dentro dos albergues costuma ser mais estável, mais regular, que fora deles. No entanto, mesmo essa estabilidade é bastante limitada, estando sempre sujeita ao risco do desligamento, o qual pode ocorrer pelos mais variados motivos. As vagas fixas não são permanentes, e o término da estadia tende a ser um momento bastante conturbado. A perda do abrigo representa uma interrupção na vida da pessoa, instante em que as conquistas alcançadas nos meses de acolhida são ameaçadas. S.B.T., por exemplo, estava prestes a conseguir um emprego quando seu prazo de estadia expirou. A ida para a rua colocava em risco a possibilidade do trabalho. Mesmo aqueles que deixam o albergue sendo encaminhados para novas instituições sentem as consequências da peregrinação. No novo local, tem que criar uma nova rede de contatos e conhecer a dinâmica do novo local.

A saída é ainda mais difícil quando o desligamento é repentino. Subitamente, a pessoa descobre-se novamente na rua, sua vida bruscamente modificada. D.G. disse que teve acesso negado ao albergue por trocar de camiseta no espaço do maleiro, o que o regulamento interno proíbe. Por ter dormido na rua, faltou ao trabalho no dia seguinte. De fato, casos como esse não são incomuns. Os desligamentos ocorrem em função dos mais variados motivos: dormir fora do horário, desentendimentos com os funcionários ou outros usuários, etc. O processo do desligamento está normalmente associado pelos relatantes a uma falta de transparência e a um elevado grau de subjetividade dos funcionários. K.B.G., por exemplo, saiu

pra uma entrevista de emprego e quando voltou descobriu que fora desligado, sem que fosse apresentada formalmente qualquer justificativa.

O poder discricionário dos funcionários concentra-se nesse momento, na decisão de quem pode permanecer ou não. O desligamento vira assim instrumento de imposição do comportamento desejado. Com efeito, o receio em reclamar do albergue, presente em vários relatos, está normalmente relacionado ao temor de receber uma punição: a expulsão. Ser desligado de um albergue pode significar mais do que perder a sua cama fixa e ter que procurar outra – o que já é grave. O acesso às demais casas de acolhida fica também prejudicado, em razão do “nome sujo” da pessoa em cadastro da rede albergal, que passa a acompanhá-lo onde quer que vá.

Pode-se ver, do que foi exposto, que as denúncias coletadas referem-se a todo o período da estada, da entrada à saída, passando pela permanência.

Tendas

Segundo o Plano de Assistência Social do Município de São Paulo para o quadriênio 2009-2012³, as tendas têm “a finalidade de assegurar atendimento com atividades direcionadas e programadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de construção de vínculos interpessoais e familiares que oportunizem a construção do processo de saída das ruas”. As principais reclamações feitas contras as tendas referem-se à falta de atividades e ao tratamento dispensado aos usuários. V.O. disse que presenciou mais de uma vez pessoas em situação de rua sendo agredidos por seguranças das tendas. Queixou-se ainda da falta de atividades nas tendas e da dificuldade em conversar com os funcionários da assistência social. Há reclamações também quanto à sua estrutura: S.F.N. reclamou dos banheiros químicos disponibilizados; C.F.G.T. contou que os chuveiros têm somente água fria.

4. Relações afetivas

Segundo a pesquisa já mencionada, “Rua Aprendendo a Contar”, elaborada pelo Ministério do Desenvolvimento Social, as principais razões citadas para a ida à rua estão relacionadas com o uso de álcool/drogas (35.5%) e desavenças com a família (29.1%). Considerando estes dados, pode-se pensar que muitos moradores de rua se encontram em um grau máximo de exclusão social, pois até os laços familiares foram rompidos, restando-lhes

³ Acesso em 07.03.2012. Disponível em:
http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/comas/arquivos/plas/plas_2009-2012.pdf

apenas a solidão. A maioria das políticas sociais para a população de rua são implementadas neste sentido, voltadas apenas à pessoa.

Contudo, existe um elevado número de famílias e casais em situação de rua, e as alternativas para elas são bastante escassas. A afetividade na rua muitas vezes é desconsiderada pelos agentes de proteção social, resultando até mesmo em separação de famílias. Se os casais heterossexuais carecem de atenção, os casais homossexuais são ainda mais abandonados, pois dificilmente se considera as relações afetivas de duas pessoas do mesmo sexo, quanto mais uma família assim constituída.

Esta categoria, portanto, abrange tanto a ausência de laços afetivos quanto a existência de fortes relações afetivas abandonadas pelo Estado. Portanto, ela engloba a rejeição familiar e a solidão da rua de um lado e os desafios para as famílias e casais na rua, de outro.

A situação de rua tem sido entendida como uma situação de extrema exclusão social, pois além da dificuldade em estabelecer relações de trabalho, representa um rompimento das relações afetivas presentes até esse momento de ruptura na vida da pessoa. Este entendimento é em parte sustentado pelos dados da pesquisa feita pela FIPE⁴, cujo objetivo era traçar o perfil socioeconômico do morador de rua de São Paulo. A pesquisa indicou que 66,9% dos moradores de rua de São Paulo vivem sozinhos.

Na Ouvidoria Comunitária foram recorrentes os relatos que tratam do rompimento das relações afetivas como uma das causas da situação de rua. Este rompimento apareceu de duas formas: casos de rejeição familiar e casos de violência doméstica. Os relatos de dois homens e duas mulheres ilustram bem estas trajetórias de perdas.

K.T.F.T. saiu de seu estado natal porque tinha medo de ser perseguido por um traficante. Ao chegar a São Paulo, teve inúmeras dificuldades com os albergues. Ele relata que tem doenças psiquiátricas e que teve problemas com drogas muito destrutivas. K.T.F.T. procurou ajuda no CAPS, mas sem sucesso. A família que tinha na cidade não o recebe mais. Diante de tantas perdas, K.T.F.T. manifestou sua solidão para a Ouvidoria Comunitária. Ele disse que muitas vezes se sentia tentado a tirar a própria vida de tão só e cansado que estava.

A partir do momento em descobriu ser portador de HIV, K.N.N.O. relata enfrentou diversas dificuldades. Deixou o antigo emprego, pois sofria preconceito por parte dos colegas de trabalho. Desde então, não conseguia um novo emprego. Diante desta difícil situação, K.N.N.O. nem ao menos pôde encontrar apoio na família. Ao contrário, ele encontrou rejeição:

⁴ Censo da População de Rua, organizado pela Fundação Instituto Pesquisas Econômicas. Acessada em 08.03.2012, em <http://www.fipe.org.br/web/index.asp?c=37&aspx=/web/home/noticia.aspx>.

a família não aceitava a sua condição de soropositivo. A falta de emprego e a incompreensão da família foram os fatores que determinaram a entrada de K.N.N.O. no universo da rua.

A trajetória de D.N.N. era diferente, pois ela rompeu os laços afetivos para se libertar de uma relação opressora. Após 10 meses vivendo com o parceiro, não suportou mais as agressões verbais e as humilhações e deixou a ocupação onde residiam. A partir de então, D.N.N. passou a viver em um albergue.

K.G. também rompeu o relacionamento com o companheiro, pois não podia mais suportar a violência doméstica. Seu ex-companheiro tinha começado a usar drogas e a ter um comportamento mais violento. As agressões sofridas em frente da filha motivaram K.G. a procurar uma saída para esta situação. Ela foi para um albergue e concordou em encaminhar a filha para o abrigo “Nosso Lar”.

O rompimento de relações afetivas e a solidão são recorrentes em muitos relatos que remontam uma trajetória de perda. Entretanto, apesar de 66,9% dos moradores de rua viver sozinhos, a pesquisa também informa que 59,1% têm filhos. Além de casos de rompimentos familiares como uma das causas da situação de rua, a Ouvidoria Comunitária recebeu casos em que a rua se torna causa dos rompimentos familiares. Este é próprio caso de K.G. Desde que havia deixado a filha no abrigo, as assistentes sociais do local negavam-lhe o direito de vê-la. K.G. procurou a Ouvidoria Comunitária e informou que queria entrar com um processo para ter a guarda da filha novamente.

B.Q.X. descreveu sua situação como um “processo de isolamento”. Ele mesmo reconheceu que este isolamento lhe era altamente prejudicial, pois na medida em que não interagia, perdia oportunidades e tinha os seus direitos desrespeitados. Em decorrência dos antecedentes criminais e da situação de rua de B.Q.X., a família de sua ex-mulher não apenas o proibia de ver os filhos como também fazia uma péssima imagem do pai para as crianças.

Após separar-se do companheiro, C.F.G.T. deixou que ele levasse o filho para o norte (região da família do pai da criança), pois ela enfrentava muitas dificuldades para conseguir proporcionar uma vida digna ao filho. Ela era portadora de HIV e, desde a separação, estava em situação de rua. C.F.G.T. não tomava os remédios contra o vírus HIV porque não conseguia ter uma boa alimentação nem uma vida regrada na rua. Por este motivo também a rua foi motivo de separação da família.

Apesar do estigma baseado em estatísticas que apresenta o morador de rua sem relações familiares ou afetivas, muitos atendimentos na Ouvidoria Comunitária têm demonstrado o morador de rua tem relações muito sólidas e, muitas vezes, há famílias inteiras em situação de rua. O problema apresentado é que a rede de atendimento à população de rua tem sido voltada para o perfil do morador de rua solitário, ignorando a intensa afetividade que

pode ser desenvolvida na rua. Assim, são poucos os locais dedicados à acolhida de famílias, que podem fornecer um ambiente para que as famílias em situação de rua permaneçam unidas.

A ausência de oportunidades para as famílias saírem das ruas ficou expressa na denúncia trazida por B.M.C. e por K.B.G.. Eles relatam a existência de uma casa clandestina de abrigo em que o responsável acomodava famílias junto a usuários de drogas e se aproveitava do benefício, dos objetos pessoais e do trabalho das pessoas que abrigava. As famílias e as crianças estavam expostas a drogas e a diversos outros riscos. Eles dizem que a cozinha era exposta a ratos e a água era sempre fria. Apesar de todas as condições precárias da casa clandestina, as famílias optaram por viver ali a viver na rua. Isso demonstra os serviços públicos voltados para a acolhida de famílias são escassos, restando poucas alternativas para as famílias em situação de rua.

Esta ausência de oportunidades faz com que casais optem por estar na rua ao invés de viver isolados e separados em albergues diferentes. Foi o caso de K.B.P. Ele reclamou na Ouvidoria Comunitária que sua companheira foi barrada na entrada do albergue. Na Ouvidoria Itinerante realizada na Vila Mariana, os ouvidores conversaram com um casal que deixou de frequentar o albergue Pedroso quando este deixou de acolher mulheres. A mulher relatou ainda os problemas vividos pelo casal em situação de rua. Ela disse que não consegue dormir sem a presença do companheiro, pois tem medo de sofrer alguma agressão enquanto dorme. Portanto, se ela está sozinha, fica circulando pelas ruas até o companheiro chegar, quando, então, finalmente, ela consegue descansar.

Não apenas os serviços voltados para acolhida de família são escassos, mas os poucos que existem também são problemáticos, de acordo com os casos relatados na Ouvidoria Comunitária. F.M.G. vivia no Lar de Nazaré com o companheiro e com os filhos. Após a prisão do companheiro, F.M.G. foi informada de que seria transferida para um albergue coletivo. Com isso, ela poderia perder os filhos, e o pedido de liberdade provisória de seu marido poderia ser impedido. Deste modo, a própria instituição que deveria amparar famílias estava decidindo pela separação familiar. Além disso, F.M.G. relatou diversas violações ao regimento interno do Lar de Nazaré. Ela disse que uma mulher a agrediu e nada foi feito e que esta mulher se encontrava em uma situação irregular no abrigo.

Durante a Ouvidoria Itinerante no albergue Boracéia, um funcionário da administração informou aos ouvidores que os travestis que lá residiam passavam o dia com as mulheres por afinidade, mas, de acordo com as regras internas, eram obrigados a dormir no setor masculino. Esse tratamento ambíguo aponta para o despreparo das instituições para lidar com situações que não se enquadram às definições tradicionais de família e sexualidade. Para esses

grupos, portanto, o convívio e a afetividade são questões ainda mais complexas, uma vez que ainda há muitos problemas em efetivar seu reconhecimento.

Muitos casos retratam e refletem à Ouvidoria Comunitária a solidão de muitas pessoas em situação de rua, mas outros muitos também demonstram como se pode adquirir e manter fortes relações afetivas na rua. De acordo com os relatos, na rede de serviços para a população em situação de rua, tem prevalecido o olhar para o morador de rua solitário, desconsiderando as possibilidades de laços afetivos.

5. Acesso à Justiça

Muitas pessoas de baixa renda têm dificuldades de acesso à Justiça. Os custos de um processo são muito elevados, e o Direito se faz por uma linguagem própria muitas vezes inacessível aos que não podem pagar um advogado. Assim, serviços de assistência jurídica gratuita são pensados para que as pessoas que não podem pagar por um serviço particular não deixem de ter os seus direitos garantidos.

Além da falta de recursos, o desconhecimento das leis, dos direitos, das instituições e dos procedimentos são dificuldades de acesso enfrentadas por grande parte das pessoas consideradas de baixa renda. Nesse aspecto, algumas especificidades agravam ainda mais a situação da população de rua. Isso, pois existe uma série de expectativas do processo judicial ou administrativo que o morador de rua tem dificuldade de atender. Devido à circulação do morador de rua, por exemplo, há dificuldades de localização e de comunicação, de apresentação de documentos ou citação.

Nesse contexto, a presente categoria é justificada pelo elevado número de pessoas em situação de rua que apresentaram dificuldades em defender ou garantir seus direitos frente ao poder judiciário. São incluídas também pessoas que necessitam de informações acerca de seus direitos, processos dos quais eventualmente são partes, enfim, da burocratização envolvendo a garantia de direitos ou solução de litígios.

Entram nesta categoria, ademais, críticas a serviços de assistência jurídica particular e gratuita que tem dificuldade em lidar com as particularidades do morador de rua. Por fim, incluem-se também os processos administrativos instaurados nas Corregedorias e Ouvidorias dos diversos órgãos, tendo em vista a função exercida por eles e as dificuldades semelhantes que apresentam para a população em situação de rua.

O primeiro problema enfrentado pela pessoa em situação de rua que precisa do auxílio da Justiça é saber o que fazer, a quem recorrer. Quando K. G. foi informada por uma assistente social que não poderia cuidar de sua filha, procurou a Ouvidoria Comunitária para saber como

proceder. A situação também adquire contornos bastante dramáticos quando a parte não procura, mas é procurada pela Justiça. Muitas vezes, réus criminais, sem saber o que fazer ou como se defender, deixam o processo correr sem qualquer intervenção. N.T.M., por exemplo, tinha medo de comparecer à audiência de processo em que era réu.

Por vezes a luta não é no Judiciário, mas nas Ouvidorias e Corregedorias. A busca aqui costuma ser pela apuração da verdade e responsabilização dos envolvidos em alguma violação. Nessas hipóteses, nos quais a presença de um advogado é dispensável, a pessoa que se encontra na rua muitas vezes realiza a denúncia e acompanha o caso sozinha. A dificuldade aqui reside em tomar conhecimento das providências tomadas e as necessárias para o futuro. J.O.T. apresentou queixa à Corregedoria da Polícia Militar em função de ameaças que recebeu de policiais. A Ouvidoria Comunitária constatou que o processo já fora concluído sem que J.O.T. fosse informada.

Embora o auxílio de um terceiro, em geral um advogado, seja importante, não basta para que a pessoa tenha seus direitos adequadamente defendidos. Com frequência, ocorrem problemas entre advogados particulares constituídos e seus clientes. Em alguns casos, as informações sobre os andamentos do processo são retidas pelo advogado. E.I.T. contou que “ganhou” uma ação judicial. No entanto, não podia levantar o dinheiro recebido porque não conseguia contatar o advogado. Este cuidava ainda de uma segunda causa, cuja situação E.I.T. não sabia. Outro problema apontado foi a desistência por parte dos advogados, deixando o cliente sem meio de prosseguir no pleito.

Quando N.N.T. estava no hospital, vítima de um atropelamento, foi procurada por um advogado, o qual se ofereceu para ingressar com uma ação contra o motorista do veículo. N. T. concordou, mas por descuido acabou por faltar à primeira audiência convocada pelo juiz. Diante do ocorrido, o advogado decidiu não mais defender a cliente.

Nesse contexto, a Defensoria Pública representa um importante papel. Ao promover assistência jurídica gratuita, esse órgão pode aproximar a população em situação de rua do poder judiciário e ser, institucionalmente, uma ponte entre a justiça e o cidadão. Apesar disso, certos relatos apontam para problemas existentes na atuação da Defensoria, referente ao não atendimento devido à falta de comprovante de endereço e documentação. Uma segunda, relatada por I.P.C, informa a inacessibilidade dos defensores, que, ao terem de lidar com diversos casos ao mesmo tempo, não permitem um acompanhamento e cuidado do caso como seria desejado.

6. Discriminação

Quando uma pessoa está *em situação de rua*, o fato transcende o estar: adquire-se também o ser. *Em situação de rua* deixa de ser apenas um referencial para se tornar uma característica intrínseca da pessoa. *Em situação de rua* torna-se, então, qualificador de um grupo específico que passa a ser discutido em esferas do poder público e da vida privada. *Em situação de rua* quer dizer mais do que só uma característica, significa também um estigma. Todas estas enunciações do significado que a expressão adquire convergem para um único ponto: ela é fator de discriminação.

A discriminação ao morador de rua pode se manifestar de diversas maneiras: estende-se desde a exclusão cristalizada nas instituições públicas até a discriminação sócio-pessoal. Dentre as primeiras, incluem-se todas as dificuldades de acesso aos serviços públicos e todas as operações das forças policiais e de equipes municipais que segregam, removem e agridem esta população. Do outro lado, há as humilhações, as ofensas e os inúmeros obstáculos impostos pela sociedade como, por exemplo, a dificuldade de conseguir um emprego ou de frequentar e permanecer em estabelecimentos comerciais.

Além da discriminação de estar *em situação de rua*, a sociedade brasileira ainda enfrenta outros preconceitos contra minorias, para as quais as respostas têm sido a discriminação e a intolerância. A discriminação é potencializada quando uma pessoa se encontra em situação de minoria da minoria, de modo que os preconceitos contra ela são sobrepostos. Uma pessoa que é vítima de preconceito por viver na rua, pode sofrer outro preconceito além da rua. Esta segunda discriminação, que já seria difícil em um contexto fora da rua, torna-se mais penosa quando inserido neste universo, pois ela pode ser feita pelos próprios moradores de rua.

Levando em consideração que a problemática da discriminação institucional será melhor trabalhada em categorias próprias de cada serviço, o foco deste tópico será a discriminação sócio-pessoal que o indivíduo sofre por estar *em situação de rua* e a discriminação sofrida além da situação de rua. Para a segunda discriminação foram destacadas quatro subcategorias de acordo com as denúncias coletadas na Ouvidoria: egressos, homossexualidade, racismo e religião.

A discriminação contra a população em situação de rua inicia-se pela unificação da heterogeneidade dessa população sob um estigma. O estar na rua é assim associado a uma condição específica. Quando um jornal tirou a foto de H.S.T. na região conhecida como “cracolândia”, não hesitou em atribuir-lhe, na legenda, a característica “usuário de *crack*”,

muito embora H.S.T. não o fosse. Outro relato que aponta para essa associação irrefletida é o de D.N., que informa ter sido internada em instituição psiquiátrica sem necessidade.

Como a imagem que se projeta sobre a população em situação de rua é normalmente vista como negativa, o simples estar na rua passa a ser motivo para recusar sua convivência. Diversos relatos apontam para a dificuldade de conseguir emprego quando o candidato à vaga apresenta comprovante de residência de albergue. K.B.G. contou que certa vez, ao se registrar em uma agência de empregos, foi-lhe recomendado que conseguisse outro endereço para constar como sua residência. Assim, garantiu-lhe o funcionário, aumentariam suas chances de ser contratado. Da mesma maneira, estabelecimentos comerciais muitas vezes tentam impedir a entrada dessas pessoas sem qualquer justificativa, como no caso de K.D.T., que testemunhou diversas vezes seguranças das “Casas Bahia” impedirem o ingresso de moradores de rua, expulsando-os por vezes com violência, como anteriormente retratado.

Esse estigma da população em situação de rua não se manifesta apenas no plano pessoal, isto é, não está sempre relacionado às personalidades dos sujeitos envolvidos. Muitas vezes, a discriminação cristaliza-se na própria forma assumida pela organização das instituições. E.U.T. relatou à Ouvidoria Comunitária a dificuldade em conseguir atendimento médico sem comprovante de residência. Em dada ocasião, diante da insistência da enfermeira em pedir o documento, E.U.T. mostrou seu documento de identidade e perguntou: “você quer dizer que eu tenho direito a não ter direito [atendimento]?”.

A discriminação se torna ainda mais grave, porém, quando a ela se somam outros preconceitos. Isso porque ela se intensifica, partindo muitas vezes da própria população em situação de rua. Os estigmas, desse modo, se sobrepõem.

O racismo é um dos elementos que surgiu também nos relatos da Ouvidoria. O.U.T. caminhava com sua filha, de pele um pouco mais clara que a sua, quando foi abordado por policiais, os quais acreditaram que se tratava de um criminoso. Foi levado para a delegacia e espancado, sob acusação de ter estuprado a menina. O caso demonstra a maior vulnerabilidade a que está sujeito o morador de rua negro. É o que afirmou também K.D.T., quando disse que os seguranças das Casas Bahia utilizavam o critério da cor da pele para permitir ou não a entrada de pessoas no estabelecimento.

Outro elemento que segrega ainda mais o morador de rua é a existência de antecedentes criminais. O histórico converte-se assim em uma espécie de atestado do perigo que aquela pessoa representa. S.F.N., por exemplo, contou à Ouvidoria que o fato de ser egresso do sistema prisional torna quase impossível sua contratação para um emprego estável. B.O.W também relata que não frequenta albergues pois, em razão de seus antecedentes criminais, é discriminado por parte dos próprios usuários.

A sexualidade também é critério de discriminação que agrava a condição da pessoa em situação de rua. Casos de homofobia foram relatados à Ouvidoria. S.M. contou que já foi impedida de comer sua refeição no albergue sob o argumento de que perdera o horário, embora outros usuários heterossexuais continuassem entrando no refeitório. N.M.E. disse também que muitas vezes os homossexuais são proibidos de usar certos tipos de roupas. Afirmou ainda que às vezes são impedidos de entrar no albergue.

Alguns relatos apontam a dificuldade que a religião do indivíduo pode trazer. F.D. deixou o emprego pela incompatibilidade de suas crenças religiosas com o trabalho que exercia. Também tem problemas recorrentes em conseguir um atendimento adequado em diversos serviços, como, por exemplo, a Defensoria Pública. F.G.T., evangélica, afirma ter sido ofendida dentro do albergue em razão de sua fé. Reclamou ainda da dificuldade de frequentar os cultos devido à incompatibilidade de horários com os albergues.

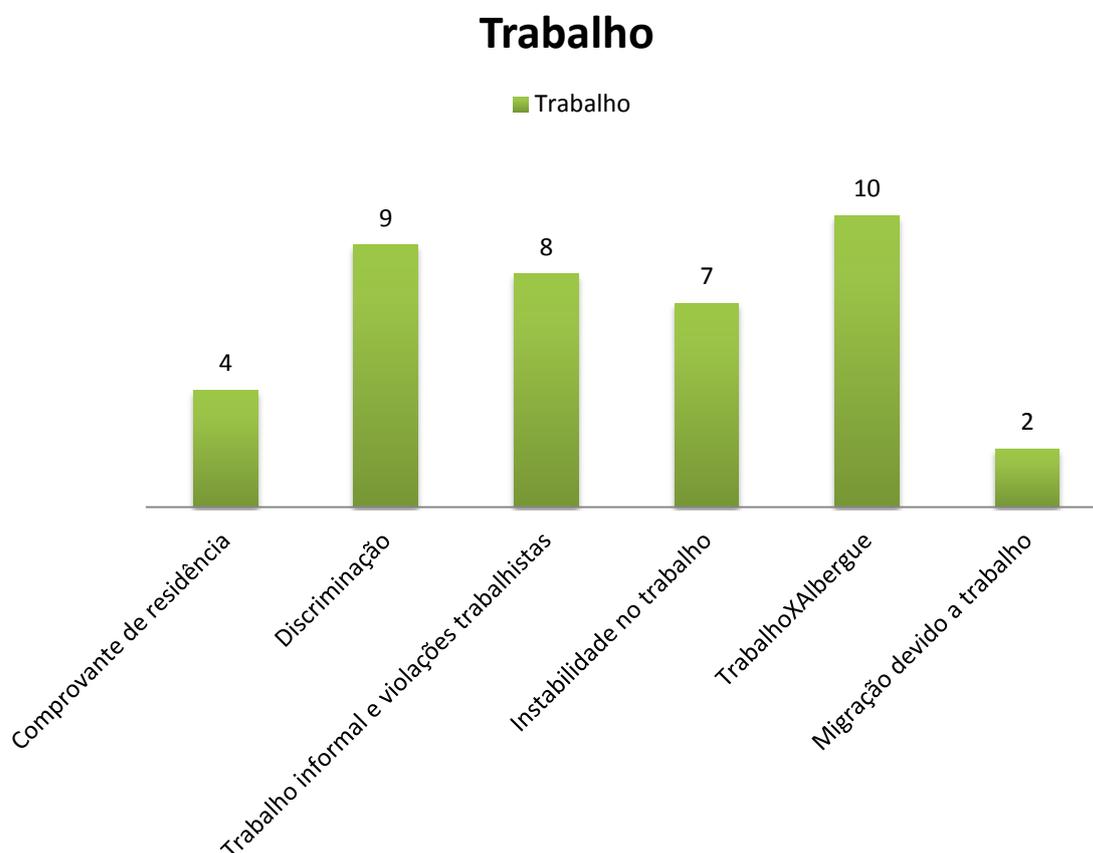
Outra fonte de preconceitos e segregação pode ser visualizada nas condições de saúde, em especial dos soropositivos. K.N.N.O., portador do vírus HIV, teve que deixar o emprego como professor de inglês devido, entre outros motivos, ao preconceito dos colegas de trabalho. Desde então, tem dificuldade em encontrar empregos por causa de sua condição médica. Não só no emprego, porém, K.N.N.O. sofre as consequências, mas a própria família não aceita sua situação.

Os casos expostos demonstram como a discriminação associada ao estigma é um aspecto muito presente na vida da população em situação de rua. Além disso, algumas circunstâncias adicionais podem colocar certas pessoas em situações ainda mais vulneráveis, por meio da sobreposição de preconceitos.

7. Trabalho

Foram incluídos nesta categoria todos os relatos nos quais o trabalho foi formulado como um problema, ainda que não como uma denúncia. Vale dizer, trabalho deve ser entendido aqui em todas as suas formas e modalidades; a categoria inclui todas as atividades remuneradas, sejam atividades autônomas, trabalhos assalariados, cargos na administração pública ou atividades informais. A amplitude do conceito justifica-se pela constatação de que raramente o trabalho se apresenta de maneira formal e regular para a população em situação de rua. Também se faz necessariamente amplo desta maneira, devido à relevância com a qual esta categoria se expressa no contexto da rua e os impactos que gera na vida da população em situação de rua.

Tais são as subdivisões dessa categoria, muito presente em ambos os espaços da Ouvidoria, relacionadas a um tema interligado à condição e permanência na rua:



O tema trabalho, assim, permeia grande parte dos relatos coletados, apresentando-se das mais variadas formas: a dificuldade de conseguir emprego, a discriminação dos empregadores, a incompatibilidade dos horários com as regras dos albergues, dentre outras. As estreitas relações entre trabalho e entrada/saída da rua, assim como a importância simbólica e social do *status* de “trabalhador”, são motivos para que o assunto seja abordado como categoria específica neste relatório. O trabalho desponta assim como elemento essencial à compreensão do contexto e da dinâmica da rua.

Primeiramente, é necessário expor: trabalho se coloca nos relatos como um dos principais eixos de impacto na vida da população em situação de rua. Essa relação muitas vezes se apresenta com um caráter ambíguo. Na maioria dos casos, quando se faz presente, o trabalho traz benefícios e melhorias para a população em situação de rua, seja pela obtenção de um meio de sustento ou pela conquista de um mínimo respeito frente aos demais. O estigma de mendigo, vagabundo, socialmente aplicado aos que não estão exercendo atividade

remunerada, encontra adeptos também nas falas da rua. S.F.N. expõe que o fato de vários moradores de rua não trabalharem tem relação com seu comodismo. Ironicamente, o mesmo relatante denuncia que atualmente, por mais que procure, só consegue desenvolver pequenos bicos, assim como o caso parecido de K.N.N.O. e C.F.G.T., cujos relatos mostram a extrema dificuldade em conseguir um trabalho remunerado, quando se está em situação de rua.

Muito embora seja também equivocado o senso comum de que morador de rua é necessariamente desempregado, frequentemente esta ideia se apresenta nos relatos. N.N.S. relata que tinha boas chances de conseguir um emprego, bastando que apresentasse comprovante de residência fixa. No entanto, enfrentava dificuldade para conseguir uma vaga fixa em algum albergue. Em situação um pouco diferente, S.B.T. expõe que possuía vaga fixa em albergue, porém o prazo desta se encerraria antes dele começar as atividades no emprego que lhe fora oferecido, arriscando a proposta. Outro caso recorrente é contado por K.G.T., cuja situação de desemprego, segundo ele, relaciona-se com a discriminação que sofre dos potenciais empregadores ao apresentar o endereço do albergue.

Mesmo quando a pessoa é contratada, o albergue cria ainda dificuldades na manutenção do emprego. A impossibilidade de conciliação das regras de funcionamento dessa instituição com a rotina daqueles que trabalham frequentemente se mostra como um empecilho. S.F.N., por exemplo, perdeu a vaga fixa que possuía por ter faltado três dias seguidos em função do trabalho. Nesse ponto, as denúncias que enunciam a falta de convergência entre a dinâmica das casas de acolhida e as exigências de um emprego são muitas. Um dos principais pontos de tensão está relacionado aos horários rígidos que regem o uso desse serviço. Para exemplificar, K.B.G. relatou que não conseguiu certa oportunidade de emprego, em decorrência de conflito do horário de exercício da atividade com a hora limite de entrada no albergue. De fato, os horários de alguns albergues (as chamadas “Centros de Acolhida I”) são incompatíveis com trabalhos noturnos. Além disso, as políticas de assistência do próprio albergue, que têm como propósito a melhoria das condições da população em situação de rua, também podem se converter em barreiras. Q.T. contou, por exemplo, que não conseguiu um trabalho, pois já estava comprometido com outro trabalho dentro do albergue Arsenal, em que se encontrava, pois este proibia o rompimento com o programa de reinserção social.

Essa foi uma das críticas postas pelo morador de rua contra a rigidez e falta de diálogo desses programas com a realidade de cada pessoa. Outro dado predominante e decisivo na esfera do trabalho na rua envolve a apresentação de documentos. Esse requisito formal é posto, em casos atendidos, como uma adversidade aos que vêm da rua. S.Q.N. contou que, em suas experiências no mercado de trabalho, a ausência de documentos sempre

lhe custou a estabilidade e uma legal regularização da relação trabalhista. Nesse último quesito, o relato de C.F.G.T. também exemplifica bem esse tipo de situação. Segundo contou, recebe uma quantia inferior a um salário mínimo por serviços domésticos de 12 horas diárias. É possível ainda citar o caso de E.U.T., cujas verbas rescisórias de décimo-terceiro e proporcionais a férias nunca lhe foram pagas quando abandonou um trabalho para o qual fora contratado irregularmente.

Seguindo essa linha, a análise dos casos atendidos na Ouvidoria Comunitária revela que, em geral, as atividades remuneradas empreendidas por moradores de rua costumam ser informais e autônomas, o que infelizmente dificulta a manutenção da fonte de renda. Dois relatos são exemplares: o de J.O.T. e o de K.B. No primeiro, a relatante foi levada detida pela polícia por estar realizando comércio ambulante. Já no segundo, o sujeito foi abordado por polícias militares, enquanto vendia revistas Ocas⁵ na Avenida Paulista, sendo-lhe exigida uma licença para a atividade e nota fiscal comprovando a propriedade dos bens. Como não possuía nenhum dos dois, o relatante teve as revistas recolhidas e foi advertido, sob ameaças, para que não voltasse a essa atividade de vendas.

Como se verifica, a categoria trabalho traz consigo uma ampla diversidade de denúncias e reclamações por parte da população em situação de rua. Seja pela impossibilidade de adquiri-lo, seja pela incapacidade de mantê-lo, ou mesmo pelo estigma que a ausência dele carrega, o universo do trabalho incide diretamente sobre a realidade deles. Por fim, constata-se que os problemas expostos se expressam das mais diversas maneiras, nos âmbitos e contextos mais variados. Em suma, o eixo do trabalho carece de uma atenção mais minuciosa e de propostas institucionais mais abrangentes.

8. Propriedade

A relação entre a população em situação de rua e seus bens ocorre de forma muito particular, adaptando-se ao seu modo de vida. Serviços como os “bagageiros” ou os próprios armários oferecidos nos albergues são muito utilizados, além de outras tantas formas de carregar os pertences na rua. Entretanto, problemas como roubos e perdas são frequentes, havendo ainda casos mais graves de questionamento do direito à propriedade desta população. Tais casos serão abordados nesta categoria, buscando expor a relação complicada que existe entre a população em situação de rua e seus pertences.

⁵ Para maiores informações, visitar <http://www.ocas.org.br/>.

A maioria dos casos relativos à propriedade que chega à Ouvidoria Comunitária refere-se à ação da GCM, Polícia Militar, ou algum outro agente público. Os atendidos frequentemente reclamam do desrespeito ao seu direito de propriedade, cotidianamente violado pelos sujeitos descritos. Esse é o caso, por exemplo, de T.E., cujos bens foram todos recolhidos por agentes da prefeitura acompanhados de Guardas Civis Municipais enquanto ele permanecia na estação de metrô Sacomã. Outro caso é relatado por U.S.T., que diz ter presenciado um Guarda Civil Metropolitano roubar o celular de um amigo.

Chegaram à Ouvidoria Comunitária, ainda, diversos relatos envolvendo problemas relativos à propriedade dentro das casas de acolhida. K.D.T. relata que sempre estranhou o fato de os objetos pessoais dos que estavam alojados no albergue sumirem. Ele ressalta que o furto de pertences é extremamente comum nesses ambientes. Sobre tal assunto, S. G. confirma que casos assim ocorrem com frequência e alega que já teve peças de roupa furtadas quando enviadas à lavanderia. Por fim, F.G.T. traz à tona outra face do mesmo problema, quando foi subitamente expulsa do abrigo em que estava sem conseguir levar consigo suas coisas. Outro dia quando voltou para recuperá-los, não foi bem sucedida.

A situação vivida por C.F.G.T. é amplamente vivida por quem se encontra em situação de rua. Ela conta que teve suas mochilas, com roupas, pertences pessoais e documentos roubados na rua. Similarmente, T.N.P. teve todos os seus bens perdidos quando se distraiu ao pedir dinheiro nas ruas. Estes casos demonstram que a circularidade da rua faz com que a população tenha uma relação diferente com a propriedade, pois há uma maior dificuldade em manter os objetos. Como exemplo, há o relato de B.K.E., cujos documentos haviam sido furtados mais de vinte vezes quando procurou a Ouvidoria. Casos que se referem ao higienismo também explicitam a fragilidade do vínculo entre a pessoa em situação de rua e seus pertences. Há o caso já citado de T. E., cujos pertences foram recolhidos por agentes da prefeitura.

K.J. também recorreu à Ouvidoria Comunitária para reclamar do “rapa” que ocorre com grande frequência nos pontos de maior concentração de população em situação de rua, recolhendo os pertences e muitas vezes a fonte de sustento – no caso de materiais recicláveis catados - destes como se fossem lixo urbano. K.T. acrescenta ainda a ocasião em que presenciou a apreensão de mercadorias de pessoas na “feira do rolo”.

Por fim, houve reclamações referentes aos serviços voltados à propriedade dos moradores de rua. O serviço de bagageiro, como é conhecido, consta na denúncia de B.K.D., o qual deixara suas coisas depositadas e depois acabou sendo hospitalizado, ficando sem acessar as mesmas por um período de três meses. O peculiar desse relato é que, em decorrência da passagem desse período extenso, os bens do relatante foram doados pela direção do

bagageiro, sem o consentimento e conhecimento do proprietário. Em outro caso, K.B.G. relatou à Ouvidoria Comunitária que perdeu a chave de seu armário do albergue, dentro do qual estavam seus remédios. Pediu aos funcionários que abrissem o armário para que pudesse reaver seus pertences, mas demorou três dias para conseguir que isso fosse feito.

Os casos demonstram o caráter diferenciado que a relação proprietário-propriedade adquire no caso da população em situação de rua. A itinerância da vida na rua, assim como algumas ações praticadas pelo poder público, fragiliza esse vínculo, dificultando ao morador de rua manter seus pertences (documentos, medicamentos, material de reciclagem, etc.)

9. Acesso

A categoria “acesso” engloba as denúncias relacionadas às barreiras sofridas pela População em Situação de Rua para utilizar serviços tanto públicos como privados, não especificamente adaptados a ela.

Segundo os relatos, a problemática do “acesso” foi trazida de duas diferentes causas, que, entretanto, não são excludentes: a discriminação e a burocracia. Estes dois fatores prejudicam o exercício de cidadania da população de rua e a concretização de seus direitos. Um problema que se destacou nos casos da Ouvidoria Comunitária e que costuma barrar o acesso foi a ausência de documentos.

Tal problema enfrentado pela população de rua, apesar de em alguns casos estar ligado à discriminação, constitui categoria própria uma vez que envolve também empecilhos burocráticos. Por mais que se entenda que a burocracia faz parte do próprio funcionamento de algumas instituições, às vezes ela dificulta o acesso para a população em situação de rua, pois não se pensa na possibilidade de pessoas sem residência ou sem documentos.

Um relato muito emblemático coletado pela Ouvidoria Comunitária, é o de T.G.T. Segundo o atendido, ao tentar alugar um livro em biblioteca pública, foi-lhe negado o cadastro, uma vez que não possuía comprovante de residência. A exigência de domicílio, burocracia que geralmente é importante para a organização de instituições e serviços, se torna uma barreira ao se tratar da população de rua. Outro caso é o de E. T., que relatou discriminação em diversas repartições públicas, especialmente de saúde, ao apresentar o endereço do albergue.

Todavia, cabe frisar que a exigência de comprovantes de moradia, tanto para uso de serviços como para vagas de emprego viola a Lei Municipal 12316/97. Segundo seu art. 3º, incisos I e II, albergues e abrigos são de fato referência na cidade.

O acesso ao trabalho também é restringido para a população em situação de rua. K. B. G relata que muitos empregadores têm preconceito e não contratam moradores de rua. Em certa ocasião, foi-lhe recomendado que arranjasse um endereço diferente do albergue, pois de outra maneira o empregador não contrataria. Em outro relato, B. Q. W. disse que duas justificativas que lhe deram para não o contratar foram a falta de documento (título de eleitor) e de um celular.

Outra denúncia frequente envolve a burocracia dos serviços próprios para a população de rua. Um problema central consiste na inflexibilidade dos horários do albergue, que pode prender o morador de rua ao local ou forçar o seu desligamento. N.N.T. teve dificuldades em continuar cursando o supletivo, pois os horários do curso divergiam dos de entrada e saída de seu albergue. Foi-lhe cobrada declaração de presença no curso, para que abrissem a exceção, de modo a não ser desligado por faltas. Mas, a diretora do curso negou a emissão de tal documento, uma vez que dizia ser necessário um mês de frequência. Outro caso de barreiras no atendimento dentro das próprias instituições para a rua foi o de E. I., que ao procurar a ouvidoria do CRAS para reclamar da demora para resolver seu pedido, foi lhe requerido o número do protocolo de seu atendimento. Ao retornar ao CRAS, disseram-lhe que seu atendimento não constava, o que lhe impossibilitou o atendimento novamente na ouvidoria do CRAS.

Por fim, o problema do acesso se torna de extrema importância na análise das barreiras aos direitos da população em situação de rua. A limitação do acesso apresentada nos casos referia-se a um problema de burocracia ou a um problema de discriminação. Ao restringir-se o acesso da população de rua, limita-se o exercício de sua cidadania. É necessário pensar em instituições e serviços que atendam as especificidades dessa população, de forma a concretizar seus direitos como cidadãos.

CONCLUSÃO

O esforço de sistematização das violações de direitos das pessoas em situação de rua nos permite visualiza-las em um quadro mais amplo que aponta para problemas que ultrapassam os relatos individuais.

As denúncias do relatório representam um conjunto de informações fundamentadas que podem dar origem a demandas, as quais, trabalhadas coletivamente, tem o potencial de promover uma transformação do quadro atualmente apresentado.

O objetivo inicial deste relatório, portanto, não é responder perguntas acerca de como resolver os problemas apresentados, e sim construir uma base de dados para um trabalho posterior, mais longo e complexo que agora se inicia.

Esse debate envolve uma organização da rede que trabalha na defesa dos direitos da população de rua, na construção de propostas por mudanças quer sejam elas de caráter jurídico, político, ou melhor: ambos.